



La force de l'engagement^{MD}

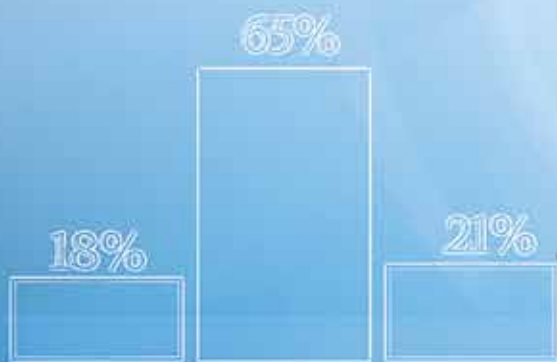


Devenir un leader numérique :
perspectives et recommandations pour
stimuler la transformation numérique
dans le secteur des services publics

Sommaire exécutif

La numérisation est l'équivalent d'un remodelage de l'ADN du système énergétique. La pression sans précédent exercée par les autorités de réglementation et les consommateurs incite les sociétés de services publics à accélérer la mise en place de leur stratégie de transformation numérique. L'urgence de procéder à cette transformation pousse les organisations à agir, mais la question brûlante est de savoir si elles prennent les mesures appropriées pour s'y retrouver dans la complexité de la numérisation relativement aux personnes, aux processus et aux technologies. Que font les leaders de la transformation numérique?

Cette publication est fondée sur le rapport CGI Global 1000 de 2016*. Cette analyse indique que les clients des services publics reconnaissent que les technologies numériques modifient la manière dont ils fonctionnent, servent leurs clients et font croître leur entreprise. Toutefois, certaines de ces sociétés abordent la transformation numérique avec un degré de prévoyance et de maturité qui les distingue des autres. Les conclusions du rapport et nos constatations permettent de cerner ce que font ces chefs de file de la transformation numérique, ce sur quoi ils concentrent leurs efforts pour la transition en cours, et comment ils gèrent un volet clé de la transformation, soit le personnel et le changement culturel. Comprendre leur gestion des personnes nous fournit de précieux renseignements sur ce qui caractérise les organisations qui ont une longueur d'avance sur les autres en ce qui concerne l'adoption du numérique comme modèle d'affaires.



36%

18%

15%



1
Introduction

3
L'urgence de procéder à la transformation numérique pousse les organisations à agir, mais prennent-elles les mesures appropriées?

5
Que font les leaders numériques du secteur des services publics?

7
Dans quels domaines les leaders de la transformation numérique surpassent-ils les autres?

9
Quels sont les principaux domaines d'intérêt et les priorités qui distinguent les leaders de la transformation numérique?

11
Quelles sont les caractéristiques d'un leader de la transformation numérique?

Introduction

Chez CGI, notre programme annuel d'entrevues auprès des clients est l'occasion de s'informer de leurs priorités d'affaires et des tendances qui ont des répercussions sur leur organisation. Écouter leurs points de vue nous permet d'approfondir notre réflexion, de prendre des décisions plus éclairées en matière d'investissements, ainsi que d'innover et de faire évoluer notre stratégie de manière à bien les orienter à titre de partenaire et d'expert de choix.

En 2016, nous avons réalisé plus de 1 000 entrevues en personne avec des clients de 10 secteurs d'activité établis dans 20 pays. Nous avons rencontré 110 clients du secteur des services publics de 16 pays, principalement des Amériques, d'Europe de l'Ouest et d'Australie. Nous avons discuté avec des dirigeants d'affaires et des dirigeants en TI pour obtenir une perspective équilibrée des occasions d'affaires et des défis auxquels ils font face dans un système énergétique en évolution rapide.

Le principal thème s'étant dégagé de ces rencontres est la variabilité de la vitesse et de l'ampleur de la transformation à laquelle procèdent nos clients pour devenir des organisations numériques. Certains en sont au début de leur processus de transformation numérique visant à répondre aux besoins de plus en plus complexes de leurs propres clients ou à faire face aux nouveaux concurrents numériques. D'autres se concentrent sur la création de projets numériques distincts en soutien aux initiatives orientées vers le client. Enfin, certaines organisations favorisent une transformation à l'échelle de l'entreprise en combinant les systèmes existants et la technologie numérique.

Selon la classification traditionnelle, nos clients font partie des secteurs disposant d'actifs importants où, il n'y a pas si longtemps, les consommateurs étaient perçus plutôt comme des outils de mesure, et où les interactions se limitaient à la facturation. Mais cette situation change rapidement. Et les raisons sont nombreuses : la numérisation du secteur et de la société en général, la distinction de plus en plus floue entre les secteurs d'activité, la plus grande information des consommateurs et les changements réglementaires qui favorisent un écosystème énergétique plus concurrentiel et centré sur le client. Cependant et malgré ces pressions croissantes, le secteur des services publics est loin derrière les autres secteurs traditionnellement plus axés vers le client en matière de numérisation.





