



2020 BAROMÈTRE
MONDIAL CGI

Résumé des perspectives Banques de services aux entreprises et de transactions bancaires

Chaque année, nous rencontrons des dirigeants d'entreprises clientes pour connaître leur point de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leur organisation et leur secteur d'activité. Par l'entremise d'un rapport, nous analysons ces conclusions afin de proposer un précieux baromètre mondial par secteur d'activité — fondé sur des faits, et non sur des impressions — pour évaluer les meilleures pratiques. Ce résumé présente des exemples de perspectives, recueillies auprès de dirigeants de banques de services aux entreprises et de transactions bancaires.

Le renforcement et la modification de la réglementation dominant toujours.

Le renforcement et la modification de la réglementation et des normes de sécurité sont, encore une fois en 2020, la tendance la plus percutante. La plus importante priorité d'entreprise est désormais l'optimisation des activités, déclassant l'exploitation des renseignements issus des données citée l'an dernier. La principale priorité en TI demeure la numérisation et l'automatisation des processus d'affaires.

> Principale tendance classée par incidence

Renforcer et modifier la réglementation et les normes de sécurité

> Principale priorité d'entreprise par ordre d'importance

Optimiser les activités pour réduire les coûts

> Principale priorité en TI par ordre d'importance

Numériser et automatiser les processus d'affaires pour améliorer l'expérience client de bout en bout et réduire les coûts opérationnels



> **Les tendances énoncées après la déclaration de la pandémie indiquent que la réduction des coûts gagne en importance.**

Pour les entretiens réalisés après la déclaration de la pandémie par l'Organisation mondiale de la Santé le 11 mars 2020, le renforcement et la modification de la réglementation et des normes de sécurité affichent une baisse (-32 %), tout comme la réduction des coûts pour s'adapter aux nouvelles économies bancaires (-15 %), comparativement aux entretiens pré-pandémie.

> **L'impact positif des stratégies numériques se confirme, mais demeure faible.**

21 % disent que leurs stratégies numériques d'entreprise ont un impact positif, comparativement à 9 % en 2019. 89 % des dirigeants indiquent avoir une stratégie numérique en place, pourcentage identique à celui de l'an dernier.

> **Plus de la moitié des dirigeants indiquent avoir des modèles d'affaires hautement agiles pour mettre en œuvre leur transformation numérique.**

36 % indiquent que leur modèle d'affaires est hautement agile (note de 8 ou plus*) en ce qui a trait à la transformation numérique, une hausse de 4 points par rapport à 2019.

> **L'agilité opérationnelle stimule de nouveaux services en mode délégué pour les applications TI.**

57 % mentionnent que l'agilité opérationnelle est le principal moteur des changements prévus pour la gestion des applications TI. 28 % prévoient utiliser des services TI en mode délégué, considérablement ou entièrement, d'ici 3 ans, comparativement à 32 % actuellement.

> **L'innovation du modèle d'affaires est la priorité en matière d'investissement d'ici 3 ans.**

79 % prévoient investir dans l'innovation de leur modèle d'affaires au cours des 3 prochaines années. Les renseignements numériques et l'analyse prédictive passent de 78 % en 2019 à 75 % cette année en tant que priorité d'investissement alors que l'intelligence artificielle et l'automatisation robotique des processus chutent à 27 % en 2020 par rapport à 67 % en 2019.

> **La numérisation et l'automatisation des processus d'affaires constituent les principales dépenses en TI.**

94 % mentionnent que leurs principales dépenses en TI sont la numérisation et l'automatisation des processus d'affaires afin d'améliorer l'expérience client, suivies par la simplification de l'environnement technologique et l'adoption de nouveaux modèles de prestation de services (84 %).

Pour en savoir davantage, consultez cgi.com/fr/barometre-mondial. Pour obtenir un ensemble complet des perspectives sectorielles ou consulter l'un de nos experts, communiquez avec nous : info@cgi.com.

À propos des perspectives

En 2020, nous avons rencontré 1 447 dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques (TI). Ce résumé propose des exemples de perspectives de 70 dirigeants des banques de services aux entreprises et de transactions bancaires.

Les entretiens ont été réalisés avant et après la déclaration de la pandémie par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) le 11 mars 2020 et fournissent de l'information importante sur la façon dont les priorités évoluent.

Entretiens – Données démographiques

Avant le 11 mars**	Après
31 %	69 %
Dirigeants des fonctions d'affaires	Dirigeants des fonctions TI
63 %	37 %
Europe	Amérique du Nord
29 %	71 %
Haute direction	Opérations
57 %	43 %

*Échelle de 1 à 10, 10 = note la plus élevée

**Déclaration de la pandémie par l'OMS