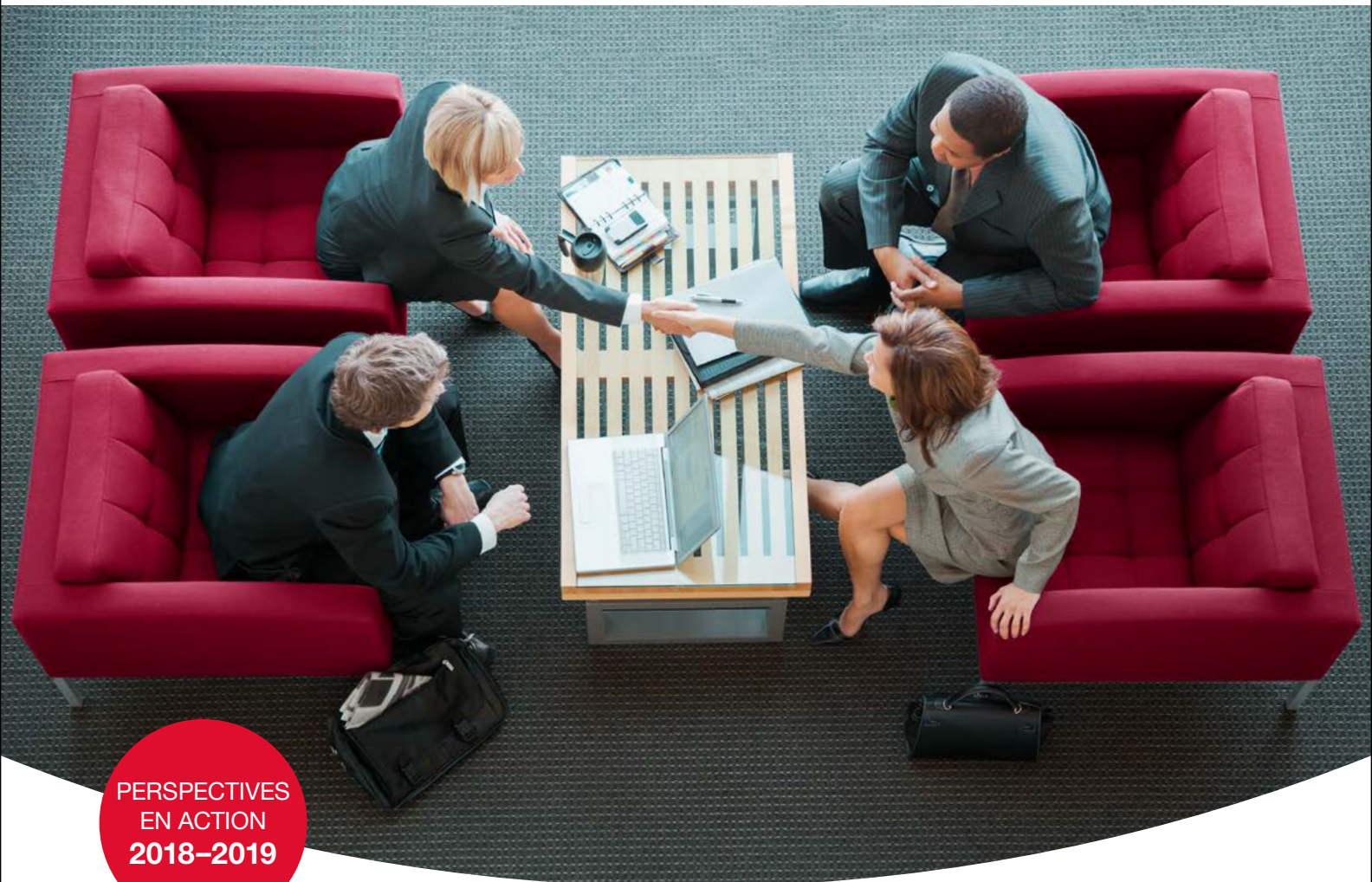




Partenaire. Local. Mondial.



PERSPECTIVES
EN ACTION
2018-2019

CGI présente Perspectives en action

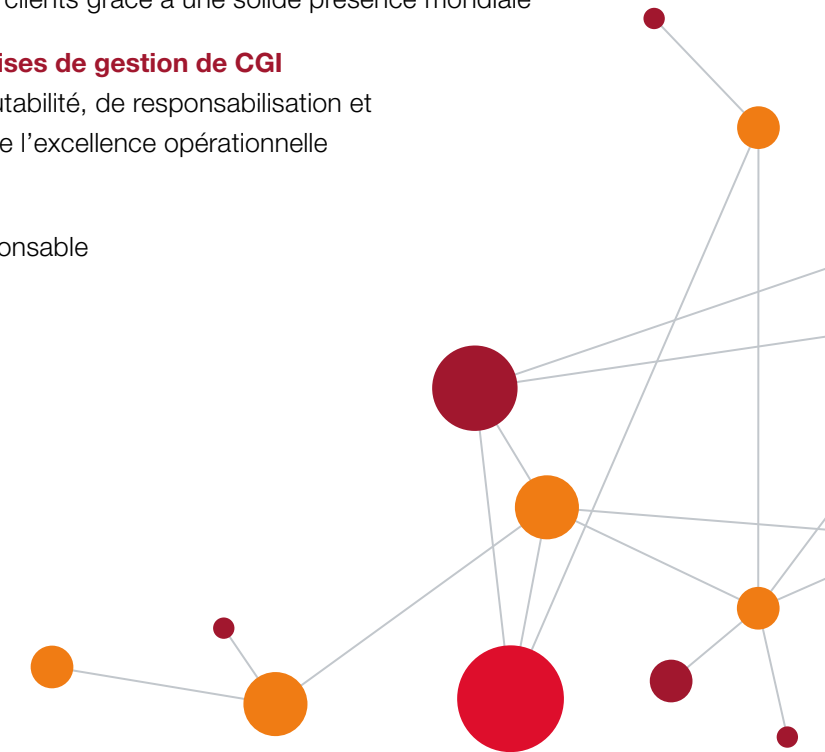
Le rapport Perspectives en action de CGI présente les perspectives et les points de vue recueillis lors d'entretiens avec des dirigeants d'entreprises clientes ainsi que les solutions novatrices que nous mettons à profit pour les aider à devenir des entreprises numériques.

Parcourez cette revue pour en savoir davantage à propos de CGI et de la façon dont nous collaborons avec nos clients à titre de partenaire local et mondial. Nous sommes privilégiés de travailler de concert avec eux pour répondre aux attentes toujours croissantes des consommateurs et des citoyens en matière de numérique, tout en assurant un avenir plus prospère et durable pour nos communautés.



Contenu

- 2 À propos de CGI**
Agir à titre de conseillers de confiance qui réalisent les projets les plus ambitieux et complexes pour leurs clients
- 6 Baromètre mondial CGI**
Recueillir et partager des perspectives sur les tendances ayant une incidence sur les dirigeants des fonctions d'affaires (équipes métiers) et informatiques (TI) partout dans le monde
- 10 Notre expertise sectorielle**
Mettre à profit les perspectives de nos clients dans les secteurs où nous exerçons nos activités
- 32 Notre approche d'innovation**
Établir des partenariats avec nos clients pour exploiter le plein potentiel de l'innovation
- 36 Emplacements de CGI**
Travailler à proximité de nos clients grâce à une solide présence mondiale
- 38 La Constitution et les Assises de gestion de CGI**
Favoriser une culture d'imputabilité, de responsabilisation et d'engagement pour atteindre l'excellence opérationnelle
- 40 Nos communautés**
Agir à titre d'entreprise responsable





Les clients, les leaders et les experts de CGI se réunissent dans le cadre de la conférence Ratkaisu 2018. Tenu chaque année par les opérations de CGI en Finlande, cet événement aborde les plus récentes tendances et innovations dans les domaines clés du numérique.

La force de l'engagement

Chez CGI, nous sommes reconnus comme des conseillers et des innovateurs de confiance. Nous réalisons les projets les plus ambitieux et complexes pour nos clients. CGI est l'une des rares entreprises possédant l'envergure, la portée et les capacités pour aider ses clients à répondre aux attentes en constante évolution des consommateurs et des citoyens.

Nos services et facteurs de différenciation

La demande des consommateurs et des citoyens pour de nouveaux services numériques continue de façonner les priorités et les initiatives clés de nos clients en vue de devenir des organisations numériques. Parallèlement, la technologie n'est plus seulement un outil de changement : elle en est le moteur. Dans cette optique, la technologie s'inscrit désormais comme une fonction essentielle et non plus de soutien pour les activités et les opérations des clients. **Cependant, même si la technologie gagne en importance, l'humain demeure l'actif de premier plan.**

Dans ce contexte de profonds changements survenant dans tous les secteurs d'activité, les clients privilégient toujours davantage les firmes mondiales offrant des services complets. Ils exigent des partenaires de confiance dotés d'une vaste connaissance sectorielle et technologique ainsi que d'une capacité éprouvée à offrir des conseils pertinents, tout en proposant qualité et innovation, où que ce soit dans le monde.

Notre approche nous permet de nous différencier.



Une **gamme complète de services** — des services-conseils stratégiques en TI et en management, des services d'intégration de systèmes, des solutions de propriété intellectuelle ainsi que des services d'impartition des TI et des processus d'affaires — qui nous positionnent pour aider nos clients à définir, à intégrer et à réaliser leur stratégie numérique et à instaurer des initiatives à l'échelle de l'entreprise



Les **Assises de gestion de CGI**, qui comprennent des politiques, des principes, des processus et des cadres de gestion communs pour assurer une exécution cohérente et de grande qualité, peu importe où CGI exerce ses activités dans le monde, et qui se traduit par un bilan exceptionnel de projets réalisés dans le respect des échéances et des budgets impartis



Un **modèle opérationnel de proximité client** qui place nos opérations au sein des marchés métropolitains où nos clients sont largement concentrés, qui nous confère une connaissance approfondie des enjeux de nos clients et nous permet de leur offrir des solutions novatrices de façon proactive



Une **expertise sectorielle à l'échelle locale** alors que nous établissons nos opérations par marché métropolitain et secteur d'activité, conjuguant notre proximité locale et nos connaissances sectorielles approfondies dans chacun des marchés métropolitains pour offrir le meilleur soutien possible à nos clients



Des **solutions de propriété intellectuelle conçues en collaboration avec nos clients** qui soutiennent leurs fonctions essentielles afin d'accélérer la création d'une valeur commerciale alignée à leur stratégie numérique



Un **réseau mondial de centres de prestation de services au pays, sur le continent et à l'international** qui soutient les équipes à proximité des clients et leur propose la meilleure combinaison de services, en fonction de leurs besoins et préférences

CGI en bref

Fondation	Revenus	Professionnels	Clients	Solutions de propriété intellectuelle (PI)
1976	11,5 G\$ CA	74 000	5 000 utilisent notre gamme complète de services	175 utilisées par 30 000 clients

Nous surpasser afin d'offrir une valeur ajoutée à nos clients

Nos clients sont satisfaits lorsque nous leur proposons des innovations tangibles qui leur procurent une valeur ajoutée. Une écoute proactive constitue une étape clé pour produire cette valeur ajoutée grâce à des solutions et services novateurs.

Grâce au **Programme d'évaluation de la satisfaction du client (CSAP)**, nous réalisons régulièrement des entretiens en personne avec nos clients pour évaluer notre performance et déterminer ensemble ce que nous pouvons améliorer. Les évaluations CSAP signées par les clients fournissent un rapport de la performance de CGI, ce qui démontre notre engagement envers l'amélioration continue.

Des évaluations de satisfaction, signées par les clients

	2018	2017
Nombre d'évaluations	8 241	7 544
Satisfaction globale	9,1/10	9,0/10
Fidélité des clients	9,3/10	9,2/10
Connaissances sectorielles	9,1/10	8,9/10
Expertise technologique	9,0/10	8,9/10
Innovation	8,7/10	8,5/10

Grâce aux processus de gestion des ententes de CGI, nous validons régulièrement l'état des mandats afin d'en évaluer la performance, de définir les risques et d'appliquer les mesures d'atténuation requises. Cette approche rigoureuse renforce la satisfaction des clients grâce à une gestion préventive et concrète des risques tout au long du cycle de vie de l'entente.

Nos professionnels se situent au cœur de notre entreprise.

Nos 43 années de croissance continue témoignent de la confiance que nos clients nous accordent, de l'engagement de nos membres et de la solidité de notre modèle d'affaires et des principes qui nous régissent depuis notre fondation en 1976.

Chaque année, nos conseillers mentionnent que la satisfaction de leurs clients est le facteur qui influence le plus leur propre satisfaction. Il s'agit là d'une preuve éloquente de l'engagement de nos équipes. En tant que firme de services où les personnes sont actionnaires, nous soutenons les capacités de nos clients et de notre entreprise grâce à notre engagement, à des idées novatrices et à une prestation de services de qualité supérieure.

Chez CGI, les clients ont accès à des conseillers compétents — une équipe de spécialistes agiles dotés d'un sens aigu des affaires, de connaissances sectorielles et de compétences en consultation.



Surpasser les attentes grâce à une culture d'actionnaire-proprétaire et de responsabilisation

Quatre-vingt-trois pour cent des conseillers de CGI sont propriétaires de l'entreprise et nous instaurons cette mentalité d'actionnaire-proprétaire dans tous les aspects de notre approche de gestion. C'est pourquoi les conseillers de CGI sont appelés « membres ».

Nous donnons accès à l'actionariat à tous membres par l'entremise de deux programmes : le Plan de participation aux profits qui est établi en fonction des résultats locaux, et le Régime d'achat d'actions où CGI égale l'investissement des membres qui font l'acquisition d'actions de l'entreprise.

Nos membres se sentent investis et engagés de prendre des décisions dans le meilleur intérêt de nos clients. Notre présence dans les marchés métropolitains partout dans le monde ainsi que notre expertise sectorielle et technologique approfondie se traduit par une riche expérience en matière de projets et des idées novatrices qui aident nos clients à atteindre les résultats d'affaires escomptés.

Agir à titre de Partenaire. Local. Mondial. pour nos clients

Notre perspective mondiale favorise des relations étroites à l'échelle locale. Travaillant de concert avec les clients, nos experts dédiés proposent des innovations tangibles pour générer des résultats probants.

Local

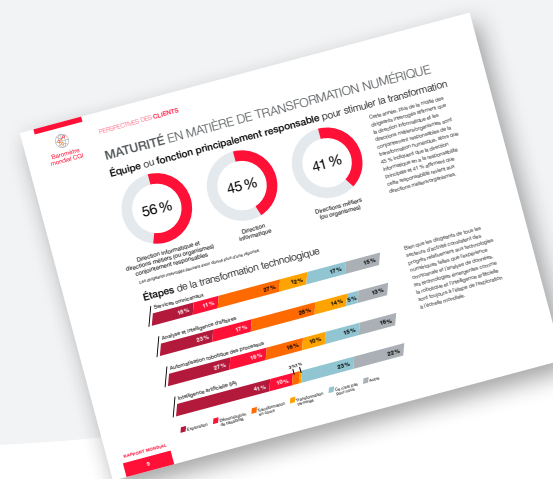
Forts de notre culture et de notre approche de gestion axées sur les valeurs, nous établissons des partenariats avec nos clients grâce à notre modèle local de proximité, et vivons et travaillons au sein des mêmes communautés. Ce modèle nous procure une connaissance approfondie de leurs entreprises. Il nous permet de bâtir de solides relations à l'échelle locale et d'offrir les solutions et les services innovants les mieux adaptés.

Mondial

CGI bonifie son modèle de proximité client en mettant à profit une combinaison de perspectives mondiales, de capacités et de cadres de gestion. Les perspectives développées grâce à des conversations structurées avec les clients partout dans le monde nous procurent une perception très précise du marché international pour guider les stratégies globales de nos clients. En outre, nos compétences mondiales en services-conseils et nos meilleures pratiques sont partagées à l'échelle de nos centres d'excellence, permettant ainsi à nos équipes locales d'offrir le meilleur de CGI à nos clients.

Partenaire

Nous travaillons avec nos clients afin de soutenir leurs initiatives les plus stratégiques, de leur offrir des conseils, des solutions et services afin de leur permettre de répondre aux attentes des consommateurs et des citoyens. Notre objectif est d'être le partenaire et l'expert de choix de nos clients.



Actualiser notre stratégie. Perspectives des clients.

Tous les ans, des leaders de CGI du monde entier réalisent des entretiens en personne avec des dirigeants des fonctions d'affaires (équipes métiers) et informatiques (TI) d'organisations clientes afin de recueillir leur point de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leurs entreprises. Ils abordent leurs priorités d'entreprise et en TI ainsi que les budgets et les plans d'investissement.

