



La force de l'engagement<sup>MD</sup>

PERSPECTIVES  
EN ACTION  
2019-2020

AIDER LES CLIENTS À DEVENIR  
DES ORGANISATIONS NUMÉRIQUES  
**GRÂCE À NOS SERVICES COMPLETS**



# TRANSFORMER LES PERSPECTIVES EN ACTION

En 2019, nous avons discuté en personne avec plus de 1 550 dirigeants de 10 secteurs d'activité partout dans le monde afin de recueillir leurs perspectives sur les tendances ayant une incidence sur leur entreprise. Une fois de plus, devenir une organisation numérique pour répondre aux attentes des consommateurs et des citoyens est une tendance et une priorité clés.

Le Rapport Perspectives en action présente les conclusions dégagées de ces conversations avec les dirigeants ainsi que les actions que nous mettons en œuvre pour aider les clients à produire des résultats, rapidement et globalement.

CGI s'engage à tirer profit de la puissance de la technologie pour contribuer au succès de ses clients, dans l'ensemble des secteurs d'activité, et à la prospérité des communautés au sein desquelles nous vivons et travaillons.

**Découvrez-en davantage sur notre collaboration avec nos clients au profit de nos communautés.**

## CONTENU

- 2 À propos de CGI**  
Agir à titre de partenaire et d'expert de choix en matière de services-conseils complets en TI et en management
- 4 Baromètre mondial CGI**  
Proposer un baromètre mondial des meilleures pratiques dans 10 secteurs d'activité
- 8 Notre expertise sectorielle**  
Proposer un aperçu de la façon dont nous collaborons avec les clients de votre secteur d'activité
- 30 Faire évoluer les principaux investissements de nos clients en innovation**  
Aider nos clients à déterminer, à maîtriser et à exploiter les technologies qui accélèrent l'obtention de résultats
- 32 Emplacements de CGI**  
Travailler à proximité de nos clients grâce à une solide présence mondiale
- 34 Constitution et Assises de gestion de CGI**  
Favoriser une culture d'actionnaire-propriétaire pour bâtir de solides relations et atteindre l'excellence opérationnelle
- 36 Nos communautés**  
Travailler avec les clients au service de nos communautés



# La force de l'engagement

CGI est l'une des rares sociétés de services-conseils complets possédant l'envergure, la portée et les capacités pour répondre aux besoins des clients en matière de transformation numérique d'entreprise. Nos **77 500 conseillers et professionnels** travaillent en proximité avec des clients issus de 10 secteurs d'activité à partir de plus de **400 localisations dans le monde**. Nous nous appuyons sur nos capacités mondiales pour aider les clients à définir, à élaborer, à mettre en œuvre et à exécuter des stratégies efficaces pour répondre aux attentes des consommateurs et des citoyens.

**Notre entreprise a été fondée en 1976** et notre croissance continue témoigne de nos solides relations avec nos clients. L'engagement de CGI à surpasser leurs attentes est démontré par un **indice global de satisfaction client de 9,2 sur 10**, recueilli directement auprès d'eux lors d'évaluations en personne.

## Notre approche nous permet de nous différencier.

Notre modèle de proximité, appuyé par notre solide présence internationale et notre éventail de services et de perspectives, procure une valeur ajoutée à nos clients. Nos experts mettent à profit leurs connaissances sectorielles et technologiques pour chaque mandat et aident les clients à accroître leur agilité opérationnelle, à déployer des innovations tangibles et à générer des avantages financiers.

- **Modèle axé sur la proximité avec le client** – CGI organise ses opérations au sein des marchés métropolitains où ses clients concentrent leurs activités et permet aux équipes locales de bâtir avec eux des relations de confiance et d'assumer la responsabilité des résultats produits pour contribuer à leur succès.
- **Expertise sectorielle et technologique à l'échelle locale** – En plus de maîtriser la technologie, nos conseillers ont une compréhension approfondie des secteurs d'activité des clients et des environnements d'affaires locaux et collaborent à l'échelle d'un réseau mondial de centres d'excellence, de pratiques en technologies émergentes et de centres mondiaux d'innovation et de prestation de services pour offrir aux clients des solutions et des services complets.
- **Réseau mondial de prestation de services axé sur les résultats** – Notre modèle mondial de prestation de services comprend des capacités au pays, sur le continent et à l'international qui soutiennent nos équipes de proximité avec les clients dans l'accélération de leur évolution numérique.
- **Favoriser l'excellence opérationnelle grâce aux Assises de gestion de CGI** – Peu importe où CGI exerce ses activités, notre alignement est assuré par un ensemble commun de politiques, de principes, de processus et de cadres de gestion afin d'offrir une cohérence à l'échelle mondiale. Ces cadres de gestion permettent à CGI d'exécuter 95 % des projets dans le respect des échéances et des budgets prévus.

## Nous proposons une gamme complète de services pour aider nos entreprises clientes à devenir des organisations numériques.

Après des années à investir dans les points de contact numériques et les innovations connexes, les organisations de divers secteurs souhaitent désormais assurer un retour plus rapide et généralisé de leurs investissements en TI. CGI aide ses clients à adopter une approche pour accélérer et maximiser leur rendement du capital investi dans les technologies grâce à des innovations pertinentes et tangibles.

Nous mettons à profit nos relations de proximité client, notre prestation de services de classe mondiale et notre excellence opérationnelle pour aider les clients à réaliser la transformation numérique de leur entreprise – y compris au sein de leur écosystème de clients et de fournisseurs. Pour offrir une véritable valeur commerciale, les différentes initiatives numériques doivent s'inscrire dans une stratégie à l'échelle de l'entreprise pour moderniser les systèmes essentiels sous-jacents, instaurer une culture centrée sur les données et mettre en œuvre de nouvelles technologies.

CGI aide ses clients à adopter un modèle complet qui prévoit une stratégie à l'échelle de l'entreprise incluant la gestion du changement, la conception, la mise en œuvre et l'intégration des systèmes, et l'utilisation de services en TI et en gestion des processus d'affaires en mode délégué pour atténuer les pressions sur les coûts et financer davantage d'innovations. L'approche de CGI pour concevoir des innovations tangibles et adaptées à nos clients consiste à travailler conjointement avec eux dans le cadre de projets, tout en recherchant des occasions de co-investissements pour des solutions commerciales pouvant être reproduites.

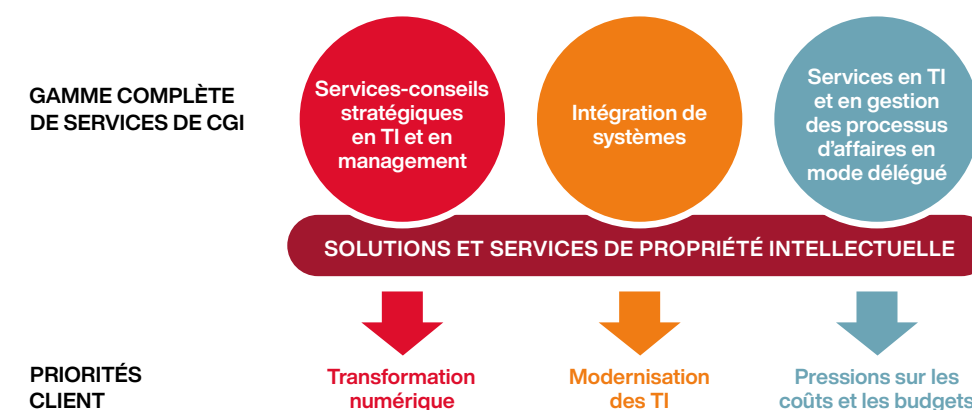
## La NASBA amorce une collaboration à long terme avec CGI pour des services TI en mode délégué

« Nous sommes enthousiastes de collaborer avec CGI et de l'occasion qui nous est donnée de travailler avec un expert spécialisé dans l'exécution, la gestion et la gouvernance des services complets en TI. Nous pourrions ainsi nous concentrer davantage sur la mission de la NASBA et sur notre engagement continu à l'égard de nos membres et de nos partenaires. »

**Ken L. Bishop**

Président et chef de la direction,  
**National Association of State Boards of Accountancy (NASBA)**,  
Nashville, Tennessee, États-Unis

## La gamme complète de services et de solutions de CGI pour répondre aux principales priorités des clients



Selon le Baromètre mondial CGI 2019, la transformation numérique demeure une grande priorité, bien que les clients constatent des progrès limités à produire des résultats. L'expertise en **services-conseils stratégiques en TI et en management** de CGI favorise l'agilité opérationnelle et le changement de culture et nos solutions de **propriété intellectuelle** agissent à titre d'accélérateurs qui permettent de mettre en œuvre des innovations pertinentes plus rapidement, augmentant le rendement des investissements numériques. Nos capacités en **intégration de systèmes** d'entreprise soutiennent les efforts de modernisation des TI en optimisant les technologies, nouvelles et existantes, alors que nos **services en TI et en gestion des processus d'affaires en mode délégué** aident les clients à atténuer les pressions sur les coûts et les budgets, permettant de réaffecter des investissements en innovation.





# Proposer un baromètre mondial des meilleures pratiques du secteur des TI

Chaque année, des leaders de CGI partout dans le monde réalisent des entretiens en personne avec des dirigeants des fonctions d'affaires (équipes métiers) et informatiques (TI) afin de recueillir leurs perspectives sur les tendances ayant des répercussions sur leur entreprise. Nos experts analysent les conclusions issues de ces conversations approfondies pour élaborer un baromètre mondial qui aide à la fois nos clients et CGI à définir et à évaluer les meilleures pratiques du secteur des TI ainsi qu'à stimuler des innovations pertinentes et continues.

En 2019, nos leaders locaux ont échangé avec **plus de 1 550 dirigeants, issus de 10 secteurs d'activité**, des principales questions qu'ils doivent aborder (tendances et priorités d'entreprise et en TI, dépenses et plans d'investissement en TI).

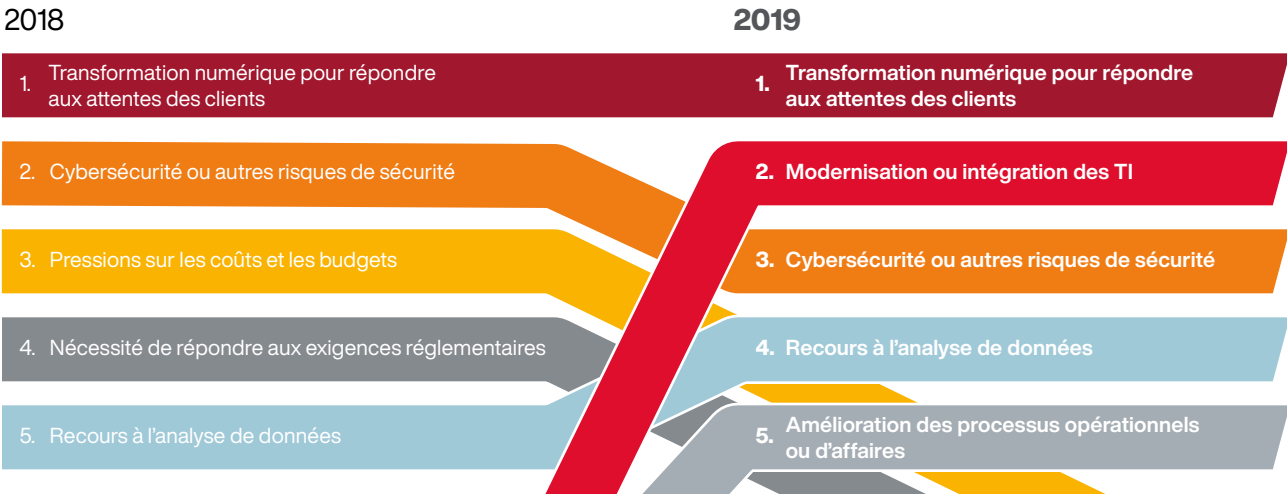
## Baromètre mondial CGI

Dans l'ensemble, les dirigeants soulignent le développement et le déploiement accrus de stratégies numériques pour répondre aux attentes des clients et des citoyens et pour améliorer leurs activités. Les dirigeants reconnaissent que la transformation numérique est un processus qui requiert du temps. Alors que certains projets numériques ponctuels se sont avérés fructueux, des résultats mesurables tardent à se concrétiser dans l'ensemble de l'entreprise pour une majorité de dirigeants. Une approche globale est requise, incluant souvent une prise en compte des demandes pour une modernisation et une intégration des TI afin d'accélérer l'obtention d'avantages concrets.

### Principales tendances

Répondre aux attentes des consommateurs et des citoyens en matière de services numériques demeure la tendance la plus marquée pour les dirigeants de l'ensemble des secteurs. La modernisation et l'intégration des TI se classe en 2<sup>e</sup> position, hausse importante par rapport à 2018. La modernisation des TI et la transformation numérique figurent également parmi les principales priorités d'entreprise et en TI, reflétant un thème récurrent parmi tous les dirigeants. La cybersécurité, au 3<sup>e</sup> rang, semble avoir une moins grande incidence cette année, alors que les approches de cybersécurité sont désormais intégrées à un éventail d'autres options, faisant ainsi de la cybersécurité une initiative moins isolée et distincte.