L'urgence de procéder à la transformation numérique pousse les organisations à agir, mais prennent-elles les mesures appropriées?

Nos clients reconnaissent que les technologies numériques modifient la manière dont ils fonctionnent, servent leurs clients et citoyens, et font croître leur entreprise. Ils se posent maintenant cette question fondamentale : « Comment puis-je effectuer la transition de mon état actuel à une entreprise numérique concurrentielle, et capable de stimuler la croissance et de créer une nouvelle valeur économique? »

La plupart de nos clients des services publics en sont à l'étape de mise à profit des technologies numériques et déploient des solutions ponctuelles pour optimiser l'entreprise et les processus existants. Ils choisissent d'ajouter des options et des accessoires à leurs systèmes de TI existants. Dans la plupart des cas, il s'agit de projets isolés ne faisant pas partie d'une stratégie à l'échelle de l'entreprise visant l'adoption des solutions numériques comme modèle d'affaires. L'ajout des technologies numériques de manière fragmentée constitue une approche à court terme qui ne permet pas nécessairement d'obtenir les pleins avantages du déploiement des technologies numériques. Cette stratégie peut même entacher la réputation du chef de la direction. L'adoption de modèles d'affaires nécessite une approche intégrée à l'échelle de l'entreprise et représente un défi beaucoup plus complexe pour les organisations établies que la mise à profit des technologies numériques ad hoc.

Pour créer une véritable entreprise numérique capable de mettre au point des façons novatrices d'exploiter, de transformer et faire croître l'entreprise, la transformation numérique doit toucher tous les aspects de l'organisation : le modèle d'affaires, le financement, la culture, la stratégie de gestion du capital humain et des talents, le modèle opérationnel et la technologie, entre autres. Nos clients affirment qu'ils possèdent déjà plusieurs de ces éléments numériques essentiels, qu'ils mettent à profit l'innovation de manière stratégique et qu'ils embauchent de nouveaux talents détenant les compétences nécessaires pour se démarquer. Toutefois, plusieurs d'entre eux avouent leur incapacité à combiner tous ces éléments de manière cohérente afin de stimuler la transformation.





Que font les leaders numériques du secteur des services publics?

La vague numérique qui déferle sur le secteur des services publics pousse les organisations à penser autrement. Elles font face à des défis importants : adopter un état d'esprit collaboratif et axé sur le client, et baser leurs décisions sur des renseignements numériques et le besoin de simplicité, d'agilité et de flexibilité. Les conclusions du rapport CGI Global 1000 2016* indiquent que certaines organisations arrivent à atteindre ce nouvel état d'esprit « numérique » beaucoup plus rapidement que d'autres.

Que font-elles différemment?

Nous avons demandé à nos clients des services publics de déterminer le niveau de maturité de leur transformation numérique sur une échelle de 1 à 10. Nous avons donc pu les regrouper en trois catégories : les leaders (degré de maturité élevé), les conformistes (degré de maturité moyen) et les retardataires (degré de maturité faible). En nous basant sur leurs réponses, nous avons compilé les caractéristiques des leaders numériques, déterminé ce qu'ils font différemment, établi leurs priorités d'affaires et de TI, et cerné où ils concentrent leurs efforts en matière d'innovation et de stratégie de capital humain informatique.

Il est important de noter que dans certains cas, des différences considérables ont été observées entre les différentes localisations géographiques (Amériques et Europe) ainsi qu'entre les répondants des fonctions d'affaires et des TI.

Les fournisseurs de services publics en Amérique du Nord se perçoivent davantage comme des leaders. Deux tiers des répondants décrivent leur degré de maturité comme élevé. Par comparaison, seulement 45 % de nos clients des services publics européens se placent dans cette catégorie. Les répondants européens du secteur TI se situent encore plus bas; seuls 33 % d'entre eux se décrivent comme des leaders.

Fait à remarquer, quelle que soit leur région, tous les répondants des fonctions affaires voient leur organisation comme étant plus avancée dans la transformation numérique que leurs collègues des fonctions informatiques, avec des pourcentages de 70 % et 40 %, respectivement. Cette différence révèle un manque d'harmonie à l'échelle de l'entreprise sur ce qui définit le « numérique » et sur la manière de devenir une organisation numérique. Cette transition est en outre compliquée par les structures de travail cloisonnées traditionnelles.

La mise au point d'une stratégie numérique et d'une feuille de route à l'échelle de l'entreprise doit être menée par la direction. De nombreux fournisseurs de services publics ont déjà mis en place des initiatives numériques, mais seulement 27 % d'entre eux ont élaboré une stratégie de transformation numérique complète. Ils reconnaissent également l'importance de promouvoir une culture des « impératifs ». En fait, 71 % des dirigeants de sociétés de services publics affirment que la gestion du changement et de la culture représente un défi majeur pour la transformation. Il est crucial de réagir à cet obstacle et de le surmonter pour décroisonner les structures, adopter une approche complète des processus d'affaires, favoriser l'orientation client et devenir des organisations fondées sur les renseignements.