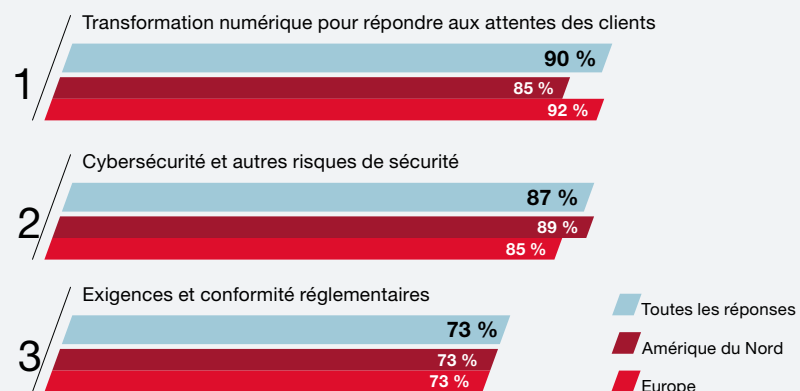
En 2018, nos leaders locaux ont rencontré plus de 1 400 dirigeants issus des principaux marchés de CGI et de ses 10 secteurs cibles. Les perspectives des clients et conclusions de CGI dégagées de ces conversations guident la planification stratégique et opérationnelle de CGI et des clients. Elles permettent d'instaurer un dialogue sur la façon dont nous pouvons travailler ensemble pour répondre aux principaux impératifs.

Perspectives mondiales

Partout dans le monde et dans l'ensemble des secteurs d'activité, les dirigeants que nous avons interrogés continuent d'accélérer la transformation numérique afin de répondre aux attentes des clients et des citoyens. À mesure que les stratégies numériques prennent forme, la sécurité de l'entreprise ainsi que la conformité réglementaire deviennent des priorités de premier plan. De plus, les tendances en matière de budget et d'investissement indiquent qu'il y a une diminution des pressions sur les coûts de même qu'un intérêt marqué à investir de nouveau. En outre, les dirigeants de tous les secteurs d'activité doivent composer avec une gestion du changement, les stratégies numériques fructueuses reposant aussi bien sur les gens et la culture que sur la technologie.

PRINCIPALES TENDANCES

% des dirigeants citant les principales tendances



Principales tendances

Bien qu'il y ait un certain nombre de similitudes dans l'ensemble de nos secteurs d'activité cibles, les dirigeants abordent la transformation en fonction de leur secteur, de leur marché géographique et de leur culture. Afin d'examiner de plus près ces variantes, nous proposons des rapports sectoriels. Les leaders de CGI font part de ces conclusions et perspectives personnalisées aux clients établis dans l'ensemble des marchés géographiques où nous exerçons nos activités. (Apprenez-en davantage à la section *Notre expertise sectorielle* et visitez cgi.com/barometre-mondial pour fixer une rencontre avec un conseiller de CGI afin de discuter des rapports mondial et sectoriels.)

Réponse des dirigeants des services financiers à ces tendances

83 %
Transformation numérique pour répondre aux attentes des clients (priorité d'entreprise)

81 %
Cybersécurité et autres risques de sécurité (priorité en TI)

60 %
Stratégie numérique définie mise en place

54 %
Augmentation des dépenses globales en TI

Expansion des stratégies numériques

Les entrevues de 2018 continuent de refléter un besoin évident pour tous les secteurs d'activité et marchés géographiques de se transformer afin de répondre aux attentes numériques des clients et des citoyens. En effet, **davantage de dirigeants étendent leurs stratégies d'entreprise afin qu'elles englobent leurs écosystèmes** ou leurs chaînes d'approvisionnement.

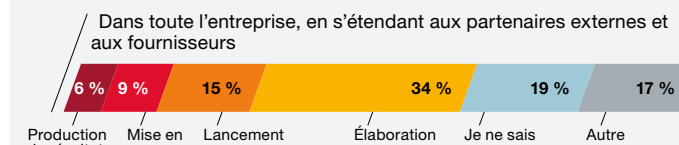
Par ailleurs, 77 % des dirigeants affirment que la transformation numérique a une incidence élevée ou modérée sur leur modèle d'affaires, mais seulement 15 % indiquent que leur organisation est très agile dans sa façon d'aborder la transformation numérique, ce qui laisse entrevoir un écart entre la pression et la capacité de transformation.

Les dirigeants constatent des progrès relativement aux technologies numériques telles que l'expérience omnicanale et l'analyse, alors que les technologies émergentes comme la robotique et l'intelligence artificielle en sont toujours à l'étape de l'exploration à l'échelle mondiale.

Cette année encore, **le changement de culture et la gestion du changement sont cités comme les principaux obstacles** à l'atteinte des objectifs de transformation numérique (81 %).

ÉTAPES DE LA TRANSFORMATION

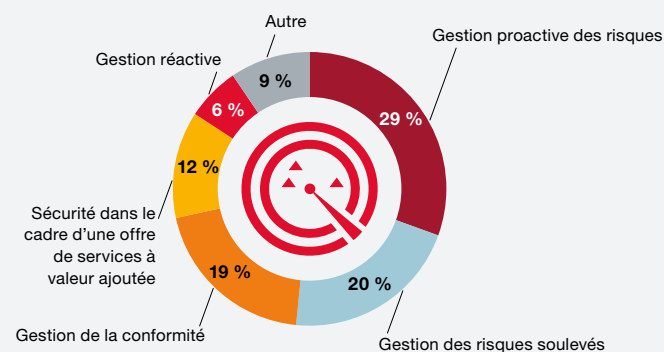
Mise en œuvre de la stratégie numérique



Parmi les dirigeants ayant en place une stratégie numérique définie, 64 % en sont aux étapes d'élaboration ou de mise en œuvre grâce à une stratégie qui s'étend aux partenaires de leur écosystème.



STATUT DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA CYBERSÉCURITÉ

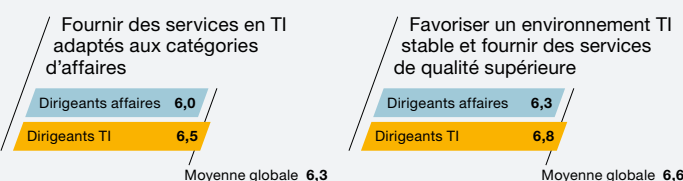


Devenir une organisation numérique place la cybersécurité en tête des priorités.

Bien que la principale priorité d'entreprise dans tous les secteurs d'activité soit de devenir une organisation numérique pour répondre aux attentes des clients, l'attention portée aux risques de sécurité gagne en importance et se glisse au second rang des priorités. Elle constitue maintenant la principale priorité en TI, ce qui reflète le lien étroit entre la transformation numérique et la protection de l'entreprise. À l'échelle mondiale, la plupart des dirigeants mettent l'accent sur la mise en œuvre d'une gestion proactive des risques dans le cadre de leur programme de cybersécurité d'entreprise, suivie de la gestion des risques évalués et de la conformité.

SATISFACTION DES DIRIGEANTS DES FONCTIONS D'AFFAIRES PAR RAPPORT À LA SATISFACTION DES DIRIGEANTS DES FONCTIONS INFORMATIQUES (TI)

Notes de 1 à 10, 10 = très satisfait



Analyses comparatives exhaustives au profit de nos clients

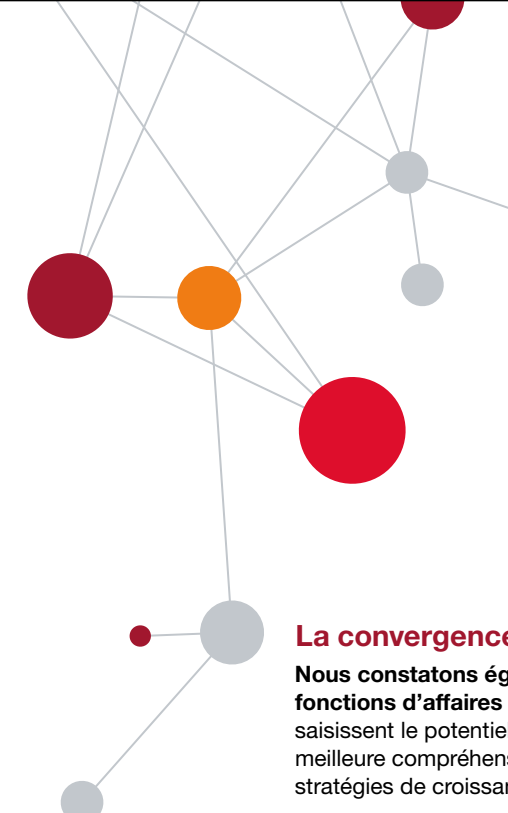
À partir de ces entretiens réalisés auprès de dirigeants, CGI offre des analyses comparatives exhaustives. Nos conseillers peuvent fournir des comparaisons détaillées des activités de chaque client par rapport à son secteur d'activité à l'échelle mondiale, favorisant ainsi une planification éclairée des investissements et une élaboration judicieuse des stratégies numériques. Parmi ces capacités exhaustives d'analyses comparatives figure la possibilité de comparer la satisfaction des dirigeants des fonctions d'affaires et des TI à l'égard d'attributs clés constituant une entreprise de services en TI de classe mondiale, des dépenses informatiques et des tendances en matière de capital humain.

Perspectives **mondiales**

Des stratégies numériques fructueuses reposent aussi bien sur les personnes et la culture que sur la technologie. Il est donc essentiel que les leaders façonnent la vision d'avenir, adaptent leur culture aux changements du marché et exploitent l'expertise de leurs équipes grâce à la technologie pour créer de la valeur.

Voici les principaux facteurs de réussite.

- Favoriser les changements qui permettent aux employés d'adopter de nouveaux processus et modèles opérationnels ainsi que de nouvelles technologies
- Reconnaître le rôle crucial des données et de l'analyse avancée pour occuper une place plus importante dans la vie des consommateurs et des citoyens
- Comprendre la valeur des technologies émergentes telles que l'automatisation intelligente pour améliorer l'expérience client et l'efficacité opérationnelle
- Composer avec les contraintes liées aux systèmes existants en continuant de placer l'innovation en tête des priorités
- Protéger la chaîne de valeur numérique alors que les cyberrisques augmentent en raison de la transformation numérique



La convergence des fonctions métiers et TI

Nous constatons également une convergence entre les activités des fonctions d'affaires et informatiques. Les dirigeants des fonctions métiers saisissent le potentiel des TI et les dirigeants des fonctions TI acquièrent une meilleure compréhension des activités opérationnelles centrales et des stratégies de croissance.

Le changement de culture et l'accès aux talents peuvent devenir des obstacles à la création de valeur si les approches ne sont pas globales. Pour relever ces défis, les organisations commerciales et gouvernementales intègrent les changements à la culture et à la performance dans leurs initiatives de TI. La technologie est désormais le facteur de changement pour créer de la valeur pour les parties prenantes. De plus, la culture et les possibilités d'alignement, centrées d'abord sur l'interne, s'étendent maintenant aux partenaires d'affaires et aux chaînes d'approvisionnement.

Comblar les lacunes pour accélérer l'obtention de résultats

Alors que les dirigeants des TI cherchent de nouvelles façons d'exercer leurs activités de manière efficace tout en innovant sans cesse, ils doivent se montrer plus créatifs pour offrir des services que l'entreprise juge de grande qualité et rentables. Lorsqu'on compare la façon dont les dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques évaluent la satisfaction des services en TI, on remarque certaines lacunes quant aux attentes liées à la rentabilité, à une prestation de services selon les échéances et budgets prévus, à l'innovation et à l'alignement avec les catégories d'affaires.

Nos conclusions suggèrent que les entreprises dotées d'un solide alignement entre les fonctions métiers et TI affichent un rendement nettement supérieur pour leurs actionnaires. Pour réaliser cet alignement et accroître la performance, CGI propose la Démarche pour devenir une organisation de TI de classe mondiale, une méthodologie exclusive en vue d'aider les clients à combler ces lacunes et à accélérer l'obtention de résultats probants.



Notre expertise sectorielle

Grâce une connaissance approfondie de tous ses secteurs d'activité cibles, CGI **représente pour ses clients un partenaire qui est non seulement un expert en TI, mais également un spécialiste de leur secteur.** Mettant à profit cette combinaison de connaissance sectorielle et d'expertise technologique, nous aidons nos clients à améliorer leur façon d'exercer leurs activités et d'interagir avec les consommateurs et citoyens à l'ère numérique.

Pour chacun des secteurs au sein desquels nos clients exercent leurs activités, nous proposons des **experts dédiés à proximité de leurs bureaux locaux**, et offrons des solutions et des services conçus pour répondre à leurs besoins précis. Nous nous appuyons également sur notre **réseau mondial de centres d'expertise sectorielle et de prestation de services afin d'offrir le meilleur de CGI pour chacune de nos ententes client.**



SERVICES FINANCIERS
Système ouvert.
En temps réel.



COMMUNICATIONS
Connectés.
Plus rapidement.



GOUVERNEMENTS
Mission.
Protection.



SANTÉ ET SCIENCES DE LA VIE
Soins optimisés.
Axés sur le patient.



ASSURANCE
Numérisation.
Accélérée.



SECTEUR MANUFACTURIER
Axé sur
les données.



**PÉTROLE
ET GAZ**
Énergie.
Évolution.



**COMMERCE DE DÉTAIL ET SERVICES
AUX CONSOMMATEURS**
Cohérent.
Centré sur le client.



**TRANSPORT
ET LOGISTIQUE**
Déplacements.
Intelligents.



SERVICES PUBLICS
(électricité, gaz, eau et gestion des déchets)
Innovation.
Exploitation.

SERVICES FINANCIERS

Systeme ouvert. En temps réel.

Le système bancaire ouvert (open banking), l'ère du « tout en temps réel », les nouveaux mécanismes réglementaires, l'évolution des attentes des consommateurs, la hausse du crime financier et l'émergence de concurrents perturbateurs ont de profondes répercussions sur le modèle bancaire traditionnel. Les experts du secteur bancaire de CGI à l'échelle mondiale agissent à titre de partenaires innovants pour relever les principaux défis de nos clients.

Intervenant auprès des sous-secteurs des banques de détail, des banques de services aux entreprises et transactions ainsi que des marchés des capitaux, nous aidons **plus de 500 institutions financières** partout dans le monde à mettre en œuvre leurs priorités d'entreprise et en TI. Nous collaborons avec **15 des 20 principales banques mondiales** et travaillons auprès de **nos 10 plus importants clients du secteur bancaire depuis en moyenne 26 ans**.

Être à l'écoute de nos clients

En 2018, nous avons réalisé des entretiens en personne avec **218 dirigeants du secteur bancaire** afin d'en apprendre davantage sur les tendances, priorités et principaux défis de leur secteur.

Pour les banques de détail, les marchés des capitaux et les banques de services aux entreprises et transactions, **les dirigeants citent les réglementations et la cybersécurité comme principales tendances du secteur**. Pour les dirigeants des banques de détail, les contraintes liées aux systèmes existants, les canaux numériques et le système bancaire ouvert (open banking) s'inscrivent en tête de liste alors que les dirigeants des marchés des capitaux accordent une attention plus marquée à l'analyse, à l'innovation des modèles d'affaires et à l'adoption de plateformes automatisées, en temps réel et à faible coût. Les dirigeants des banques de services aux entreprises et transactions citent également les plateformes en temps réel comme tendance, suivies des avancées et de l'adoption des technologies ainsi que des paiements en temps réel au sein d'un marché hautement concurrentiel.

Réponse des dirigeants du secteur bancaire à ces tendances

Banques de détail	Marchés des capitaux et banques de services aux entreprises et transactions	Tous les sous-secteurs bancaires
93 %	88 %	78 %
Protection de la banque (priorité d'entreprise et en TI)	Utilisation des données à des fins d'exploitation de l'entreprise (priorité d'entreprise)	Stratégie numérique définie mise en place



Collaborer pour innover et produire des résultats

Soutenir le passage au système bancaire ouvert grâce à CGI Open Finance

Le système bancaire ouvert (open banking) modifie profondément la dynamique du marché bancaire. Lancée en 2018, la **solution CGI Open Finance permet aux banques de profiter des avantages de l'économie des API** (interfaces de programmation d'applications) **ouvertes**.

Mettre à profit la chaîne de blocs (blockchain) et l'automatisation intelligente pour transformer le financement commercial

CGI a intégré **CGI Trade360**, sa plateforme de financement commercial, à la chaîne de blocs Contract Builder de Skuchain, dans le cadre d'un programme pilote afin de permettre à la **Banque Nationale du Canada** d'offrir des services numériques de financement commercial à ses clients.

Innover pour aider les banques à gagner le combat contre le crime financier

Alors que devenir une organisation numérique accroît les risques de criminalité financière, les clients sont à la recherche d'une solution unique, complète et en temps réel de lutte contre le crime financier. **CGI HotScan360** assure la gestion complète de la détection de la fraude, de la revue diligente des clients et de la lutte contre le blanchiment d'argent. Elle permet aux clients d'évaluer instantanément des volumes croissants de transactions grâce à l'analyse avancée et à l'apprentissage automatique.

