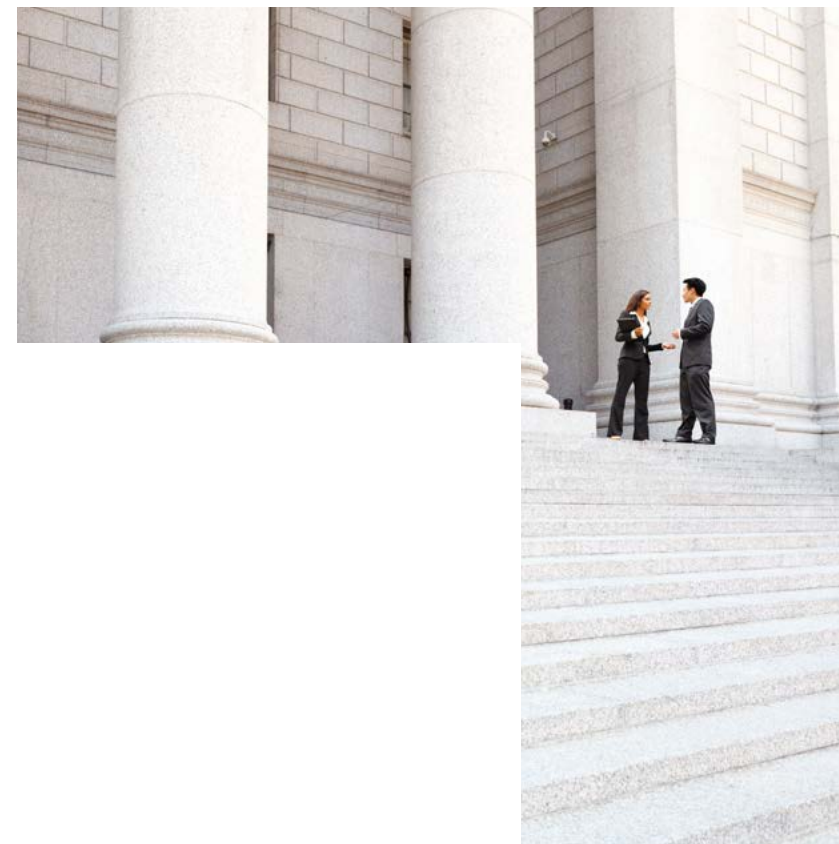


# Gouvernements centraux et fédéraux

Cette année, 60 % des dirigeants des gouvernements centraux et fédéraux affirment que l'incidence de la transformation numérique sur leurs modèles d'affaires est importante, ce qui représente une augmentation de 22 % par rapport à l'an dernier. Dans cette optique, 80 % d'entre eux ont maintenant mis en place une stratégie de transformation numérique à l'échelle de l'entreprise — une augmentation de 21 % par rapport à l'an dernier. Toutefois, ils sont moins nombreux à produire des résultats grâce à ces stratégies (14 % en 2021 contre 20 % en 2020).

Ce ne sont là que quelques-unes des observations formulées par les dirigeants interrogés cette année. Lisez la suite pour en savoir plus sur les principales tendances et priorités des entreprises de ce secteur. Vous trouverez également des recommandations quant aux principales actions qu'elles peuvent adopter dès maintenant pour accélérer leur virage numérique.



# Accélérer la transformation numérique pour améliorer les services et l'expérience des citoyens

Offrir aux citoyens une expérience et des services améliorés domine les plans des dirigeants des gouvernements centraux et fédéraux cette année, et ces ambitions stimulent leur transformation numérique. En fait, 44 % des dirigeants ressentent la pression exercée par citoyens quant au virage numérique et 60 % d'entre eux affirment que l'incidence de la transformation numérique sur leurs modèles d'affaires est importante. Dans cette optique, 80 % des dirigeants ont maintenant une stratégie numérique mise en place à l'échelle de l'entreprise.

À mesure qu'ils poursuivent leur transformation numérique, les principaux défis auxquels ils doivent faire face comprennent l'harmonisation des fonctions d'affaires et des TI, l'embauche de gestionnaires d'actifs numériques expérimentés et l'habilitation des autres employés.

Cependant, les principales capacités qui contribuent à leur réussite comprennent la migration vers le nuage, la modernisation des TI et la solide souveraineté des données. L'utilisation croissante du nuage public et privé figure parmi les cinq principales tendances cette année, tandis que la modernisation visant à améliorer l'efficacité prend de l'importance pour devenir la principale priorité en TI pour 2021. Une autre capacité de plus en plus importante est le développement durable, qui comprend la responsabilité numérique.