Dans quels domaines les leaders de la transformation numérique surpassent-ils les autres?

Les leaders font preuve de prévoyance : ils misent plus tôt sur la réduction des coûts d'exploitation de leur entreprise en dégageant des fonds dédiés à la transformation et en s'assurant que leur organisation est prête à absorber de manière efficace les effets des changements réglementaires continus.

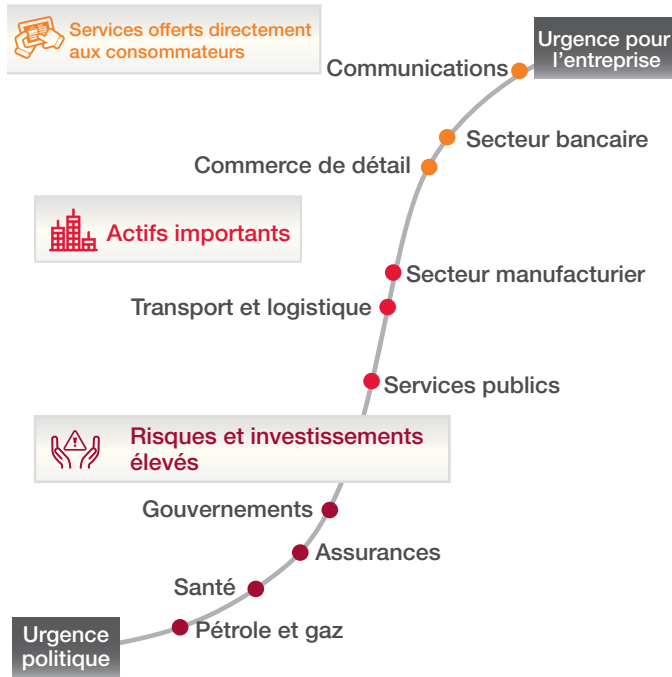
Ils démontrent donc plus de maturité dans leur façon de s'adapter aux changements de réglementation. Ils sont également plus avancés en ce qui a trait à la modernisation des TI. La moitié des leaders estiment être arrivés aux deux dernières étapes de maturité en modernisation des TI, soit l'exploitation et l'amélioration continue, contre 14 % des conformistes. Sans surprise, les leaders accordent une plus petite partie de leur budget TI aux dépenses d'exploitation. Pour ce faire, ils ont remplacé les systèmes existants par des modèles de prestation plus agiles et flexibles. Seulement 27 % des leaders consacrent plus de 65 % de leur budget TI aux dépenses d'exploitation, alors que ce chiffre s'élève à 43 % chez les conformistes. Comme nous le verrons plus loin dans ce document, ces chiffres expliquent également pourquoi les initiatives d'innovation clés des leaders portent surtout sur la croissance de l'entreprise et non sur les modèles de prestation de services et les infrastructures TI agiles. Les leaders ont su déplacer leurs efforts et leurs ressources de l'exploitation de l'entreprise à sa transformation.

En fait, ils augmentent leurs dépenses en TI : 74 % des leaders accroissent ou maintiennent leurs dépenses, contre 46 % des conformistes. Ces hausses de budgets sont principalement affectées aux dépenses d'investissement, en soutien aux nouveaux services, technologies et solutions mobiles visant l'avancement des plans de transformation numérique.

Les leaders ont également une longueur d'avance en ce qui a trait à l'exploitation des données massives et de l'analyse commerciale, bien que ce domaine soit nouveau pour la plupart des sociétés consultées. Il leur reste à démontrer le rendement du capital investi qui justifie les investissements en matière de données massives. Bon nombre d'entre eux éprouvent toujours des difficultés relatives à la gestion et à la qualité des données, ainsi qu'à l'interopérabilité des structures cloisonnées. Plutôt que de tenter de résoudre tous les problèmes de qualité et de gouvernance de données d'un seul coup, il est essentiel que les sociétés de services publics contrebalancent les besoins à court terme avec les objectifs à long terme d'une stratégie de transformation numérique à l'échelle de l'entreprise. Idéalement, elles devraient commencer modestement et rechercher des cas d'utilisation qui représentent des « cibles faciles » d'optimisation de l'entreprise. Elles pourront ainsi en démontrer la valeur aux utilisateurs professionnels en s'appuyant sur une vision claire de ce que l'organisation devrait être dans cinq ans.