Offrir un vaste portefeuille de services et solutions de paiement

CGI a actualisé sa solution All Payments en 2018 afin de mieux soutenir les institutions financières alors qu'elles adoptent les paiements en temps réel. De plus, CGI et **Nets**, un fournisseur européen de services de paiement pour les paiements numériques et les cartes, ont signé un contrat pour assurer la continuation de l'impartition des TI. Le contrat comprend les services d'infrastructure TI de Nets qui soutiennent les transactions par carte et par paiement numérique de ses clients finlandais.

Assurer la conformité réglementaire

Ditto Bank, en France, a collaboré avec CGI au développement d'une solution de suivi en temps réel de l'ensemble des risques liés aux transactions effectuées sur sa plateforme mobile afin de satisfaire aux exigences réglementaires, tout en offrant une expérience utilisateur améliorée.

« Les connaissances approfondies de notre partenaire CGI ainsi que ses compétences exhaustives en programmation et en déploiement nous ont permis d'être l'une des premières banques d'Allemagne à proposer le paiement par téléphone intelligent. »

Thorsten Reyer
Responsable de projet pour les paiements mobiles, Commerzbank Francfort, Allemagne

La Banque TD met à profit Wealth360, la solution de gestion de portefeuille de CGI

Le **Groupe Banque TD** a fait appel à CGI pour procéder à l'installation de sa nouvelle plateforme logicielle de gestion de patrimoine. En vertu de l'entente, CGI coordonnera le regroupement des systèmes logiciels de la TD en une plateforme unique et intégrée en ayant recours à la solution de gestion de portefeuille Wealth360 de CGI. Cette suite de produits complète et pleinement intégrée améliorera l'approche fondée sur les objectifs de la TD en matière d'élaboration de portefeuilles client et de gestion avancée des investissements, tout en rationalisant les processus de recrutement de nouveaux clients.

« En tant que banque axée sur le client, nous sommes guidés par deux engagements : innover pour atteindre nos buts et exécuter avec rapidité. Travailler avec CGI sur cette initiative nous permet de faire évoluer rapidement notre environnement technologique afin d'améliorer notre prestation de services en fonction des besoins et attentes des clients, en collaboration avec une entreprise qui possède de vastes connaissances et une compréhension approfondie de nos activités. »

Leo Salom
Chef de groupe, Gestion de patrimoine TD et TD Assurance
Groupe Banque TD
Toronto, Canada





COMMUNICATIONS

Connectés. Plus rapidement.

Les demandes des clients pour de nouveaux services plus rapides, la pression pour migrer vers de nouveaux réseaux et la concurrence des nouveaux acteurs stimulent les initiatives numériques des fournisseurs de services de communication. Ces entreprises doivent offrir aux clients des solutions technologiques avancées pour survivre et prospérer.

Chez CGI, nous aidons nos clients à relever leurs principaux défis grâce à l'innovation et à une expertise sectorielle approfondie. Nous sommes les conseillers de confiance de **5 des 10 grands fournisseurs mondiaux de services de communication** et offrons des services à des fabricants de matériel de télécommunications ainsi qu'à des entreprises médias et Internet.

Être à l'écoute de nos clients

En 2018, nous avons réalisé des entretiens en personne avec **87 dirigeants du secteur des communications** afin d'en apprendre davantage sur les tendances, priorités et principaux défis de leur secteur.

Pour une deuxième année consécutive, l'étude a révélé que **devenir une organisation numérique afin de répondre aux attentes des clients arrive en tête des tendances**, suivie des cybermenaces et de la réglementation. Figurent également en tête de liste l'utilisation de l'automatisation des processus et de l'intelligence artificielle pour réduire les coûts et améliorer l'expérience client ainsi que les investissements dans les nouveaux produits et services pour accélérer la croissance.

Réponse des dirigeants du secteur des communications à ces tendances

92 %

Amélioration de l'expérience client (priorité d'entreprise)

92 %

Numérisation et automatisation des processus d'affaires (priorité en TI)

74 %

Stratégie numérique définie mise en place

84 %

Investissement dans les innovations de cybersécurité

Collaborer pour innover et produire des résultats

Simplifier et automatiser les activités pour réduire les coûts et accroître l'agilité

Les fournisseurs de services de communication souhaitent alléger et accélérer leurs opérations. Ils adoptent des plateformes normalisées et des modèles agiles de prestation de services en TI. Ils intègrent les systèmes et processus TI aux **systèmes BSS/OSS** (systèmes de soutien aux activités et à l'entreprise) de **prochaine génération**, en tirant profit de solutions commerciales prêtes à l'emploi et de systèmes modifiables.

Nous aidons nos clients à améliorer le service à la clientèle et la gestion des incidents grâce à l'automatisation des processus, à l'analyse, aux assistants intelligents, aux agents virtuels et aux outils de gestion des services en TI. Nous utilisons de puissants accélérateurs tels que notre **plateforme d'automatisation intelligente** et **CGI Unify360**, qui prennent en charge l'analyse du portefeuille d'applications, la migration vers le nuage (cloud) et la gestion des TI hybrides.

Accroître les revenus grâce à de nouveaux services numériques

Alors que les fournisseurs de services de communication cherchent à rentabiliser les réseaux de fibre optique et se tournent vers les réseaux 5G, nous aidons des clients tels que **Bell Canada** à automatiser le processus de création en quelques minutes plutôt qu'en plusieurs heures, et ainsi accélérer la mise sur le marché de nouveaux services et produits.

Améliorer le service à la clientèle grâce à des assistants virtuels

Dans le cadre du programme d'innovation **T-Mobile** de la **République tchèque** sur les technologies émergentes visant à optimiser l'expérience client et à stimuler la croissance, CGI et ses partenaires ont élaboré une démonstration de faisabilité pour des assistants virtuels vocaux et de clavardage fondés sur l'intelligence artificielle afin de soutenir les représentants humains au sein du service à la clientèle dans des domaines donnés et d'offrir des capacités extensibles à la demande.

Mettre en place des opérations transparentes dans le cadre d'un écosystème élargi

La diversification grâce à des partenariats et à des acquisitions force les fournisseurs de services de communication à prendre des mesures audacieuses pour redéfinir leur culture d'entreprise, leur modèle d'affaires et leur marque. Le **Cadre d'évolution de l'ADN** de CGI les aide à instaurer une culture de collaboration à l'interne comme à l'externe.

Améliorer la conformité réglementaire et la sécurité

Les fournisseurs de services de communication doivent gérer des exigences hautement complexes en matière de sécurité et de protection de la vie privée. CGI aide ses clients à limiter les risques grâce à des évaluations, à une solide gouvernance, au **développement sécurisé de systèmes (Secure SDLC)** et à la gestion déléguée. Ces services sont également appliqués aux plateformes Internet des objets (IoT) et permettent aux clients d'assembler des données provenant de millions de capteurs et dotées d'une cybersécurité intégrée.

Soutenir les systèmes spatiaux essentiels

CGI assure le soutien de logiciels complexes et essentiels pour les systèmes terrestres de communications satellites militaires, les organismes civils et les entreprises aérospatiales telles que **l'Agence spatiale européenne (ESA)** et **Inmarsat**. De plus, en travaillant sur des programmes de premier plan liés à la navigation, à la communication, à la science, à l'exploration et à l'observation de la Terre, CGI partage des utilisations innovantes des technologies spatiales et satellitaires avec des entreprises commerciales en vue de résoudre leurs défis d'affaires. La **plateforme de données spatiales** de CGI est un accélérateur technologique essentiel qui permet de développer et de déployer rapidement un portefeuille de services fondés sur l'observation de la Terre.



La sécurité intégrée et les pratiques avancées de développement chez **Bell Canada** garantissent plusieurs niveaux de sécurité et de qualité

« CGI nous a aidés à intégrer la sécurité et la méthode DevOps à nos initiatives agiles et à nos projets d'envergure. Ensemble, ces innovations nous permettront d'atteindre des niveaux plus élevés de qualité et de sécurité sur plusieurs fronts pour l'ensemble de nos applications et de nos projets. »

Michael Cole
Vice-président exécutif et chef de la direction informatique
Bell Canada
Toronto, Canada



HMD met en place des capacités d'analyse grâce à l'équipe de solutions d'analyse avancée de CGI

« Le plus grand avantage découlant de l'analyse de données est très certainement le fait qu'il nous est possible de combiner différentes sources. Lorsque l'équipe de direction se réunit, les services financiers et commerciaux ont accès aux mêmes chiffres puisque les données sont extraites d'une seule et même source et sont consignées de la même façon. »

Jussi Sorvali
Directeur des systèmes d'information, HMD Global Espoo, Finlande



GOUVERNEMENTS

Mission. Protection.

Les cybermenaces, les demandes des citoyens ainsi que le vieillissement de la main-d'œuvre et des systèmes continuent de stimuler la transformation numérique et le changement culturel au sein des gouvernements. Nous travaillons auprès de **plus de 2 000 clients du secteur public dans 15 pays.**

Être à l'écoute de nos clients

En 2018, nous avons réalisé des **entretiens en personne** avec **420 dirigeants du secteur gouvernemental** afin d'en apprendre davantage sur les tendances, priorités et principaux défis de leur secteur. **La cybersécurité demeure en tête des tendances, suivie de la transformation numérique pour répondre aux attentes croissantes des citoyens.** La conformité réglementaire, la stagnation des budgets et la mise en œuvre de solutions agiles figurent parmi les autres défis clés cités.

Réponse des dirigeants du secteur gouvernemental à ces tendances

Gouvernements centraux et fédéraux	Défense, renseignement et industrie spatiale	Gouvernements d'États, provinciaux et locaux	Tous les sous-secteurs gouvernementaux (moyenne)
91 %	82 %	95 %	46 %
Modernisation des TI (priorité d'entreprise)	Protection des organisations (priorité d'entreprise)	Amélioration des services aux citoyens (priorité d'entreprise)	Stratégie numérique définie mise en place

Collaborer pour innover et produire des résultats

Stimuler l'efficacité et l'agilité

Les organismes souhaitent regrouper leurs systèmes dans le nuage pour accroître la rentabilité et s'ajuster rapidement. Nous avons aidé l'**Agence américaine pour le développement international** à migrer vers un environnement en nuage hybride.

Nous aidons également nos clients à faire évoluer leurs systèmes de gestion intégrés (ERP). En voici quelques exemples.

- Migration du **département des Anciens combattants des États-Unis** vers la solution Momentum pour optimiser la sécurité, l'extensibilité et la normalisation de la gestion financière
- Conception, développement et déploiement du **système de rédaction de contrats de l'armée américaine** grâce à la solution Momentum Acquisitions afin de doter les troupes de ces capacités de façon plus rapide et efficace

- Collaboration avec l'**État du Michigan** sur l'un des plus importants projets TI jamais mis en œuvre dans l'État pour transformer le suivi et la gestion de l'argent des contribuables. La gestion intégrée des applications gouvernementales à l'échelle de l'État (SIGMA) est utilisée par près de 50 000 employés et 140 000 fournisseurs et bénéficiaires.
- Mise à niveau du système de gestion financière de l'**Université d'Helsinki**, notamment une architecture simplifiée et un accès pour appareils multiples

Protéger les gens, les données, les actifs et les services

CGI offre des solutions de cybersécurité par l'entremise d'un contrat pour le diagnostic et l'atténuation continus des risques au **département de la Sécurité intérieure des États-Unis**. Au Royaume-Uni, notre service de fusion d'architectures pour la connaissance situationnelle électronique (CySAFA) permet au **ministère de la Défense** de se protéger des plus récentes cybermenaces par l'examen des données massives.

Favoriser l'engagement citoyen

Les technologies numériques changent la façon dont les citoyens accèdent à une vaste gamme de services. CGI aide des clients, comme la **ville de San Diego**, à moderniser les TI pour offrir de nouveaux services centrés sur les citoyens et réaliser leur évolution numérique. Au Royaume-Uni, nous collaborons avec Cogworx, entreprise spécialisée en expérience utilisateur, pour concevoir et mettre en œuvre Juror Online, un service numérique complet et sécuritaire, pour le **ministère de la Justice** afin d'offrir aux éventuels jurés la possibilité de répondre en ligne aux convocations.

Nous avons également transformé les sites statiques en portail qui servent de passerelle vers des soins de santé à 100 millions d'Américains pour les **Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) aux É.-U.** Collectivement, les sites Medicare.gov, MyMedicare.gov et CMS.gov permettent aux CMS d'aider les citoyens à prendre des décisions éclairées et personnalisées en matière de santé.

Offrir un guichet unique et des opérations transparentes

CGI vise à favoriser la collaboration et un échange d'information sécuritaire. En voici quelques exemples.

- CGI a obtenu un contrat pour concevoir, tester, mettre en œuvre, héberger et maintenir un système complet de gestion des données pour les programmes de subventions fédéraux de reprise après sinistre, un portail Web pour assurer la transparence quant à la diffusion de l'information, et les services de gestion des données qui y sont associés, comme prescrit par bureau central de recouvrement pour le **Commonwealth de Puerto Rico**.
- Nous avons utilisé une approche conceptuelle et créé un cube interactif connecté que les organismes publics français peuvent utiliser pour informer les entrepreneurs et **Guichet Entreprises** (portail gouvernemental pour les entreprises en démarrage) du statut des activités.
- CGI aide la **ville de Groningue** aux Pays-Bas à élaborer une démonstration de faisabilité pour un écosystème de gestion de la dette fondé sur la chaîne de blocs (blockchain) pour les résidents sollicitant de l'aide et les créanciers.



« Nous sommes heureux de collaborer avec CGI pour offrir un système de rédaction de contrats de l'armée à notre main-d'œuvre. Le système permettra de rationaliser le processus d'acquisition et d'habiliter nos combattants plus rapidement, favorisant ainsi l'état de préparation de l'ensemble de l'organisation. »

Lieutenant-colonel Christopher L. Center

Responsable des produits, Army Contract Writing System (ACWS)
Armée des États-Unis
Arlington, Virginie, États-Unis

Améliorer l'expérience citoyenne numérique et créer des occasions de croissance de la main-d'œuvre



CGI a fourni au **conseil municipal de Glasgow (GCC)** des services-conseils en TI afin d'améliorer l'expérience numérique des citoyens, tout en offrant un accès haute vitesse à large bande aux écoles et aux communautés locales.

CGI investit dans le perfectionnement d'une main-d'œuvre qualifiée pour la ville en offrant des occasions de formation et d'emploi aux jeunes de la région. Elle parraine notamment un programme d'étude à la Glasgow Caledonian University qui permet aux participants d'étudier tout en poursuivant leur carrière. Les possibilités d'emploi d'au moins 700 citoyens seront améliorées grâce au parrainage d'une formation de développement de logiciels pour 100 chômeurs de longue date chaque année.

« Nous avons l'occasion de complètement redéfinir la façon dont nous utilisons la technologie pour améliorer la vie des citoyens de Glasgow. Nous devons innover et être prêts à saisir les occasions d'utiliser la technologie de manière créative pour la ville, qui lui permettra notamment d'offrir de l'apprentissage numérique de pointe dans les écoles et de protéger la santé des citoyens les plus vulnérables. »

Annemarie O'Donnell

Directrice générale de la ville de Glasgow
Glasgow, Écosse, Royaume-Uni



SANTÉ ET SCIENCES DE LA VIE

Soins optimisés. Axés sur le patient.

Dans le secteur de la santé et des sciences de la vie, la hausse des coûts, le vieillissement des populations, la pénurie de main-d'œuvre, les avancées médicales et autres pressions accélèrent l'adoption de modèles d'affaires orientés clients.

CGI est un fournisseur de solutions complètes qui aide ses clients à améliorer leurs processus d'affaires et leurs plateformes numériques en vue d'offrir un écosystème de santé connecté et centré sur les patients. Mondialement, nous soutenons **plus de 1 000 établissements de santé, 195 millions de prestataires de régimes de soins de santé, 6 milliards de dossiers médicaux et plus de 50 entreprises de sciences de la vie.**

Être à l'écoute de nos clients

En 2018, nous avons réalisé des entretiens en personne avec **97 dirigeants du secteur de la santé et des sciences de la vie** afin d'en apprendre davantage sur les tendances, priorités et principaux défis de leur secteur.

La transformation de l'expérience numérique des patients et des clients est la principale tendance citée dans ce secteur, suivie de la cybersécurité et de la cyberconfidentialité, puis de l'interopérabilité. La réforme réglementaire demeure importante, le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne figurant parmi les principales préoccupations.

