

Créer de la valeur en s'appuyant sur des bases solides

Nous travaillons avec passion à bâtir et gérer une entreprise solide qui grandit sans cesse afin de générer de grandes opportunités pour tous nos partenaires. Depuis 33 ans, nous utilisons les meilleures pratiques de gestion et de mesure des résultats afin de créer de la valeur à long terme. C'est ce qui nous a permis d'afficher une bonne performance chaque année, quelle que soit la conjoncture économique.



Nous devons cette performance soutenue à notre engagement inconditionnel à renforcer les bases sur lesquelles la réussite de nos partenaires s'appuie.

Nous mesurons systématiquement le taux de satisfaction de chacun de nos trois groupes de partenaires, c'est-à-dire nos clients, nos professionnels que nous appelons membres, et nos actionnaires. Nous prenons constamment les mesures qui s'imposent pour servir leurs intérêts respectifs de manière équilibrée et combler ou même dépasser leurs attentes tout en bâtissant un avenir meilleur.

L'exercice 2009 a clairement démontré les résultats qu'une entreprise peut atteindre en s'attachant à ces principes de base d'une saine gestion. Pendant cet exercice, nous avons franchi un jalon important en enregistrant des produits trimestriels de 1 milliard \$. Nos activités d'exploitation ont dégagé des flux de trésorerie de 630 millions \$ et nous terminons l'exercice avec un bilan solide. Nous posons les gestes nécessaires pour que CGI jouisse d'une stabilité financière et puisse ainsi contribuer à la croissance, au succès et à la prospérité de tous ses partenaires.

Pour nos clients : la passion pour l'excellence de l'exécution

Dans le contexte économique actuel, chacun des investissements de nos clients doit être fait strictement en fonction de l'atteinte de leurs objectifs d'affaires. Grâce à la performance soutenue de CGI, nos clients ont l'assurance de faire affaire avec une entreprise qui est solide aujourd'hui et le restera demain. Dans le domaine des services, la force et la stabilité financières sont des conditions essentielles pour livrer concurrence et l'excellence de l'exécution est tout aussi essentielle au succès.

Chez CGI, nous réalisons des travaux critiques qui créent de la *valeur* pour nos clients, qu'il s'agisse de réaliser des projets de transformation qui augmenteront leur efficacité ou de gérer leurs fonctions d'arrière-guichet. En 2009, alors que les

clients cherchaient à abaisser leurs coûts pour s'adapter à la conjoncture, CGI a lancé ses « Solutions pour faire face aux temps difficiles ». Ces solutions ont été conçues pour produire rapidement les résultats dont les clients ont besoin pour faire face à des compressions ou à des déficits budgétaires et à des niveaux de dépenses trop élevés.

Grâce à l'importance que nous accordons à la *qualité*, nous possédons une feuille de route remarquable en matière de respect des calendriers et des budgets. Ainsi, nous avons pu créer un bassin grandissant de clients — chacun de ces clients sachant que chaque investissement qu'il nous confie créera de la valeur. En 2009, les quelque 2 400 évaluations de satisfaction signées par des clients nous ont accordé une note moyenne de 8,9 sur 10. De plus, 9 clients sur 10 nous ont dit qu'ils continueraient à faire appel à nos services et les recommanderaient à d'autres. Cette performance est un facteur essentiel à la croissance dans le secteur des services.

Cette année, nous avons misé sur notre *offre globale* en TI pour élargir nos mandats existants et pour acquérir de nouveaux clients internationaux. Nous avons été favorisés par le fait que les entreprises et les gouvernements doivent investir dans les technologies pour répondre aux besoins de leurs clients et des citoyens, et ce, même si les conditions économiques sont défavorables. Qui plus est, dans de telles circonstances, plusieurs clients auront recours à l'impartition comme stratégie pour améliorer leur productivité. À cet égard, nous combinons qualité et prix tout en assumant la responsabilité et le risque inhérents à de tels services. CGI est donc bien positionnée et la pertinence de notre modèle d'affaires est démontrée.