Les leaders affichent également une plus grande maturité en ce qui concerne l'exploitation des technologies mobiles dans le but de profiter des avantages de la main-d'œuvre numérique et d'améliorer l'engagement client. Parmi les leaders provenant des fonctions TI, 71 % se voient comme étant à la dernière étape de transformation, soit l'amélioration continue. Toutefois, seuls 9 % de leurs équivalents des fonctions d'affaires considèrent qu'ils sont arrivés à cette étape et seulement 27 % d'entre eux affirment se trouver à l'étape précédente, celle de l'exploitation. Les leaders des fonctions d'affaires, contrairement à ceux des fonctions TI, voient donc encore de nombreuses possibilités d'exploitation des technologies mobiles. On pourrait en déduire que ce sont les gens d'affaires qui encouragent les initiatives numériques associées à ces technologies, car ils en voient mieux les utilisations possibles et la valeur potentielle. Nos clients nous disent que les appareils mobiles modernisés les aident à mettre la mobilité à profit dans les nouveaux domaines de processus d'affaires et à profiter au maximum du personnel à distance à l'échelle du réseau énergétique.

Les initiatives numériques portent sur la conformité réglementaire et l'optimisation des activités



La transformation numérique dans les services publics

Une des initiatives de transformation les plus importantes est la mise en place d'outils pour la main-d'œuvre numérique. Toutefois, on constate une différence considérable entre la manière dont les fonctions d'affaires et des TI évaluent son importance.

60% des dirigeants des fonctions **d'affaires** voient les outils destinés à la main-d'œuvre numérique comme une priorité importante, par rapport à seulement **45%**

des fonctions **TI**. Deux conclusions peuvent être tirées de ces chiffres. La première est que ce sont les fonctions d'affaires qui favorisent l'adoption d'outils destinés à la main-d'œuvre numérique. La seconde est que comme les fonctions TI se considèrent comme plus avancées dans leur cheminement, elles priorisent d'autres initiatives numériques.



Quels sont les principaux domaines d'intérêt et priorités qui distinguent les leaders de la transformation numérique?

Cybersécurité

Comme les autorités de réglementation exercent de plus en plus de pression sur les sociétés de services publics en matière de sécurité, la cybersécurité est un domaine d'importance croissante. Le rapport CGI Global 1000* révèle que les leaders sont meilleurs pour reconnaître les répercussions des nouvelles avancées technologiques et de la numérisation sur la sécurité de l'organisation. Il en ressort que 85 % des leaders des fonctions TI considèrent la cybersécurité comme une priorité de premier plan alors qu'elle se trouve seulement au troisième rang pour 65 % des conformistes.

Grâce à leur vision de leur secteur d'activité et à leur capacité de mobiliser des ressources consacrées à l'exploitation pour les réinvestir dans la préparation aux changements du système énergétique, les leaders ont commencé plus tôt que les autres à expérimenter et à déployer de nouvelles technologies numériques interconnectées. Ces décisions leur permettent de mieux évaluer les risques de failles de sécurité découlant inévitablement du déploiement massif de technologies numériques IP comme les capteurs, les compteurs intelligents et les plateformes collectives. Leur meilleure compréhension de la complexité des enjeux associés à la cybersécurité explique également pourquoi les leaders font des TI une priorité d'investissement plus importante et perçoivent leur degré de maturité comme étant plus bas que les conformistes et les retardataires.

Analyse de données

Nos clients des services publics de l'ensemble de la chaîne de valeur reconnaissent l'immense potentiel offert par la constante croissance de la quantité de données provenant aussi bien de leurs propres systèmes que de l'écosystème énergétique. Cela est mis en évidence par le fait que 67 % des dirigeants de sociétés de services publics considèrent la mise à profit des données et de l'analyse comme une priorité de premier plan en TI, alors qu'ils étaient 41 % l'année dernière. L'importance de mettre à profit l'analyse de données figure au haut de la liste des priorités des leaders des fonctions TI. Affichant un score de 82 %, il s'agit de leur priorité d'affaires principale. En comparaison, elle ne se classe qu'au quatrième rang pour 68 % des conformistes des fonctions TI.

Autre élément important à noter : au sein du groupe des leaders, les dirigeants des fonctions TI accordent plus d'importance à l'analyse dans leurs priorités d'affaires et de TI que ceux des fonctions d'affaires. Nos résultats indiquent que 60 % des dirigeants des TI estiment que la mise à profit de l'analyse des données est une initiative numérique clé, alors que ce chiffre s'élève à seulement 43 % pour les dirigeants d'affaires. Nous pouvons en conclure que les fonctions TI sont responsables de l'avancement des initiatives d'analyse numérique. En fait, étant donné la fiabilité des cas d'utilisation de mise à profit des données, on accorde plus d'attention à la technologie comme moyen de procéder à la transformation numérique et de répondre aux besoins pressants d'optimisation de l'entreprise.

Collaboration au-delà des frontières

La numérisation améliore l'interconnexion entre les acteurs de l'écosystème et permet l'échange intensif de données en temps réel. Elle stimule et soutient le besoin de nouveaux modèles basés sur la collaboration dans l'ensemble de l'écosystème énergétique. Plus de la moitié des dirigeants de société de services publics (51 %) ont souligné l'importance de la collaboration avec les tierces parties, sous forme de partenariats, de participation en capital ou d'autres formes d'alliances, afin d'accélérer la transformation, de créer des occasions d'affaires et des modèles d'exploitation, ainsi que de fournir des services innovateurs à valeur ajoutée à leurs clients.