Réponse des dirigeants du secteur de la santé et des sciences de la vie à ces tendances

90 %

Optimisation
des activités
(priorité d'entreprise)

89 %

Protection des
données et des
actifs (priorité en TI)

45 %

Stratégie
numérique définie
mise en place

84 %

Investissement
pour améliorer
l'intégration et
l'interopérabilité

Collaborer pour innover et produire des résultats

Améliorer les activités

Les pressions sur les coûts et la consolidation du marché forcent les dirigeants du secteur de la santé et des sciences de la vie à optimiser tous les aspects de leurs activités. CGI aide ses clients à opérer une transformation numérique en vue d'offrir des **soins centrés sur les patients, de prendre des décisions éclairées et d'obtenir des résultats probants.**

- En Finlande, un consortium dirigé par CGI met en place un écosystème économique par le développement d'une plateforme numérique fondée sur les API et l'IoT (**projet KODA**) afin de permettre à une communauté de fournisseurs d'offrir des services à domicile à une population vieillissante sans cesse croissante.
- Afin de s'assurer que les **essais cliniques en oncologie** sont exécutés comme prévu, CGI aide des **entreprises biopharmaceutiques** à respecter les exigences de conformité et à se préparer pour les inspections réalisées par les autorités de santé internationales.
- **Region Syddanmark**, qui prodigue des soins de santé dans le sud du Danemark, utilise le système de CGI pour l'enregistrement des implants en vue de gérer la production de rapports et l'inscription au registre national des implants dans un même espace, ce qui permet d'économiser du temps et d'assurer la conformité.

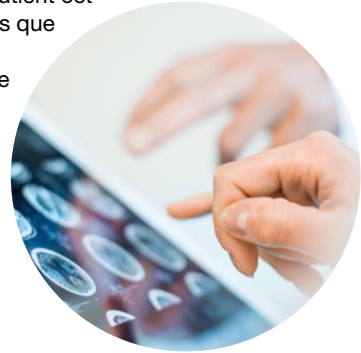
Améliorer l'expérience patient, client et employé

Alors que le secteur accorde davantage d'importance aux besoins des utilisateurs, CGI aide ses clients à déployer de nouveaux services numériques.

- Pour l'**État de la Californie**, CGI assure la gestion des opérations et la maintenance d'un important système de paie et de gestion de cas. Ce système soutient plus de 500 000 fournisseurs offrant des services de soins personnels à domicile à des personnes âgées, malvoyantes ou aux prises avec un handicap afin qu'elles puissent vivre chez elles et jouir de la plus grande indépendance possible. CGI ajoutera de nouvelles technologies au système, notamment des capacités d'intelligence d'affaires et des applications Web et mobiles en libre-service.
- Le **département de la Santé et des Services sociaux des États-Unis** a été reconnu pour son programme pilote, conçu par CGI, qui vise à déceler l'utilisation abusive des médicaments sur ordonnance en reliant les dossiers des patients gérés à l'échelle fédérale à l'historique des données de chaque État.

Avoir une vue globale du patient et du client

Alors que l'écosystème de la santé évolue afin d'offrir une expérience complète, CGI soutient cet effort avec des solutions telles que **eCareLogic** pour regrouper toute l'information hospitalière pertinente en un seul répertoire et **FindMyPatient** pour offrir un accès sécurisé et mobile aux données sur les patients.



Mettre à profit l'IA et l'apprentissage automatique pour améliorer les diagnostics

EVAS est une solution de cardiologie prédictive qui met à profit l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique pour aider les professionnels de la santé à prendre des décisions plus éclairées. Développée par CGI en collaboration avec des cardiologues de Málaga et d'autres experts de l'Université de Málaga, la solution EVAS a reçu une **distinction importante lors du Challenge of Cardiology** dans le cadre des prix Innovado Juntos (Innover ensemble), une initiative publique-privée en Espagne.

Faire évoluer la pharmacie de l'avenir

Norsk Medisinaldepot AS (NMD), l'un des principaux fournisseurs de produits pharmaceutiques en Norvège et filiale du groupe McKesson, collabore avec CGI pour mettre en œuvre un système de gestion intégré (ERP) sécurisé et en nuage pour 320 pharmacies et 1 600 points de vente afin d'optimiser ses processus d'affaires et ses interactions avec les clients.

Sécuriser et protéger l'information sensible

CGI aide ses clients à améliorer leur posture de sécurité pour contrôler la mise en œuvre, notamment grâce à l'évaluation des risques, à la classification et à la préparation au RGPD. Nous aidons également les administrateurs de régimes d'assurance maladie, tels que **Highmark**, à prédire et à prévenir la fraude grâce à la solution **CGI ProperPay** et au suivi en temps réel des médias sociaux.

Pour le **Musgrove Park Hospital** au Royaume-Uni, nous avons fourni un nouveau service d'ordonnances électroniques qui améliorera l'expérience et la sécurité du patient, tout en renforçant la prise de décisions cliniques.

« CGI possède l'expérience, la connaissance et l'expertise pour nous soutenir dans l'exécution de ce projet clé et la réalisation de notre vision du **Global Digital Exemplar** pour un service numérique d'ordonnances et d'administration de médicaments (ePMA) intégrée aux dossiers médicaux électroniques. »

David Chalkley

Directeur adjoint responsable de l'information clinique, Musgrove Park Hospital Taunton, Angleterre





ASSURANCE

Numérisation. Accélérée.

Les nouvelles réglementations, les comportements et les attentes en constante évolution des consommateurs, les pressions sur les coûts, les préoccupations en matière de sécurité et les technologies émergentes forcent les assureurs partout dans le monde à accélérer leur programme de transformation numérique pour améliorer leurs modèles opérationnels et l'expérience client.

Nous collaborons avec les principaux fournisseurs d'assurance vie, médicale et de dommages afin de les aider à innover et à réussir. CGI collabore avec **7 des 10 plus grandes** compagnies d'assurance mondiales et est **partenaire stratégique de ses 30 principaux clients du secteur depuis en moyenne 17 ans.**

Être à l'écoute de nos clients

En 2018, nous avons réalisé des entrevues en personne avec **99 dirigeants du secteur de l'assurance** afin d'en apprendre davantage sur les tendances, priorités et principaux défis de leur secteur.

La conformité réglementaire est la principale tendance citée par les dirigeants, motivée par des réglementations telles que le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne. Les dirigeants continuent de ressentir les effets des **exigences toujours plus fortes des consommateurs pour des produits novateurs et des services numériques.** La gestion des coûts pour maintenir et améliorer le ratio combiné d'exploitation, les préoccupations en matière de cybersécurité et l'incidence des technologies émergentes figurent également en tête de liste.

Réponse des dirigeants du secteur de l'assurance à ces tendances

94 %

Expérience client numérique cohérente et différenciée
(priorité d'entreprise)

84 %

Innovation dans les produits et l'expérience client
(priorité en TI)

69 %

Stratégie numérique définie
mise en place

90 %

Investissement dans les solutions de canaux numériques

Collaborer pour innover et produire des résultats

Mettre en place des services numériques plus rapidement

Le rythme du changement continue de s'accélérer dans le secteur de l'assurance et CGI aide ses clients à répondre aux besoins d'affaires en constante évolution. Par exemple, nous assurons la gestion des plateformes Windows de **Skandia**, tout en mettant de l'avant des initiatives.

Transformer l'expérience client grâce aux assistants intelligents

La **plateforme** complète de CGI pour **concevoir des assistants intelligents fondés sur l'intelligence artificielle** prend en charge la conscience des facteurs contextuels, la reconversion du dialogue et la gestion omnicanale. CGI s'affaire à développer **l'autoconstruction d'assistants intelligents** et une **architecture microrobot** pouvant orchestrer des communications entre robots pour les grandes entreprises.

Favoriser une prise de décisions éclairée

Les **services d'information de CGI pour les assureurs** permettent à ceux-ci de consulter des données précieuses, tant sur le marché que sur les clients, pour favoriser une prise de décisions éclairée. Ces services procurent chaque année aux assureurs, aux courtiers et aux agents **plus de 16 millions de rapports sur les renseignements relatifs au risque.**

Une tarification novatrice pour outiller les utilisateurs professionnels

En dotant les utilisateurs professionnels d'un meilleur contrôle sur la tarification, la soumission, la souscription et l'analyse de données, les assureurs peuvent accroître la valeur de leurs données comme jamais auparavant.

- La solution **Ratabase** de CGI, mise en œuvre par plus de 100 assureurs à l'échelle mondiale, permet aux utilisateurs professionnels de définir la logique et de gérer leurs propres algorithmes et améliore la vitesse, l'exactitude et les coûts liés à la tarification et à la souscription.
- Pour **Polaris UK Ltd.**, avec qui nous avons récemment prolongé notre partenariat d'impartition jusqu'en 2024, nous assurons le soutien du logiciel ProductWriter (PW), grâce à la mise en œuvre de PW Cloud, un nouveau service en nuage qui permet aux assureurs de se concentrer sur l'innovation et la rapidité de mise sur le marché.

LocalTapiola Group élargit son partenariat avec CGI dans le cadre d'un projet de numérisation afin d'améliorer l'expérience client

LocalTapiola, la deuxième plus importante compagnie d'assurance en Finlande, a choisi CGI en 2018 pour regrouper ses systèmes d'assurance sur une plateforme unique afin de mieux servir ses clients et de leur offrir des services numériques rapides et complets. Ce projet, dont la durée prévue est d'au moins dix ans, est l'un des plus importants projets de numérisation de la Finlande. Il fera appel à une centaine d'experts de CGI, de LocalTapiola et de partenaires de leurs écosystèmes.

Le partenariat de CGI et de LocalTapiola s'est amorcé en 2013 lorsque l'assureur a eu recours aux services de CGI pour assurer la gestion de son unité informatique interne grâce à la création

d'une coentreprise du nom de LTC-Otso. Deux ans plus tard, LocalTapiola a élargi son partenariat jusqu'en 2021. Le modèle de prestation de services axé sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) mis en œuvre grâce à cette coentreprise a permis à LocalTapiola de générer des économies de coûts considérables. L'entreprise a réinvesti ces sommes dans des initiatives de transformation, notamment le projet de consolidation des systèmes de 2018.

« Notre nouvelle entente avec CGI représente un investissement de taille, mais elle nous permettra de définir de nouvelles voies de croissance, de parfaire notre prestation de services et d'améliorer l'expérience client. Il s'agit de notre première initiative visant à concevoir une plateforme complète et personnalisée pour soutenir la transformation de LocalTapiola grâce à des services numériques. »

Mikko Vastela

Chef de la direction informatique
LocalTapiola
Espoo, Finlande





SECTEUR MANUFACTURIER

Axé sur les données.

Les efforts déployés pour réaliser la transformation numérique, les exigences de performance de la chaîne d'approvisionnement, la complexité des TI, les concurrents qui proposent des modèles en rupture et les préoccupations croissantes en matière de cybersécurité engendrent une transformation rapide du contexte manufacturier. Dans cet environnement hautement concurrentiel, les conseillers de CGI travaillent de concert avec **plus de 700 clients** afin de les aider à tirer profit de la technologie et de l'Industrie 4.0 pour stimuler la croissance.

Nous sommes un partenaire de confiance d'entreprises manufacturières de premier plan des **industries automobile, minière et métallurgique, chimique et aérospatiale** partout dans le monde. Nous collaborons avec nos **10 principaux clients du secteur depuis en moyenne 26 ans**.

Être à l'écoute de nos clients

En 2018, nous avons réalisé des entretiens en personne avec **141 dirigeants du secteur manufacturier** afin d'en apprendre davantage sur les tendances, priorités et principaux défis de leur secteur.

Les principales tendances du secteur demeurent les mêmes que l'an dernier, mais un **intérêt grandissant est accordé aux données — notamment en matière d'intégration, d'analyse et de protection grâce à la cybersécurité**. La mise à profit du numérique pour assurer l'intégration des données demeure la principale tendance, suivie de près par les préoccupations croissantes engendrées par les cyberattaques. De plus, devenir des entreprises entièrement numériques, adopter l'Industrie 4.0 et passer d'un modèle axé sur le produit à un modèle centré sur le client figurent toujours en tête de liste.

Réponse des dirigeants du secteur manufacturier à ces tendances



Collaborer pour innover et produire des résultats

Stimuler l'excellence de la fabrication et de la chaîne d'approvisionnement

L'optimisation des activités manufacturières pour améliorer l'efficacité, réduire les coûts et tirer profit des avantages concurrentiels découlant de l'Industrie 4.0 constitue des facteurs essentiels de réussite à l'ère numérique. La méthodologie **Atlas des manufacturiers** de CGI propose les meilleures pratiques et des outils pour le personnel, les processus et la technologie afin d'accélérer la transformation numérique et atteindre l'excellence des pratiques de fabrication. De plus, depuis 18 ans, CGI réalise une **enquête sur les produits MES (systèmes d'exécution de la fabrication)** afin d'aider les entreprises manufacturières à choisir les solutions MES les mieux adaptées à leurs besoins numériques.

Mettre à profit les avantages de l'Industrie 4.0

CGI continue à aider ses clients de longue date à tirer profit des avantages découlant des technologies de l'Industrie 4.0, telles que l'automatisation, l'informatique cognitive, la robotique avancée et l'Internet des objets. Nous avons notamment élargi notre partenariat stratégique avec **Rio Tinto** afin d'y inclure de nouveaux outils et systèmes en utilisant l'apprentissage automatique et la modélisation avancée des données pour soutenir les opérateurs d'usine de son centre opérationnel de l'aluminium.



Mettre en place une expertise numérique pour demeurer concurrentiel

Les entreprises manufacturières sont constamment mises au défi de réduire les coûts de maintenance et les interruptions de service. CGI les aide à repenser le volet maintenance grâce à **CGI MaEVA**, une solution collaborative d'assistance et d'expertise vidéo à distance et en temps réel.

Mettre à profit l'apprentissage automatique pour prédire les fissures dans l'acier

Une solution fondée sur l'apprentissage automatique développée par CGI a permis à **Uddeholm**, l'un des principaux producteurs d'acier pour la réalisation d'outils industriels établi en Suède, de prédire, de repérer et de prévenir les erreurs de production, d'affiner ses processus et d'améliorer sa rentabilité.

Sécuriser le continuum numérique

Avec l'arrivée des usines numériques et de la chaîne de valeur connectée, les entreprises manufacturières cherchent à protéger l'entreprise, et ce, jusqu'à l'usine. CGI leur propose son expertise en contrôle de la chaîne d'approvisionnement, en mise à l'essai de la sécurité des applications et en évaluation de vulnérabilité ainsi que sa **méthodologie éprouvée pour protéger les systèmes de contrôle industriels (SCI) et les infrastructures essentielles**.



Crédit photo et droits de reproduction : Pierre Soissons/Safran



Moderniser les activités pour stimuler la croissance, la vitesse et l'agilité

Les entreprises manufacturières adoptent des technologies modernes pour devenir plus agiles et réaliser leur programme de transformation numérique. Nous aidons des clients tels que **MEYER WERFT** à moderniser leurs TI dans le processus de production, tout en mettant à profit nos outils d'automatisation éprouvés pour favoriser l'efficacité et offrir une plateforme stable, flexible et durable.

Transformer les processus d'affaires

Pour améliorer la planification, la production de rapports et le soutien des activités, CGI a aidé **Safran Electrical & Power** dans sa transition vers un environnement sans papier grâce à une application Web et mobile pour ses techniciens, fondée sur nos méthodologies agiles.

« Safran Electrical & Power est engagé dans une démarche de digitalisation avancée de ses processus. Dans ce contexte, le déploiement de cette application est un élément stratégique dont nous attendons beaucoup en termes de cycle, d'efficacité et de fluidité. Nous avons choisi CGI pour sa connaissance pointue de nos enjeux et son expertise éprouvée en matière de développement de solutions numériques de pointe. »

Dominique Rousseau

Directeur des Systèmes d'Information et de la Transformation Digitale, Safran Electrical & Power Blagnac, France

« Notre partenariat avec CGI constitue le fondement de notre stratégie de TI. Il soutient non seulement nos activités informatiques, mais également nos investissements en installations et en équipement, et jette les bases de nos futurs projets de numérisation. CGI nous offrira du soutien technologique lors de la conception d'une infrastructure moderne pour nos nouveaux systèmes et assurera la continuité des opérations de nos systèmes existants, sur lesquels reposent encore en bonne partie nos activités. »

Paul Meyer

Chef de la direction informatique, MEYER WERFT Papenburg, Allemagne



PÉTROLE ET GAZ

Énergie. Évolution.

L'évolution rapide des demandes des clients et des citoyens — notamment pour une énergie plus durable et à faible coût ainsi que pour de nouveaux produits et services — incite les grandes sociétés de pétrole et de gaz à pleinement aligner leurs stratégies d'affaires et de TI, à décloisonner les structures et à adopter des stratégies en vue de devenir numérique à l'échelle de l'entreprise.

