



2020 BAROMÈTRE
MONDIAL CGI

Résumé des perspectives Communications

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 des impressions — pour évaluer les meilleures pratiques. Ce résumé présente des exemples de perspectives, recueillies auprès de dirigeants du secteur des communications.

La transformation numérique pour répondre aux attentes des clients domine toujours.

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. Les plus importantes priorités d'entreprise et en TI visent toujours l'amélioration l'expérience client.

> Principale tendance classée par incidence

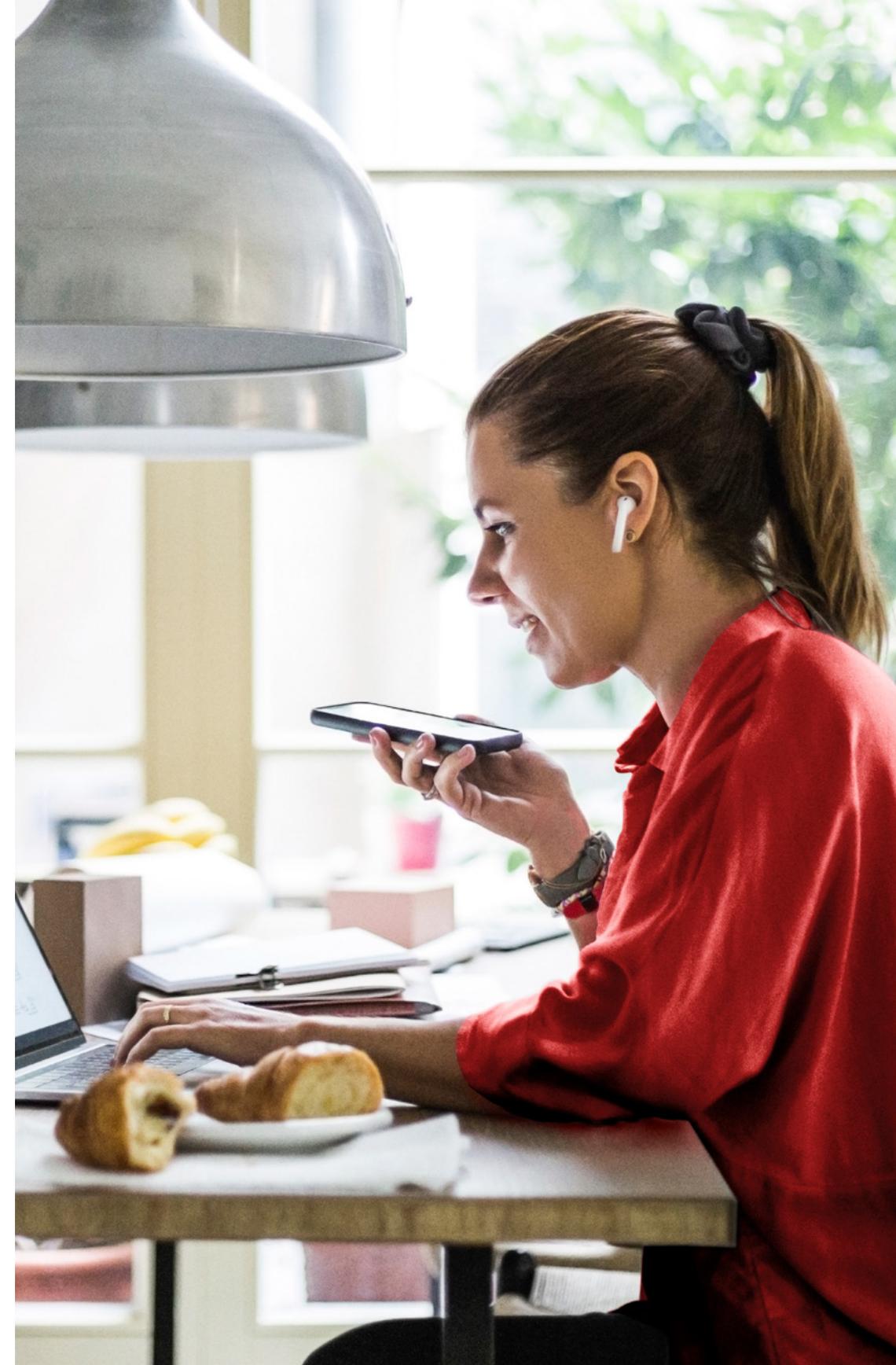
Devenir une organisation numérique pour répondre aux attentes des clients