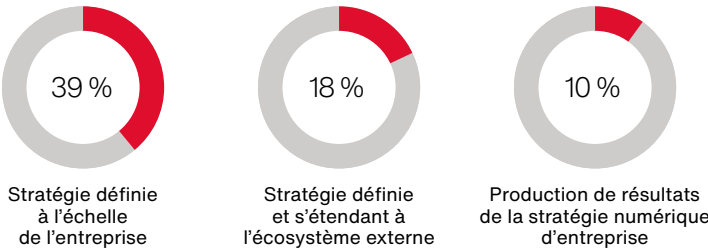
#### Principales tendances classées par incidence



### Réponse des dirigeants à ces tendances

Alors que 96 % des dirigeants déclarent avoir un certain type de stratégie numérique en place, seulement 39 % indiquent qu'elle est définie à l'échelle de l'entreprise, et 18 % s'affairent à étendre leur stratégie d'entreprise à leur chaîne d'approvisionnement ou écosystème. Seulement 10 % des dirigeants mentionnent produire des résultats de leur stratégie numérique déployée à l'échelle de l'entreprise.

Des stratégies sont en place, mais les résultats tardent à se concrétiser.



Stratégie définie à l'échelle de l'entreprise

Stratégie définie et s'étendant à l'écosystème externe

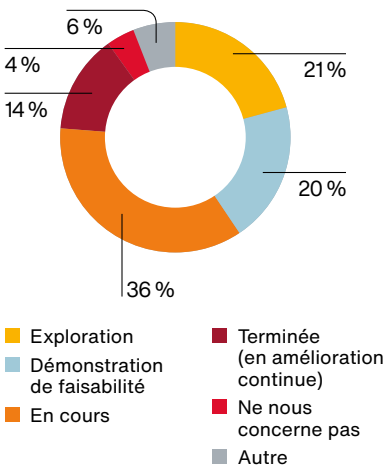
Production de résultats de la stratégie numérique d'entreprise



Les sciences analytiques constituent le domaine clé pour la mise en œuvre technologique et les investissements en innovation.

De façon générale, l'analyse de données représente le domaine de mise en œuvre de technologies numériques le plus prisé, la principale initiative de transformation et la première cible d'investissements en innovation. Plus de 90 % des dirigeants mentionnent des activités liées à l'analyse et à l'intelligence d'affaires cette année; pour 36 %, la mise en œuvre est en cours alors que pour 14 %, elles en sont à l'étape d'amélioration continue. Pour l'ensemble des secteurs d'activité, l'exploitation de l'analyse prédictive est la principale initiative de transformation numérique. Exploiter les données est également l'option d'investissements en innovation la plus fréquemment citée pour les trois prochaines années : 81 % par rapport à 68 % au cours des 12 derniers mois.

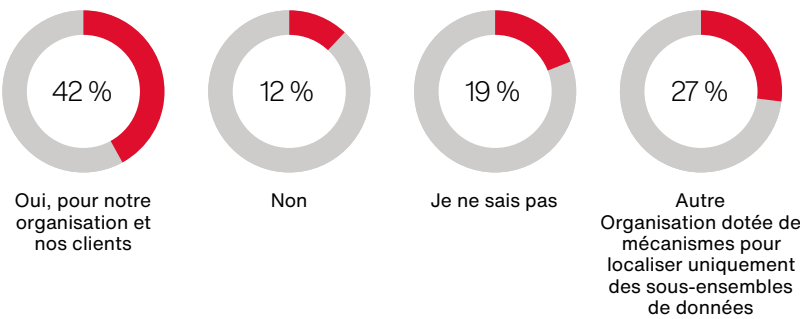
Analyse de données et intelligence d'affaires



76 % des dirigeants utilisent le nuage (cloud) d'une forme ou d'une autre, bien que les approches en nuage présentent des lacunes.

76 % des dirigeants de tous les secteurs indiquent que leur organisation utilise le nuage, le nuage privé étant l'option privilégiée. Toutefois, les approches en nuage présentent des lacunes. Lorsque l'on demande aux dirigeants s'ils ont des mécanismes en place pour localiser leurs données essentielles dans le nuage, seulement 42 % indiquent que c'est le cas pour leur organisation et leurs clients et plus de 30 % ne sont soit pas au courant ou n'ont pas de mécanismes en place pour localiser les données en nuage. Nous pensons qu'avec l'utilisation croissante des stratégies à nuages multiples, la mise en œuvre d'une approche qui équilibre avantages, sécurité et protection des données deviendra une priorité qui gagnera en importance.

Avez-vous mis en place des mécanismes pour localiser l'endroit où les données en nuage sont traitées et stockées ?



Démarche vers des TI de classe mondiale

Le Baromètre mondial CGI propose de multiples analyses comparatives afin d'aider les clients dans leur planification des affaires et l'élaboration de leurs stratégies. Figure parmi ces options la capacité d'aider les clients à comprendre à quel stade ils en sont dans leur démarche de devenir une organisation de TI de classe mondiale.

Cette année encore, nous avons demandé aux dirigeants d'évaluer leur satisfaction de leur propre organisation TI en fonction des 10 principaux attributs d'une organisation de TI de classe mondiale. De façon générale, la satisfaction demeure faible, se chiffrant à 6,7 sur 10 (10 étant l'indice de satisfaction le plus élevé).

En plus de l'indice global de satisfaction mentionné ci-dessus, la base de données de la démarche pour devenir une organisation de TI de classe mondiale de CGI offre de précieuses capacités d'analyse comparative aux chefs de la direction informatique et autres leaders à l'échelle mondiale. Ils peuvent ainsi évaluer et comparer leur performance dans des domaines tels que l'innovation et la sécurité, et assurer un environnement opérationnel stable.

Au sein des entreprises cotées en bourse, nous continuons de voir une corrélation entre l'alignement des notes de satisfaction des dirigeants des fonctions d'affaires et de TI par rapport aux 10 attributs, et leur performance financière. Notre démarche vers des TI de classe mondiale aide les clients à assurer une meilleure harmonisation et à obtenir des résultats probants plus rapidement.

Apprenez-en davantage : [cgi.com/fr/demarche](http://cgi.com/fr/demarche).

Perspectives de CGI

Après étude des perspectives des clients issus de l'ensemble des secteurs et marchés géographiques, nous présentons ici des perspectives globales et des méthodes aux dirigeants pour qu'ils puissent aborder leurs priorités et défis.

- Si les organisations souhaitent obtenir un rendement supérieur de leurs investissements numériques, elles doivent adopter une stratégie complète qui prévoit un meilleur équilibre entre les initiatives purement « numériques » et les capacités fondamentales pour la modernisation des TI, la gestion du changement culturel et la gestion des TI. Ces stratégies doivent intégrer innovation durable et agilité pour stimuler des résultats mesurables.
- Les organisations de pointe doivent jumeler les produits et services fondés sur les données à une culture et à des mesures organisationnelles fondées sur les données pour favoriser l'efficacité opérationnelle; elles doivent également mettre en place des mécanismes réellement évolutifs en matière de confidentialité des données.
- Les dirigeants voient dans les divers types de modèles en nuage (cloud) des opportunités d'accès à d'importantes capacités de stockage et d'exploitation en temps réel. Bien que de telles capacités puissent générer de la valeur, il est crucial que toute approche en nuage prenne soigneusement en compte les obligations de protection des données sensibles, assure la confidentialité des données, soit conforme à la réglementation et atténue les risques commerciaux.
- Une utilisation accrue de solutions sectorielles offertes en tant que logiciel service peut accélérer le rythme de la transformation numérique et, par le fait même, favoriser l'évolution des initiatives de la modernisation des TI.



George D. Schindler, président et chef de la direction de CGI, présente le Baromètre mondial CGI lors de l'événement annuel Ratkaisi. Tenu chaque année par l'unité d'affaires de CGI en Finlande, l'événement client aborde les dernières tendances et innovations dans les principaux domaines du numérique.

Transformer les perspectives en action

Nous aidons les clients à aborder les principales tendances et priorités en mettant en place des modèles opérationnels agiles, en gérant le changement avec efficacité et en favorisant la modernisation des TI. Rendez-vous à la page 8 pour consulter des exemples sur la façon dont nous générons de la valeur pour nos secteurs cibles et visitez [cgi.com/fr/barometre-mondial](http://cgi.com/fr/barometre-mondial) pour en apprendre davantage sur nos perspectives mondiales et sectorielles.



## NOTRE EXPERTISE SECTORIELLE

# Centrés sur le numérique. À l'échelle de l'entreprise. Axés sur les résultats.

Travailler de concert avec nos clients pour concevoir et mettre en œuvre une stratégie numérique à l'échelle de l'entreprise exige une réelle compréhension de leur secteur d'activité et de la complexité de leurs systèmes d'entreprise. CGI offre une **expertise approfondie à 10 secteurs d'activité clés au sein desquels les TI sont un facteur stratégique ainsi qu'un outil de transformation et de création de valeur.**

Dans l'ensemble de nos secteurs d'activité cibles, nous examinons continuellement la situation actuelle et future, les facteurs de changement et les attributs requis pour être un acteur majeur. Grâce à un **plan directeur** détaillé, nous configurons la structure d'un secteur d'activité à l'échelle des directions métiers, domaines et activités, pour aider les clients à définir et à développer les services et les solutions pouvant améliorer leur performance.

Les plans directeurs démontrent comment nos **services complets** – services-conseils, intégration de systèmes ainsi que services en TI et en gestion des processus d'affaires en mode délégué, conjugués aux solutions de propriété intellectuelle exclusives de CGI – aident les clients à devenir, des organisations innovantes et agiles qui répondent aux attentes des consommateurs et des citoyens.

Consultez un aperçu de la façon  
dont nous collaborons avec les clients  
de votre secteur d'activité.

- 10 Services bancaires
- 12 Communications
- 14 Gouvernements
- 16 Santé et sciences de la vie
- 18 Assurance
- 20 Secteur manufacturier
- 22 Pétrole et gaz
- 24 Commerce de détail et services aux consommateurs
- 26 Transport et logistique
- 28 Services publics (électricité, gaz, eau et gestion des déchets)



# Axés sur la sécurité. Orientés client. Rentables.

Les **12 000 conseillers du secteur bancaire** de CGI travaillent avec les banques de détail, les banques de services aux entreprises et de transactions et les marchés des capitaux et aident plus de **500 institutions financières** sur le plan de la sécurité, de l'orientation client et de la rentabilité. Nous offrons des services à 15 des 20 principales banques à l'échelle mondiale, dont les 10 plus importantes banques d'Europe et 9 des 10 grandes banques des États-Unis.

## Perspectives des clients. CGI en action.

En 2019, nous avons réalisé des entretiens en personne avec 255 dirigeants du secteur bancaire afin d'en apprendre davantage sur leurs tendances, priorités et défis clés.

### Ce que nous ont dit les clients.

<b>Tendances sectorielles</b> – Protection des données des clients et adaptation au renforcement et à la modification de la réglementation et des normes de sécurité	Capacités avancées pour protéger la banque et adaptation à la réglementation et aux initiatives du secteur, y compris le système bancaire ouvert et les paiements en temps réel
<b>Priorités d'entreprise</b> – Améliorer l'expérience client pour accroître la fidélisation et générer des revenus	Numériser les fonctions et les processus de base pour offrir une expérience client uniforme cohérente avec l'évolution des besoins et générer une croissance des revenus
<b>Priorités en TI</b> – Numériser les processus d'affaires pour améliorer l'expérience client de bout en bout et réduire les coûts opérationnels	Moderniser et gérer les systèmes de base grâce aux technologies émergentes et à des services complets pour optimiser l'orientation client et assurer l'excellence opérationnelle

### Ce que notre partenariat leur permet de réaliser.

### Protéger la banque et soutenir la transition vers le système bancaire ouvert et les paiements en temps réel

Les banques recherchent une approche globale pour protéger leurs opérations et leurs clients des menaces de sécurité croissantes. Le cadre de gestion global de services-conseils et de solutions « Protect the Bank » de CGI offre un centre de commande et de contrôle (CGI Case Manager), une plateforme pour lutter contre la criminalité financière (CGI HotScan360), l'analyse de données et la cybersécurité. Nous aidons aussi les banques à se conformer aux réglementations (DSP2) et aux initiatives de paiements en temps réel (virements instantanés SEPA) grâce à des solutions telles que CGI Open Finance et CGI All Payments. Nous posons les bases pour de nouveaux services dérivés, tels que la demande de paiement, et pour de nouvelles sources de revenus.

Nos solutions de protection, de système bancaire ouvert et de paiements en temps réel s'appuient sur notre gamme complète de services de consultation dont les banques ont besoin, des services-conseils à la modernisation et à la gestion des TI et des processus d'affaires.

« Nous sommes ravis de collaborer avec CGI pour le développement d'Ordo. Grâce à la connaissance et à l'expertise de CGI dans la modernisation des systèmes de paiement, nous sommes convaincus de pouvoir offrir un service qui améliore considérablement la vie et le bien-être financiers des personnes et des entreprises. Nous sommes enthousiastes de travailler avec une entreprise qui partage également cette vision. »

**Craig Tillotson**  
Chef de la direction et co-fondateur d'Ordo, Londres, Royaume-Uni

« La mise en œuvre de la solution CGI All Payments contribuera considérablement à notre programme de modernisation des paiements et nous aidera à avoir une incidence positive sur nos clients et partenaires. Les technologies que nous déployons offrent la marge de manœuvre requise pour soutenir la croissance future et assurent la flexibilité nécessaire à l'adoption d'innovations en matière de paiement. »

**David Bergeron**  
Gestionnaire principal, Projets majeurs, Solutions de trésorerie et de paiement, Banque Nationale du Canada, Montréal, Canada



**Distinction pour la plateforme de commerce de référence de CGI**  
CGI a reçu le prix de *Leader in Trade* en tant que fournisseur du meilleur logiciel de financement commercial, remis par *Globe Trade Review* en mai 2019.