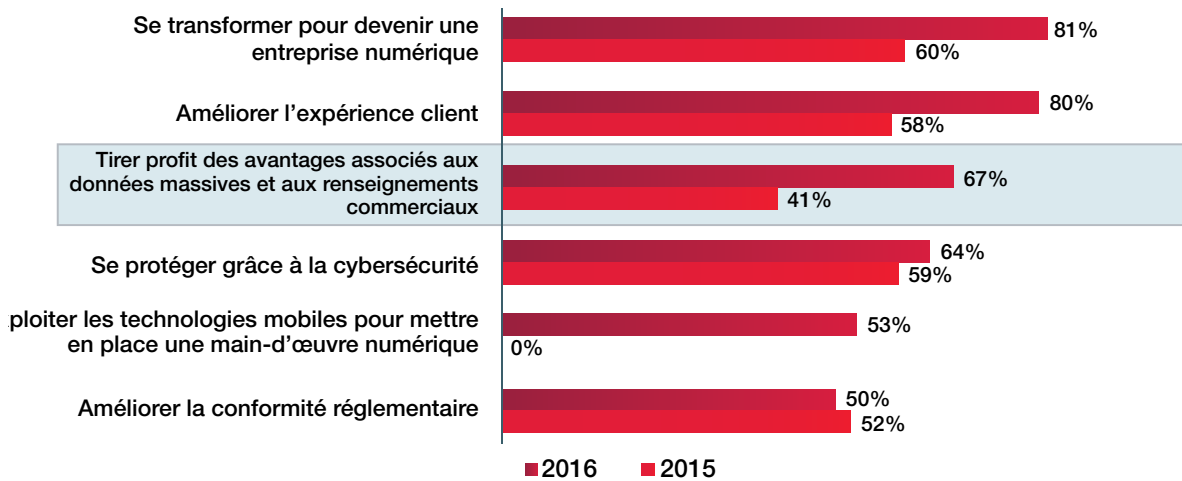
Parmi les leaders, 60 % voient l'expansion de leur écosystème de partenaires comme une priorité. Ils reconnaissent donc que l'innovation et les compétences additionnelles, notamment en matière de données et de technologies numériques, sont des besoins actuels pour lesquels il pourrait être nécessaire de se tourner vers des fournisseurs externes. Par comparaison, seulement 43 % des conformistes partagent ce point de vue. Les leaders étendent leurs processus au-delà des frontières de leur organisation, non seulement pour améliorer l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement et de la gestion du réseau, mais aussi pour permettre aux clients de participer à l'évolution des marchés de distribution, où ils jouent à la fois le rôle de clients et de producteurs d'énergie. Il s'agit enfin de soutenir le passage vers une économie à faible émission de carbone.

*CGI Global 1000 2016-2017 : tendances et priorités tirées de plus de 1 000 entrevues réalisées en personne avec des dirigeants d'affaires et des TI de nos entreprises clientes.

Les leaders de la transformation numérique démontrent plus de maturité en matière d'analyse de données, bien que ce domaine soit encore à l'état embryonnaire pour nos clients des services publics

81% Les fonctions TI des leaders en font une plus grande priorité
 51% que les fonctions d'affaires

*Priorités en TI pour les services publics
Résultats 2016 par rapport à 2015*



Source : CGI Global 1000 (2016-2017)



Quelles sont les caractéristiques d'un leader de la transformation numérique?

Étant donné l'impératif commercial d'attirer les talents numériques détenant les compétences nécessaires pour suivre le rythme de la numérisation et affronter la concurrence, il est essentiel de comprendre le point de vue des leaders des services publics sur la stratégie de capital humain ainsi que les facteurs de risque associés à la main-d'œuvre et la complexité du travail. Cette approche permet de cerner les caractéristiques propres aux leaders de la transformation numérique et d'élaborer un ensemble de recommandations pour les autres sociétés de services publics.

Assumer la responsabilité d'engager les bonnes personnes

En matière de gestion de talents internes en TI, quelques traits clés distinguent les leaders des conformistes et des retardataires. Chez les leaders, la responsabilité de recruter le personnel en TI revient au leader des TI (76 % des répondants) et non au service des RH ou à d'autres services ou firmes. Cette décision pourrait expliquer pourquoi les leaders ont un taux de roulement du personnel TI plus faible. Une forte proportion des leaders (80 %) ont un taux de roulement inférieur à 5 %, alors que seulement 64 % des conformistes affichent un tel résultat.

Dans un monde où les sociétés de services publics doivent se disputer les rares talents compétents en technologie numérique et ouverts à de nouvelles méthodes de travail, la rétention des employés est cruciale. Il est tout aussi important de maintenir une connaissance interne des systèmes d'affaires essentiels. C'est la raison pour laquelle 59 % des leaders affirment investir dans des mesures supplémentaires de gestion des connaissances, contre seulement 29 % des conformistes.

