



# **1. Rêve, mission, vision et valeurs**

## Rêve, mission, vision et valeurs

Ce document, qui constitue le chapitre 1 des Textes fondamentaux du Groupe CGI inc., énonce d'abord la mission et la vision de l'entreprise. Il présente ensuite le rêve et les valeurs de CGI. Par rêve, nous entendons d'abord l'intention ou le désir de base qui a animé la création de CGI et qui inspire toujours son action, son développement. Mais cela s'étend aussi aux grands principes ou idées maîtresses qui définissent la philosophie d'entreprise dans ses dimensions culturelles et organiques les plus importantes. Cette présentation du rêve et de valeurs de CGI a pour objectif de faire comprendre de façon succincte sa personnalité propre, son essence, son dynamisme, ses valeurs et sa culture, l'élan créateur dont elle est le résultat et le prolongement.

## A. RÊVE ET VALEURS DE CGI

Un certain nombre d'idées maîtresses ont inspiré la création de CGI et en animent toujours le développement. Elles constituent ce que nous appelons le « rêve » de CGI - un rêve basé sur un ensemble de valeurs auxquelles nous sommes profondément attachés.

Ce rêve a permis de rassembler une équipe extraordinaire d'hommes et de femmes qui s'y sont identifiés et qui ont à cœur de bâtir une entreprise à la hauteur de leurs aspirations - « leur » entreprise, somme toute. À son tour, cette équipe a rassemblé, au fil des ans, une clientèle dont nous sommes extrêmement fiers et que nous avons à cœur de servir avec la plus grande compétence.

Les idées maîtresses de ce rêve trouvent leurs racines dans un concept de départ très simple, celui qui a animé les fondateurs de CGI dès la création de l'entreprise :

**« 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. »**

De cette idée toute simple est née toute une philosophie d'entreprise. Il n'est pas sans intérêt de rappeler que la création d'un tel environnement comporte des difficultés particulières dans les entreprises de services-conseils comme la nôtre : comme le personnel effectue la majeure partie de son travail chez des clients, il n'y a pas de lieu de travail commun qui permette de nourrir le sentiment d'appartenance. Le risque est donc grand que certaines personnes soient « oubliées » lorsqu'elles exécutent des travaux de longue durée chez certains clients, surtout lorsque peu de collègues de CGI participent au même projet.

## B. MISSION ET VISION

Aider nos clients en leur fournissant des services professionnels de la plus grande qualité, compétence et objectivité, afin d'atteindre pleinement leurs objectifs en informatique, en processus d'affaires et en gestion.

Dans tout ce que nous faisons, nous misons sur le partenariat, l'intrapreneurship, l'esprit d'équipe et l'intégrité, contribuant ainsi à développer une entreprise de classe mondiale en TI et en gestion des processus d'affaires.

Dans cet énoncé de mission, nous avons voulu décrire non seulement la raison d'être de l'entreprise, mais aussi notre ambition et nos valeurs. Nous voulons ainsi que tous puissent saisir en peu de mots ces aspects essentiels de CGI.

Notre vision est d'être un leader de classe mondiale en TI et en gestion des processus d'affaires, qui contribue au succès de ses clients.

La section suivante permettra de mieux comprendre le rêve et les valeurs qui sont associés à cette mission.

### C. LA CULTURE ET LES VALEURS DE CGI

Pour réussir à créer cet environnement hautement favorable dans un tel contexte, CGI a développé une culture d'entreprise fondée sur la participation à la vie de l'entreprise et sur l'attention qu'il faut accorder à chacun de ses membres. Parmi les ingrédients clés d'une telle culture : la conception et le partage de valeurs communes. Notre croyance fondamentale est qu'une entreprise qui a un rêve inspirant, une grande intégrité, une philosophie de gestion humaine et des valeurs élevées augmente ses chances d'attirer des personnes de qualité et de répondre à leurs aspirations profondes. À leur tour, ces personnes sont à même de recruter une clientèle de choix, sensible aux valeurs de l'entreprise, et de lui livrer des services de qualité à prix concurrentiel tout en respectant les objectifs de rentabilité de l'entreprise. La croissance et les profits qui vont de pair avec une telle approche permettent d'offrir des rendements supérieurs et durables aux actionnaires.