### Numériser les fonctions clés pour assurer une expérience client numérique de bout en bout

Nous aidons les banques à numériser les interfaces client et l'arrière-guichet (back-office) pour favoriser l'orientation client des fonctions clés telles que les paiements (CGI Payments360), le financement commercial (CGI Trade360), la gestion de patrimoine (CGI Wealth360) et le recouvrement (CGI Collections360). Nous offrons des solutions de PI novatrices, mais également une gamme complète de services de consultation : services-conseils, intégration de systèmes et services en TI et en gestion des processus d'affaires en mode délégué.

Cette année, nous avons conclu des contrats pour une valeur de 24 millions \$ avec des coopératives d'épargne et de crédit canadiennes pour transformer leurs opérations grâce à des solutions telles que RFS360, une solution SaaS prête à l'emploi, et avons amorcé la mise en œuvre d'une plateforme mondiale de commerce pour **HSBC**, l'une des plus grandes institutions de services bancaires et financiers au monde. **Nets**, fournisseur de services de paiement établi en Europe du Nord, a choisi CGI pour offrir des services numériques à ses employés et nous avons collaboré avec **Metro Bank**, une banque de détail basée au Royaume-Uni, pour la mise en œuvre de notre plateforme de recouvrement en nuage.

« Lorsque nous avons étudié les options actuellement disponibles sur le marché, un choix clair s'est imposé : CGI et la solution bancaire RFS360. CGI est un partenaire de confiance et nous pouvons nous fier à son expérience et à son expertise pour consolider et faire croître nos activités. »

**Allison Kasper**  
Présidente du conseil de la Credit Union Services Association (CUSA) et vice-présidente principale, Incidence commerciale et sociale, Copperfin Credit Union, Kenora, Canada

### Moderniser les systèmes centraux pour favoriser l'orientation client et l'excellence opérationnelle

Les exigences de la nouvelle ère bancaire surpassent les capacités des systèmes TI traditionnels. CGI offre les services et solutions dont les banques ont besoin pour répondre avec agilité à l'évolution rapide des demandes des clients et des entreprises.

**League Data**, un fournisseur de services en technologies de l'information pour l'Atlantic Credit Union System, a prolongé son contrat de longue durée avec CGI pour l'infrastructure TI, les applications et le centre d'assistance jusqu'en 2023. **La Banque Postale**, client de longue date établi en France, a également fait appel à CGI pour concevoir un modèle bancaire omnicanal complet.

« CGI est reconnue de longue date pour ses prestations de services en mode délégué ainsi que pour la réalisation de projets complexes et de grande envergure. Nous sommes heureux de continuer à travailler avec CGI pour offrir les produits et services que recherchent nos clients au sein du marché actuel. »

**Ian MacNeil**  
Chef de la direction, League Data, Halifax, Canada



« Nous sommes heureux de collaborer avec CGI dans le cadre de cet effort stratégique visant à concevoir la banque omnicanale de demain. Nous comptons non seulement améliorer l'expérience client grâce à de nouveaux produits, services et canaux, mais également générer de nouvelles sources de revenus. Avec CGI, nous tirons parti de services complets en TI et en management, d'une étroite proximité, d'une excellence opérationnelle éprouvée, d'une expertise sectorielle et de services-conseils transformationnels. CGI s'est révélé un précieux collaborateur tout au long de notre relation d'affaires de 15 ans. »

**Philippe Cuvelier**  
Chef de la direction informatique La Banque Postale, Paris, France



# Optimisés en réseau. Centrés sur le client. Automatisés.

CGI aide des **fournisseurs de services de communication, dont 5 des 10 plus importants à l'échelle mondiale**, à accélérer leur transformation numérique pour acquérir et fidéliser des clients, créer de nouvelles sources de revenus et réduire leurs coûts. Nos quelque **5 000 conseillers en communications** concentrent leurs efforts sur l'ensemble des besoins de nos clients qui cherchent, à l'ère du numérique, à adopter un modèle d'affaires centré sur le client et à atteindre l'excellence opérationnelle.

## Perspectives des clients. CGI en action.

En 2019, nous avons réalisé des entrevues en personne avec 75 dirigeants des communications afin d'en apprendre davantage sur leurs tendances, priorités et défis clés.

### Ce que nous ont dit les clients.

**Tendances sectorielles** – Transformation numérique pour répondre aux attentes des clients et investissements accrus dans le réseau pour accroître la satisfaction et les revenus

**Priorités d'entreprise** – Améliorer l'expérience client et optimiser les opérations pour rester concurrentiel au sein du marché

**Priorités en TI** – Numériser et automatiser les processus d'affaires pour améliorer l'expérience client et réduire les coûts

### Ce que notre partenariat leur permet de réaliser.

Mise en œuvre de stratégies et de technologies pour des systèmes flexibles et efficaces qui permettent de répondre à la demande des clients pour une mise sur le marché rapide

Tirer profit des services-conseils et des services en TI et en gestion des processus d'affaires en mode délégué pour améliorer les opérations et répondre aux attentes croissantes des clients

Moderniser les TI et intégrer les technologies émergentes pour numériser et automatiser les processus d'affaires complexes

### Offrir des expériences personnalisées et cohérentes, tout en modernisant les réseaux pour l'essor de la 5G

Alors que la course vers la 5G s'accélère, les fournisseurs de services de communication modernisent les systèmes d'interaction client pour offrir des expériences personnalisées et cohérentes, tout en optimisant les opérations et les réseaux.

CGI aide ses clients à offrir des services de réseau à la demande qui permettent aux consommateurs de commander ou de modifier les services en temps quasi réel. Nos services de modernisation des TI procurent davantage d'agilité et d'économies de coûts pour transformer la prestation de services.

CGI contribue également à l'évolution de la 5G grâce à sa participation à diverses initiatives mondiales, telles que : **ENCQOR**, un partenariat public-privé de 400 millions \$ entre des gouvernements canadiens et cinq entreprises mondiales de technologies numériques, qui développe et exploite des bancs d'essai au Québec et en Ontario pour promouvoir l'innovation dans le domaine des télécommunications 5G; et **UK5G**, un forum d'innovation national parrainé par le gouvernement, qui fait la promotion de l'application commerciale de la 5G au Royaume-Uni.



**Partenariats à long terme**  
Nous collaborons avec nos **10 principaux clients en communications** en moyenne depuis **plus de 25 ans**. Nous les aidons à réduire les coûts, à rapidement lancer de nouveaux services ainsi qu'à protéger les systèmes et les données.

### Améliorer l'expérience client et développer de nouvelles sources de revenus grâce à des TI modernes et aux technologies émergentes

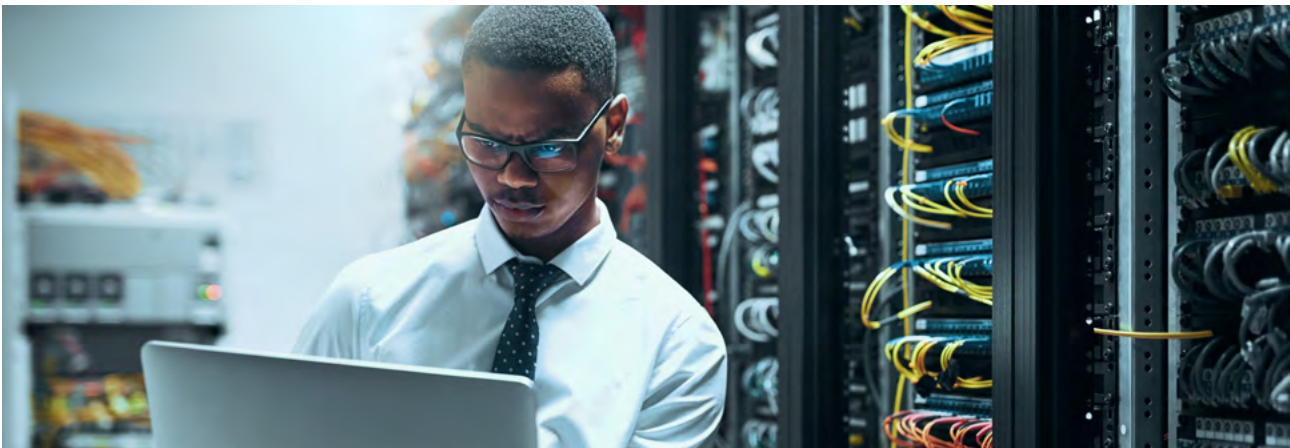
Dans un marché hautement concurrentiel, les fournisseurs de services de communication souhaitent se différencier grâce à une optimisation des opérations et à une expérience client inégalée. Les processus d'affaires automatisés ont pris le relais des systèmes en libre-service pour soutenir le traitement en temps réel, permettant de satisfaire presque instantanément les attentes des clients et de créer de nouvelles sources de revenus.

Dans le secteur des communications par satellite (SatCom), nous aidons les exploitants à améliorer leurs processus

d'affaires et en TI afin qu'ils puissent exercer leurs activités de façon efficace et sécuritaire et répondre aux besoins des clients pour leur permettre de demeurer concurrentiels. Nous leur proposons des systèmes avancés de facturation et de service à la clientèle, des systèmes de soutien opérationnel ainsi que des systèmes de gestion intégrés (ERP) et de gestion de la relation client. Parmi nos clients figurent de grands exploitants, fournisseurs de services et utilisateurs mondiaux de communications par satellite qui soutiennent des

programmes tels que **Skynet 5**, **Inmarsat Iris**, **EDRS Global** et **GovSatCom**.

Nous offrons également des services-conseils grâce à notre connaissance approfondie des utilisateurs en aval des communications par satellite, tels que les services d'urgence, les gouvernements, la défense, le transport, les services publics, les médias, le secteur pétrolier et gazier et les finances, afin d'aider les exploitants à développer des stratégies, des services et des propositions de valeur pour ces marchés.



### Réduire les coûts grâce à des services TI en mode délégué et à la modernisation des systèmes

Alors que les revenus par utilisateur accusent une baisse, nos clients considèrent la numérisation et l'automatisation des processus d'affaires comme essentielles pour réduire les coûts.

CGI a développé une plateforme de données géospatiales pour **Bell Canada**, la plus grande entreprise de télécommunications au Canada, pour numériser et automatiser un important volet de son processus de planification du réseau. Conçue comme démonstration de faisabilité, la plateforme s'est ensuite imposée comme une solution d'entreprise.

« L'engagement de CGI à offrir des systèmes d'information géographique (SIG) efficaces et de grande qualité est constamment démontré lors de chaque itération et exécution d'un projet. Le tout, conjugué aux efforts continus que CGI déploie pour trouver des efficacités supplémentaires et comprendre les technologies de prochaine génération, s'avère une solution gagnante pour nos projets. »

**Brian Kuhayda**  
Gestionnaire principal, responsable de la planification et de l'exécution du programme TI, **Bell Canada**, Montréal, Canada



# Orientés citoyen. Axés sur la sécurité. Modernisés.

Partout dans le monde, les **25 000 conseillers de CGI** collaborent avec des clients de gouvernements locaux, provinciaux, d'États et nationaux, dont des organismes de la défense, du renseignement et de l'industrie spatiale. **CGI a aidé plus de 2 000 clients gouvernementaux dans 28 pays** à transformer et à protéger leurs organismes, à améliorer les services aux citoyens, à accroître l'efficacité opérationnelle et à réduire les coûts.

## Perspectives des clients. CGI en action.

En 2019, nous avons réalisé des entrevues en personne avec 464 dirigeants gouvernementaux afin d'en apprendre davantage sur leurs tendances, priorités et défis clés.

### Ce que nous ont dit les clients.

- Tendances sectorielles** – Transformation numérique pour répondre aux attentes croissantes des citoyens
- Priorités d'entreprise** – Protéger l'organisation au fur et à mesure de l'évolution des risques liés à la cybersécurité et autres
- Priorités en TI** – Favoriser la modernisation des TI pour améliorer la performance

### Ce que notre partenariat leur permet de réaliser.

- Utilisation des technologies avancées, des principes de conception et des renseignements issus des données pour améliorer et personnaliser l'expérience citoyen
- Fournir des conseils d'experts et des services en mode délégué pour déterminer, prévenir et gérer les menaces toujours croissantes et intégrer la sécurité à toutes les solutions
- Moderniser les systèmes et miser sur les technologies émergentes, les modèles de prestation de services en TI et les services en mode délégué pertinents pour favoriser l'agilité et l'innovation

### Faire progresser la mission du gouvernement grâce à des services numériques

Les citoyens exigent du gouvernement les mêmes services numériques que leur offrent les autres secteurs d'activité. CGI aide les organismes à numériser l'expérience citoyen et à moderniser les systèmes essentiels afin d'offrir des services uniformes.

La **CNAV**, l'administrateur des fonds de pension et des caisses de retraite en France, utilise nos assistants intelligents (chatbots) pour automatiser le soutien aux usagers et la **ville de Turku**, en Finlande, collabore avec nous pour faire évoluer le développement de la ville intelligente. CGI offre des services complets à l'**Autorité du grand Londres** (GLA) au Royaume-Uni pour le dépouillement des voix lors des élections de 2020 à Londres.

« J'aimerais féliciter CGI d'avoir été choisie pour le dépouillement électronique des votes lors des prochaines élections législatives et municipales de 2020... L'équipe de la GLA est enthousiaste à l'idée de travailler avec CGI, Smartmatic et ses partenaires pour offrir un décompte électronique efficace et exact. »

**Alex Conway**  
 Directeur de scrutin du grand Londres,  
 Autorité du grand Londres,  
 Londres, Royaume-Uni

### Prévenir les menaces croissantes grâce à l'expertise sectorielle et à la collaboration

Les menaces sophistiquées constituent une préoccupation majeure pour les leaders gouvernementaux en quête d'une expertise éprouvée pour protéger les données et les systèmes sensibles.