> Principale priorité d'entreprise par ordre d'importance

Améliorer l'expérience client

> Principale priorité en TI par ordre d'importance

Numériser et automatiser pour améliorer l'expérience client et réduire les coûts



> **Les tendances énoncées après la déclaration de la pandémie indiquent que la robotique et l'intelligence artificielle (IA) gagnent en importance.**

Pour les entretiens réalisés après la déclaration de la pandémie par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) le 11 mars 2020, les investissements dans les nouveaux produits et services affichent une baisse (-33 %) alors que la robotique et l'intelligence artificielle (IA) sont une tendance en hausse (+12 %), comparativement aux entretiens réalisés avant l'annonce.

> **L'agilité opérationnelle stimule de l'intérêt pour les services en mode délégué pour les applications TI.**

71 % des dirigeants mentionnent que l'agilité opérationnelle est le principal moteur des changements prévus pour la gestion des applications TI. 48 % d'entre eux prévoient d'utiliser des services TI en mode délégué, considérablement ou entièrement, d'ici 3 ans, comparativement à 54 % actuellement.

> **Les investissements dans le réseau se positionnent toujours au second rang.**

82 % des dirigeants mentionnent qu'ils prévoient d'investir dans les réseaux, alors que la course vers la fibre optique et la 5G s'accélère.

> **Moins de dirigeants citent la collaboration au-delà des frontières de l'organisation comme priorité d'entreprise.**

40 % mentionnent la collaboration au-delà des frontières de l'organisation, y compris la création de partenariats et la numérisation dans l'ensemble de la chaîne de valeur, comme priorité d'entreprise, par rapport à 73 % l'an dernier.

> **Davantage de stratégies numériques deviennent opérationnelles.**

46 % soulignent que leur stratégie numérique est opérationnelle ou produit des résultats, par rapport à 38 % en 2019. Cette année, davantage de dirigeants s'intéressent à l'automatisation avancée, y compris l'automatisation améliorée des processus (54 %) et l'automatisation algorithmique (29 %).

> **Davantage de dirigeants ont recours au nuage.**

70 % mentionnent qu'ils utilisent le nuage public au sein de leur propre organisation, une hausse du taux de 55 % enregistré en 2019, alors que 76 % d'entre eux ont recours au nuage pour soutenir leurs propres clients, comparativement à 64 % en 2019.

> **Les modèles d'affaires deviennent plus agiles.**

24 % des dirigeants indiquent que leur modèle d'affaires est hautement agile (note de 8 ou plus*) en ce qui a trait à la transformation numérique, une hausse par rapport à 11 % en 2019.

> **La cybersécurité et les services mobiles sont les principaux domaines d'investissements en innovation prévus.**

80 % des dirigeants citent la cybersécurité (par rapport à 67 % en 2019) et 78 % les services mobiles (par rapport à 58 % l'an dernier) comme principaux domaines d'investissements en innovation au cours des 3 prochaines années.

Pour en savoir davantage, consultez cgi.com/fr/barometre-mondial. Pour obtenir un ensemble complet des perspectives sectorielles ou consulter l'un de nos experts, communiquez avec nous : info@cgi.com.

À propos des perspectives

En 2020, nous avons rencontré 1 447 dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques (TI). Ce résumé propose des exemples de perspectives de 84 dirigeants du secteur des communications dans 12 pays.

Les entretiens ont été réalisés avant et après la déclaration de la pandémie et fournissent de l'information importante sur la façon dont les priorités évoluent.

Entretiens – Données démographiques

Avant le 11 mars**		Après	
57 %		43 %	
Dirigeants des fonctions d'affaires		Dirigeants des fonctions TI	
51 %		49 %	
Europe		Amérique du Nord	
73 %		27 %	
Haute direction		Opérations	
45 %		55 %	

*Échelle de 1 à 10, 10 = note la plus élevée

**Déclaration de la pandémie par l'OMS

© 2020 CGI inc.