Chaque année, nous rencontrons des dirigeants d'entreprises clientes du monde entier pour connaître leur point de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leur organisation et leur secteur d'activité. Grâce à La voix de nos clients CGI, nous analysons ces résultats pour fournir des perspectives exploitables par secteur d'activité afin de comparer les meilleures pratiques, y compris les attributs des leaders du numérique. Ce rapport résume les tendances et les priorités qui se sont dégagées de nos conversations dans le cadre de La voix de nos clients 2021 avec 282 dirigeants des gouvernements centraux et fédéraux, ainsi que des recommandations à l'intention de ceux-ci pour accélérer leur virage numérique.

## À propos des perspectives

En 2021, nous avons rencontré 1 695 dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques (TI). Ce résumé présente des exemples de perspectives, recueillies auprès de 282 dirigeants des gouvernements centraux et fédéraux clients.

### Données démographiques issues des entrevues

<b>53 %</b>	dirigeants des fonctions d'affaires	<b>47 %</b>	dirigeants des TI
<b>53 %</b>	membres de la direction	<b>47 %</b>	membres des opérations

Au cours des six dernières années, dans le cadre de La voix de nos clients CGI, nous avons mené 7 470 conversations avec des clients et recueilli un million de données au sein des secteurs et des marchés géographiques où nous exerçons nos activités. Nos données de référence anonymes reflètent les perspectives de 5 500 organisations clientes situées dans des pays représentant 68 % des dépenses mondiales en TI, tous secteurs d'activité confondus.

# Principales tendances et priorités

Procéder au virage numérique pour les citoyens et leur fournir des services améliorés et une meilleure expérience demeure la principale tendance et priorité d'affaires cette année, alors que la modernisation des TI remplace la transformation numérique et l'automatisation en tant que principale priorité en TI.

## Principales tendances

- 1 Transformation numérique pour les citoyens
- 2 Protection grâce à la cybersécurité
- 3 Amélioration de la conformité réglementaire

## Principales priorités d'entreprise

- 1 Améliorer les services aux citoyens et leur expérience
- 2 Moderniser les systèmes et les infrastructures
- 3 Exploiter la puissance de l'analyse des données pour améliorer les perspectives

## Principales priorités en TI

- 1 Favoriser la modernisation pour améliorer l'efficacité
- 2 Numériser et automatiser les programmes d'affaires
- 3 Investir dans la cybersécurité



# 10 principales perspectives pour les gouvernements centraux et fédéraux

1

**Un nombre croissant de dirigeants affirment que la transformation numérique a une incidence importante sur leurs modèles d'affaires.**

Cette année, 60 % des dirigeants affirment que l'incidence de la transformation numérique sur leurs modèles d'affaires est importante, ce qui représente une augmentation de 22 % par rapport à l'an dernier. Dans cette optique, le virage numérique constitue la principale tendance, tandis que les principales priorités d'entreprise et en TI comprennent la modernisation et la transformation numérique des systèmes, des infrastructures et des programmes d'affaires.

2

**La plupart des dirigeants ont maintenant une stratégie de transformation numérique à l'échelle de l'entreprise.**

En 2021, 80 % des dirigeants ont maintenant une stratégie de transformation numérique à l'échelle de l'entreprise, une augmentation de 21 % par rapport à l'an dernier. De plus, 44 % ressentent une pression des citoyens de procéder à un virage numérique, une légère augmentation par rapport à l'an dernier (2 %). Toutefois, ils sont moins nombreux à produire des résultats grâce à ces stratégies (14 % en 2021 contre 20 % en 2020).

3

**L'harmonisation des fonctions d'affaires et des TI constitue un défi majeur en matière de virage numérique.**

À mesure que l'incidence de la transformation numérique augmente, les dirigeants définissent l'harmonisation des fonctions d'affaires et des TI comme un défi de taille. Seulement 36 % de ceux qui élaborent ou lancent leurs stratégies numériques affirment que leurs priorités internes en matière d'affaires et de TI sont très bien harmonisées. Toutefois, 50 % des dirigeants qui produisent des résultats grâce à leurs stratégies numériques mentionnent une forte harmonisation.

4

**Pour réussir le virage numérique, il est essentiel d'embaucher des gestionnaires d'actifs numériques et de doter les employés des compétences et des outils appropriés.**

Un pourcentage élevé de dirigeants (86 %) mentionnent le manque d'outils et de compétences comme un obstacle à la réussite de leur virage numérique. Il s'agit d'une hausse de 39 % depuis les deux dernières années, ce qui indique que le défi devient de plus en plus difficile à relever. Avoir le bon personnel nécessite également l'embauche de gestionnaires expérimentés dans le secteur numérique.