La sécurité s'inscrit dans l'ADN de tous les services de CGI, qui soutiennent des clients tels que le **département de la Sécurité intérieure des États-Unis**. Dans le cadre de **CyberTrust**, un projet H2020 de l'Union européenne pour le développement d'une plateforme avancée de renseignements sur les cybermenaces, CGI assure la conception de l'architecture et le développement du prototype. CGI a également conclu une entente avec **Thales Alenia Space France**, un manufacturier franco-italien du secteur de l'aéronautique, pour l'amélioration et le maintien d'un logiciel de sécurité appuyant le système de navigation par satellite Galileo.

« Nous nous réjouissons de collaborer avec CGI pour assurer des niveaux de sécurité élevés pour Galileo, ainsi qu'une infrastructure efficace et hautement performante. La vaste expérience de CGI en matière d'aérospatiale et de sécurité, combinée à sa présence locale et à ses ressources mondiales, nous donnent accès aux experts dont nous avons besoin pour lancer et exploiter l'un des systèmes de navigation par satellite les plus avancés au monde. »

**Guillermo Salgado**  
 Directeur des programmes du segment sol de mission GALILEO et EGNOS,  
 Thales Alenia Space France,  
 Cannes, France



8 centres de gestion de la sécurité pour les clients des secteurs publics et privés  
 Plus de 200 missions de satellites soutenues par les solutions de CGI

### Accroître l'agilité et l'innovation en modernisant les environnements et les approches TI

Les clients comptent sur les services complets de CGI – de la stratégie à la modernisation et aux services en mode délégué – pour soutenir leurs missions.

Nous avons aidé le **ministère de la Défense néerlandais** à adopter une solution en nuage (cloud) pour l'approvisionnement numérique, conclu une entente pour moderniser les applications de **Ginnie Mae**, l'association gouvernementale nationale des prêts hypothécaires des États-Unis, et mis en œuvre le système d'information de l'**administration judiciaire de la Finlande**. Nos méthodologies agiles aident **Migrationsverket** (agence suédoise des migrations) à améliorer ses services d'immigration. Nous avons également collaboré avec le **service des cours et tribunaux de Sa Majesté** (HMCTS) pour numériser les processus de convocation des jurés en Angleterre et au pays de Galles.

« Le HMCTS a dirigé l'équipe, dont CGI et Cogworx, qui a travaillé en étroite collaboration tout au long du projet. Les technologies ouvertes et les techniques agiles nous ont permis d'améliorer le service rapidement, conformément à nos besoins d'affaires et aux commentaires des utilisateurs. »

**Geraint-Wyn Jenkins**  
 Chef du département de criminalité informatique, DCD,  
 Service des cours et tribunaux de Sa Majesté,  
 Londres, Royaume-Uni

L'équipe numérique de jurés est composée du HMCTS, de CGI et de Cogworx, un cabinet-conseil spécialisé dans l'expérience utilisateur.







# Orientés patients. Axés sur les données. Rentables.

À l'échelle mondiale, les **5 000 conseillers de CGI** accompagnent des fournisseurs et des régimes d'assurance de soins de santé, des organisations gouvernementales de santé ainsi que des sociétés pharmaceutiques, de biotechnologies et d'appareils médicaux. Nous aidons nos clients à améliorer la santé des populations et des individus, tout en offrant des soins plus rentables et abordables. Dans le domaine des sciences de la vie, nous collaborons avec les clients pour élaborer, développer et mettre en œuvre des stratégies et solutions pour les aider à devenir des organisations numériques.

## Perspectives des clients. CGI en action.

En 2019, nous avons réalisé des entretiens en personne avec 96 dirigeants de ce secteur afin d'en apprendre davantage sur leurs tendances, priorités et défis clés.

### Ce que nous ont dit les clients.

**Tendances sectorielles** – Transformation numérique pour répondre aux attentes des clients et des citoyens

**Priorités d'entreprise** – Optimiser les opérations pour améliorer les résultats et réduire les coûts

**Priorités en TI** – Moderniser les TI et adopter de nouveaux modèles de prestation de services pour accroître la qualité et la rapidité de la mise sur le marché

### Ce que notre partenariat leur permet de réaliser.

Élaboration et mise en œuvre de stratégies pour offrir des expériences client et citoyen transparentes et personnalisées

Combiner la puissance des données et l'automatisation pour rationaliser les processus et générer des renseignements exploitables afin d'améliorer la prise de décision

Moderniser les systèmes, processus et modèles de prestation de services en TI grâce à de meilleures pratiques, à l'intégration des technologies et à des services en mode délégué

### Transformer l'accès à des soins personnalisés

CGI collabore avec ses clients pour élaborer et mettre en œuvre des stratégies numériques améliorant les services aux citoyens et aux clients. CGI a été sélectionnée par **98 municipalités et 5 régions du Danemark** à titre de fournisseur de solutions de télémedecine pour soutenir les patients souffrant de maladies pulmonaires obstructives chroniques (MPOC) et, éventuellement, élargir cette approche pour d'autres maladies.

Les **Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) des États-Unis** administrent des programmes gouvernementaux de santé pour des millions d'Américains. CGI aide les CMS à

offrir un accès numérique à ces programmes grâce à trois portails interconnectés, et les modernise continuellement à l'aide d'une conception centrée sur la personne, et des méthodes agiles et DevOps. Parmi les plus récentes améliorations figure l'application mobile « What's Covered » qui offre un accès en temps réel à des renseignements individualisés sur la couverture de soins de santé. Ces efforts de transformation permettent d'accroître les inscriptions et s'alignent à l'objectif des CMS d'offrir à davantage de personnes une couverture pour des soins de meilleure qualité à moindre coût.



### Exploiter les données et l'automatisation pour rationaliser les processus et améliorer les résultats

Les clients du secteur de la santé de CGI cherchent à exploiter les données et l'automatisation pour améliorer les processus et offrir de meilleurs soins et résultats. Dans le domaine des sciences de la vie, les données sont cruciales pour générer des résultats à valeur ajoutée dans l'ensemble de la chaîne de valeur.

CGI collabore avec la **ville de Järvenpää en Finlande** afin de mettre à profit des robots virtuels pour effectuer des modifications de routine à l'information sur les patients, ce qui réduit les erreurs et libère le personnel soignant. Nos services et la solution d'analyse CGI ProperPay aident des assureurs tels que **Highmark** à adopter une approche proactive pour prévenir la fraude pouvant avoir une incidence sur le bien-être et la santé financière des membres, des groupes d'employeurs et de l'organisation. Nous aidons les **Services transfusionnels de la Croix-Rouge finlandaise** à harmoniser les flux de données, à faciliter le repérage d'information et à améliorer la transparence grâce à notre solution de gestion de documents Rondo.

Faire évoluer les écosystèmes de la santé  
CGI est l'une des entreprises technologiques de pointe de l'Alliance pour une collaboration novatrice pour les soins en Suède, et contribue à une plateforme commune au sein de l'écosystème national de la santé.

« Grâce à CGI Rondo, la documentation automatique nous fait gagner un temps précieux. Nous trouvons les documents requis rapidement puisqu'ils ne sont plus distribués dans de multiples dossiers ou courriels individuels. »

**Teemu Laakso**  
Directeur du développement, Services transfusionnels de la Croix-Rouge finlandaise, Helsinki, Finlande



### Moderniser les systèmes et les modèles de prestation de services en TI pour améliorer la qualité, l'efficacité et l'agilité

Exécuter les projets à l'aide de méthodes agiles et de services en mode délégué permet aux organisations de la santé et des sciences de la vie d'améliorer la qualité, la rapidité de la mise sur le marché et la rentabilité.

Pour **LocalTapiola**, assureur finlandais, nous avons utilisé des méthodes agiles afin de rapidement développer une application mobile offrant une assistance continue de la part de médecins et d'infirmières à distance à 200 000 assurés. En Amérique du Nord, CGI aide divers systèmes de santé – tels que **St. Vincent Indianapolis Hospital** (Ascension), **Kindred Health** et **Hamilton Health Sciences** – à automatiser leurs processus grâce à nos services de gestion du contenu d'expert et de cas. Notre système de gestion intégré (ERP) Aromi aide le **District hospitalier d'Helsinki et d'Uusimaa (HUS)** en Finlande à répondre aux besoins institutionnels et alimentaires des patients. Notre solution ERP **Plexxus** soutient un consortium d'organisations d'approvisionnement des hôpitaux au Canada.

Plus de 500 projets pharmaceutiques et biotechnologiques menés à bien pour 50 clients

Pour les sciences de la vie, nos capacités en lancement commercial, services cliniques, chaîne d'approvisionnement et conformité réglementaire aident les clients à accroître la rapidité, l'efficacité et l'innovation pour maximiser le potentiel de revenus, tout en minimisant l'incidence réglementaire et concurrentielle.





Axés sur  
le numérique.  
Centrés sur  
l'information.  
Modernisés.

CGI est un conseiller de confiance pour les principaux fournisseurs d'assurance vie, santé et de dommages, dont **7 des 10 plus grands assureurs mondiaux**. Nos quelque **5 000 conseillers de ce secteur** disposent de compétences dans toutes les activités d'assurance, dont les prestations, les réclamations, la facturation et l'administration de la conformité, et accompagnent **plus de 200 clients à l'échelle mondiale**, afin de les aider à offrir des services numériques, à tirer profit de la valeur des données et à rationaliser les TI.

Perspectives des clients. CGI en action.

En 2019, nous avons réalisé des entretiens en personne avec 119 dirigeants de ce secteur afin d'en apprendre davantage sur leurs tendances, priorités et défis clés.

Ce que nous ont dit les clients.

**Tendances sectorielles** – Évolution rapide des attentes en matière de produits de consommation et de services numériques

**Priorités d'entreprise** – Tirer de la valeur des données pour améliorer la souscription et la satisfaction des clients, et stimuler une croissance rentable

**Priorités en TI** – Rationaliser, simplifier et moderniser les applications et l'infrastructure

Ce que notre partenariat leur permet de réaliser.

Mise en œuvre de technologies numériques qui favorisent le développement de nouveaux produits et services, et une expérience client numérique

Mettre à profit l'analyse avancée, l'apprentissage automatique et l'intelligence artificielle pour obtenir une connaissance approfondie des comportements et des préférences des clients

Offrir des services TI en mode délégué qui favorisent des environnements TI automatisés, agiles et rentables

Offrir une **expérience client améliorée**

De plus en plus, les assurés attendent une expérience similaire à celle offerte par le commerce de détail lorsqu'ils cherchent ou achètent des produits et services d'assurance. CGI travaille avec les assureurs partout dans le monde pour améliorer le parcours du consommateur et met l'accent sur l'expérience client et conseiller, tout en offrant des solutions omnicanales personnalisées.

Grâce à la modernisation des systèmes existants et aux technologies numériques, nous aidons les assureurs à adopter des modèles orientés client

et une distribution omnicanale. Notre plateforme pour développer des assistants virtuels (chatbots) fondés sur l'intelligence artificielle transforme les communications avec les clients grâce à l'aide contextuelle, à la reconversion du dialogue et à la gestion omnicanale. De plus, Ratabase, notre solution de tarification de pointe mise en œuvre chez plus de 100 assureurs, améliore considérablement l'expérience client et conseiller en optimisant la vitesse, l'exactitude et les coûts de l'établissement de prix, de la tarification et de la souscription.



Tirer **davantage de valeur des données**

Les assureurs sont en quête d'information plus poussée sur les consommateurs afin de mieux définir les profils de risque, d'améliorer l'expérience client et d'intégrer les services dans l'ensemble de la chaîne de valeur à mesure que l'écosystème de fournisseurs s'élargit. **LocalTapiola**, un important assureur finlandais, souhaitait avoir une meilleure compréhension de ses clients en analysant un important

volume de données à sa disposition. Grâce à l'analyse, à l'apprentissage automatique et à l'intelligence artificielle, CGI a évalué 350 000 interactions client, mettant en évidence les segments requérant une plus grande attention et soutenu le développement d'interactions spécifiques à chaque segment. Ces nouvelles perspectives client ont permis d'améliorer la prise de décisions. LocalTapiola a acquis une meilleure

compréhension de l'expérience de ses clients ainsi que des variables qui influent sur les relations avec les consommateurs. L'entreprise est maintenant en mesure d'anticiper les actions de centaines de milliers de clients, de déterminer de nouveaux groupes cibles pour ses activités marketing et d'offrir une expérience plus personnalisée à ses différents clients.

Agir à titre de **partenaire de choix auprès des assureurs de dommages**  
CGI est le plus important fournisseur de données en ligne pour les assureurs de dommages. Plus de 80 % des assureurs de dommages au Canada utilisent nos services d'information.



Rationaliser et **automatiser les processus et les systèmes**

La modernisation des TI est une priorité de premier plan pour les assureurs en quête d'agilité, d'excellence opérationnelle et de réduction des coûts. Nous travaillons avec les assureurs à rationaliser et à automatiser leurs processus et systèmes dans des domaines essentiels dont la souscription, l'administration des polices, la facturation et la gestion des réclamations grâce à des technologies numériques avancées telles que l'automatisation robotique des

processus, l'intelligence artificielle, l'Internet des objets et la chaîne de blocs (block chain).

Nous aidons les assureurs à devenir des organisations numériques dans tous leurs domaines d'activité, y compris les effectifs, les processus et la technologie. Qu'il s'agisse d'élaborer des feuilles de route, de déployer des stratégies, de concevoir et de gérer la transformation des systèmes essentiels, nous offrons des services complets qui favorisent la numérisation à l'échelle de l'entreprise.