Trouver la bonne combinaison d'expérience et d'attitude

Un autre élément clé du succès de la stratégie de capital humain en TI des leaders est l'âge moyen de la main-d'œuvre interne. Elle est constituée de moins d'employés débutants ou très expérimentés, ce qui permet aux leaders d'arriver plus facilement à un équilibre entre une solide expérience en services publics et en TI, et l'affinité culturelle requise pour la transformation numérique de l'entreprise. Cette transformation requiert une combinaison de personnel en TI et en affaires à la fois curieux, à l'aise avec le numérique et désireux de mettre à profit la puissance des technologies numériques pour accomplir leur travail de manière innovatrice.

Les chefs de la direction informatique sont des facilitateurs clés

Les sociétés de services publics qui connaissent le plus grand succès en matière de changement culturel sont celles qui combinent la technologie et les affaires pour trouver de nouvelles manières d'exercer leurs activités et leurs opérations. Les chefs de la direction informatique de ces fournisseurs de services publics agissent comme facilitateurs clés de la transformation numérique. Ils s'éloignent des modèles traditionnels où les fonctions d'affaires définissent les processus

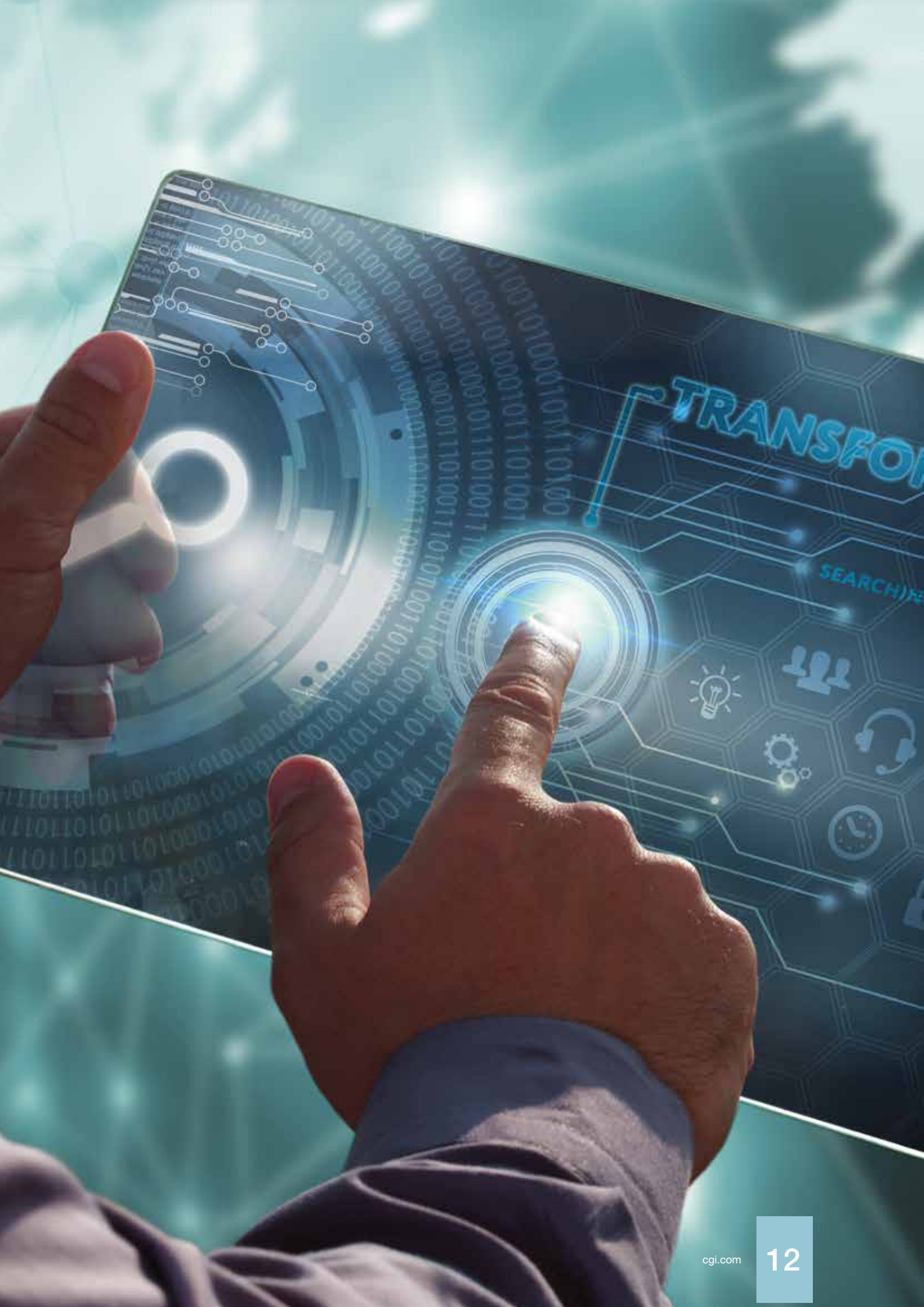
et où les fonctions TI élaborent les solutions technologiques pour les mettre en œuvre.

