



2020 BAROMÈTRE  
MONDIAL CGI

## Résumé des perspectives Secteur de la santé – Amérique du nord

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 de la santé en Amérique du nord.

### **Les besoins des clients et l'expérience patient dominant toujours.**

Devenir une organisation numérique pour répondre aux attentes des clients et des citoyens est la tendance qui a le plus d'incidence, une fois de plus en 2020 dans le monde et en Amérique du nord. Les plus importantes priorités d'entreprise et en TI d'optimiser les opérations et d'améliorer l'expérience du patient, respectivement, demeurent également inchangées.

#### > Principale tendance classée par incidence

**Devenir des organisations numériques pour répondre aux attentes des clients et des citoyens**

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

**Optimiser les opérations**

#### > Principale priorité en TI par ordre d'importance

**Améliorer l'expérience du patient**





> **Les tendances énoncées après la déclaration de la pandémie affichent une chute de la transformation numérique et une hausse de la cybersécurité.**

Si l'on compare les entretiens avant et après la déclaration de la pandémie par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) le 11 mars 2020, la transformation numérique des organisations affiche une baisse (-18 %) alors que la cybersécurité est une tendance en hausse (+16 %), comparativement aux entretiens réalisés avant l'annonce.

> **L'interopérabilité gagne en importance par rapport à l'an dernier.**

**79** % des dirigeants citent l'interopérabilité et les normes comme une tendance principale (3e en importance); (90%) des assureurs la citent également comme une tendance de premier plan (se classant en 3e position par rapport à une 5e place en 2019).

> **La culture, et non la technologie, est le principal obstacle à la transformation.**

**88** % citent le changement culturel et la gestion du changement comme le plus grand défi à la mise en œuvre des stratégies numériques, par rapport à 71 % en 2019.

> **La plupart des dirigeants prévoient d'accroître leurs dépenses en TI.**

**50** % prévoient d'accroître leurs dépenses globales en TI et 50 % d'entre eux prévoient une augmentation de plus de 10 %. Tandis que 22% augmenteront leurs dépenses dans les opérations et la maintenance, 58% des dirigeants augmenteront leurs dépenses dans les nouveaux investissements et applications.

> **L'intégration, l'interopérabilité et l'analyse de données sont les principaux domaines d'investissements en innovation.**

**93** % prévoient d'investir dans l'innovation de leur intégration et de leur interopérabilité au cours des 3 prochaines années. En Europe, on dénombre un taux de 81 %. Les investissements en innovation dédiés à l'analyse de données pour soutenir la médecine de précision et des soins plus sûrs sont mentionnés plus fréquemment par les dirigeants nord-américains (85 %) que leurs pairs européens (77 %).

> **L'analyse de données est la principale initiative de numérisation.**

**96** % indiquent que l'analyse de données est leur principale initiative de transformation numérique (en hausse par rapport à 91 % en 2019), déclassant l'amélioration de l'expérience patient et employé par l'entremise de stratégies numériques et mobiles (actuellement à 81 %, comparativement à 81 % en 2019).

> **L'impact des stratégies numériques augmente lentement.**

**86** % révèlent que leurs organisations ont en place une stratégie numérique à l'échelle de l'écosystème, de l'entreprise ou du service, et 3 % en produisent des résultats.

Pour en savoir davantage, consultez [cgi.com/canada/fr-ca/sante](http://cgi.com/canada/fr-ca/sante). Pour obtenir un ensemble complet des perspectives sectorielles ou consulter l'un de nos experts, communiquez avec nous : [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com).

**Principales conclusions pour l'industrie de la santé au Canada**

- Les soins de santé évoluent pour se concentrer sur le parcours du patient
- Modernisation et optimisation d'un système en réponse aux besoins des patients prennent une importance cruciale pour l'industrie
- L'accent est moins mis sur les solutions "intelligentes" que sur les solutions "connectées" - c'est-à-dire reliées au sein d'une communauté
- Utilisation croissante de l'analytique pour améliorer l'expérience des patients et des clients
- Le potentiel élevé des données et la nécessité de les exploiter correctement sont devenus des incontournables. Pour plusieurs juridictions au Canada, la qualité et la gouvernance des données sont des enjeux majeurs.

## À propos des perspectives

En 2020, nous avons rencontré

1 447 dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques (TI). Ce résumé présente des exemples de perspectives recueillies auprès de 66 dirigeants du secteur de la santé : fournisseurs (50 %), assureurs (18 %) et services de santé gouvernementaux (32 %).

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 en Amérique du nord

Dirigeants des fonctions d'affaires	Dirigeants des fonctions TI
48 %	52 %

### LA SANTÉ AU CANADA

**Fournir des services centrés sur la personne pour stimuler la transformation numérique du domaine de la santé.**

Grâce à ses partenariats dans le secteur de la santé, CGI contribue à améliorer la santé des Canadiens, tout au long du continuum de soins. Partenaire local de longue date, nous fournissons des services TI sur mesure, l'intégration de systèmes et des services-conseils avec une expertise spécialisée en analytique des données de santé