Un exemple probant : notre travail continu auprès de MAPFRE Insurance, filiale américaine de l'assureur mondial **MAPFRE Group**, la 10<sup>e</sup> plus grande compagnie d'assurance en Europe. Client de CGI depuis plus de 40 ans, MAPFRE a prolongé son contrat en 2019 pour des services applicatifs en mode délégué à partir de localisations multiples alors que l'entreprise continue de faire évoluer ses opérations grâce à des technologies numériques pour dégager un avantage concurrentiel.



# Axés sur le numérique. Centrés sur les données. Orientés client.

Les quelque 7 000 conseillers de CGI travaillent aux côtés de plus de 700 clients du secteur manufacturier afin de mettre en œuvre des stratégies complètes et tirer profit des technologies de l'Industrie 4.0 pour devenir des entreprises intelligentes, connectées et agiles. 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 de ce secteur depuis en moyenne 27 ans.**

## Perspectives des clients. CGI en action.

En 2019, nous avons réalisé des entretiens en personne avec 167 dirigeants du secteur manufacturier afin d'en apprendre davantage sur leurs tendances, priorités et défis clés.

### Ce que nous ont dit les clients.

### Ce que notre partenariat leur permet de réaliser.

<b>Tendances sectorielles</b> – Transformation numérique pour répondre aux attentes des clients	Organisations plus agiles, rentables et centrées sur le client grâce à la modernisation des TI et à des services en mode délégué
<b>Priorités d'entreprise</b> – Optimiser les activités pour améliorer la productivité et l'agilité et accélérer la mise sur le marché	Optimiser, transformer et connecter les chaînes d'approvisionnement pour favoriser l'agilité, la compétitivité et l'excellence opérationnelle
<b>Priorités en TI</b> – Numériser les processus et intégrer les systèmes pour réduire les coûts, accroître l'agilité et améliorer l'expérience client	Numériser, protéger et moderniser les systèmes essentiels et soutenir la collaboration pour améliorer la satisfaction des clients à l'échelle de l'écosystème

### Moderniser les services et les systèmes et faire évoluer les modèles d'affaires pour être davantage centrés sur le client

Pour réaliser une véritable transformation numérique, les fabricants doivent s'assurer que l'environnement TI approprié est en place, et qu'il favorise et soutient la numérisation. Grâce aux services-conseils de CGI, à la modernisation des TI et aux services TI en mode délégué, les industriels transforment leur entreprise axée sur les produits en une organisation centrée sur le client.

Nous soutenons le constructeur automobile **Daimler AG** dans l'exécution de son plan stratégique visant à assurer la transition de fabricant automobile à fournisseur de services de mobilité, en développant « flinc », une application de covoiturage. Nous aidons **YIT**, la plus grande entreprise de construction finlandaise, à moderniser et à harmoniser ses services aux utilisateurs et développons un nouveau modèle de prestation de services en TI grâce au libre-service numérique et aux technologies d'automatisation.

« Nous tirerons parti de l'expertise de CGI pour mettre à profit les nouvelles technologies en vue d'offrir une valeur ajoutée à notre entreprise et à nos clients. La prestation de services en TI est l'activité principale de CGI alors que la nôtre s'articule autour du développement urbain, de la construction et des services connexes. Si chaque entreprise se concentre sur ce qu'elle fait de mieux, nous pourrions réaliser d'importantes économies de coûts, améliorer l'expérience utilisateur pour nos services en TI et avoir accès au meilleur soutien qui soit pour la transformation numérique de nos activités. »

#### Esa Nykänen

Chef de la direction informatique, YIT, Helsinki, Finlande



### Numériser et automatiser la chaîne d'approvisionnement pour améliorer l'expérience client

Pour répondre aux demandes croissantes des clients, les fabricants souhaitent mettre en œuvre des chaînes d'approvisionnement intelligentes et connectées afin de soutenir la collaboration et la transparence en temps réel.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les clients pour définir et développer de nouvelles solutions numériques de chaîne d'approvisionnement grâce à nos services-conseils et à la modernisation des TI. Nous avons aidé **Stock Plzen-Bozkov**, un important fournisseur de spiritueux de la République tchèque, à numériser et à automatiser ses processus de distribution, grâce à des statuts de livraison en temps réel et à des mises à jour automatisées des stocks. Cette chaîne d'approvisionnement simplifiée permet de s'assurer que le produit est toujours disponible pour le consommateur et que les employés puissent consacrer leur temps à des tâches à valeur ajoutée, telles qu'une assurance qualité améliorée. Nous avons aidé **Michelin**, le 2<sup>e</sup> plus grand fabricant de pneus au monde et chef de file reconnu en matière de mobilité durable, à moderniser sa chaîne d'approvisionnement, à intégrer des innovations et à exploiter les avantages de la transformation Lean-Agile et DevOps.

Des experts chevronnés contribuent au succès des clients de bout en bout.

Nos 2 800 conseillers en chaîne d'approvisionnement et notre centre d'excellence mondial dans le domaine installé à Lyon, en France, accélèrent la numérisation de la chaîne d'approvisionnement et de l'écosystème des clients grâce à une approche à l'échelle de l'entreprise.

### Stimuler l'innovation et l'optimisation pour réduire les coûts opérationnels et améliorer l'agilité et la collaboration

Dans l'environnement mondial actuel, les fabricants souhaitent devenir plus agiles et procéder à une transformation des TI qui numérise les processus et intègre les systèmes afin d'offrir une expérience client améliorée.

Grâce à Salesforce-connected, à la solution CGI Bolt, des fabricants tels que **Carrier**, entreprise de chauffage, climatisation et réfrigération de premier plan, utilisent les données d'appareils connectés à l'IoT pour offrir aux clients un état clair de leurs actifs, en prenant en charge le service en temps réel et en offrant une expérience client de niveau supérieur. Nous avons également aidé **ABZ Diervoeding**, un fournisseur néerlandais d'aliments pour animaux d'élevage, à moderniser son usine de Stroobos grâce à l'utilisation de notre système d'exécution de la fabrication (MES), qui s'est traduite par une augmentation annuelle de 50 % du volume de production et une amélioration de la durabilité et de la qualité du produit.





# Orientés données. Axés sur le numérique. Optimisés.

À l'échelle mondiale, **les 2 000 conseillers de CGI aident les sociétés pétrolières et gazières** à réaliser leur transformation numérique et à optimiser leurs résultats **sur l'ensemble de la chaîne de valeur** (exploration, production, raffinage, approvisionnement, distribution, commercialisation). Nous collaborons avec elles pour améliorer la disponibilité et l'utilisation de leurs actifs, leur orientation client, l'efficacité des transactions de carburant, l'accès aux données et à l'information, la collaboration mondiale, la conformité et, finalement, la génération de profits.

## Perspectives des clients. CGI en action.

En 2019, nous avons réalisé des entretiens en personne avec 41 dirigeants du secteur pétrolier et gazier afin d'en apprendre davantage sur leurs tendances, priorités et défis clés.

### Ce que nous ont dit les clients.

**Tendances sectorielles** – Optimisation de la valeur stratégique grâce au volume croissant de données

**Priorités d'entreprise** – Optimiser les activités pour accroître la productivité et l'agilité et accélérer la mise sur le marché

**Priorités en TI** – Améliorer l'efficacité et l'excellence opérationnelles pour stimuler l'innovation

### Ce que notre partenariat leur permet de réaliser.

Utilisation de l'analyse avancée et de l'automatisation intelligente pour obtenir des renseignements exploitables à partir des données afin d'améliorer les opérations et les résultats

Élaborer et mettre en œuvre des feuilles de route efficaces pour la modernisation des TI et la création de nouveaux modèles de prestation de services afin d'accroître l'agilité, la collaboration et l'innovation

Offrir des services en TI et en gestion des processus d'affaires en mode délégué pour optimiser les opérations et l'expérience client et réduire les coûts

### Utiliser les données et les technologies avancées pour accroître l'efficacité de l'exploration

Les données sont la pierre angulaire de la transformation numérique dans l'ensemble des directions métiers du secteur Pétrole et gaz. Les services-conseils et l'expertise en intégration de CGI aident les clients à exploiter les données pour améliorer les résultats. Dans les activités pétrolières et gazières en amont, nous appliquons l'apprentissage profond (deep learning), combiné à de grands volumes de données, pour tirer des renseignements précieux pour l'exploration.

CGI a aidé **Aker BP**, l'une des plus grandes sociétés pétrolières indépendantes en Europe, à utiliser les technologies avancées telles que l'apprentissage automatique en vue de rationaliser la recherche fastidieuse de pétrole et de gaz dans les fonds marins. Ce projet confirme la possibilité d'utiliser la reconnaissance d'images et l'apprentissage profond, de concert avec les données sismiques 3D du fond marin, pour reconnaître et prédire les défaillances et les horizons.

**Les solutions et services de CGI soutiennent :**  
toutes les grandes sociétés de pétrole et gaz  
plus de 1 000 applications d'exploration et de production  
1,5 milliard de transactions par carte essence traitées chaque année



### Optimiser les activités pour réduire les coûts et stimuler les investissements en innovation

Les sociétés pétrolières et gazières doivent optimiser les opérations pour augmenter les profits et libérer des investissements pour l'innovation. Les accélérateurs numériques de CGI aident les clients à accroître l'efficacité de toutes les directions métiers, y compris la gestion des parcs de véhicules. Maintenir la flotte de véhicules sur la route tout en maîtrisant les coûts est un défi complexe, et les gestionnaires de parc de véhicules ont besoin d'une visibilité et d'un contrôle des dépenses liées au carburant et aux véhicules. CGI propose à **Shell**, entreprise énergétique internationale, et à ses clients un système complet de paiements de carburant qui leur permet de gérer leurs flottes commerciales partout dans le monde.

**Agir à titre de partenaire stratégique de Shell depuis plus de 30 ans**

Plus de 1 500 conseillers collaborent avec **Shell** à l'échelle mondiale, offrant services-conseils stratégiques et modernisation des TI grâce au développement et au soutien d'applications ainsi qu'à des services en TI et en gestion des processus d'affaires en mode délégué.

### Améliorer la qualité et l'efficacité grâce à des services en mode délégué



Les clients du secteur Pétrole et gaz tirent profit des capacités locales et mondiales de prestation de services de CGI pour améliorer la qualité et l'efficacité de leurs opérations TI. De plus en plus, nous appliquons l'automatisation des processus, les assistants virtuels, l'analyse avancée et l'apprentissage automatique pour déployer plus rapidement des services personnalisés.

Depuis plus de 15 ans, pour **Equinor**, société énergétique internationale (anciennement Statoil), CGI fait évoluer les services de soutien aux utilisateurs pour répondre à leurs besoins changeants. Nous continuerons de numériser et d'automatiser ces services en mettant à profit les nouvelles technologies pour améliorer la prestation de services de façon continue.

De plus, alors que les grandes sociétés de pétrole visent la diversification vers les énergies renouvelables et le développement à faible émission de carbone, CGI soutient la transition énergétique grâce à des décennies d'expérience et à des solutions innovantes en faveur des énergies renouvelables et d'une connexion entre les clients et les nouveaux services énergétiques.



# En temps réel. Personnalisés. Agiles.

Les **6 000 conseillers en commerce de détail et services aux consommateurs** de CGI **soutiennent plus de 800 clients à l'échelle mondiale**. Nous sommes le partenaire de confiance de chefs de file de biens de consommation courante, de vente en gros et de services aux consommateurs. **Nous collaborons avec nos 10 principaux clients depuis en moyenne 15 ans.**

## Perspectives des clients. CGI en action.

En 2019, nous avons réalisé des entretiens en personne avec 153 dirigeants de ce secteur afin d'en apprendre davantage sur leurs tendances, priorités et défis clés.

### Ce que nous ont dit les clients.

<b>Tendances sectorielles</b> – Transformation numérique pour répondre aux attentes des clients	Des services complets dans l'ensemble de la chaîne de valeur de détail pour offrir une expérience client de pointe grâce au numérique
<b>Priorités d'entreprise</b> – Améliorer l'expérience client et optimiser les activités courantes	Rationaliser les opérations, devenir agile et générer de la valeur à partir des données pour offrir une expérience client personnalisée et en temps réel
<b>Priorités en TI</b> – Améliorer l'expérience client, favoriser la modernisation des TI et tirer profit de l'exploitation des données	Tirer profit des données et des technologies avancées pour améliorer l'expérience client et optimiser les processus d'arrière-guichet (back-office)

### Ce que notre partenariat leur permet de réaliser.

### Offrir une gamme complète de services et des solutions innovantes pour transformer l'avenir du commerce de détail

Les entreprises de commerce de détail et de services aux consommateurs souhaitent une approche de transformation numérique qui intègre les nouvelles technologies, modernise et gère les systèmes TI. En choisissant CGI pour assurer la gestion de son infrastructure TI en mode délégué, **Veikkaus**, l'agence de paris nationale finlandaise, stimulera sa croissance et relèvera le défi de la concurrence accrue des jeux en ligne. Grâce à nos services en TI et en gestion des processus d'affaires en mode délégué, nos clients tirent parti d'économies de coûts leur permettant de réinvestir et de transformer leur entreprise.

De plus, nos solutions agissent comme des accélérateurs numériques. CGI Retail Xp360 permet à nos clients d'améliorer le service et l'engagement des clients en offrant une vue unique des consommateurs, prix et promotions.

« La concurrence au sein du jeu en ligne devient plus intense. Nous développons Veikkaus en tant qu'opérateur qui connaîtra également du succès à l'échelle internationale. Pour y parvenir, nous avons besoin d'un partenaire et d'une architecture TIC qui soutiennent un cycle de développement rapide des jeux en ligne, multicanaux. »

**Timo Paajanen**  
Vice-président, Exploitation des services et infrastructure TIC, **Veikkaus Oy**, Vantaa, Finlande



Faire évoluer l'expérience client  
Plus de 800 experts engagés dans la gestion de l'expérience aident nos clients à offrir une expérience omnicanale novatrice, personnalisée et sécurisée.