CGI est partenaire des **principales sociétés pétrolières et gazières dans le monde** et offre des services complets dans les domaines de la production, du raffinage, de l'approvisionnement, de la distribution, du commerce interentreprises et de l'entreprise au consommateur (B2B2C). Nous aidons nos clients à innover et à atteindre de nouveaux sommets en matière d'efficacité et de rentabilité grâce à la transformation numérique.

Être à l'écoute de nos clients

En 2018, nous avons réalisé des entretiens en personne avec **35 dirigeants du secteur pétrolier et gazier** afin d'en apprendre davantage sur les tendances, priorités et principaux défis de leur secteur.

La transformation numérique pour répondre aux attentes des clients est la principale tendance, suivie de l'utilisation de renseignements issus des données et de leur analyse. La modification des modèles opérationnels et d'affaires pour favoriser l'excellence figure également en tête de liste, tout comme les efforts pour réduire les coûts et la cybercriminalité.

Réponse des dirigeants du secteur pétrolier et gazier à ces tendances

91 %

Réduction des coûts et amélioration de la performance (priorité d'entreprise)

89 %

Mise à profit des avantages liés à l'analyse et à l'information commerciale (priorité en TI)

60 %

Stratégie numérique définie mise en place

52 %

Investissement dans l'automatisation robotique des processus

Collaborer pour innover et produire des résultats

Améliorer la productivité et l'agilité

CGI soutient plus de **1 000 applications d'exploration et de production en amont** pour des sociétés pétrolières et gazières mondiales et offre des services en nuage à **30 opérateurs en amont**, assurant la gestion de **700 coentreprises**. De plus, chaque année, les systèmes de CGI traitent **1,5 milliard de transactions par carte essence** et gèrent **100 milliards \$ en paiements par carte essence**.

Favoriser l'agilité et les économies de coûts

Les sociétés d'exploration et de production cherchent à devenir plus agiles et à réduire leurs coûts opérationnels en adoptant des modèles de prestation de services tels que l'impartition des processus d'affaires et des TI. **CGI AgileEnergy360** intègre de tels services d'impartition afin d'améliorer les processus d'affaires, tout en réduisant les coûts, en gérant les risques et en améliorant les services offerts aux utilisateurs finaux.

Offrir une gestion des cartes de bout en bout

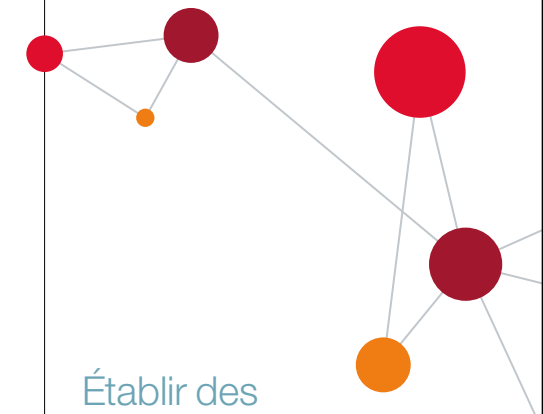
Les solutions de paiement jouent un rôle de premier plan dans la réussite des détaillants en aval. Pionnière de la technologie des cartes de paiement, notre solution **CGI PayPartner360** est l'un des meilleurs systèmes de paiement par carte du secteur et couvre toutes les principales fonctions de paiement par carte.

Améliorer la gestion des systèmes d'arrière-guichet en amont

La complexité opérationnelle, les pressions sur les coûts et les exigences de conformité constituent les défis de l'environnement en amont. La **suite logicielle d'entreprise Exploration2Revenue (X2R)** de CGI est un portefeuille intégré de solutions et de services conçu pour la gestion des processus et systèmes d'arrière-guichet (back-office) en amont qui propose une amélioration de l'agilité, de l'exploitation des données et de la rentabilité.

Accroître l'efficacité de la gestion commerciale

La nécessité de mettre en place une gestion commerciale efficace n'a jamais été aussi grande alors que les sociétés du secteur s'affairent à satisfaire la demande, à se livrer concurrence pour accéder aux réserves, à stimuler la productivité, à réduire les coûts, à se conformer aux réglementations et à relever divers autres défis. **PRODIS** de CGI est une suite complète de solutions de gestion commerciale qui couvre l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement du secteur pétrolier et gazier.



Établir des partenariats à long terme

CGI est le **partenaire stratégique de Shell depuis 30 ans**. Plus de **1 600 conseillers de CGI** travaillent auprès de ce client à l'échelle mondiale. Nous offrons des services de développement et de soutien des applications, des services d'impartition complets et des services-conseils stratégiques qui reposent sur notre vaste expertise sectorielle, une profonde compréhension de la façon de travailler de Shell et un solide alignement de nos cultures.

Simplifier le marché gazier de l'Irlande du Nord

Le **Gas Market Operator for Northern Ireland (GMO NI)** est responsable de la supervision de quatre gestionnaires de réseaux de transport (GRT) distribuant du gaz à l'échelle de l'Irlande du Nord. Jusqu'à tout récemment, les expéditeurs de gaz devaient traiter avec chacun des GRT de façon individuelle. Heureusement, grâce à la nouvelle application logicielle (GTMS Delphi) fondée sur la solution PRODIS de CGI, le GMO NI peut désormais offrir un seul point de contact pour toutes les activités commerciales des GRT.

« Nous sommes très satisfaits du nouveau système informatique GTMS Delphi. Les commentaires des utilisateurs sont excellents puisque le système a permis de simplifier les opérations tant pour l'effectif interne de GMO NI que pour les expéditeurs externes. Ces derniers jouissent désormais d'avantages considérables. Ils peuvent utiliser un seul système TI pour gérer toutes leurs activités de transport de gaz en Irlande du Nord et ont également accès à des modalités de facturation simplifiées. Nous sommes très impressionnés par le professionnalisme et l'efficacité avec lesquels CGI a exécuté le projet. Malgré des délais très serrés, CGI a mis en œuvre la solution selon les échéances et les budgets impartis. »

Mark Raphael
Directeur général, GMO NI
Belfast, Irlande du Nord





COMMERCE DE DÉTAIL ET SERVICES AUX CONSOMMATEURS

Cohérent. Centré sur le client.

Les entreprises de commerce de détail et de services aux consommateurs font face à la pression de répondre aux demandes croissantes des clients, qui exigent une expérience hautement axée sur le consommateur et cohérente ainsi qu'une gestion proactive des cyberrisques.

CGI aide ses clients à relever ces défis. Nous offrons des services à **plus de 800 clients** de ce secteur.

Être à l'écoute de nos clients

En 2018, nous avons réalisé des entretiens en personne avec **132 dirigeants du commerce de détail et des services aux consommateurs** afin d'en apprendre davantage sur les tendances, priorités et principaux défis de leur secteur.

Devenir des entreprises numériques pour **répondre aux attentes croissantes des clients** demeure la principale tendance, suivie de la cybersécurité, qui gagne en importance. Améliorer les activités, exploiter et analyser les données massives (big data) ainsi que garantir la conformité réglementaire complètent la liste des principales tendances. **La transformation vers un nouveau modèle de commerce s'avère essentielle dans les points de vente physique.**

Réponse des dirigeants du commerce de détail et des services aux consommateurs à ces tendances

94 %
Amélioration de l'expérience client (priorité d'entreprise)

87 %
Amélioration de l'expérience client (priorité en TI)

61 %
Stratégie numérique définie mise en place

80 %
Investissement dans l'analyse prédictive (3 prochaines années)



Collaborer pour innover et produire des résultats

Offrir une expérience client cohérente et en temps réel

Les détaillants cherchent constamment à combler l'écart entre les points de vente physiques et canaux de vente numériques pour améliorer l'expérience client et employé. Conçue en partenariat avec nos clients, notre plateforme novatrice **CGI Retail Xp360** leur permet de répondre aux demandes croissantes des consommateurs pour davantage de produits, services et information — offerts instantanément, en temps réel, de manière cohérente et centrés sur le consommateur.

Exploiter la valeur des données client

Les données sont essentielles pour offrir une expérience client personnalisée. CGI aide des clients tels qu'**Aller Media** à mettre à profit l'analyse prédictive avec des sources de données en ligne et hors ligne pour créer des profils détaillés de clients ainsi que des offres publicitaires de classe mondiale.

Rationaliser toutes les étapes de la chaîne des opérations de détail

Améliorer l'efficacité des fonctions internes laisse davantage de temps pour le service à la clientèle. CGI travaille avec des clients tels que **Minimani**, la chaîne finlandaise d'hypermarchés, afin d'améliorer la gestion des activités multicanales grâce à une approche axée sur le consommateur.

Améliorer l'expérience en magasin pour stimuler l'agilité et l'efficacité

Aider les détaillants à ouvrir rapidement de nouveaux magasins requiert une connexion entre les applications et les systèmes d'arrière-guichet ainsi qu'un accès à des renseignements exploitables sur la performance en magasin. CGI collabore avec **Rituals Cosmetics**, détaillant de produits cosmétiques et d'entretien, à la normalisation complète de l'expérience en magasin et au soutien des applications, assurant ainsi une expérience consommateur cohérente et améliorée.

Acquérir une connaissance approfondie de l'expérience client

Utiliser les données afin d'évaluer et améliorer l'expérience client constitue une priorité clé pour se distinguer de la concurrence. CGI aide ses clients à mettre à profit des solutions telles que l'analyse vidéo avancée pour surpasser les outils traditionnels d'analyse des commentaires des clients. Nous avons, par exemple, aidé les organisateurs de **Ruisrock**, le festival estival de musique le plus populaire en Finlande, à capturer en temps réel les émotions des spectateurs afin de collecter de données permettant d'améliorer leur expérience.

Atténuer les cybermenaces de façon proactive

La recrudescence des menaces confère à la cybersécurité une position privilégiée. Grâce aux services de surveillance offerts par nos centres de gestion de la sécurité, CGI aide ses clients, y compris **Otava**, une importante maison d'édition finlandaise, à assurer la surveillance et la protection de ses systèmes.

Transférer l'expérience en magasin sur des plateformes numériques

CGI aide des commerces tels que **Zodio**, un détaillant spécialisé en accessoires et articles de décoration pour la maison, à étendre sa culture en magasin vers sa boutique en ligne grâce à la mise en œuvre d'une solution intuitive de gestion de l'information sur les produits répondant aux besoins des utilisateurs.

Stimuler l'engagement des consommateurs grâce à la mobilité



Offrir des expériences client personnalisées et interactives figure en tête de liste des priorités pour la majorité des détaillants. Une nouvelle application mobile pilote, conçue en collaboration avec **Akateeminen Kirjakauppa** (Academic Bookstore), reconnaît le livre choisi par un client et permet à celui-ci de consulter sur son téléphone mobile de l'information y étant associée.

« CGI a développé une idée et une application où la couverture du livre est le facteur clé d'information numérique afin d'aider les consommateurs à prendre leurs décisions d'achat. »

Anne Kariniemi

Chef de la direction, Akateeminen Kirjakauppa (Academic Bookstore) Helsinki, Finlande

Le pouvoir de commander entre les mains des consommateurs

Pour les entreprises de vente en gros et de distribution, des stratégies d'entreprise et en TI évolutives s'avèrent essentielles pour renforcer les relations et stimuler la croissance. Dans le cadre de sa collaboration avec la chaîne de détaillants **The Beer Store**, CGI a soutenu son programme de transformation numérique en agissant à titre de partenaire numérique pour renforcer les relations de commerce électronique interentreprises (B2B) et stimuler la croissance des revenus grâce à un site Web B2B novateur.



Cette approche a permis d'apporter des améliorations considérables à l'engagement des clients dans son ensemble.

- Interactions numériques efficaces avec les clients
- Fonctionnalité de commerce électronique en ligne
- Capacité de passer ou de renouveler une commande de produits en fonction de l'état de stock
- Commerce mobile offrant une conception adaptée
- Augmentation de la satisfaction globale grâce à des plateformes accessibles en temps opportun pour passer des commandes et organiser les horaires dans un environnement numérique

« Nous modernisons notre expérience client de commerce électronique interentreprises (B2B) grâce à un site Web novateur conçu pour placer la bière appropriée au moment opportun pour le consommateur. À titre de partenaire numérique de ce projet, la profonde compréhension de notre entreprise et la vaste expertise technologique de CGI se sont avérées essentielles à la réussite de notre transformation. »

Jennifer Mason

Directrice des systèmes d'information The Beer Store and Brewers Distributor Ltd. Mississauga, Canada



TRANSPORT ET LOGISTIQUE

Déplacements. Intelligents.

Assurer un déplacement sûr, rapide, fiable et rentable des personnes et des biens exige des modes de transport écologiques, durables et efficaces sur le plan des ressources. CGI aide les entreprises à se déplacer intelligemment grâce à la mobilité intelligente et aux technologies émergentes.

Nous travaillons auprès de **plus de 200 clients des secteurs du transport aérien, maritime, ferroviaire et routier ainsi que des secteurs de la logistique et des services postaux**. Nous établissons avec eux des partenariats stratégiques et novateurs à long terme qui contribuent à la mise en œuvre de capacités numériques et produisent les résultats attendus par les clients.

Être à l'écoute de nos clients

En 2018, nous avons réalisé des entretiens en personne avec **78 dirigeants des secteurs du transport, de la logistique et des services postaux** afin d'en apprendre davantage sur les tendances, priorités et principaux défis de leur secteur.

Pour la deuxième année consécutive, **devenir une organisation numérique est la principale tendance mentionnée** par les dirigeants interrogés, suivi de la protection de l'organisation grâce à la cybersécurité. Les autres grandes tendances sont l'adoption des technologies mobiles pour améliorer les opérations des équipes sur le terrain et l'engagement des clients ainsi que l'investissement dans les technologies d'analyse de données pour augmenter la visibilité des actifs. La conformité réglementaire demeure également une préoccupation, compte tenu des nouveaux mécanismes réglementaires tels que le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE.

Réponse des dirigeants des secteurs du transport, de la logistique et des services postaux à ces tendances

94 %

Optimisation des opérations (priorité d'entreprise)

91 %

Mise à profit des perspectives commerciales issues de l'analyse (priorité en TI)

88 %

Investissement dans la transformation numérique

64 %

Stratégie numérique définie mise en place

Collaborer pour innover et produire des résultats

Changer le comportement des conducteurs

Les technologies émergentes peuvent exercer une influence sur le comportement des conducteurs, au profit des entreprises comme de la société. Les **solutions BestDriver et SmartTravel de CGI** modifient le comportement des conducteurs grâce à des technologies mobiles, de ludification et d'analyse de données, et contribuent à la réduction des émissions et à l'atteinte d'autres objectifs de développement durable, tout en améliorant la sécurité.

Gérer les données liées à la circulation

Les exploitants du secteur du transport et de la logistique cherchent à maximiser leur utilisation des données pour générer un avantage concurrentiel. **CGI Traffic360** est un service d'impartition qui offre un traitement à la fois automatisé et manuel de tous les types de données liées au transport pour soutenir un vaste éventail d'activités : détection de vitesse, application des règlements de la circulation, recensement de la circulation, surveillance de conteneurs, maintenance de l'infrastructure et autres exigences.

Automatiser le cycle de vie de la logistique

Une logistique rentable et axée sur le client requiert des solutions numériques novatrices telles qu'**Intelligent Cargo IT4CARGO** de CGI qui gère le cycle de vie complet de la logistique – des commandes à la facturation. Les clients peuvent passer des commandes et en assurer le suivi, alors que l'équipe de logistique se concentre sur la gestion des contrats, le suivi des marchandises et le traitement des rapports.

Explorer la mobilité en temps réel en tant que service

Les tendances majeures en matière de numérique telles que l'économie du partage, ainsi que l'importance accrue des services mobiles et de l'automatisation, se conjuguent pour changer les besoins en transport. CGI contribue activement à l'écosystème de la mobilité et soutient les entreprises privées et publiques dans leur adoption de la mobilité intelligente. À titre de partenaire platine de **Movin'On 2018, sommet international de la mobilité intelligente et durable de Michelin**, CGI s'est jointe à des milliers de dirigeants des secteurs publics et privés, à des experts, à des scientifiques et à des visionnaires pour comparer des solutions techniques et discuter des options de politiques dans l'objectif commun de développer les services mobiles de demain.

Adapter les applications pour l'ère numérique

CGI collabore avec la **SNCF**, société ferroviaire publique de France, pour assurer la gestion de son système d'information des ressources humaines et d'un large portefeuille d'applications essentielles à la maintenance du réseau ferroviaire.

Assurer un suivi sécuritaire

Assurer le suivi des personnes et des actifs peut s'avérer un défi complexe, susceptible d'engendrer des fraudes. **CGI Secure Tracking Services (CGI S-TrackS)** fournit des renseignements de localisation à l'épreuve des fraudes grâce aux réseaux de satellites européens **Galileo**, sans avoir recours à des sources de données supplémentaires.