Il est donc naturel d'en conclure que les leaders affectent plus de main-d'œuvre TI à la transformation de l'entreprise qu'à son fonctionnement. En fait, 50 % des leaders consultés consacrent plus de 60 % de leur main-d'œuvre en TI à la transformation, comparativement à 27 % des conformistes.

Adopter une approche « de l'extérieur vers l'intérieur »

Une autre caractéristique clé des leaders est leur manière de réfléchir « de l'extérieur vers l'intérieur », c'est-à-dire d'intégrer à l'entreprise de nouvelles méthodes de travail et d'affaires provenant de l'extérieur. Cette intégration est vue comme essentielle à l'accélération du changement culturel et à l'innovation. Que font-ils différemment en matière d'organisation de personnel en TI? D'une part, ils utilisent plus de main-d'œuvre en TI externe. Plus de 80 % de la main-d'œuvre en TI provient de l'extérieur chez 42 % des leaders, en comparaison avec seulement 14 % chez les conformistes. Les leaders utilisent également moins leurs propres centres de prestation et préfèrent plutôt tirer profit des options offertes par les fournisseurs externes. Ce recours aux ressources externes démontre leur préférence pour les ententes à prix fixe et les ressources en TI basées sur le continent comme moyen d'accélérer la mise en marché et d'augmenter l'agilité. Les leaders utilisent aussi un environnement technologique plus complexe et détiennent un plus grand nombre d'applications et de lignes de code; seuls 33 % d'entre eux ont moins de 20 millions de lignes de code, par rapport à 71 % des conformistes.

Ils accordent plus de valeur à une main-d'œuvre TI externe composée principalement d'employés du fournisseur. Les conformistes préfèrent quant à eux les modèles de travail en fonction des frais engagés (« T&M »). La définition des projets par plus de personnel interne réduit les occasions d'intégrer de nouvelles technologies et méthodes de travail plus rapides. Il en résulte une mise en marché plus lente et de plus longs délais d'exécution. Les leaders soulignent le besoin d'accélérer leur cheminement d'apprentissage interne pour adopter de nouvelles méthodes de travail et de nouveaux modèles de prestation de services en TI. Pour ce faire, ils présentent rapidement à leurs équipes de nouvelles manières de réfléchir et d'agir. La vitesse de changement s'accélère et les organisations de TI doivent intensifier leurs efforts pour répondre aux besoins d'affaires.



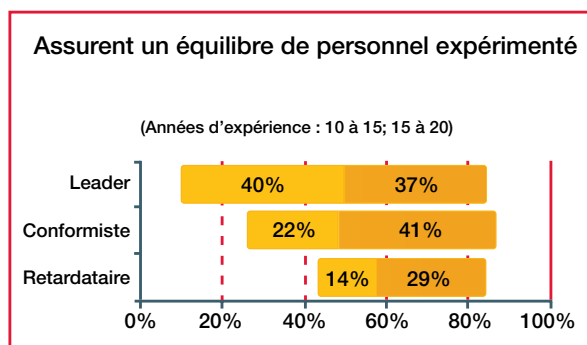
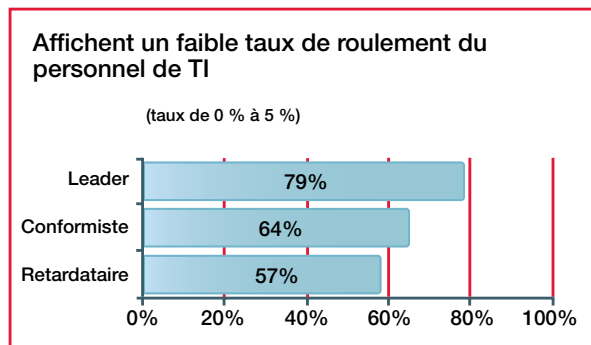
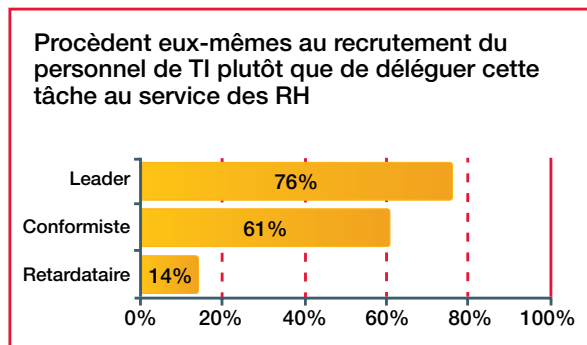
Recommandations en matière de stratégie de capital humain informatique

En nous appuyant sur les renseignements que nous avons recueillis, nous pouvons résumer nos recommandations pour les sociétés de services publics qui aspirent à répondre adéquatement aux défis liés au capital humain en TI qui sont propres à la transformation numérique.