### Moderniser les systèmes pour réinventer l'expérience client à l'ère du numérique

Dans un climat de concurrence accrue, les entreprises de commerce de détail et de services aux consommateurs souhaitent devenir plus agiles et attentifs aux besoins des clients et offrir la meilleure expérience possible à tous les points de contact.

Nous avons aidé **Hospitality Digital**, incubatrice de solutions numériques et unité d'affaires de **METRO AG**, à reconfigurer leur outil de conception de sites Web grâce à une architecture de microservices. Nous avons aussi développé un outil de réservation en ligne, aidant plus de 150 000 utilisateurs dans 14 pays à attirer des clients.

Grâce aux mises à l'essai de la performance et à l'expertise en consultation de CGI, nous avons accéléré le déploiement du paiement par carte à puce des 3 000 magasins de **TJX Companies** aux États-Unis, spécialisé en prêt-à-porter et décoration d'intérieur, en vue d'offrir un processus de paiement rapide, efficace et sécurisé.

« La portée et les compétences de CGI nous ont permis d'accélérer le rythme de la numérisation de l'accueil... et d'entretenir des relations numériques avec nos clients. De plus, CGI nous offre des services-conseils quant à nos stratégies infonuagiques, à la sécurité des données, à l'architecture et à l'intégration fondées sur les microservices, à la gestion de la relation client et aux données massives, permettant ainsi à HD de générer une valeur ajoutée de nos actifs numériques. CGI est un partenaire fiable qui s'harmonise avec notre culture de "start-up". »

**Kay Schwabedal**  
Chef de la direction, **Hospitality Digital**, Düsseldorf, Allemagne

### Optimiser les systèmes et les processus automatisés pour améliorer l'expérience client

L'optimisation opérationnelle de la chaîne de valeur est essentielle pour les décideurs du secteur qui souhaitent stimuler l'efficacité, se différencier davantage et améliorer l'expérience client.

Nos experts collaborent avec les clients afin de concevoir un modèle opérationnel mettant en œuvre des technologies – telles que l'automatisation robotique des processus – générant ainsi davantage de précision, d'efficacité et de satisfaction. Nous avons travaillé avec **Rituals**, spécialisé dans les produits cosmétiques, pour normaliser l'automatisation et les applications d'environ 1 000 magasins dans le monde. Rituals pourra ainsi accélérer l'ouverture de magasins, lier les applications aux systèmes d'arrière-guichet et générer de précieux renseignements sur la performance en magasin et l'expérience des acheteurs.





# Centrés sur le client. Alimentés par le numérique. Modernisés.

Les quelque **4 000 conseillers de CGI** travaillent avec plus de **200 clients des secteurs du transport aérien, maritime, ferroviaire et routier ainsi que de la logistique et des services postaux** pour les aider à devenir des organisations numériques. Nous combinons notre expertise sectorielle et nos services de bout en bout pour numériser et automatiser leurs processus d'affaires et tirer profit des technologies émergentes afin qu'ils puissent répondre aux attentes croissantes de leurs clients.

## Perspectives des clients. CGI en action.

En 2019, nous avons réalisé des entretiens en personne avec 70 dirigeants de ce secteur afin d'en apprendre davantage sur leurs tendances, priorités et défis clés.

### Ce que nous ont dit les clients.

<b>Tendances sectorielles</b> – Transformation pour devenir des organisations numériques afin de répondre aux attentes des clients, tout en se protégeant grâce à la cybersécurité	<b>Ce que notre partenariat leur permet de réaliser.</b> Modernisation et protection des systèmes pour favoriser une exécution rapide et fiable, une communication en temps réel et des prix concurrentiels
<b>Priorités d'entreprise</b> – Optimiser les activités pour réaliser et accélérer la transformation numérique à l'échelle de l'entreprise	Intégrer des capacités numériques aux processus et systèmes et adopter des modèles opérationnels agiles pour continuellement innover et évoluer
<b>Priorités en TI</b> – Numériser et automatiser les processus d'affaires pour améliorer l'expérience client et réduire les coûts opérationnels	Soutenir les clients tout au long de leur modernisation des TI, y compris par l'adoption de systèmes de gestion intégrés intelligents

### Répondre aux attentes des clients grâce à des expériences numériques

Les dirigeants du secteur Transport et logistique ont bien compris que leurs clients vivent une « nouvelle réalité » liée aux attentes pour une prise en charge rapide, des mises à jour en temps réel, des services mobiles et des prix concurrentiels. CGI aide ses clients à fidéliser et à attirer la clientèle grâce à des expériences numériques modernes.

**Parcus**, un opérateur de stationnement à Strasbourg en France, a récemment déployé APILA, une application mobile développée par CGI qui utilise l'analyse prédictive et l'Internet des objets (IoT) pour fournir de l'information sur la disponibilité des places et la circulation en temps

réel. APILA n'est qu'un volet d'une solution plus vaste, CGI Urban Mobility, qui soutient les décideurs grâce à l'intelligence d'affaires et à l'analyse prédictive.

« Le développement et le déploiement de la solution APILA créée par CGI sont complémentaires aux approches mises en place pour mieux répondre aux besoins et enjeux des utilisateurs alors que nous visons à atteindre les objectifs énoncés par la ville pour relever ses plus grands défis. »

**Pascal Jacquin**  
Directeur général,  
**Parcus**,  
Strasbourg, France



### Intégrer les technologies numériques et rationaliser les activités opérationnelles grâce aux services en TI et en gestion des processus d'affaires en mode délégué

CGI modernise les infrastructures opérationnelles de ses clients afin de soutenir leur transformation numérique de bout en bout. Nous les aidons à aller au-delà de la simple mise en œuvre de capacités numériques, à repenser leur modèle d'affaires et à apporter les changements aux processus d'affaires et aux technologies requis pour réussir.

CGI offre une plateforme complète pour moderniser et optimiser la gestion des activités aéroportuaires, favorisant des opérations efficaces, sécurisées et en temps réel qui stimulent la performance et la rentabilité d'aéroports partout dans le monde. Nous proposons des systèmes de transport intelligents qui tirent profit

de technologies spatiales et sans fil, ainsi que de radars et de capteurs, entre autres, pour transformer les réseaux de transport, mais également des systèmes avancés pour gérer avec efficacité les actifs et mettre en place des chaînes d'approvisionnement durables.

### Transformer les opérations grâce à la modernisation des TI et à l'automatisation

La modernisation des TI est essentielle pour les clients qui souhaitent tirer profit de la numérisation et de l'automatisation. Nous remplaçons ou optimisons les systèmes existants pour réduire les coûts d'exploitation et améliorer l'expérience client. **Air France**, transporteur aérien international français, a choisi CGI pour moderniser une partie de ses processus de paie en automatisant les tâches de contrôle à faible valeur ajoutée, tout en assurant de meilleurs résultats pour ses employés.

**DB Netz AG**, qui possède et exploite la majorité du système ferroviaire allemand, devait prévoir un processus manuel d'une semaine pour la planification du trajet des trains de marchandises. Nous avons conçu et développé un système de planification avancé qui numérise et automatise l'essentiel du processus de planification. Pour **SNCF**, le réseau ferroviaire national en France, la mise en œuvre d'une solution mobile a permis à ses 10 500 inspecteurs d'offrir de l'information en temps réel sur les transferts et les services disponibles en cas d'interruptions de service.

« Dans le cadre du projet "Accroissement de la capacité numérique", nous avons conçu, ou plutôt "construit", la première ligne ferroviaire pleinement automatisée. Personne au monde n'est en mesure de faire de même. Il s'agit non seulement d'une étape importante et précieuse pour notre entreprise, mais également d'un élément de rayonnement pour l'industrie ferroviaire en Allemagne. Grâce à son expertise technique et professionnelle en algorithmes, en développement agile de logiciels et en architecture en nuage (cloud), CGI a contribué de manière décisive aux modules essentiels "Construction" et "Affectation". »

**Daniel Pöhle**  
Responsable du neXt-Lab  
Gesamtfahrplan, **DB Netz AG**,  
Francfort, Allemagne



« CGI a été choisie pour la qualité de sa réponse à nos spécifications et sa capacité à prendre en compte et à atteindre les objectifs établis grâce à une réelle approche de partenariat. CGI nous a rassurés en exécutant l'ensemble du projet tout en offrant une garantie idéale grâce à des solutions de pointe... »

**Sylvain Jonnet**  
Responsable de projet,  
**SNCF**,  
Paris, France



# « Tout-numérique ». Axés sur les données. Prêts pour l'avenir.

Chez CGI, près de **6 000 conseillers du secteur des services publics** accompagnent plus de **250 clients des secteurs de l'énergie, de l'électricité, de l'eau et de l'industrie aval** pour atteindre leurs objectifs de transition énergétique et développer des avantages concurrentiels. Parmi eux, **9 des 10 plus grandes sociétés de l'énergie** établies en Europe et en Amérique du Nord sont des clients de longue date.

## Perspectives des clients. CGI en action.

En 2019, nous avons réalisé des entretiens en personne avec 127 dirigeants de ce secteur afin d'en apprendre davantage sur leurs tendances, priorités et défis clés.

### Ce que nous ont dit les clients.

**Tendances sectorielles** – Transformation pour devenir des organisations numériques afin de répondre aux attentes des clients et d'assurer la croissance

**Priorités d'entreprise** – Améliorer l'expérience client et optimiser les activités

**Priorités en TI** – Procéder à la modernisation des TI et tirer profit des avantages liés à l'analyse de données et aux renseignements commerciaux

### Ce que notre partenariat leur permet de réaliser.

Mise à profit de notre expertise sectorielle et de l'étendue de nos compétences pour stimuler une transformation complète et aborder la transition énergétique

Procéder à la numérisation et à la réingénierie des processus et systèmes pour réduire les coûts et améliorer l'excellence opérationnelle et accroître l'engagement des clients

Opérer une refonte des plateformes pour augmenter la flexibilité et l'agilité, et tirer profit de données de qualité qui favorisent l'excellence opérationnelle et génèrent de nouvelles sources de revenus

## Faire évoluer la transition énergétique par des stratégies et des innovations complètes

Le passage à une économie à faibles émissions de carbone, les structures de marché déréglementées et les attentes croissantes des clients forcent les sociétés de services publics à adopter de nouveaux modèles d'affaires.

CGI aide **Fingrid**, opérateur d'électricité finlandais, à développer une solution centralisée d'échanges d'information grâce à notre plateforme de solutions pour les marchés centraux. La plateforme héberge les dossiers des 3,5 millions d'utilisateurs de Fingrid et soutient un échange de données simplifié, plus rapide et efficace permettant ainsi à la Finlande de passer d'un modèle d'affaires à un autre pour atteindre le « zéro énergie fossile ». Nous soutenons également la stratégie de numérisation de **Gasunie**, exploitant de réseau énergétique néerlandais, en mettant à profit notre expertise en technologies de l'information et de la communication (TIC).

### Soutenir l'avenir des opérations des marchés centraux

CGI a conçu, développé ou assure l'entretien de 14 systèmes de marchés centraux de 10 pays dans le monde.

« Le Datahub sera l'entrepôt centralisé de données pour le marché du détail de l'électricité. Les intervenants ne transfèrent plus leurs données réelles, mais communiquent grâce à ce Datahub. En raison de cette décision d'approvisionnement, le projet Datahub passera à l'étape d'exécution et nous serons en mesure de voir des résultats concrets. »

**Pasi Aho**  
Chef des opérations, **Fingrid Datahub Oy**,  
Helsinki, Finlande

## Moderniser les TI pour favoriser l'amélioration des processus et de l'expérience client

Nos services permettent des avancées technologiques sectorielles en utilisant de meilleures pratiques, et en renforçant notre capacité d'innovation au sein des entreprises de nos clients.

**Netze BW**, filiale d'un important fournisseur d'énergie en Allemagne, a fait appel à CGI pour numériser des processus manuels de gestion de la clientèle et des fournisseurs. Grâce à une équipe agile interfonctionnelle, nous avons contribué à instaurer une culture DevOps et soutenu la transition de procédures manuelles à des processus et technologies numériques et mobiles pour les activités des clients et fournisseurs de l'organisation. Ce projet s'est traduit par une augmentation de la clientèle en ligne, qui a dorénavant un accès plus simple et rapide aux services et au soutien.

Pour **KSS Energia**, un fournisseur d'électricité, de gaz et de chauffage urbain en Finlande, nous avons déployé la solution Kolibri de CGI, un système d'information client en tant que logiciel service qui procure une vue globale des clients et une expérience utilisateur améliorée. Nous assurerons la mise en place de services d'automatisation pour les activités marketing et la conception d'une nouvelle boutique en ligne et d'un portail client, pour aider l'entreprise à se préparer à l'ouverture d'un Datahub finlandais en 2021.



« Avec l'arrivée d'un Datahub, il sera plus facile pour les clients d'utiliser les produits et services des entreprises du marché de l'électricité. De plus, le marché du gaz introduira la libre concurrence dans plus d'un an. Alors que la concurrence s'intensifie, les sociétés d'énergie doivent offrir des services améliorés et flexibles. Nous voulons être le meilleur fournisseur de services et d'expérience client de notre secteur. CGI s'est imposée naturellement, aussi bien en termes de technologie que d'expérience de longue date du secteur de l'énergie. »

**Kyösti Jääskeläinen**  
Chef de la direction,  
**KSS Energia**,  
Kouvola, Finlande

## Exploiter les données pour favoriser l'excellence opérationnelle et la transformation numérique

Les données sont le nouveau « capital numérique » et les services publics cherchent à profiter des avantages qui en découlent pour optimiser et numériser les opérations, et stimuler l'innovation au sein de l'écosystème.