Répondre efficacement aux situations de crise

La **gestion de crise** joue un rôle de plus en plus important dans les stratégies des entreprises de transport et de logistique. CGI travaille avec des clients du secteur afin de leur permettre de répondre efficacement à de nombreuses situations de crise — grèves d'employés, déversements de substances dangereuses, cyberattaques, etc.

Produire des calendriers maritimes prédictifs

Les compagnies maritimes cherchent à assurer la sécurité de la traversée, tout en optimisant le transport de leurs chargements. CGI travaille de concert avec les gouvernements flamand et néerlandais au développement de **Westerschelde Planner (WESP)**, une application qui conseille et pilote les autorités portuaires pour fluidifier et sécuriser la navigation sur le fleuve Scheldt. L'application WESP combine en temps réel les prédictions météorologiques aux conditions océaniques pour fournir des prédictions dynamiques jusqu'à 48 heures avant le départ.



Mettre à l'essai les innovations grâce à la visualisation 3D du réseau ferroviaire néerlandais

CGI collabore avec **ProRail** et **NS** pour recréer le réseau ferroviaire néerlandais dans un environnement tridimensionnel. ProRail pourra ainsi effectuer des simulations réelles, virtuelles et constructives pour développer, tester et mettre en œuvre des innovations ferroviaires de façon sécuritaire, rapide et réaliste.



SERVICES PUBLICS
(électricité, gaz, eau et gestion des déchets)

Innovation. Exploitation.

Les technologies numériques, les attentes croissantes des consommateurs et les pressions liées à l'adoption d'un système énergétique abordable, évolutif, sécurisé et à faibles émissions de carbone bouleversent la façon dont les sociétés de services publics créent et fournissent de la valeur à leurs clients. CGI aide les sociétés de services publics à aborder la transition énergétique, tout en restant compétitives sur leur marché.

Nos experts travaillent de concert avec **plus de 250 clients des secteurs de l'électricité, de l'eau et de l'industrie gazière en aval**, y compris **8 des 10 plus grandes sociétés de services publics en Europe et en Amérique du Nord**.

Être à l'écoute de nos clients

En 2018, nous avons réalisé des entretiens en personne avec **127 dirigeants des services publics** afin d'en apprendre davantage sur les tendances, priorités et principaux défis de leur secteur.

Alors que les entreprises du secteur continuent de **mettre l'accent sur la transformation numérique** pour répondre aux attentes des clients, **la protection fait l'objet d'une attention toute particulière**. Les dirigeants citent également l'importance d'assurer la conformité réglementaire ainsi que d'améliorer les investissements et les coûts d'exploitation des actifs. Les données deviennent un véritable « capital numérique ». Le changement des modèles opérationnels et d'affaires est également essentiel pour relever les défis du nouvel écosystème énergétique.

Réponse des dirigeants des services publics à ces tendances

87 %

Protection grâce à la cybersécurité (priorité d'entreprise et en TI)

59 %

Stratégie numérique définie mise en place

79 %

Investissement pour stimuler l'excellence opérationnelle

87 %

Investissement dans l'analyse des données et l'analyse prédictive (3 prochaines années)

Collaborer pour innover et produire des résultats

Protéger l'approvisionnement en énergie

Le réseau mondial de **centres de gestion de la sécurité** de CGI aide les services publics d'Europe et d'Australie à maintenir un flux d'énergie et des activités opérationnelles ininterrompues par la surveillance des enjeux de sécurité, des renseignements partagés et la détection des menaces.

Réinventer les plateformes d'interactions numériques

Nous misons sur notre expérience utilisateur et notre approche unique de commerce consommateur-entreprise (C2B) pour aider les leaders du numérique, tels que **Direct Energy**, à reconfigurer leurs plateformes et à les adapter aux interactions avec leurs clients, employés et partenaires.

Favoriser l'innovation numérique dans les réseaux à basse tension

Le projet Flexible Urban Networks — Low Voltage (FUN-LV) a été mis en place par **UK Power Networks** pour définir des façons novatrices d'utiliser les actifs du réseau énergétique. Grâce à DPlan, un outil de modélisation avancé, CGI a collecté et examiné les données du réseau à basse tension et a atteint les objectifs fixés.

Alimenter des réseaux intelligents et écologiques

Les solutions de réseaux intelligents de CGI, comme l'infrastructure de compteurs évoluée **Sm@rtering** et les services **Instant Energy** (qui soutiennent 60 % des compteurs intelligents résidentiels au R.-U.), aident les services publics à dégager des renseignements exploitables et à créer une industrie intelligente et écologique.

Faire évoluer le réseau numérique du futur

CGI et **GE** poursuivent la mise en œuvre conjointe de logiciels pour les réseaux électriques en Amérique du Nord, axés sur le contrôle en temps réel, les infrastructures de base et la cybersécurité.

Accélérer l'innovation

Les solutions de **gestion des actifs et des ressources (ARM)** et **Pragma** de CGI gèrent les actifs, les pannes et la main-d'œuvre mobile pour les plus grands services publics au monde. Nous offrons aussi une approche agile et axée sur le client pour appliquer notre méthodologie **ModernSI**.

Mettre en place un marché de l'eau concurrentiel

MOSL, exploitant du marché de l'eau en Angleterre, a collaboré avec CGI à la conception, au développement et au déploiement d'un système d'exploitation des marchés centraux pour 30 compagnies d'eau et 1,2 million de clients commerciaux, favorisant la concurrence au sein du marché de détail de l'eau destinée à des usages non domestiques. Cette collaboration a reçu la distinction « **Alliancing and Partnership Initiative** » dans le cadre des **Water Industry Awards en 2018**. CGI continuera à travailler avec MOSL au cours des prochaines années pour assurer la gestion du système.

Faire évoluer les marchés énergétiques centralisés concurrentiels

CGI a développé **12 des 18 centres d'échange d'information des marchés énergétiques centralisés**. La solution **DataHub** de CGI pour **Fingrid Datahub Oy** générera des avantages stratégiques dans toute la chaîne de valeur.

Exploiter le plein potentiel des actifs de production d'énergies renouvelables

Le **système primé de gestion des énergies renouvelables (RMS)** de CGI assure le contrôle en temps réel de **7 800 éoliennes** dans **380 parcs éoliens** et **12 pays**.

« La collaboration de Generg avec CGI et la mise en œuvre de la solution RMS sont une étape importante vers l'atteinte de nos objectifs d'amélioration de l'exploitation et de la maintenance de nos actifs opérationnels et d'accroissement de l'efficacité de notre production d'énergies renouvelables. »

Helder Serranho
Chef des opérations, Generg
Lisbonne, Portugal

« Nous avons pu juger de l'expertise des spécialistes de CGI lorsque nous avons collaboré avec eux. Ils font preuve d'un engagement sincère et d'une volonté d'apprendre les uns des autres. Ensemble, nous avons créé une plateforme pour le marché (danois) de l'électricité pour de nombreuses années. »

Martin Lervad Lundo
Directeur, Energinet DataHub
Fredericia, Danemark





Le centre d'innovation
Commerce de détail et
services aux consommateurs
de CGI à Lille, en France

Établir des partenariats avec nos clients pour mettre l'innovation en œuvre

Au sein de tous les secteurs où nous exerçons nos activités, les attentes des consommateurs en matière de numérique redéfinissent la façon dont nos clients créent leurs propositions de valeur. Dorénavant, la capacité de fonctionner de manière agile et de continuellement exploiter l'innovation à l'échelle et au rythme appropriés sera le facteur qui permettra aux entreprises de prospérer.

Des stratégies numériques fructueuses reposent aussi bien sur les personnes et la culture que sur la technologie. Voilà pourquoi l'approche de CGI en matière d'innovation réside dans la proximité avec ses clients.

Le centre d'innovation
en chaîne
d'approvisionnement
de CGI à Lyon,
en France



CGI prête main-forte à Kiruna, en Suède, pour planifier la plus importante relocalisation municipale au monde grâce à la réalité augmentée et aux données de précision

« Il est important de tirer profit des expériences et des innovations qui naissent de la transformation urbaine de Kiruna et de les traduire en activités commerciales. L'intérêt est grand pour le secteur privé, étant donné que le projet donne lieu à une croissance économique et à la création d'emplois. Le fait que CGI mette à profit le changement urbain pour préparer le terrain à l'innovation est porteur pour la municipalité de Kiruna. »

Kristina Zakrisson
Conseillère municipale
Kiruna, Suède



Le centre d'innovation
de CGI à Rotterdam,
aux Pays-Bas

Projets client

Chez CGI, l'innovation prend forme sur le terrain, dans le cadre de notre travail sur les projets client. Ces solutions issues de projets sont perfectionnées dans nos laboratoires, nos pratiques de technologies émergentes et nos centres d'expertise sectorielle de proximité, et ensuite adaptées par l'entremise de notre programme d'innovation et de nos équipes chargées de nos solutions de propriété intellectuelle (PI).

La voix de nos clients

Notre modèle de proximité nous permet de mener à bien notre programme La voix de nos clients, dans le cadre duquel nos leaders s'entretiennent en personne avec les clients afin de discuter de leurs principales priorités en matière d'innovation, aujourd'hui et pour les trois prochaines années. Dans l'ensemble des secteurs d'activité et marchés géographiques, les investissements prévus en innovation soulignent l'importance de devenir une organisation numérique, de mettre à profit les données et l'analyse prédictive, et de mettre en œuvre des modèles d'affaires et en TI agiles afin d'apporter des améliorations aux processus d'affaires et opérationnels et de protéger l'organisation grâce à la cybersécurité. Les priorités liées à l'innovation définies par nos clients guident les priorités d'investissement de nos équipes à l'échelle locale et mondiale.

Notre réseau de pratiques de technologies émergentes

Grâce à nos quelque 50 pratiques de technologies émergentes établies dans 14 pays, nos équipes de proximité développent des innovations en fonction des priorités des clients locaux et partagent ces renseignements et innovations dans l'ensemble du réseau. Ces pratiques innovent dans des domaines tels que la conception axée sur la personne, la chaîne de blocs (blockchain), l'analyse avancée, la cybersécurité, l'Internet des objets, l'automatisation et l'intelligence artificielle. Le savoir-faire et les réalisations client issus de ces pratiques sont partagés à l'échelle de l'entreprise et permettent aux équipes locales partout dans le monde d'offrir ce que CGI a de meilleur pour chaque mandat.



CGI a établi un partenariat avec le département central des TI de l'Université des sciences appliquées de Munich pour analyser le degré de maturité de son organisation de ses services et réduire l'écart entre les TI et les autres départements de l'établissement

« Pour combler les attentes des utilisateurs aujourd'hui et à l'avenir, les services en TI doivent adopter de nouvelles approches. À l'aide des analyses et méthodologies de CGI, nous avons pu cibler des options propres à chacune des mesures et mettre en commun des idées avec les équipes de spécialistes en vue d'améliorer la qualité des services. »

Prof. Manfred Paul
Chef du département central des TI
Université des sciences appliquées
de Munich
Munich, Allemagne

CGI migre les activités de l'Agence américaine pour le développement international (« USAID ») vers un environnement infonuagique (cloud) hybride

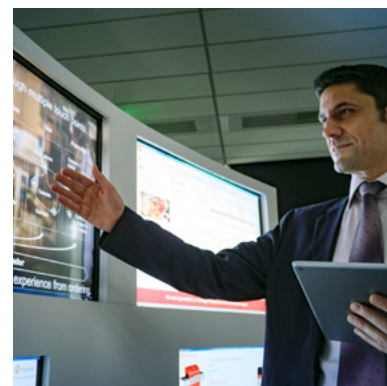
« Nous sommes heureux de collaborer avec CGI pour mettre en œuvre une solution infonuagique (cloud) hybride conçue pour réduire les coûts et réaliser des gains d'efficacité tout en permettant l'application continue des meilleures pratiques. »

Joseph Lentini

Agent de négociation des contrats
Agence américaine pour le développement international
Washington, D.C., États-Unis

Centres et laboratoires d'innovation

CGI est dotée d'un réseau mondial de laboratoires de collaboration et de centres d'innovation, soutenu et alimenté par les clients et nos pratiques de technologies émergentes. Situées à proximité des clients, ces structures favorisent l'innovation collaborative et l'accès à des capacités novatrices mondiales. Elles offrent un soutien local, des responsabilités claires et des résultats mesurables. Elles constituent pour nos experts un environnement de collaboration pour tester et faire évoluer les innovations ainsi qu'un espace où échanger avec la communauté locale.



Programme ICE (Innover. Collaborer. Évoluer.)

Le programme ICE est l'une des façons qui nous permettent de transformer des idées ingénieuses en nouvelles solutions d'affaires. Il exploite les innovations des équipes de proximité et propose des solutions adaptables et reproductibles à l'échelle mondiale. En favorisant une communauté d'innovation au sein de CGI, nous générons une valeur ajoutée pour nos clients et des perspectives de carrière pour nos conseillers. Nos champions de l'innovation soumettent des milliers d'idées chaque année. Les leaders de l'innovation choisissent ensuite les idées qui bénéficieront d'un investissement, et nous développons des dizaines d'innovations en outils reproductibles.

Portefeuille de solutions de propriété intellectuelle (PI) de CGI

Notre suite de PI, qui comprend plus de 175 solutions, valorise les avancées sectorielles et les meilleures pratiques, et renforce notre capacité d'innovation au sein des entreprises de nos clients. Lorsque nous intégrons nos solutions de PI aux projets de nos clients, nous recueillons continuellement des commentaires afin de privilégier le développement de la solution et de proposer des logiciels services (SaaS) hébergés en vue d'en soutenir la gestion continue et l'évolution. Les clients tirent également profit des processus d'affaires fondés sur la PI de CGI dans les domaines suivants : le recouvrement, la facturation, le service à la clientèle, les centres d'assistance en TI et la création de nouveaux modèles d'affaires tels que CGI Open Finance pour un système bancaire ouvert et CGI Retail Xp360 pour une nouvelle expérience client dans le commerce de détail.

Aperçu des investissements en PI

En 2018, CGI a annoncé le **lancement et l'amélioration de plusieurs solutions de PI exclusives**, illustrant nos investissements continus consacrés à l'innovation pour nos clients, fondés sur une expertise sectorielle approfondie. En voici quelques exemples.

- **CGI Open Finance** pour permettre aux banques de profiter pleinement des avantages de l'économie des API ouvertes et agir à titre d'accélérateur numérique du secteur financier
- **Plateforme CGI Retail Xp360** pour aider les enseignes de détail à offrir une expérience client cohérente en temps réel dans l'ensemble des canaux
- **CGI HotScan360**, une version améliorée de notre solution de pointe HotScan, pour offrir une solution complète et en temps réel de lutte contre le crime financier
- **CGI Wealth360** qui intègre l'automatisation intelligente et d'autres technologies émergentes pour aider les professionnels de la gestion de patrimoine à anticiper les changements, à offrir des options créatives et à accroître l'efficacité alors qu'ils assurent la gestion des investissements de leurs clients
- Développement durable du **SaaS et mise en œuvre dans le nuage (cloud)** de notre portefeuille de solutions de PI pour des applications telles que CGI Collections360, CGI Advantage et Momentum, et intégration d'outils numériques tels que **l'automatisation intelligente et la chaîne de blocs (blockchain)** pour des solutions telles que CGI Trade360

CGI Open Finance : créer de la valeur grâce à l'économie des API ouvertes

Dans le monde numérique et connecté d'aujourd'hui, les activités bancaires ont lieu à toute heure. Les clients ont un mode de vie profondément ancré dans le numérique, et leurs attentes à l'égard des banques ont radicalement changé ces dernières années. L'avènement de l'économie des API ouvertes modifie fortement le modèle bancaire traditionnel, brouille les frontières et les rôles des différents acteurs et donne lieu à un nouvel écosystème bancaire axé sur la collaboration, l'innovation, le consommateur et une utilisation intelligente des données.

Pour aider les banques à profiter pleinement des avantages de l'économie des API, CGI a lancé CGI Open Finance en 2018. CGI Open Finance prend en compte toutes les exigences du système bancaire ouvert (open banking), tout en réduisant les coûts liés à son adoption. **Notre premier client et partenaire, la Banque Internationale à Luxembourg, a collaboré avec nous à la création de la solution.**

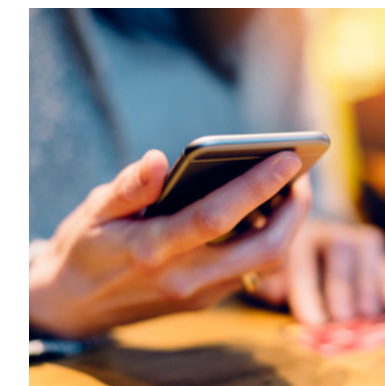
CGI Open Finance est une solution complète pour le système bancaire ouvert. Elle permet l'intégration des banques traditionnelles et de leurs applications centrées sur les produits aux FinTech grâce aux API et à une couche d'orchestration. Mais CGI Open Finance soutient un ensemble bien plus vaste d'exigences non fonctionnelles visant à exploiter une plateforme de puissance industrielle, sécuritaire et résiliente, nécessaire au sein du nouvel environnement bancaire ouvert.