Pour soutenir ce rêve et pour créer cet environnement, nous avons souscrit à un certain nombre de principes ou d'idées maîtresses :

1. Partager les mêmes valeurs
2. Épouser les objectifs de nos clients
3. Avoir une attitude humaine à l'égard de tous nos membres
4. Miser sur la synergie et sur la force de l'équipe
5. Participer au développement de notre entreprise, en être les propriétaires-actionnaires et participer à sa richesse
6. Croître de façon vigoureuse, saine et durable, au profit de toutes les parties prenantes
7. Mettre en œuvre un modèle de gestion fidèle à notre rêve et à nos valeurs

## 1. PARTAGER LES MÊMES VALEURS

Partager les mêmes valeurs nous permet de jouir d'une grande autonomie et d'une rapidité dans l'action sans perdre notre cohésion. En partageant les mêmes valeurs, nous pouvons mobiliser plus rapidement des équipes au sein de l'entreprise en rassemblant les personnes les plus compétentes qui seront capables de se comprendre rapidement pour résoudre un problème donné. Ces valeurs nous permettent aussi bien sûr de guider nos décisions et nos actions.

### PARTENARIAT ET QUALITÉ

Pour nous, le partenariat et la qualité constituent une philosophie et une façon d'être. Nous développons les meilleures pratiques de gestion, nous y adhérons et nous les intégrons à nos cadres de gestion de la relation client et de prestation des services afin d'établir des partenariats solides et durables. Nous sommes à l'écoute de nos clients et nous avons à cœur leur pleine satisfaction.

### OBJECTIVITÉ ET INTÉGRITÉ

Nous faisons preuve de la plus grande indépendance dans le choix des produits, services et solutions que nous recommandons à nos clients. Nous adhérons aux meilleurs standards de qualité, d'objectivité et d'intégrité. Par conséquent, nous appliquons des règles strictes d'affaires et d'éthique professionnelle dans l'ensemble de l'entreprise. Nous n'acceptons aucune rémunération de la part de fournisseurs.

### INTRAPRENEURSHIP ET PARTAGE

Notre succès repose sur la compétence, l'engagement et l'enthousiasme de nos membres. Nous favorisons une culture d'innovation et d'autonomie de façon à rendre chacun d'entre nous imputable de la satisfaction de nos clients, assurant ainsi la croissance rentable de notre entreprise. Par le travail en équipe et par le partage de notre savoir-faire et de nos connaissances, nous offrons à nos clients ce que CGI a de meilleur. En tant que membres de CGI, nous prenons part activement au succès de notre entreprise, notamment en participant aux profits et en ayant accès à l'actionnariat.

### RESPECT

En tant qu'entreprise mondiale, nous reconnaissons la grande richesse que la diversité nous apporte. Nous célébrons cette diversité tout en adhérant à la culture de CGI. Dans toutes nos actions, nous sommes respectueux envers nos membres, clients, partenaires d'affaires et concurrents.

## SOLIDITÉ FINANCIÈRE

Tous nos efforts visent une performance financière qui se distingue par sa constance et sa solidité afin de soutenir notre croissance à long terme et de récompenser nos membres et nos actionnaires. Notre solidité financière nous permet d'investir et d'améliorer continuellement nos services et solutions d'affaires au bénéfice de nos clients. Dans ce but, nous gérons nos affaires de manière à réaliser un rendement supérieur aux normes de l'industrie.

## RESPONSABILITÉ SOCIALE

Notre modèle d'affaires, qui en est un de proximité, a été conçu afin de développer des liens étroits avec nos clients et avec nos collectivités. En tant que membres, nous prenons à cœur nos responsabilités sociales et contribuons à l'évolution des collectivités où nous vivons et travaillons.