CGI s'est associée à **Hydro-Québec**, l'un de plus grands producteurs d'énergie hydroélectrique au monde, qui se spécialise également dans la distribution d'électricité. Ensemble, ils ont lancé MILES, une solution innovante d'analyse de données avancée permettant de s'attaquer aux principales causes des pannes d'électricité avant que celles-ci ne se produisent.



### Exploiter la puissance de la nature

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

« Nous sommes ravis de collaborer avec CGI pour le lancement de cette solution qui promet de transformer la façon dont les acteurs de l'énergie gèrent les défaillances périodiques. Nous avons travaillé avec CGI pendant de nombreuses années. Son expertise approfondie en technologie de l'information et technologie opérationnelle dans le domaine des services publics et sa vaste expérience de mise en œuvre aideront les sociétés de services publics à tirer parti de MILES pour améliorer leur maintenance et leurs stratégies de fiabilité des réseaux en fonction des conditions. »

**Jean Matte**  
Directeur de l'Institut de  
recherche d'Hydro-Québec,  
Montréal, Canada



# Faire évoluer les principaux investissements de nos clients en innovation

Continus.  
Pertinents.  
Axés sur la valeur.

Alors que les changements s'accroissent, nous constatons de plus en plus une dynamique de marché où les consommateurs et les citoyens en demandent davantage. Alors que nos clients cherchent à adopter rapidement de nouveaux modèles d'affaires, produits et services, ils doivent innover au rythme et à l'échelle appropriés.

CGI aide ses clients à mettre en œuvre des stratégies, des méthodologies, des technologies, des processus et des changements culturels qui sont continus, pertinents et axés sur la valeur. Notre approche à long terme consiste à rechercher des occasions de collaboration avec nos clients dans le but de co-investir dans des innovations reproductibles.

## Principaux investissements en innovation prévus

Dans le Baromètre mondial CGI 2019, nous présentons les plans d'investissements en innovation des 1 550 dirigeants que nous avons interrogés. Devenir une organisation numérique est le domaine d'investissement le plus souvent cité par nos clients actuellement. Cependant, le recours à l'analyse de données gagne en importance pour les plans à long terme.

	12 derniers mois	3 prochaines années
Recours à l'analyse de données	68 %	81 %
Transformation numérique pour les consommateurs et les citoyens	76 %	78 %
Protection grâce à la cybersécurité	64 %	62 %
Adoption de TI ou de modèles d'affaires agiles	65 %	52 %

## Recours à l'analyse de données

Les organisations continuent de constater les multiples possibilités découlant de l'utilisation des sciences analytiques. Tandis que les organisations se tournent vers l'analyse de données et qu'une culture d'utilisation des données se généralise, CGI élabore des plans exhaustifs et offre une suite de capacités d'analyse de données pour aider les clients à devenir des entreprises centrées sur les données. Elle les aide à protéger les données personnelles et commerciales sensibles et à se conformer à la réglementation.

## Mieux comprendre les clients du commerce de détail grâce aux renseignements issus des données

**Elkjøp Nordics**, l'une des plus grandes chaînes de vente au détail de l'Europe du Nord comptant plus de 400 magasins et 10 000 employés, a pour vision d'aider chacun à apprécier le merveilleux monde de la technologie. CGI a mis en œuvre une plateforme d'analyse prédictive qui améliore les activités de marketing, les ventes et les opérations en magasin ainsi que le merchandising du commerce électronique, et favorise une expérience client plus personnalisée.

## Devenir numérique pour les clients

Après des années à investir dans les points de contact numériques et les innovations connexes, les dirigeants des différents secteurs souhaitent désormais des bénéfices plus évidents de leurs investissements en TI, de façon plus rapide et globale. CGI aide ses clients à repenser leur façon de faire des affaires. Qu'il s'agisse d'élaborer des stratégies, de moderniser les systèmes, de réduire les coûts et de permettre de nouveaux investissements grâce à des services en TI et en gestion des processus d'affaires en mode délégué, nous collaborons avec les clients à chacune des étapes de leur transformation numérique.

## Réaliser la transformation numérique d'une banque

**Bankgirot**, un système de compensation suédois, jouit d'une longue tradition d'innovation dans le secteur des services financiers et CGI gère une portion considérable de ses opérations TI depuis 2008. Alors que la banque poursuit son virage numérique, elle compte sur CGI pour lui montrer la voie.

« L'objectif de Bankgirot est de révolutionner les paiements en Suède. CGI s'avère un très bon partenaire dans le cadre de notre transformation actuelle. »

**Jeanette Jäger**  
Chef de la direction, **Bankgirot**,  
Stockholm, Suède

## Se protéger grâce à la cybersécurité

L'impact de la cybersécurité pour l'ensemble des secteurs d'activité est une tendance moins marquante en 2019, selon nos clients. Celle-ci s'avère une option moins isolée et davantage intégrée aux stratégies et aux systèmes des organisations. En dépit de ces progrès, la complexité et la nature évolutive des risques de cybersécurité persistent et requièrent un nouvel examen de l'importance des programmes de capital humain, des technologies en nuage (cloud) et d'autres facteurs afin d'assurer une vigilance efficace et continue. Les experts en cybersécurité de CGI aident les clients à protéger les systèmes et les données sensibles dans des environnements complexes à l'échelle mondiale.

## Sauver de l'énergie et des vies

Alors que le nombre, la portée et le type de risques de sécurité au sein du secteur de l'énergie se multiplient, il est devenu essentiel pour les entreprises de se protéger efficacement des cybermenaces. Le réseau mondial de CGI pour les services et l'information sur les menaces aide le fournisseur d'énergie finlandais **Jyväskylä Energy** à protéger l'approvisionnement énergétique et à améliorer son état de préparation aux incidents.

## Adopter des modèles d'affaires et informatiques agiles

Gérer les TI de façon à introduire des innovations de manière plus productive et utiliser des approches agiles n'en est qu'à ses débuts. En effet, les organisations ne peuvent pas atteindre leurs buts si l'agilité n'est pas associée aux projets « numériques ». Les experts en agilité de CGI aident les clients à évaluer leur état de préparation et leur maturité en matière d'agilité et élaborent des stratégies et des feuilles de route de transformation agile pour l'ensemble des systèmes et des processus de leur entreprise. À titre de partenaire mondial de transformation de Scaled Agile, nous offrons la formation complète pour la certification SAFe et nous comptons plus de 170 formateurs certifiés SAFe (SPC).

## Favoriser la transformation agile de l'EPA

CGI a mis en œuvre des processus agiles dans près de 40 projets différents pour l'**Agence américaine de protection de l'environnement (EPA)**. Dans le cadre de ce travail, nous avons formé des chefs de mêlée (scrum master) et des conseillers agiles SAFe, avons réalisé des formations Agile 101 et proposé des outils, des cadres de gestion et des meilleures pratiques pour guider la transformation agile de l'Agence.



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

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**  
Déroit  
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 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  
Liverpool  
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  
Pori  
Rauma  
Riihimäki  
Tampere  
Tornio  
Turku  
Vaasa

FRANCE

- Aix-en-Provence  
Amiens  
Arras  
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  
Tours

HONGRIE

- Budapest

ITALIE

- Frascati  
Milan

LETTONIE

- Riga

LITUANIE

- Kaunas  
Vilnius

LUXEMBOURG

- Bertrange

NORVÈGE

- Ålesund  
Asker  
Bergen  
Grålum  
Haugesund  
Oslo  
Stavanger  
Tønsberg  
Trondheim

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

3 AFRIQUE

MAROC

- Casablanca  
Fès  
Rabat

4 ASIE

CHINE

- Hong Kong

INDE

- Bangalore  
Chennai  
Hyderabad  
Mumbai  
Pune

MALAISIE

- Kuala Lumpur

PHILIPPINES

- Manille

5 AUSTRALIE

- Brisbane  
Hobart  
Melbourne  
Sydney



# La constitution de CGI

La constitution de CGI est le reflet de notre culture. Notre rêve, notre vision, notre mission et nos valeurs sont au cœur de cette constitution et nous motivent à bâtir un leader mondial des services-conseils en TI et en management. Grâce à des cadres de gestion et à des programmes fondés sur cette constitution, les conseillers et professionnels de CGI ont la possibilité de participer à la vie et au développement de leur entreprise. Cet engagement se traduit par une satisfaction et une fidélité accrues des clients.

## 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.

# Les Assises de gestion de CGI

Les Assises de gestion de CGI regroupent les principales composantes qui définissent notre entreprise et qui orientent sa gestion. Elles énoncent notre rêve, notre vision, notre mission, nos valeurs, nos buts et objectifs, ainsi que nos modèles d'affaires et de gouvernance. Elles nous donnent également accès à nos politiques d'entreprise, nos cadres de gestion et nos processus et décrivent un ensemble commun de principes opérationnels et de mesures. Ces éléments guident nos relations avec nos parties prenantes – nos clients, nos membres et nos actionnaires – et favorisent un alignement à l'échelle de l'organisation qui stimule l'excellence opérationnelle dans tout ce que nous faisons.

O P É R A T I O N S  C E R T I F I É 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  Règles de divulgation		
							Affectation Performance et planification de carrière Recrutement Orientation et intégration Rencontres d'équipe				
	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)		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	

© 2019 CGI inc.

## La culture de CGI

Notre culture est essentielle au succès et à la pérennité de CGI. Nous sommes bâtis pour croître et durer. Nous sommes Guidés par un rêve, Motivés par notre vision, Engagés dans notre mission et Nous vivons selon nos valeurs.

Apprenez-en davantage et lisez un « message de notre fondateur » : [cgi.com/la-culture](http://cgi.com/la-culture).



## Collaborer avec nos clients et mettre la technologie au service de nos communautés locales

La responsabilité sociale est l'une de nos six valeurs. Être reconnu comme une entreprise responsable est l'un de nos objectifs stratégiques. Nos priorités pour cet objectif sont d'encourager et de former davantage de personnes à parfaire leurs compétences en technologie et en management, de contribuer au mieux-être de nos communautés et de promouvoir la durabilité environnementale et économique, en partenariat avec nos clients.

## Aider les gens à développer leurs compétences en technologie et en management

De concert avec ses clients, CGI offre de la formation et du mentorat afin d'accroître au sein de ses communautés les compétences en technologie et en management, lesquelles sont cruciales pour le succès futur de la société numérique et des professionnels.

### Inspirer et soutenir les femmes à devenir les leaders en TI de demain

Diverses évaluations révèlent que les femmes occupent le quart des emplois en technologie au monde. Avec nos clients, nous visons à bâtir une société qui intègre la diversité des genres. Voici quelques exemples de projets.

- Les équipes de CGI et de **TD**, une multinationale des services bancaires et financiers, offrent des **bourses d'études « Femmes en technologie »** à l'**Université Dalhousie**. Ces bourses encouragent davantage de femmes à poursuivre des carrières en TI et à devenir les futures leaders de l'industrie.
- Les Femmes de CGI partout dans le monde font la promotion du renforcement du rôle des femmes au travail grâce à des conférences avec des clients et des leaders de CGI, du réseautage, du mentorat et du perfectionnement professionnel, du recrutement et des activités communautaires.
- Dans ses bureaux, CGI propose des événements « **Invitez votre fille au travail** », où les conseillers invitent leurs filles et leurs amies à participer à des projets mettant de l'avant les carrières en TI.

« Il n'est pas suffisant d'intéresser les femmes à la science informatique. Si nous souhaitons avoir plus de femmes leaders en technologie, nous devons les accompagner dès le début de la carrière et leur offrir des postes stimulants au sein du secteur des TI. Nous devons soutenir l'accélération de leur carrière. »

**Andrew Rau-Chaplin**  
Doyen de la Faculté d'informatique,  
**Université Dalhousie**,  
Halifax, Canada



Les conseillers de notre centre mondial de prestation de services aux Philippines ont invité leurs filles et parentes au travail dans le cadre de l'événement « **Attirer les talents de demain** », où elles ont participé à des activités les inspirant à envisager les TI comme une possibilité de carrière attrayante.

### Parfaire les compétences en technologie et en management

Nous constatons un écart important entre le nombre d'emplois offerts en TI et les professionnels qualifiés. Alors que nous collaborons avec nos clients pour les aider à aborder le virage numérique, nous travaillons ensemble pour bâtir la main-d'œuvre en TI de l'avenir.



CGI et Cigna font équipe pour mettre sur pied un camp STIM pour les élèves atteints de surdité de l'**American School for the Deaf**.

- Grâce au **programme STIM@CGI (Science, Technologie, Ingénierie et Mathématiques)**, nous offrons une formation et du mentorat à des jeunes, principalement aux élèves sous-représentés dans les domaines des STIM, y compris les femmes, les minorités ethniques et ceux issus de milieux économiquement défavorisés. En 2019, des bureaux de CGI au Canada, en Inde, aux États-Unis et au Royaume-Uni ont tenu des événements STIM pour les étudiants.

En collaboration avec notre client **Cigna**, entreprise mondiale de services de santé, CGI a coorganisé un camp STIM pour l'**American School for the Deaf** afin d'aider les étudiants atteints de surdité à se familiariser avec les carrières STIM.

- CGI a également lancé cinq **centres d'alphabétisation numérique** près de ses bureaux en Inde : Bangalore, Chennai, Hyderabad et Mumbai. Équipés d'ordinateurs et de ressources dédiées à la formation, les centres ont formé plus de 3 200 membres de la communauté au cours de la première année.