## 10 principales perspectives pour les gouvernements centraux et fédéraux

5

### **L'amélioration de l'expérience des citoyens demeure l'une des principales priorités d'affaires et d'investissement.**

L'amélioration des services aux citoyens et de leur expérience demeure la principale priorité d'affaires d'une année à l'autre. Dans cette optique, la prestation de services omnicanale est une fois de plus le principal investissement en innovation pour 2021, comme c'est le cas depuis trois ans.

6

### **La cybersécurité continue à être une tendance et une priorité de premier plan.**

L'investissement dans la cybersécurité demeure la deuxième tendance dominante et la troisième priorité en TI d'une année à l'autre. Cet investissement demeure également une grande priorité d'entreprise, bien que son importance ait quelque peu décliné, passant du quatrième au cinquième rang.

7

### **L'utilisation du nuage émerge en tant que nouvelle tendance.**

L'utilisation accrue du nuage public et privé figure parmi les cinq principales tendances cette année, se classant au cinquième rang. L'adoption de nouveaux modèles agiles de prestation de services en nuage, comme SaaS et PaaS, demeure également une grande priorité en TI d'une année à l'autre, bien qu'elle soit passée du quatrième rang l'an dernier au cinquième rang cette année. À l'échelle mondiale, 54 % des dirigeants prévoient migrer au moins 21 % de leurs applications vers le nuage au cours des deux prochaines années. L'utilisation du nuage comprend une forte souveraineté des données afin de protéger l'information gouvernementale.

8

### **La modernisation devient la principale priorité en TI.**

Favoriser la modernisation pour améliorer l'efficacité prend de l'importance pour devenir la principale priorité en TI pour 2021, après avoir pris le deuxième rang l'an dernier. De plus, la modernisation des systèmes et de l'infrastructure demeure la deuxième priorité d'entreprise d'une année à l'autre. À l'échelle mondiale, 66 % des dirigeants centraux et fédéraux prévoient moderniser au moins 21 % de leurs applications au cours des deux prochaines années.

9

### **Le développement durable est le moteur du changement du modèle d'affaires.**

En moyenne, 37 % des dirigeants croient fermement que le développement durable est indissociable à la capacité de leur organisation à continuer de créer de la valeur à l'avenir. Parmi ceux-ci, un nombre plus élevé de dirigeants des fonctions d'affaires croient que cela est vrai par rapport aux dirigeants des fonctions TI (39 % contre 35 %, respectivement). L'accent mis sur le développement durable comprend une approche axée sur la responsabilité numérique dans le cadre de la responsabilité sociale globale d'un organisme.

10

### **Peu de dirigeants mentionnent une chaîne d'approvisionnement très agile; la complexité est un problème.**

Seulement 19 % des dirigeants estiment que l'agilité de leurs chaînes d'approvisionnement des TI est très élevée (8 ou plus sur une échelle de 1 à 10). Un total de 28 % des dirigeants affirment que la complexité de leur chaîne d'approvisionnement des TI pose un énorme défi pour la mise en œuvre de leurs priorités en TI (note de 8 ou plus). Cette proportion grimpe à 45 % lorsque l'on ajoute ceux qui lui donnent une note de 7 ou plus.



# Les leaders du numérique des gouvernements centraux et fédéraux

Cette année, 80 % des dirigeants des gouvernements centraux et fédéraux interrogés ont mis en place une stratégie de transformation numérique à l'échelle de l'entreprise, ce qui représente une augmentation de 21 % par rapport à l'an dernier. Toutefois, le pourcentage de ceux qui produisent des résultats grâce à leurs stratégies numériques a chuté de 20 % l'an dernier à 14 % cette année. De plus, 60 % des dirigeants affirment que l'incidence de la numérisation sur leurs modèles d'affaires est importante, avec une augmentation de 22 % d'une année à l'autre.

Le tableau suivant compare les réponses aux questions des leaders du numérique à celles des dirigeants dont les organisations sont actuellement en train d'élaborer ou de lancer des stratégies numériques.