## 2. ÉPOUSER LES OBJECTIFS DU CLIENT

À CGI nous croyons que la satisfaction d'avoir accompli de l'excellent travail compte parmi les plus grandes sources de satisfaction pour l'être humain. En accomplissant un travail de qualité, nous avons l'occasion de nouer des relations fécondes avec nos collègues et nos clients. Nous pouvons aussi goûter aux joies de la créativité individuelle et collective lorsque nous mettons au point d'excellentes solutions pour répondre aux besoins de nos clients.

Pour atteindre ces résultats, nous encourageons fortement nos membres à développer une attitude d'écoute afin que la compréhension des besoins et de la situation particulière du client prime dans chacune de leurs démarches. C'est pour cette raison que nous tenons à notre indépendance, à notre objectivité et à notre intégrité. Nos vœux sont que nos clients sachent que nous comprenons leurs objectifs et que nous avons à cœur de trouver la solution qui leur convient vraiment. De plus, en établissant des partenariats sur mesure, nous démontrons notre grand intérêt à l'égard de leurs objectifs, de leur culture d'entreprise et de leurs valeurs.

Cette attitude de compréhension des véritables objectifs de nos clients est une des clés de notre succès, que ce soit dans des prestations de très courte durée ou dans des contrats d'impartition qui s'étalent sur de nombreuses années.

Mais il ne suffit pas de bien comprendre nos clients pour épouser leurs objectifs. Nous devons aussi nous engager à offrir le meilleur de nous-mêmes pour qu'ils perçoivent que nous épousons totalement leur cause - comme si nous étions des leurs. Nous devons nous employer à leur faire sentir toute « la force de notre engagement ».

### 3. AVOIR UNE ATTITUDE HUMAINE À L'ÉGARD DE TOUS NOS MEMBRES

Même si les exigences du métier sont grandes, CGI a toujours estimé que cela ne s'opposait aucunement à une approche très humaine des rapports de toute nature qui marquent la vie en entreprise. Bien sûr, nos politiques en matière de ressources humaines et notre Cadre de gestion du partenariat avec les membres traduisent d'ailleurs très bien ce souci et cette volonté. Mais il y a encore plus. La qualité des rapports humains est une question de maturité et de leadership véritable. Une question qui a trait à la qualité d'être. Et c'est par l'exemple que CGI a favorisé le développement de cette attitude humaine qui se montre sensible à la situation des gens. En effet, cette attitude s'est implantée dès la naissance de l'entreprise grâce à l'exemple des fondateurs et elle s'est transmise par l'entremise du travail en équipe et de l'Institut de leadership de CGI, jusqu'à devenir partie intégrante de l'esprit et de la culture de l'entreprise.

### 4. MISER SUR LA SYNERGIE ET LA FORCE DE L'EQUIPE

La synergie est le mode d'action privilégié chez CGI. Par synergie, il faut entendre l'action de mettre en commun les talents, les expériences et les facultés créatrices de nos membres dans toutes les étapes clés de la vie de l'entreprise. Qu'il s'agisse de décider de l'orientation d'une proposition de services ou de déterminer la meilleure solution pour un client, nous travaillons en synergie.

Un groupe de synergie se rencontre aux étapes clés d'un projet pendant toute la durée de celui-ci. Il réunit non seulement nos experts du domaine, mais aussi des membres moins expérimentés qui ont ainsi la chance d'apprendre de leurs aînés et de développer plus rapidement leurs compétences. L'objectif est toujours de trouver les solutions les plus appropriées et les plus éprouvées au profit de nos clients. Cette pratique est inscrite dans notre système de qualité - celui-là même qui nous a valu notre certification ISO 9001.

Cette pratique de la synergie engendre un trait culturel vraiment marquant : chez CGI, nous croyons que nous sommes vraiment plus forts lorsque nous travaillons en équipe et que tous en bénéficient. Le client reçoit des services de plus grande qualité et nos membres apprennent constamment les uns des autres à partir de réalisations très concrètes.

## 5. PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DE L'ENTREPRISE ET EN ÊTRE LES PROPRIÉTAIRES-ACTIONNAIRES

Nous tenons à ce que tous nos membres considèrent l'entreprise comme « leur » entreprise et qu'ils participent à la vie de CGI et à son développement. L'appartenance à des groupes d'intérêt professionnels pour aider à maintenir CGI à la fine pointe est une des formes de participation possibles, et il en existe de nombreuses autres.