« Il s'agit finalement de s'adresser à l'individu, de susciter sa passion, de créer des occasions, de lui laisser entrevoir l'avenir et de l'aider à poursuivre dans cette voie. »

**Mark Boxer**  
Vice-président exécutif et chef de la direction informatique, **Cigna**,  
Hartford, Connecticut, États-Unis

« J'ai terminé mes études collégiales et j'étais désespérément en quête d'un emploi. Je n'avais pas de connaissances techniques et les compétences en informatique sont essentielles de nos jours. Grâce aux connaissances acquises dans le cours gratuit d'informatique de CGI, j'occupe maintenant un poste d'opérateur. »

**Nethravathi E B**  
Participant au cours,  
Bangalore, Inde

## Contribuer au bien-être des communautés au sein desquelles nous vivons et travaillons

En collaboration avec ses clients, CGI offre des services en TI bénévolement et de l'assistance financière aux organisations communautaires locales.

### Innovier pour aider les personnes en situation de handicap

- CGI en France rapproche les personnes en situation de handicap et le secteur des TI grâce à l'initiative **Handi-Ready**, qui aide également les clients à se conformer aux législations françaises exigeant que les entreprises comptent parmi leur équipe des personnes handicapées.

Lorsque des clients, tels que **EDF**, société de services publics en France, choisissent **Handi-Ready** pour leurs projets, CGI fait appel à **ADF France Handicap**, un cocontractant qui embauche des personnes en situation de handicap et leur offre la formation en TI nécessaire afin de les intégrer au projet du client auprès des conseillers de CGI.

« EDF est dotée d'une politique solide et novatrice en matière de handicap. Notre société, l'un des chefs de file du secteur en France, est à l'avant-garde de l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap. Dans cette optique, nous ouvrons nos portes à tous les types de talents, sans exception. La vision et le savoir-faire technologique de CGI, conjugués à l'expertise d'APF Entreprises, ont suffi à nous convaincre. C'est avec enthousiasme que nous répliquerons ce modèle sur le long terme. »

**François Raynaud**  
Directeur des systèmes d'information,  
**EDF Commerce**,  
Amiens, France



- À Chennai, en Inde, CGI a ouvert un **laboratoire technologique** et une **bibliothèque numérique pour les élèves malvoyants**. Les conseillers de CGI ont développé des modules de formation.
- En République tchèque, CGI offre du soutien à diverses organisations aidant les personnes en situation de handicap à mener des vies normales, dont **Letohrádek Vendula**, un établissement social pour les personnes gravement handicapées. CGI est également partenaire de longue date de **ParaCENTRUM Fenix**, organisme qui aide les personnes souffrant de lésion de la moelle épinière à mener des vies actives et épanouies.

« Nous avons vu de l'équipement numérique pour les personnes malvoyantes sur Internet. C'est fantastique d'avoir accès à ces appareils fonctionnels. Merci à CGI de nous permettre de réaliser nos rêves pour nos élèves, qui peuvent désormais expérimenter les plus récentes technologies. »

**Jacqueline Latha M**  
Directrice, **Government Higher Secondary School for the Visually Impaired**, Chennai, Inde

### Mettre à profit les technologies numériques au service de causes importantes

- Chaque mardi soir, des bénévoles de CGI se réunissent pour remettre à neuf de l'équipement TI pour des communautés du Malawi. De concert avec notre client, le **conseil municipal de Glasgow**, le programme offre aux écoles, aux établissements médicaux et à d'autres organisations accès à de l'équipement et de la formation.



En septembre, tous les ans, une équipe de bénévoles du conseil municipal de Glasgow et de CGI séjourne deux semaines au Malawi pour installer de l'équipement et former les gens.

« Il ne s'agit pas uniquement d'envoyer des biens et de fournir de l'aide. Il est plutôt question d'un transfert de connaissances afin que les gens puissent utiliser les produits et le matériel proposé. Voilà en quoi consiste ce projet. »

**Eva Bolander**  
La très honorable conseillère municipale et Lord Provost de **Glasgow**, Glasgow, Écosse

- En partenariat avec le **conseil de sécurité de Cyberabad**, une collaboration entre le commissariat de police de Cyberabad et le secteur des TI, CGI a installé et assuré la gestion de 150 caméras de vidéosurveillance à Cyberabad, un centre technologique à Hyderabad qui compte plus de 100 000 employés, afin de promouvoir la sécurité des citoyens.
- Au Royaume-Uni, CGI a aidé la **Modern Slavery Transformation Unit** à traiter des données pour combattre l'esclavage moderne – terme employé pour définir le travail forcé et la traite des personnes. Dans leurs efforts de sensibilisation, les conseillers de CGI suivent des formations pour déceler les signes avant-coureurs de l'esclavage moderne.
- En collaboration avec une équipe de cardiologues et d'autres experts de l'**Université de Málaga**, les conseillers de CGI ont développé EVAS, un prototype de cardiologie utilisant l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique pour aider les professionnels de la santé à faire le bon diagnostic, plus rapidement. EVAS a reçu une distinction importante lors des prix **Innovado Juntos** (Innover ensemble), une initiative publique-privée en Espagne.

« Nous remercions l'équipe de CGI qui nous a soutenus dans notre projet de créer une ville sécuritaire. »

**Sri. V. C. Sajjanar**  
Commissaire de police, **Cyberabad**, Hyderabad, Inde



CGI et le corps policier de Cyberabad à Hyderabad ont offert un programme de sécurité destiné aux femmes, dans le cadre de l'engagement de CGI à promouvoir la sécurité des citoyens.

## Démontrer notre engagement envers la durabilité environnementale et économique

Grâce à des pratiques d'exploitation responsables et écologiques, à des services communautaires et à des projets de développement économique, CGI collabore avec ses clients pour contribuer au développement de ses communautés.

### Mettre à profit la puissance des TI pour une planète plus durable

- En 2017, la Suède a adopté une loi l'engageant à devenir d'ici 2045 le premier pays du monde exempt d'énergies fossiles. CGI est fière de collaborer avec le gouvernement suédois à son initiative d'**élimination des énergies fossiles**. Nous avons élaboré de façon proactive une feuille de route et des recommandations pour la transition de la Suède vers une société sans combustibles fossiles.
- En France, les conseillers de CGI offrent des formations sur le **codage écologique** (green coding), qui permet de réduire la consommation énergétique d'une solution ou d'un site Web. Les experts en codage écologique de CGI collaborent avec les clients pour écrire du code qui requiert moins de ressources des serveurs et systèmes, réduisant ainsi les coûts tout en améliorant l'expérience utilisateur. CGI est un membre actif d'**Alliance Green IT**, la première organisation en France à promouvoir des pratiques TI durables.
- CGI **surveille** activement l'**empreinte environnementale de sa consommation énergétique**. Au cours des cinq dernières années, nous avons réduit nos émissions globales de 21 % grâce à des initiatives telles que l'utilisation de la vidéoconférence en lieu de voyages d'affaires, l'optimisation de la consommation énergétique de nos centres de traitement de données et le recyclage des déchets électroniques.



CGI a offert un atelier à des universitaires en Suède pour les encourager à considérer la technologie comme une voie vers un monde durable et exempt de combustibles fossiles.

- Les conseillers de CGI participent à des activités locales de développement durable tout au long de l'année. En voici quelques exemples : le programme **No Planet B** au Royaume-Uni par lequel 6 000 arbres ont été plantés pour représenter l'effectif de CGI dans le pays, et le défi **#BonCupBadCup** à Montréal au Canada, où les participants sont passés de tasses jetables à des tasses réutilisables.

### Reconnaitances pour notre engagement environnemental

CGI figure parmi les principaux indices regroupant les entreprises axées sur la durabilité à l'échelle mondiale, notamment les **indices de durabilité Dow Jones** pour la 9<sup>e</sup> 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 l'efficacité de leur système de gestion environnementale. Nous continuons également d'améliorer notre position dans le cadre de la **série d'indices FTSE4Good** et du **Carbon Disclosure Project** en prenant des mesures pour réduire davantage nos émissions et en faisant preuve d'une gouvernance environnementale évoluée.

MEMBER OF  
**Dow Jones Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM



FTSE4Good

### Bâtir des communautés plus prospères grâce à du soutien économique

- CGI est dotée de **comités locaux de dons de bienfaisance**. Travaillant de concert avec les conseillers de CGI, les clients et les organisations communautaires, ces comités soutiennent les investissements économiques et les organisations locales. Plusieurs bureaux de CGI participent à des campagnes en milieu professionnel, telles que les campagnes régionales de **Centraide** au Canada et jouent un rôle actif de secours en cas de catastrophe, notamment en aidant les communautés à se remettre rapidement de la tragédie et à reconstruire ses infrastructures.
- Les **centres de prestation de services au pays, sur le continent et à l'international** de CGI permettent de créer des milliers d'emplois de qualité et génèrent des millions de dollars en activités économiques locales. CGI travaille en étroite collaboration avec ses clients, les organismes de formation et les universités pour établir ces centres. Ceux-ci créent des emplois de qualité, tout en offrant aux clients des services en TI stables et des innovations numériques.



## Branchés sur vos rêves 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 à l'échelle de l'entreprise, les conseillers sélectionnent les projets qui reçoivent le soutien de CGI. Il peut s'agir d'un accès aux technologies, à notre expertise, aux installations ainsi que d'une contribution financière ou de membres bénévoles.

### Francfort, Kentucky (États-Unis)

#### Défi CGI pour les filles en TI

En partenariat avec STIM@CGI, des conseillers ont coordonné un concours d'application pour de jeunes filles du secondaire. L'équipe proposant le concept d'application le plus novateur, pertinent et créatif, selon un jury formé de dirigeants et de clients de CGI, remporte une bourse d'études universitaires.

### Leatherhead, Angleterre (Royaume-Uni)

#### À la recherche du parfait équilibre des genres en milieu de travail

Ce projet soutient les femmes qui retournent au travail après une interruption de carrière et propose un programme d'expérience de travail personnalisé visant à inciter les femmes à poursuivre des carrières en TI.

### Montréal (Canada)

#### Application mobile pour le Garde-Manger Pour Tous

Le Garde-Manger Pour Tous est un organisme à but non lucratif dont la principale mission est de distribuer 3 000 repas chaque midi à des enfants d'écoles primaires de milieux défavorisés. CGI a conçu une application mobile afin de simplifier les commandes effectuées par les écoles et les parents.

### Düsseldorf (Allemagne)

#### Quazzl – Jeux et connexion

CGI a développé une plateforme et une application permettant aux patients de l'hôpital pour enfants de Düsseldorf en Allemagne de créer des liens, de communiquer et de jouer à des jeux dans un environnement fermé, sécurisé et sans publicité.



Des conseillers de CGI enseignent à des élèves finlandais l'importance de la cybersécurité grâce à un jeu interactif et amusant.

### Bangalore (Inde)

#### Formation professionnelle aux handicapés

Les conseillers de CGI encouragent l'acceptation et l'inclusion d'élèves handicapés provenant de milieux défavorisés grâce à WARDS, une école spécialisée et un centre de réadaptation à Chennai, en mettant en place un laboratoire informatique et en aidant l'école à mettre à jour son infrastructure TI.

### Helsinki (Finlande)

#### Jeu de cybersécurité pour les enfants

Les membres de CGI ont développé un jeu pour enseigner aux enfants les rudiments de la cybersécurité. Le jeu cible tous les élèves du primaire et leurs enseignants en Finlande. Son objectif est de leur apprendre l'importance de la cybersécurité dans le monde actuel.

### Washington, D.C. (États-Unis)

#### Défi Application du Congrès

CGI a parrainé le Défi Application du Congrès à Washington D.C., et a offert du mentorat aux élèves participants en leur apprenant à coder et en les aidant à développer une application pour le concours.

### Rennes (France)

#### JobinCare

Les conseillers de CGI ont développé JobinCare, une plateforme numérique de réseautage, afin que les parents d'enfants handicapés puissent soumettre leur CV et indiquer leurs compétences et disponibilités. Les recruteurs peuvent ainsi les embaucher en étant au fait de leur situation particulière.



Des élèves de Bangalore découvrent l'école spécialisée et le centre de réadaptation WARDS lors de l'événement d'ouverture.



## Baromètre mondial CGI

Chaque année, des 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. Nos experts analysent les conclusions issues de ces conversations pour proposer un baromètre mondial qui aide à la fois les clients et CGI à repérer et à analyser les meilleures pratiques de l'industrie et à stimuler des innovations pertinentes et continues.

Nous remercions les quelque 1 550 dirigeants issus de 10 secteurs d'activité partout dans le monde qui ont participé aux entretiens en 2019. Nous sommes heureux de l'occasion qui nous est donnée de les aider à devenir des organisations numériques de bout en bout.

Discutez avec l'un de nos experts.

Nous vous invitons à visiter [cgi.com/fr/barometre-mondial](http://cgi.com/fr/barometre-mondial) pour initier une discussion sur nos rapports.







### 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. À partir de centaines d'emplacements partout dans le monde, CGI offre un portefeuille complet de services et de solutions : des services-conseils stratégiques en TI et en management, des services d'intégration de systèmes, des solutions de propriété intellectuelle ainsi que des services en TI et en gestion des processus d'affaires en mode délégué.

La collaboration de CGI avec ses clients repose sur un modèle axé sur les relations locales, conjugué à un réseau mondial de prestation de services, qui permet aux clients de réaliser leurs objectifs, y compris devenir des entreprises numériques axées sur les clients.

**cgi.com**

# CGI

La force de l'engagement<sup>MD</sup>