



2020 BAROMÈTRE
MONDIAL CGI

Résumé des perspectives mondiales

Chaque année, nous rencontrons des dirigeants d'entreprises clientes pour connaître leur point de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leur organisation et leur secteur d'activité. Par l'entremise d'un rapport, nous analysons ces conclusions afin de proposer un précieux baromètre mondial par secteur d'activité—fondé sur des faits, et non sur l'effervescence médiatique—pour évaluer les meilleures pratiques et vous aider à transformer les perspectives obtenues en actions. Ce résumé présente des exemples de perspectives, recueillies à l'échelle mondiale, de nos 10 secteurs d'activité cibles.

Répondre aux besoins numériques des clients demeure la principale tendance, mais les pressions sur les coûts gagnent en importance

Devenir une organisation numérique pour répondre aux attentes des clients est la tendance qui a le plus d'incidence, une fois de plus en 2020. Améliorer l'expérience client se classe désormais en tête des priorités d'entreprise, surclassant la « transformation numérique ». Devenir une organisation numérique est la nouvelle priorité en TI, surpassant la modernisation des TI.

> **Principale tendance classée par incidence + Principale priorité en TI par ordre d'importance**

Transformation numérique pour répondre aux besoins des consommateurs et des citoyens

> **Principale priorité d'entreprise par ordre d'importance**

Améliorer l'expérience client



> **Les tendances énoncées après la déclaration de la pandémie affichent une faible hausse de la cybersécurité**

Pour les entretiens réalisés après le 11 mars 2020, lorsque la pandémie a été déclarée par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), la cybersécurité en tant que tendance a affiché une faible hausse (+ 3 %) comparativement aux entrevues menées plus tôt.

> **L'impact positif des stratégies numériques est encore faible**

12 % disent que leurs stratégies numériques d'entreprise ont un impact positif, comparativement à 10 % en 2019. Les clients qui constatent des résultats plus élevés partagent des caractéristiques communes : utilisation d'une part substantielle de services en mode délégué (16 %), mise en œuvre d'une automatisation améliorée (27 %) et modèles d'affaires hautement agiles (29 %).

> **Quelques dirigeants indiquent avoir des modèles d'affaires hautement agiles pour mettre en œuvre leur transformation numérique**

18 % indiquent que leur modèle d'affaires est hautement agile (note de 8 ou plus, sur une échelle de 10) en ce qui a trait à la transformation numérique, une hausse de 4 points par rapport à 2019. Davantage de dirigeants indiquent que la transformation numérique a une grande incidence sur les activités de leur organisation (46 % en 2020 versus 38 % en 2019).

> **L'indice de satisfaction quant au RCI dans l'innovation est faible**

25 % évaluent leur satisfaction quant au rendement du capital investi dans l'innovation à 8 ou plus.

> **Après le 11 mars : faible hausse d'une part substantielle de services en mode délégué pour les applications au cours des 3 prochaines années**

40 % des dirigeants interrogés après le 11 mars prévoient l'utilisation d'une part substantielle de services en mode délégué pour les applications, comparativement aux 37 % interrogés avant cette date, et 34 % en 2019.

> **L'analyse de données et la cybersécurité constituent les principales dépenses en TI et les investissements en innovation prévus sur 3 ans**

75 % indiquent que la principale tendance en matière de budgets TI est l'analyse de données, suivie par la cybersécurité (70 %). L'analyse de données (70 %) et la cybersécurité (66 %) figurent également en tête des investissements en innovation prévus au cours des 3 prochaines années.

> **Les priorités d'entreprise des secteurs privé et gouvernemental divergent**

3^e en importance parmi les priorités d'entreprise des dirigeants commerciaux se trouve « l'agilité opérationnelle » alors que la 3^e position pour les dirigeants gouvernementaux est la cybersécurité.

À propos des perspectives

En 2020, nous avons rencontré 1 447 dirigeants en TI. Près de 50 % des entretiens ont été menés avant que la pandémie ne soit déclarée alors que l'autre moitié a été réalisée après son annonce. Le moment unique où ont eu lieu ces conversations stratégiques nous donne un aperçu de la façon dont les priorités d'entreprise et de TI évoluent rapidement. Ce résumé propose des exemples de perspectives de dirigeants de divers secteurs : services bancaires, communications, gouvernements, santé et sciences de la vie, assurance, secteur manufacturier, pétrole et gaz, commerce de détail et services aux consommateurs, transport et logistique, et services publics.

Entretiens – Données démographiques

Avant	Après le 11 mars*
50 %	50 %
Dirigeants des fonctions d'affaires	Fonctions TI
48 %	52 %
Europe	Amérique du Nord
70 %	30 %
Haute direction	Opérations
62 %	38 %

Pour en savoir davantage, [cliquez ici](#). Pour obtenir un ensemble complet des perspectives sectorielles ou consulter l'un de nos experts, communiquez avec nous : info@cgi.com.