Mais pour que cette participation à la vie de l'entreprise soit entière et reconnue, il nous est apparu nécessaire que tous les membres de CGI puissent aussi participer à la richesse générée par leurs activités. C'est pourquoi, depuis la création de l'entreprise, CGI offre à tous ses membres d'être actionnaires et propriétaires de leur entreprise. Afin de les encourager à le devenir, CGI a mis en place un Régime d'achat d'actions en vertu duquel l'entreprise paie la moitié du coût d'achat des actions jusqu'à concurrence de certains montants. En plus, chaque membre a droit à une part des profits annuels de l'entreprise lorsque les objectifs sont atteints (Régime de participation aux profits). Cette ouverture du capital-actions existe depuis le début de l'entreprise.

Cette approche comporte de nombreux avantages :

### POUR NOS CLIENTS

Grâce à cette approche, CGI compte peu de personnel à la pige ou de sous-traitants. Nos clients ont donc une plus grande assurance que l'expérience acquise lors des projets qui nous sont confiés reste à l'interne. Mieux encore, ils traitent avec des personnes qui sont aussi des propriétaires de l'entreprise et qui ont donc à cœur de faire un travail de qualité et durable afin que la relation se développe.

### POUR NOS ACTIONNAIRES

Nos actionnaires externes peuvent compter sur le fait que l'ensemble des membres de CGI ont les mêmes intérêts qu'eux, puisqu'ils sont aussi actionnaires. À cet égard, ils ont donc le souci de faire croître l'entreprise et d'exécuter chaque contrat de façon à dégager les bénéfices visés. Cette situation a aussi des incidences sur le développement des affaires : en leur qualité d'actionnaires, nos membres ont intérêt à faire croître l'entreprise en s'assurant de faire des soumissions qui ne mettront pas sa rentabilité en péril. Enfin, les actionnaires externes ont l'assurance que tous les membres ont à cœur de gérer les dépenses de l'entreprise comme s'ils géraient leurs propres ressources (ce qui est d'ailleurs le cas!).



## POUR NOS MEMBRES

Comme membres-actionnaires, nous sentons tout d'abord que l'enrichissement auquel nous contribuons nous revient dans une mesure intéressante à long terme. Il est certes plus intéressant de travailler pour une entreprise qui a le souci de partager la richesse qu'elle crée. Cela assure aussi une gestion plus transparente de l'entreprise. Comme tous les gestionnaires doivent communiquer à tous leurs résultats financiers, il en découle une gestion plus participative et plus responsable. Nous croyons que notre approche en matière d'actionnariat est le gage d'une plus grande cohésion d'action du fait de cette participation. Elle nous permet notamment d'attirer et de retenir des gens véritablement intéressés à bâtir et à développer l'entreprise.

## 6. Croître de façon vigoureuse, saine et durable, au profit de toutes les parties prenantes

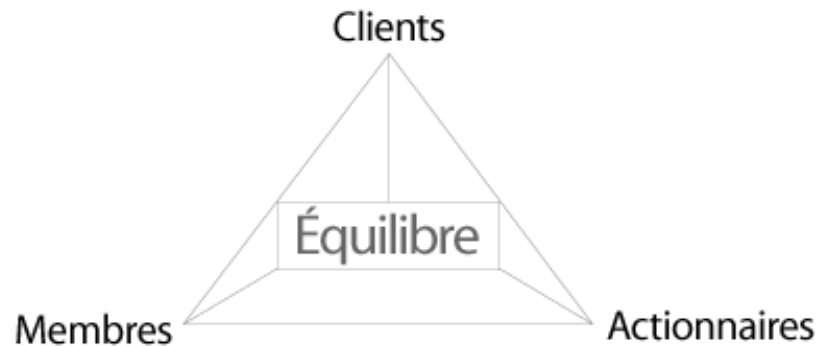
Une croissance vigoureuse, saine et durable est nécessaire au succès de l'entreprise. Notre clientèle est faite d'entreprises de grande taille dont les opérations sont souvent réparties dans plusieurs pays. Notre vocation est de les servir, souvent à travers des partenariats à long terme qui exigent que nous ayons un effectif suffisant là où elles mènent leurs activités, afin de leur donner confiance que nous disposons de toute l'expertise requise. Leur croissance stimule la nôtre. Notre succès a aussi comme conséquence que de plus en plus de clients nous invitent à les servir. Une croissance vigoureuse est donc intrinsèque à la nature de notre domaine d'affaires.