Notre capacité à livrer de tels résultats repose sur notre modèle mixte de prestation des services combinant *la présence locale et les services à distance*. Regroupant 107 bureaux dans le monde, CGI offre à ses clients un atout qu'elle croit indispensable à leur réussite : des rapports directs avec des équipes locales

qui assument la responsabilité des mandats. Établie dans les territoires les plus stratégiques, CGI est présente dans des marchés regroupant plus de 75 % des dépenses mondiales en TI.

Grâce à notre modèle de proximité, nous créons de la valeur en agissant en véritables partenaires sur le terrain. Parallèlement, chaque client peut aussi opter pour un amalgame équilibré de services à distance dispensés à l'intérieur du pays, sur le continent et outre-mer. Notre réseau mondial comprend maintenant 15 centres avec l'ajout, cette année, de nouveaux centres d'excellence à Hyderabad en Inde et à Troy en Alabama.

Pour nos membres : la passion du rêve de CGI

Ce qui unit tous les membres de CGI et guide leurs actions, c'est le rêve qui a donné naissance à CGI : **créer un environnement où nous avons du plaisir à travailler ensemble et où, en tant que propriétaires, nous participons au développement d'une entreprise dont nous sommes fiers.** Ce rêve constitue l'ADN de notre entreprise. Il est la source d'une culture axée sur la transparence et la responsabilisation.

Nous réalisons ce rêve au moyen de stratégies et de mécanismes clés pour encadrer les gestes quotidiens de l'entreprise dans ses rapports avec ses partenaires, soit ses clients, ses membres et ses actionnaires. C'est ce que nous appelons nos Assises de gestion et nous les appliquons à tous les niveaux de nos opérations. Ces Assises sont le fruit de nos expériences collectives et elles ont été formulées pour maximiser notre efficacité au travail. C'est à partir de ces Assises que nos opérations sont certifiées ISO 9001:2004. En outre, plusieurs membres et centres d'excellence ont obtenu et maintiennent les certifications les plus respectées du secteur des TI, par exemple les certifications ITIL et CMMI, afin de fournir à nos clients des services de valeur élevée à coût avantageux et de contribuer ainsi à leurs revenus ainsi qu'à leur rentabilité.

En 2009, CGI a obtenu une note record au Programme d'évaluation de la satisfaction des membres. Dans le cadre de ce programme, année après année, nos membres indiquent que la satisfaction de leurs clients est le facteur déterminant de leur propre satisfaction. Le taux de rotation de notre personnel, l'un

des plus faibles du secteur, témoigne de cet engagement de nos membres envers les clients. Cette stabilité est un avantage concurrentiel distinctif permettant l'excellence du service partout dans le monde. De plus, la participation des membres à l'actionnariat est remarquable : 86 % d'entre eux possèdent des actions de CGI ; collectivement, ils détiennent le bloc d'actions le plus important de la Société. Forts de leurs contacts quotidiens avec les clients et de leur qualité d'actionnaires, nos membres participent régulièrement à nos exercices de planification stratégique. Selon les données compilées lors de la dernière consultation annuelle, 88 % des membres croient qu'à titre de propriétaires il leur appartient de contribuer à l'amélioration des affaires de CGI. Indéniablement, nos membres sont habilités à élaborer et exécuter les plans qui font de CGI un partenaire, un employeur et un investissement de choix.

Nous comprenons que la réussite d'une société de services dépend de son aptitude à attirer et retenir les personnes les plus compétentes. Notre équipe dévouée de 26 000 professionnels est résolue à fournir à nos clients les meilleures compétences qui soient et des réalisations d'une qualité inégalée.