- Prenez la responsabilité directe du recrutement de votre personnel en TI; ne la déléguez pas aux RH ou à un autre service
- Assurez un bon équilibre au sein de votre équipe TI, avec des employés expérimentés ayant à la fois une bonne connaissance du secteur d'activité et un appétit pour les technologies numériques et le changement
- Investissez dans des mesures de gestion des connaissances
- Utilisez plus de main-d'œuvre TI externe
- Choisissez des modèles d'affaires à prix fixe et non basés sur les frais engagés
- Faites affaire avec des équipes TI externes composées majoritairement d'employés du fournisseur
- Augmentez l'utilisation de ressources sur le continent pour permettre une mise en marché plus rapide et des méthodes de travail agiles

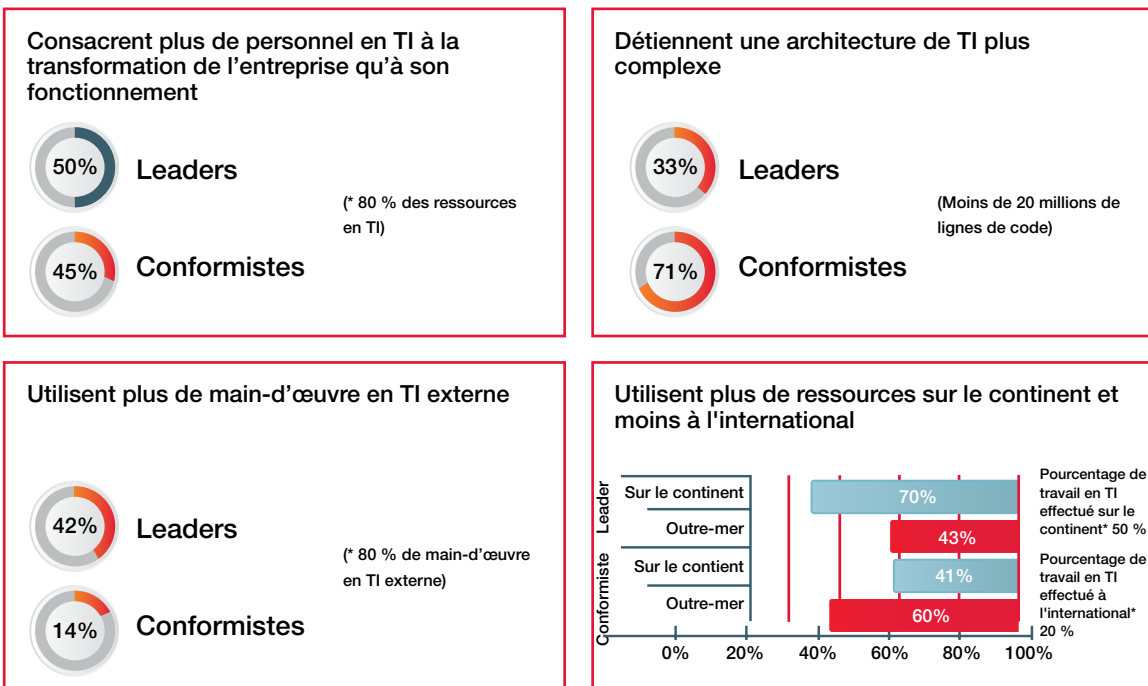
En suivant ces recommandations, vous pourrez consacrer une plus grande partie de la main-d'œuvre TI à la transformation de l'entreprise plutôt qu'à son fonctionnement, faisant ainsi de la technologie un moteur de changement plutôt qu'un simple facilitateur.

Les fonctions TI des leaders de la transformation numérique se concentrent davantage sur le capital



Source : CGI Global 1000 (2016-2017)

... et adoptent également une approche « de l'extérieur vers l'intérieur » par rapport à leurs partenaires



Source : CGI Global 1000 (2016-2017)









La force de l'engagement™

www.cgi.com



Pour en savoir davantage sur CGI, visitez www.cgi.com ou écrivez-nous à info@cgi.com

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services complets en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires au monde. Offrant des services à partir de centaines de collectivités à l'échelle mondiale, nous aidons nos clients à devenir des organisations numériques axées sur le client. Nos services-conseils en management et en TI ainsi que nos services d'intégration de systèmes et d'impartition transformationnelle de grande qualité, conjugués à plus de 150 solutions de propriété intellectuelle, aident nos clients à simplifier leurs stratégies numériques. Notre approche unique de proximité client et notre modèle mondial de prestation de services le mieux adapté nous permettent de livrer des services très rapides selon les échéances et budgets prévus, et constituent un avantage concurrentiel dans un monde de plus en plus tourné vers le numérique. Nous sommes l'un des rares fournisseurs offrant tout le talent, l'envergure et les capacités dont les clients ont besoin pour faire la transition des technologies existantes aux technologies numériques.