La croissance n'est pas seulement nécessaire à notre activité ou à nos clients, mais elle est aussi bénéfique pour nos membres. Elle leur procure la chance de relever des défis de plus en plus stimulants et de développer ainsi leur potentiel. Dans la mesure où nous affichons en outre une croissance financièrement saine et durable, celle-ci profite bien sûr à l'ensemble de nos actionnaires (y compris nos membres actionnaires) par la plus-value qu'elle génère.

Pour que cette croissance soit saine et durable, il faut d'abord que les entreprises ou les groupes qui joignent nos rangs soient bien accueillis et rapidement intégrés à nos activités. Pour réussir sa stratégie de croissance, CGI a fait de sa capacité d'accueil et d'intégration une compétence de premier plan. Cette compétence s'articule autour de trois axes principaux. Le premier vise d'abord à accueillir les personnes, à répondre à leurs interrogations légitimes, à confirmer leurs nouvelles conditions et surtout à leur donner progressivement le goût de CGI, par le partage du rêve et des valeurs. Le second axe consiste à établir les objectifs de synergie liés à une acquisition ou à un contrat d'impartition de façon à faire comprendre rapidement à tous que la combinaison des forces offre de nouvelles possibilités stimulantes. Le troisième axe vise à

assurer la transition organisationnelle et le passage rapide au cadre de gestion de CGI, notamment au système de qualité.

Il faut ensuite qu'un équilibre soit réalisé entre les intérêts des principales parties prenantes qui constituent le cœur de l'activité d'une compagnie : les clients, les membres et les actionnaires.



Il faut enfin s'assurer que notre entreprise, tout au long de sa croissance, continue à agir comme citoyen corporatif responsable, c'est-à-dire en respectant et en appuyant les collectivités au sein desquelles elle oeuvre et en respectant l'environnement.

Voici quelques conséquences pratiques de cette approche d'équilibre visant à assurer que notre croissance demeure saine et durable :

- ♦ tout au long de notre croissance, nous devons nous assurer de maintenir le plus haut niveau de qualité dans les services que nous offrons à nos clients actuels et potentiels;
- ♦ nous devons aussi nous assurer que nos membres sont correctement préparés pour relever les nouveaux défis que nous leur proposons et qu'ils puissent compter sur les ressources nécessaires à l'accomplissement de leur travail;
- ♦ la croissance ne peut se faire au détriment des collectivités dans lesquelles nous oeuvrons ou de l'environnement en général. Au contraire, notre souci est de participer dans la mesure de nos moyens au développement de ces collectivités et à la préservation de l'environnement;
- ♦ Nous voulons que nos étapes de croissance nous assurent de très bonnes performances à court terme et n'handicapent pas nos rendements à long terme. Nous croyons que nos actionnaires seront ainsi mieux servis.

Lorsque ces conditions sont remplies, la croissance vigoureuse peut être assurée de façon saine, équilibrée et durable.

## 7. METTRE EN ŒUVRE UN MODÈLE DE GESTION FIDÈLE À NOTRE RÊVE ET À NOS VALEURS

Le rêve de CGI se concrétise d'abord, jour après jour, grâce aux efforts de l'ensemble des membres qui oeuvrent au sein de l'entreprise et qui partagent ce rêve. Il se réalise ensuite grâce à l'application rigoureuse de principes de gestion visant l'atteinte des objectifs que s'est fixés l'entreprise, soit : offrir un travail de grande qualité à ses clients, assurer le développement de ses membres et offrir de la valeur à ses actionnaires.