Elle facilite non seulement l'étroite collaboration avec les fournisseurs tiers, mais permet également aux banques de devenir des agrégateurs fournissant les mêmes services et de stimuler une véritable innovation. Grâce à CGI Open Finance, les banques peuvent maximiser les avantages du système bancaire ouvert en offrant de nouveaux services numériques et des partenariats à valeur ajoutée à leurs clients.

« Nous travaillons dans un environnement bancaire en mutation, soumis à de hauts niveaux de réglementation et aux demandes sans cesse croissantes pour satisfaire les clients. Nous sommes très heureux d'unir nos efforts pour la création de CGI Open Finance, une solution qui nous permettra de tirer pleinement profit de l'économie des API ouvertes. Il s'agit d'un projet très stimulant pour nous qui se traduira par de nouveaux produits et services novateurs pour nos clients. »

Yves Baguet

Chef des opérations
Banque Internationale à Luxembourg
Luxembourg, Luxembourg



Emplacements de CGI



1 AMÉRIQUE DU NORD

CANADA

Alberta
Calgary
Edmonton

Colombie-Britannique
Burnaby
Victoria

Île-du-Prince-Édouard
Stratford

Nouveau-Brunswick
Fredericton
Moncton

Nouvelle-Écosse
Halifax

Ontario
Markham
Mississauga
Ottawa
Toronto

Québec
Drummondville
Gatineau
Montréal
Québec
Saguenay
Shawinigan
Sherbrooke

Saskatchewan
Regina
Saskatoon

ÉTATS-UNIS

Alabama
Birmingham
Huntsville
Mobile
Troy

Alaska
Juneau

Arizona
Phoenix
Sierra Vista
Tempe
Tucson

Arkansas
Hot Springs

Californie
Los Angeles
Oakland
Sacramento
San Diego
San Francisco

Caroline du Nord
Charlotte
Durham
Fayetteville

Caroline du Sud
Charleston
Columbia

Colorado
Denver

Connecticut
Gales Ferry
Hartford

Floride
Jacksonville
Miami
Tampa

Géorgie
Albany
Atlanta

Illinois
Chicago
Fairview Heights

Kentucky
Frankfort
Louisville

Louisiane
Lafayette
Nouvelle-Orléans

Maine
Waterville

Maryland
Annapolis Junction
Baltimore
Lexington Park

Massachusetts
Boston

Michigan
Détroit
Lansing

Minnesota
Minneapolis

Nevada
Las Vegas

New Jersey
Newark
Trenton

New York
Albany
Buffalo
New York

Ohio
Athens
Cincinnati
Cleveland
Columbus

Oklahoma
Lawton
Oklahoma City

Oregon
Portland

Pennsylvanie
Philadelphie
Pittsburgh

Tennessee
Chattanooga
Nashville

Texas
Austin
Belton
Dallas
El Paso
Fort Worth
Houston
San Angelo
San Antonio

Utah
Salt Lake City

Virginie
Arlington
Fairfax
Lebanon
Manassas
Norfolk
Richmond
Sterling

Washington
Seattle

Washington, D.C.

Wisconsin
Wausau

2 AMÉRIQUE DU SUD

BRÉSIL

Mogi das Cruzes
São Paulo

3 EUROPE

ALLEMAGNE

Berlin
Brême
Brunswick
Cologne
Darmstadt
Düsseldorf
Erfurt
Halle
Hambourg
Hanovre
Heilbronn
Karlsruhe
Leinfelden-Echterdingen
Leipzig
Mannheim
Munich
Sulzbach
Wolfsburg

ANGLETERRE

Birmingham
Bristol
Chelmsford
Gloucester
Leatherhead
Londres
Luton
Manchester
Milton Keynes
Newcastle
Nottingham
Reading

BELGIQUE

Bruxelles

DANEMARK

Aalborg
Aarhus
Ballerup
Copenhague
Kolding

ÉCOSSE

Aberdeen
Édimbourg
Glasgow
Newtown St Boswells

ESPAGNE

Madrid
Málaga

ESTONIE

Tallinn
Tartu

FINLANDE

Espoo
Hämeenlinna
Helsinki
Joensuu
Jyväskylä
Kouvola
Kuopio
Lahti
Lappeenranta
Mikkeli
Oulu
Rauma
Riihimäki
Tampere
Tornio
Turku
Vaasa

FRANCE

Aix-en-Provence
Amiens
Bordeaux
Brest
Clermont-Ferrand
Grenoble
Le Mans
Lille
Limoges
Lyon
Montpellier
Nantes
Nice
Niort
Orléans
Paris
Paris La Défense
Paris Saint-Denis
Pau
Rennes
Strasbourg
Toulouse

HONGRIE

Budapest

ITALIE

Frascati
Milan

LETTONIE

Riga

LITUANIE

Kaunas
Vilnius

LUXEMBOURG

Bertrange

NORVÈGE

Bergen
Grålum
Haugesund
Oslo
Stavanger
Tønsberg

PAYS-BAS

Amstelveen
Amsterdam
Arnhem
Eindhoven
Groningen
Maastricht
Rotterdam

PAYS DE GALLES

Bridgend
St Asaph

POLOGNE

Cracovie
Poznan
Varsovie
Wroclaw

PORTUGAL

Lisbonne
Odivelas
Porto
Sacavém
Sintra

RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Brno
Ostrava
Prague

ROUMANIE

Bucarest

SLOVAQUIE

Bratislava

SUÈDE

Borlänge
Bromölla
Eskilstuna
Gällivare
Gävle
Göteborg
Härnösand
Jönköping
Kalmar
Karlskrona
Karlstad
Kiruna
Linköping
Luleå
Malmö
Norrköping
Örebro
Örnsköldsvik
Oskarshamn
Östersund
Skara
Skellefteå
Stockholm
Sundsvall
Umeå
Västerås

4 AFRIQUE

MAROC

Casablanca
Fès
Rabat

5 ASIE

INDE

Bangalore
Chennai
Hyderabad
Mumbai
Pune

MALAISIE

Kuala Lumpur

PHILIPPINES

Manille

6 AUSTRALIE

Brisbane
Hobart
Melbourne
Sydney

Travailler à proximité de nos clients grâce à une solide présence mondiale

Constitution de CGI

Alors que la plupart des entreprises ont une vision et une mission, CGI va plus loin en s'inspirant d'un rêve. Ce rêve met l'accent sur les notions de plaisir et de propriété qui sont essentielles à notre succès. Le rêve de CGI, ainsi que notre vision, notre mission et nos valeurs, forment la constitution de CGI. Grâce aux cadres de gestion et aux programmes fondés sur cette constitution, CGI affiche une croissance constante dont bénéficient nos clients, nos membres et nos actionnaires.

Notre rêve

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.

Notre vision

Être un leader de classe mondiale qui offre une gamme complète de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management et qui contribue au succès de ses clients.

Notre mission

Contribuer au succès de nos clients grâce à des services-conseils de la plus grande qualité, compétence et objectivité; exercer un leadership éclairé qui les aidera à atteindre pleinement leurs objectifs en technologie de l'information, en processus d'affaires et en gestion.

Dans tout ce que nous faisons, nous sommes guidés par notre rêve et vivons selon nos valeurs pour bâtir des relations de confiance et honorer nos engagements actuels et futurs.

Nos valeurs

Partenariat et qualité

Pour nous, le partenariat et la qualité constituent une philosophie et une façon d'être. Nous approfondissons sans cesse notre compréhension des activités de nos clients. 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. Nous n'acceptons aucune rémunération de la part de fournisseurs. Nous agissons toujours de façon honnête et éthique. Nous ne cherchons jamais à tirer d'avantages indus et évitons les conflits d'intérêts, qu'ils soient réels ou perçus.

Intrapreneurship et partage

Notre succès collectif repose sur notre compétence, notre engagement et notre enthousiasme. 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 notre croissance rentable. Par le travail d'équipe et le partage de notre savoir-faire et de nos connaissances dans toutes nos activités à l'échelle mondiale, 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, et bénéficions de la valeur ainsi créée en participant aux profits et en ayant accès à l'actionnariat.

Respect

Dans toutes nos actions, nous sommes respectueux envers nos membres, clients, partenaires d'affaires et concurrents. 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 d'entreprise de CGI.

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 au bénéfice de nos membres et de nos actionnaires. Notre solidité financière nous permet d'investir continuellement dans le perfectionnement professionnel de nos membres, dans nos services et dans nos solutions d'affaires au profit 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 communautés. En tant que membres, nous prenons à cœur notre responsabilité de contribuer au mieux-être économique, social et environnemental des communautés dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Assises de gestion de CGI

CGI est déterminée à être la meilleure entreprise du secteur des TI. Pour ce faire, nous devons gérer notre entreprise en faisant preuve d'excellence. À cet égard, les Assises de gestion de CGI regroupent les composantes majeures qui définissent notre entreprise et orientent sa gestion, y compris la constitution de CGI et un ensemble commun de politiques, de cadres de gestion, de processus, de principes opérationnels et de mesures. Les Assises de gestion rassemblent les meilleures pratiques nous permettant d'être constants et de produire des résultats de qualité supérieure pour nos clients, peu importe le pays dans le monde où CGI exerce ses activités.

O P É R A T I O N S C E R T I F I C A T I O N S I S O 9 0 0 1	La constitution de CGI				Politiques et processus d'entreprise					
	Rêve	Vision	Mission	Valeurs	Code d'éthique	Organisation, gouvernance et ajustements	Ressources humaines	Finance et investissement	Sécurité et protection des données personnelles	Système qualité
	Orientations stratégiques et planification opérationnelle	Gamme de services	Gérer l'excellence opérationnelle	Marketing, relation client et développement des affaires	Gestion des risques liés aux mandats	Innovation et propriété intellectuelle	Fusions et acquisitions	Cadres de gestion		
	Cadre de gestion du partenariat client				Cadre de gestion du partenariat membre		Cadre de gestion du partenariat actionnaire			
	Proposition	Contrat	Meilleures pratiques en gestion des TI Gouvernance des ententes	Livraison	Clôture	Institut de leadership		Gestion des relations avec les investisseurs		
	Méthodes et outils				Affectation Performance et planification de carrière Recrutement		Règles de divulgation			
	Services-conseils, intégration et développement de systèmes	Gestion des applications	Gestion des technologies et des opérations	Gestion des processus d'affaires (faisant appel à notre propriété intellectuelle)		Orientation et intégration Rencontres d'équipe		Communications avec les investisseurs		
	Programme d'évaluation de la satisfaction client				Programme d'évaluation de la satisfaction membre		Programme d'évaluation de la satisfaction actionnaire			

© 2018 CGI inc.



Agir à titre d'entreprise responsable

L'un des objectifs stratégiques de CGI est d'être reconnue par ses communautés comme une entreprise citoyenne et socialement responsable. De plus, la responsabilité sociale est l'une de nos six valeurs. En collaboration avec nos clients — et grâce à l'expertise de nos conseillers — nous déployons des efforts afin d'être un leader mondial qui **encourage la formation des jeunes aux technologies, contribue au mieux-être de ses communautés et favorise le développement durable.**

FORMER LES PROFESSIONNELS DE DEMAIN

Notre secteur d'activité connaît toujours un écart important entre le nombre de postes offerts dans le domaine de la technologie et des services-conseils et le nombre de professionnels qualifiés, ainsi qu'un manque de diversité en milieu de travail. De concert avec ses clients, CGI encourage et sensibilise les gens de tous milieux à parfaire leurs connaissances en technologie par l'entremise de formations locales et de programmes de mentorat.



Les étudiants du programme U'DEV de CGI à Paris et à Clermont-Ferrand (France)

• Offrir un apprentissage pratique et des carrières stimulantes

En France, CGI a lancé **U'DEV** (université du développeur) en partenariat avec l'Institut de gestion sociale (IGS-RH) afin de répondre à la demande grandissante pour des professionnels en TI. Toute personne s'intéressant aux technologies de l'information peut s'inscrire au programme. Cette année, CGI a accueilli 180 étudiants au sein de six campus offrant des cours de Java, PHP, HTML5 et .NET pour une période d'un à trois ans, selon le cursus choisi. Lorsqu'ils terminent le programme, les étudiants obtiennent un diplôme reconnu par le Répertoire national des certifications professionnelles de France ainsi qu'une offre d'emploi permanent chez CGI.

À Prague et à Ostrava en République tchèque, CGI propose des **camps de formation informatique Java** dans le cadre d'un programme intensif de cinq mois. Les participants s'inscrivent au programme en tant que membres de CGI et, à la suite de l'obtention de leur diplôme, deviennent des employés à temps plein de l'entreprise.

Au Royaume-Uni, CGI offre des **stages** qui permettent à des étudiants talentueux d'obtenir leur diplôme sans s'endetter tout en amorçant leur parcours professionnel. Le programme offre aux étudiants une combinaison de cours universitaires et de stages en milieu de travail où ils participent à des projets au sein des opérations de CGI au Royaume-Uni.



Les diplômés de 2018 du programme d'apprentissage de CGI au Royaume-Uni

En Finlande, le **programme Future Talent** offre chaque année des centaines de stages d'une durée de quatre à cinq mois. Les stagiaires travaillent avec un mentor expérimenté de CGI qui les appuie et les guide durant le programme, y compris lors d'affectations de travail des plus diverses, de la réalisation de différents projets de CGI et de leur participation à des visites de clients. Le programme offre des possibilités d'emploi aux nouveaux diplômés. L'objectif est d'embaucher 1 000 jeunes experts d'ici à 2020.



Des membres de CGI et de jeunes candidats réseautent lors de l'événement Future Talent à Helsinki (Finlande).

• Inspirer les jeunes à devenir techniquement compétents

STIM@CGI est un programme par lequel des bénévoles de CGI aux États-Unis, au Canada, au Royaume-Uni et dans un nombre croissant de pays, développent des cours interactifs et enseignent la Science, la Technologie, l'Ingénierie et les Mathématiques (STIM) à des jeunes, particulièrement au sein de groupes sous-représentés dans les carrières en TI, notamment les femmes et les personnes issues de groupes minoritaires ou économiquement désavantagés. En 2018, des centaines de membres bénévoles ont côtoyé 4 660 étudiants dans le cadre d'événements STIM@CGI.

Partout au sein de l'entreprise, et particulièrement au Canada, au Royaume-Uni, en Allemagne et aux Pays-Bas, CGI inspire les **filles à poursuivre des carrières en TI**. CGI tient dans ses bureaux des sessions d'apprentissage pour des filles d'âge scolaire. Cette série d'activités ludiques et créatives propose notamment des jeux, de la robotique et de la programmation simple ainsi que des exposés inspirants prononcés par des femmes œuvrant dans le secteur des TI.

Depuis 31 ans, le **programme Jeune génération** en Suède suscite l'intérêt des enfants de membres de CGI pour les TI. Chaque année, des cours d'été d'une durée d'une semaine sont offerts dans les bureaux de CGI en Suède aux enfants, âgés de 8 à 15 ans, de nos membres. Cette année, le camp a également été offert pour la première fois à des enfants dont les parents ne travaillent pas chez CGI. Tous les participants ont suivi une variété de cours et ont pu notamment apprendre à écrire différents programmes d'ordinateur.

En partenariat avec l'**Institut international des technologies de l'information d'Hyderabad** en Inde, CGI offre des bourses à des étudiants sous-représentés dans les carrières en TI, notamment les femmes et les personnes défavorisées issues des régions rurales. Les bourses viennent en aide à ceux qui poursuivent des études de premier et de deuxième cycles en technologie, en ingénierie et dans d'autres domaines connexes.



Des membres bénévoles de CGI aux États-Unis participent à un événement STIM@CGI à Fairfax (Virginie).

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DE NOS COMMUNAUTÉS

Voici quelques exemples qui illustrent comment CGI a conjugué des solutions numériques novatrices et son engagement.

• Innover pour aider les personnes en situation de handicap

Fondée par JobinLive et CGI, en partenariat avec BpiFrance et l'APF France handicap, l'association française **La Handitech** a pour vocation de fédérer, coordonner et promouvoir l'ensemble des acteurs qui innovent ou soutiennent l'innovation au service des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie. La Handitech désigne l'écosystème de startup, entreprises, écoles, institutions, associations, investisseurs... qui développent des technologies innovantes au profit des personnes handicapées, ou des personnes en situation de handicap suite à une maladie ou une perte d'autonomie.