Pour nos actionnaires : la passion de gérer une entreprise compétitive et financièrement solide

Dans une entreprise de services, plus la qualité du travail est élevée, plus ses clients lui confient de nouveaux mandats. C'est ce qui a entraîné, d'année en année, une augmentation de nos revenus. Ces revenus sont prévisibles et une très grande partie de ceux-ci sont récurrents. Nous sommes fiers de notre bilan et de notre situation de trésorerie solides, ainsi que de l'ensemble des résultats obtenus malgré le climat économique. Pendant le dernier exercice :

- les produits ont augmenté de 3,2 % pour s'établir à 3,8 milliards \$;
- les nouveaux contrats signés ont totalisé 4,1 milliards \$, soit 106 % des produits de la période ;
- le BAII ajusté s'est accru de 7 %, atteignant 460,7 millions \$ ou 12 % des produits ;
- le bénéfice tiré des activités poursuivies a progressé de 5,7 % pour totaliser 315,2 millions \$ ou 8,2 % des produits ;

- le bénéfice dilué par action a bondi de 13,3 % pour atteindre 1,02 \$;
- les flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation ont représenté 630,2 millions \$ ou 2,03 \$ par action;
- le rendement du capital investi s'est établi à 14,0 %;
- la Société a investi 100 millions \$ pour racheter plus de 9,5 millions d'actions;
- le cours des actions de CGI a progressé de près de 35 % par rapport à l'exercice précédent et la capitalisation boursière a ainsi augmenté de près de 1 milliard \$.

Notre capacité à générer des flux de trésorerie significatifs avec constance renforce la confiance de nos actionnaires et en attire de nouveaux. Nous atteignons ces résultats en nous concentrant sur l'excellence de l'exécution et en déployant notre stratégie de croissance axée sur la croissance interne et sur les acquisitions.

Au cours de l'exercice 2009, nous avons une fois de plus démontré notre capacité de croissance interne, surtout sur le marché américain où nous avons augmenté nos produits de 25,3 %, ou de 8,5 % en devises constantes. Plusieurs clients se sont ajoutés et nous avons remporté de nouveaux contrats stratégiques. Chacun de ces nouveaux contrats représente une occasion d'obtenir des mandats supplémentaires.

En ce qui a trait aux acquisitions, nous restons à l'affût des bonnes cibles au bon prix et au bon moment. Ces trois critères doivent être respectés pour que nous procédions à une acquisition. Nous demeurons vigilants tout en recherchant les occasions de faire des placements judicieux qui contribuent aux bénéfices dès la première année. Comme nous l'avons démontré au fil de nos nombreuses acquisitions réussies, les économies de culture sont aussi importantes que les économies d'échelle.

En 2009, nous avons solidifié notre bilan et terminé l'exercice avec un solde de trésorerie positif. Parallèlement, nous avons poursuivi la croissance rentable de nos affaires et avons obtenu des résultats attrayants qui nous placent dans le peloton de tête du secteur. Nous continuons à croire à la stratégie de croissance de CGI et nous disposons de la marge de manœuvre financière nécessaire pour continuer à créer de la valeur pour nos actionnaires.

À tous nos partenaires : merci de nous accorder votre confiance

Grâce aux efforts constants que nous faisons pour renforcer nos bases de saine gestion, nos clients ont l'assurance de faire affaire avec un partenaire capable de tenir ses engagements à long terme; nos membres ont l'assurance de travailler pour une société financièrement solide et peuvent consacrer leurs énergies à la satisfaction de leurs clients; enfin, nos actionnaires ont l'assurance que nous saurons réaliser notre plan de croissance rentable et accroître la valeur de leur placement au fil des ans.

À nos clients : merci d'être nos partenaires; nous sommes déterminés à contribuer à votre croissance et à votre succès.

À nos membres : merci de votre dévouement; nous nous engageons à vous offrir des carrières stimulantes et gratifiantes.

À nos actionnaires : merci d'avoir investi dans CGI; nous sommes résolus à vous fournir des rendements supérieurs à moyen et à long terme.

Enfin, nous remercions nos administrateurs pour leurs judicieux conseils et leur précieuse contribution. Nous tenons également à exprimer notre reconnaissance à MM. Claude Chamberland, Gerald T. Squire et Robert Tessier qui, après de nombreuses années de service, quittent le conseil d'administration de CGI.

Chez CGI, nous visons à ce que tous nos partenaires profitent de notre réussite en nous concentrant sur les principes de base d'une saine gestion. C'est là notre manière de faire des affaires et la promesse que nous vous faisons.



Serge Godin
Fondateur et
président exécutif du conseil



Michael E. Roach
Président et
chef de la direction