



2020 BAROMÈTRE
MONDIAL CGI

Résumé des perspectives Commerce de détail et services aux consommateurs

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 du secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs.

Répondre aux attentes des clients figure toujours en tête de liste.

La transformation numérique pour répondre aux attentes des clients est encore une fois en 2020 la tendance la plus percutante. Les principales priorités d'entreprise et en TI demeurent l'amélioration de l'expérience client.

> Principale tendance classée par incidence

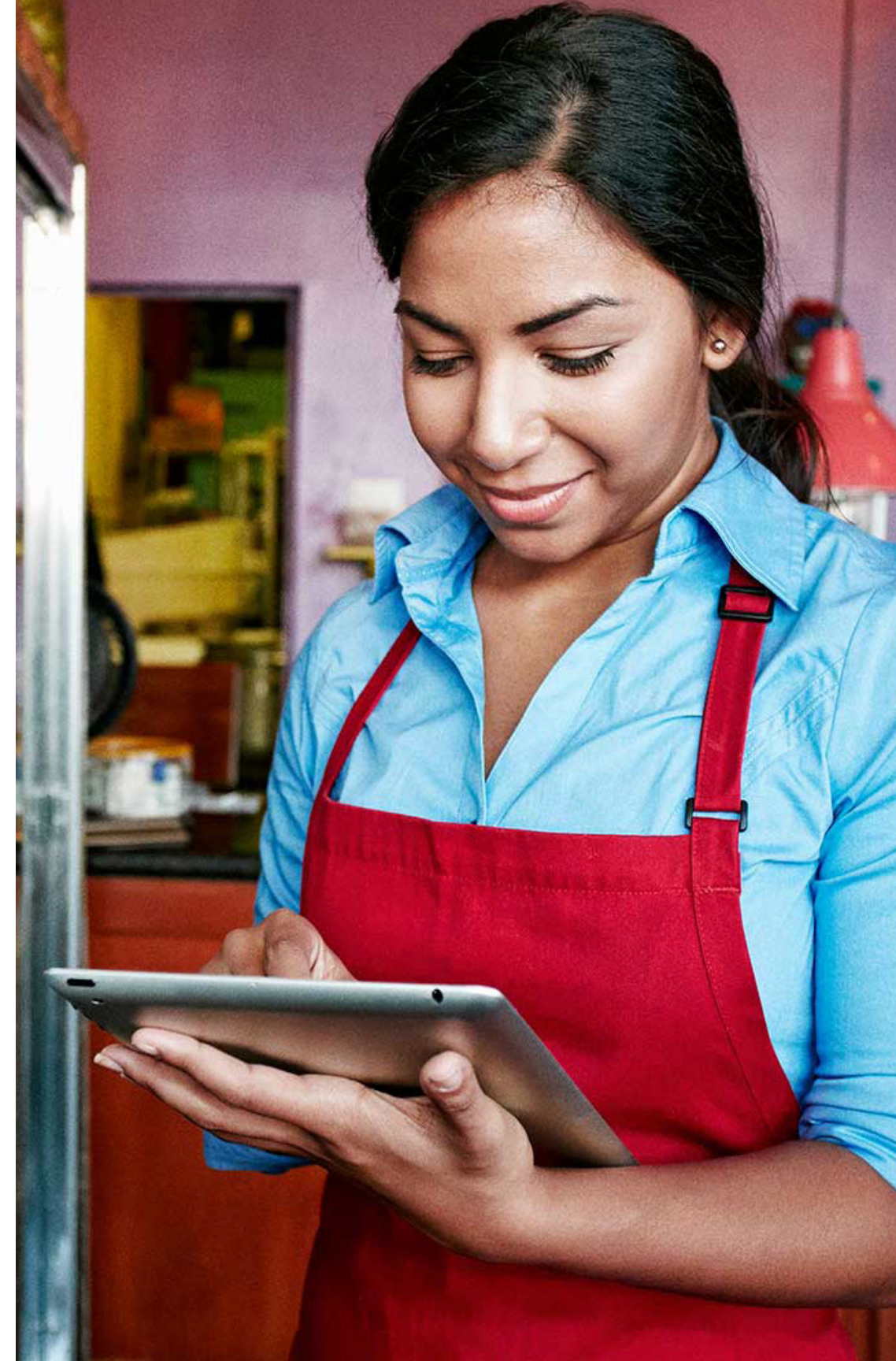
Devenir des organisations numériques pour répondre aux attentes des clients

> Principale priorité d'entreprise par ordre d'importance

Améliorer l'expérience client

> Principale priorité en TI par ordre d'importance

Améliorer l'expérience client



> **Les tendances énoncées après la déclaration de la pandémie indiquent que l'optimisation des activités gagne en importance.**

Si l'on compare les entretiens réalisés après la déclaration de la pandémie par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) le 11 mars 2020, devenir des organisations numériques affiche une baisse (-17 %) alors que l'optimisation des activités est une tendance en hausse (+8 %), comparativement aux entretiens réalisés avant l'annonce.

> **L'impact positif des stratégies numériques est encore faible.**

15 % des dirigeants affirment que leurs stratégies numériques d'entreprise ont un impact positif, comparativement à 14 % en 2019. 94 % des dirigeants indiquent avoir une stratégie numérique en place, par rapport à 91 % l'an dernier.

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

17 % 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 3 points par rapport à 2019.

> **Les outils numériques pour les employés sont la priorité en matière d'investissement d'ici 3 ans.**

73 % des dirigeants prévoient investir dans les outils numériques pour les employés au cours des 3 prochaines années. La gestion omnicanale de l'expérience client chute de 12 % quant aux investissements prévus au cours des 3 prochaines années, passant de 80 % en 2019 à 68 % cette année.

> **Peu de dirigeants indiquent un indice de satisfaction élevé quant au RCI dans l'innovation.**

24 % des dirigeants des fonctions d'affaires évaluent leur niveau de satisfaction du rendement des investissements en innovation à 8 ou plus*.

> **L'expérience client constitue la principale dépense en TI.**

85 % indiquent que la principale tendance en matière de budgets TI est l'expérience client, suivie par la modernisation des TI (82 %).

> **Les budgets liés à la maintenance des TI continuent d'augmenter, freinant la transformation.**

71 % des dirigeants mentionnent être incapables de réduire leurs budgets opérationnels et de maintenance, comparativement à 62 % en 2019. (Des données sur les budgets ont été recueillies avant la déclaration de la pandémie, donc sujettes à changement.)

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 présente des exemples de perspectives recueillies auprès de 159 dirigeants des secteurs du commerce de détail (39 %), des services aux consommateurs (42 %), des biens de consommation courante (6 %) et de la vente en gros (13 %).

Les entretiens ont été réalisés avant et après la déclaration de la pandémie et fournissent de l'information importante sur la façon dont les priorités évoluent.

Entretiens – Données démographiques

Avant le 11 mars**	Après
51 %	49 %
Dirigeants des fonctions d'affaires	Dirigeants des fonctions TI
37 %	63 %
Europe	Amérique du Nord
74 %	26 %
Haute direction	Opérations
72 %	28 %

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

**Déclaration de la pandémie par l'OMS