Pour ce faire, l'association a mis en place deux grandes initiatives, notamment le concours annuel Handitech Trophy pour encourager les entreprises en démarrage à développer de nouvelles technologies ainsi que des investissements continus pour aider les entreprises à élaborer des projets concrets dans six domaines : les villes intelligentes, la santé, l'emploi, l'accessibilité, la transformation et les utilisateurs.



CGI en compagnie des gagnants des entreprises en démarrage, de Sophie Cluzel, secrétaire d'État, chargée des Personnes handicapées, de Prosper Teboul d'APF France handicap et de Franck Duthil de JobinLive, lors de la cérémonie Handitech Trophy

• **Mettre à profit les données intelligentes pour protéger le public**

Conçu, développé et exploité par CGI depuis 2011, **Police National Database (PND)** est un système national de renseignement de la police au Royaume-Uni. Le système PND permet à des organismes locaux et à d'autres autorités de partager des données afin de protéger des enfants et adultes vulnérables et de lutter contre le terrorisme et le crime. Ce système référence différents types de données détenues par des organismes individuels, réunit des renseignements et établit des relations et associations entre des personnes, des objets, des emplacements et des événements. La base de données héberge des dossiers issus des organismes chargés de faire respecter la loi du Royaume-Uni.

• **Travailler ensemble pour des soins de santé améliorés grâce à l'intelligence artificielle (IA)**

Le **HUS (district hospitalier d'Helsinki et Uusimaa)** en Finlande adopte une solution de reconnaissance vocale de CGI qui génère des gains de productivité et des économies de coûts. Il s'agit d'un pas en avant très important puisque près de 7 000 messages dictés sont enregistrés au sein du HUS chaque jour, ce qui représente un nombre de 150 000 par mois ou de près de 2 millions par année. L'IA et d'autres technologies numériques assurent la reconnaissance vocale, s'adaptent à la manière de parler de chaque utilisateur et peuvent apprendre le langage des cliniciens.

CGI collabore également avec **Työterveys Virta**, une entreprise spécialisée dans la santé au travail établie à Oulu en Finlande, pour déterminer les personnes à haut risque en examinant les données des patients à l'aide de l'intelligence artificielle. Lors du projet pilote, l'intelligence artificielle en est venue aux mêmes conclusions que les experts de l'entreprise, avec un taux de probabilité de 88 %. Cette utilisation éprouvée de l'IA constitue une avancée significative à la fois pour la Finlande comme à l'échelle internationale.

• **Promouvoir les connaissances en matière de technologie numérique et l'accès aux services publics**

En Suède, CGI a développé **Biblioteket**, une nouvelle solution de guide numérique qui révolutionne la façon dont les citoyens accèdent aux services publics, tels que les bibliothèques, et en tirent profit. La solution transmet de l'information aux visiteurs des lieux publics en fonction de leur localisation grâce à une technologie de balises.

En Inde, CGI a lancé quatre **centres de littéracie numérique** pour soutenir la National Digital Literacy Mission, en partenariat avec la mission NASSCOM. Ces centres — deux à Bangalore, un à Chennai et un autre à Hyderabad — offrent aux communautés moins bien desservies des formations sur l'utilisation des ordinateurs, des téléphones mobiles et d'autres appareils numériques.



Les leaders de CGI participent à l'ouverture du centre de littéracie numérique à Bangalore (Inde).

PROMOUVOIR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

CGI s'engage à protéger l'environnement en travaillant de concert avec ses clients pour mettre en œuvre un solide ensemble de solutions environnementales, tout en revisitant ses propres pratiques opérationnelles.

• **Développer des solutions novatrices pour la conservation de l'eau**

Le **Northumbrian Water Group**, client de CGI au Royaume-Uni, a tenu un festival de l'innovation de cinq jours en juillet 2018 auquel plus de 500 représentants de grandes entreprises mondiales ont assisté. L'objectif était d'aborder les défis sociaux et environnementaux au moyen de séances de conception sprint. CGI a animé la séance Objectifs intelligents sur la façon d'améliorer la vie des clients du domaine de la gestion de l'eau grâce aux plus récentes technologies intelligentes.

De cette initiative est né **Barnacle**, un capteur fondé sur l'Internet des objets pouvant déceler les changements aux principaux paramètres de l'eau qui pourraient présager des problèmes d'approvisionnement. Recueillant des données au niveau du client individuel, Barnacle, qui est placé dans le réservoir d'eau de la toilette et ne nécessite aucune installation, est conçu pour :

- signaler les fuites potentielles, soit dans la source d'approvisionnement en eau ou plus profondément au sein du réseau;
- détecter l'eau décolorée;
- souligner les risques de gel de tuyaux.

Northumbrian Water et CGI travaillent de concert pour développer cette idée afin d'aider les clients du domaine de la gestion de l'eau partout dans le monde.



CGI présente Barnacle, un capteur fondé sur l'Internet des objets, lors du festival de l'innovation NWG 2018.

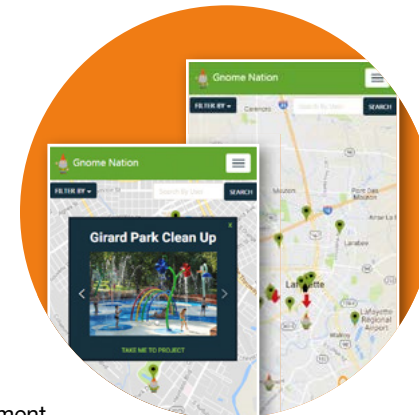
• **Bâtir un avenir écologique et durable**

CGI a aidé la **ville d'Édimbourg** à devenir une ville plus écologique et intelligente grâce à des projets tels que l'éclairage public intelligent pour améliorer l'efficacité énergétique, et à l'automatisation des processus du conseil municipal.



CGI aide la ville d'Édimbourg à mettre en œuvre ses initiatives de ville intelligente.

Aux États-Unis, CGI a mis gratuitement en œuvre un projet pour **Project Front Yard**, une initiative à Lafayette en Louisiane, qui regroupe différents partenaires (personnes, entreprises, gouvernements et médias) afin de contribuer à l'embellissement de la communauté. Grâce à une équipe de mentors et de stagiaires, CGI a développé une application de ludification intitulée **Gnome Nation** qui permet à la communauté de membres — des personnes comme des entreprises — d'organiser des projets publics tels que l'embellissement des parcs, le nettoyage des ordures et le recyclage.



L'application Gnome Nation développée par CGI contribue à l'organisation de projets pour les services publics.

• **Réduire notre empreinte environnementale**

Au sein de ses opérations en France, CGI a mis en place trois initiatives pour renforcer sa **certification ISO14001**, notamment établir un réseau d'experts pour former les membres sur les meilleures pratiques de « codage écologique », développer une application pour diagnostiquer et gérer les comportements écoresponsables dans le cadre des projets client et mettre en œuvre la méthodologie Assessing Low Carbon Transition (ACT) en vue de réduire son empreinte environnementale.

Au Royaume-Uni, CGI a réduit sa **consommation énergétique et les émissions qui en découlent de 3 361 tonnes de CO₂ au cours de la dernière année — atteignant un taux de réduction annuel de 22,75 %**. De plus, grâce à nos partenariats de gestion des établissements et à notre sélection responsable de sous-traitants, nos rapports révèlent que plus de 87 % des déchets sont enregistrés en tant que recyclage ou récupération d'énergie.



CGI figure parmi les principaux indices évaluant les entreprises mondiales quant à leurs actions en matière de développement durable, notamment les **indices de durabilité Dow Jones** pour la 8^e année consécutive, et détient la certification « or » auprès d'**EcoVadis**.

De plus, les opérations de CGI en France, au Royaume-Uni, en Suède, en Finlande, aux Pays-Bas, au Portugal, en Espagne, en République tchèque et en Slovaquie sont **certifiées ISO 14001** pour leur système de gestion environnementale efficace. Nous continuons également d'améliorer notre position pour les **indices FTSE4Good** et **Carbon Disclosure Project** en prenant des mesures pour réduire davantage nos émissions et en faisant preuve de leadership en matière environnementale.

SOUTENIR NOS CONSEILLERS QUI JOUENT UN RÔLE DÉTERMINANT AU SEIN DE NOS COMMUNAUTÉS

Le programme Branchés sur vos rêves de CGI renforce notre engagement envers nos communautés. Chaque année, à la suite d'un vote de nos conseillers à l'échelle de l'entreprise, des projets sont sélectionnés et reçoivent le soutien de CGI, qui peut prendre la forme d'un accès aux technologies et aux installations, de financement ainsi que de la contribution de membres bénévoles. Voici un aperçu des projets qui ont été réalisés en 2018.



Une démonstration de l'application CGI Volunteer est présentée aux organismes caritatifs à Troy (Alabama)

Cardiff, Londres, Reading (Royaume-Uni)

Formation de jeunes aux compétences de base en TI

Donner aux membres des occasions d'organiser dans leurs communautés des séances techniques interactives pour les jeunes

Charlotte, Caroline du Nord (États-Unis)

Camp Luck

Améliorer l'interface de campluck.com, le site Web de Camp Luck qui offre des services aux familles et aux enfants aux prises avec des maladies cardiaques



Des bénévoles de CGI visitent le Camp Luck dans le cadre d'une séance STIM@CGI.

Chennai (Inde)

Aider les personnes malvoyantes grâce à des outils numériques

Parrainer la création d'un laboratoire technologique et d'une bibliothèque numérique pour aider les élèves de l'école secondaire publique pour les personnes malvoyantes de Poonamallee (Chennai) à devenir plus autonomes

Halifax, Fredericton, Moncton, Charlottetown (Canada)

Favoriser l'inclusion des filles et des jeunes femmes dans le monde numérique

Établir un programme d'apprentissage afin d'encourager les filles et les jeunes femmes à participer à des expériences STIM (Science + Technologie + Ingénierie + Mathématiques)

Lisbonne (Portugal)

Lecture aux enfants

Développer une application pour la gestion des bénévoles de Nuvem Vitória, une organisation à but non lucratif qui vise à améliorer le sommeil de jeunes patients hospitalisés en leur racontant une histoire à l'heure du coucher

Lyon (France)

Machine Gones

Appuyer Machine Gones, une association qui assure la promotion de la robotique en organisant des défis et des démonstrations

Stockholm (Suède)

Interface pour les personnes du 3^e âge

Créer une interface qui permet de franchir le fossé intergénérationnel et de faciliter la tâche des personnes âgées voulant utiliser des appareils pour lire, écouter de la musique, réseauter avec des amis et surveiller leur santé

Troy, Alabama (États-Unis)

CGI Volunteer Connect

Développer CGI Volunteer Connect, une application qui fournit aux organisations à but non lucratif une plateforme pour communiquer leurs besoins au public.

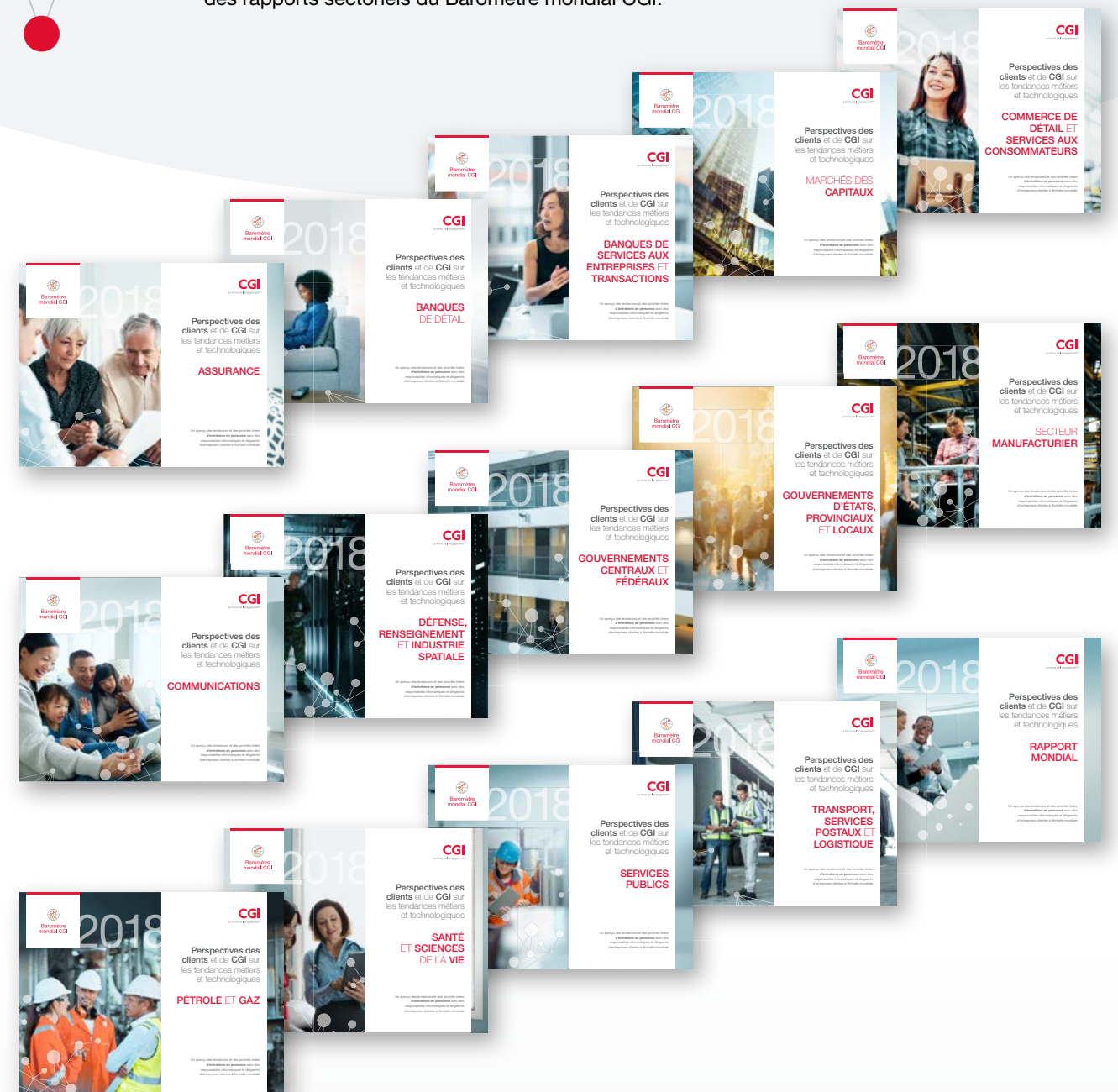


Des participants aux activités STIM@CGI à l'Université Dalhousie (Halifax)

Baromètre mondial CGI

Perspectives des clients et de CGI sur les tendances métiers et technologiques

Chaque année, les leaders de CGI réalisent des entretiens en personne avec des dirigeants des fonctions d'affaires (équipes métiers) et informatiques (TI) afin de connaître leur **point de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leur entreprise et d'en comprendre les répercussions**. Nos experts intègrent les conclusions et les perspectives issues de ces entretiens à notre planification stratégique annuelle et les communiquent à nos clients par l'entremise des rapports sectoriels du Baromètre mondial CGI.



Grâce à lui, nous offrons un **vaste éventail d'analyses comparatives** concernant les plans d'investissement, les activités d'innovation, la cybersécurité, les pratiques de protection des données et la gestion du capital humain afin de soutenir la planification opérationnelle de nos clients. Nos clients peuvent comparer ces données à celles de leurs pairs ainsi qu'à l'ensemble des secteurs d'activité et marchés géographiques.

Nous remercions les quelque 1 400 dirigeants d'organisations privées et publiques partout dans le monde qui ont participé aux entrevues en 2018. Et nous sommes heureux de l'occasion qui nous est donnée de les aider à optimiser leurs stratégies et investissements futurs.

Apprenez-en davantage : cgi.com/fr/barometre-mondial.



Branchés sur vos rêves
CGI dans nos collectivités



À PROPOS DE CGI

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde. Présente dans des centaines d'emplacements partout dans le monde, CGI offre un portefeuille complet de services et de solutions : des services-conseils en TI et en management, des services d'intégration de systèmes et d'impartition ainsi que des solutions de propriété intellectuelle.

La collaboration de CGI avec ses clients repose sur un modèle axé sur les relations locales, conjuguées à un réseau mondial de prestation de services, qui leur permet d'atteindre leurs objectifs, notamment de devenir des entreprises numériques axées sur le client.

[cgi.com](https://www.cgi.com)

CGI

La force de l'engagement^{MD}

CGI, CGI Advantage, CGI AgileEnergy360, CGI Collections360, CGI HotScan360, CGI MaEVA, CGI Open Finance, CGI ProperPay, CGI Retail Xp360, CGI Trade360, CGI Traffic360, CGI Unify360, CGI Wealth360, Exploration2Revenue, IT4CARGO, La force de l'engagement, ModernSI, Momentum, Pragma, Ratabase et Sm@rtering sont des marques de commerce ou des marques déposées de CGI inc. ou de ses sociétés affiliées.