Attributs communs des leaders du numérique	Dirigeants obtenant des résultats de leurs stratégies numériques	Dirigeants élaborant ou lançant des stratégies numériques
Sont plus à même de lancer des innovations pragmatiques	<b>56 %</b>	21 %
Sont plus en mesure de concilier les priorités d'entreprise et TI	<b>50 %</b>	36 %
Sont convaincus que la durabilité environnementale est essentielle pour créer de la valeur pour le client	<b>42 %</b>	37 %
Modernisent davantage leurs applications	<b>73 %</b>	66 %
Ont mis en place un environnement TI sécurisé	<b>78 %</b>	43 %



# 5 recommandations pour atteindre vos principales priorités

**1 Collaborer au-delà des frontières organisationnelles pour accélérer la transformation numérique.** La pandémie mondiale a accéléré le besoin des organismes gouvernementaux de prendre le virage numérique pour leurs parties prenantes. La transformation numérique est essentielle à la prestation des services auxquels les contribuables s'attendent, au moment et de la façon qui leur conviennent, et à l'amélioration de l'expérience des citoyens. Toutefois, le succès ne peut être obtenu isolément ; il nécessite une collaboration au-delà des frontières organisationnelles. Il s'agit de réunir des organismes offrant différents services pour communiquer, transmettre de l'information et tirer parti de processus similaires. Grâce à ce niveau de collaboration, les organismes gouvernementaux peuvent éviter le dédoublement de l'information et des processus, améliorer l'efficacité, réduire au minimum les erreurs, atténuer les risques de fraude et plus encore, ce qui les aide à faire progresser leur transformation numérique et à répondre aux attentes du public en la matière plus efficacement.

## Cas probant —

### **CGI Momentum<sup>MD</sup> mis en œuvre au département des Anciens combattants des États-Unis.**

CGI a annoncé le déploiement de la solution [Momentum<sup>MD</sup> Enterprise](#) pour le département des Anciens combattants des États-Unis (Veteran Affairs ou « VA »). Cette mise en œuvre constitue la première vague du programme de transformation du programme Financial Management Business Transformation (FMBT), qui modernisera la gestion financière et les acquisitions dans l'ensemble du département. Le VA a atteint son objectif grâce à son leadership et à une équipe de programme talentueuse et dévouée travaillant en partenariat avec CGI, qui a agi comme principal intégrateur en tirant parti de son expertise en matière de processus d'affaires et de gestion du changement.

[Lire la suite](#)

## 5 recommandations pour atteindre vos principales priorités

2

**Embaucher des leaders du numérique expérimentés, améliorer les outils et les compétences des employés et favoriser une culture du changement.** Pendant que les organismes gouvernementaux numérisent leurs activités pour répondre aux attentes des citoyens, le leadership numérique constitue un facteur clé de réussite. Les leaders du numérique doivent proposer une vision, établir des objectifs, élaborer des stratégies et fournir une orientation continue. Comme la transformation numérique est un processus complexe, il est également nécessaire de doter les employés des compétences et des outils nécessaires pour soutenir la mise en œuvre et l'utilisation de nouvelles technologies et de nouveaux processus numériques. De plus, pour prendre le virage numérique, il faut favoriser une culture organisationnelle axée sur le changement. Il s'agit d'aider les employés à s'adapter au changement en expliquant pourquoi ce changement est nécessaire et les avantages qu'il apportera. Dans l'ensemble, la transformation numérique ne peut réussir sans des leaders expérimentés, des employés qualifiés et des responsables de la gestion du changement qui offrent le soutien dont les gens ont besoin pour adopter de nouvelles méthodes de travail.

3

**Assurer une cybersécurité et une conformité réglementaire rigoureuses.** Bien que la transformation numérique soit une tendance et une priorité de premier plan pour les organismes gouvernementaux, il demeure essentiel de rester à l'affût des fondements qui sous-tendent leurs organisations : la cybersécurité et la conformité réglementaire. Alors que le monde se tourne de plus en plus vers le numérique, les types et la fréquence des cybermenaces augmentent. La vigilance dans la protection des systèmes, des sites et des services en ligne doit être réfléchie et continue à l'échelle de l'organisation. De même, le renforcement de la réglementation dans tous les territoires et les différents secteurs du gouvernement exige une adaptation constante aux changements. En général, toute stratégie et feuille de route de transformation numérique doit inclure de solides capacités de cybersécurité et de conformité réglementaire pour mener au succès.





## 5 recommandations pour atteindre vos principales priorités

4

**Investir dans l'analyse de données pour dégager de nouvelles perspectives.** L'investissement dans les données et leur analyse est essentiel pour mener la transformation numérique. Cette approche est nécessaire pour anticiper les tendances futures, sans quoi tout organisme de quelque nature que ce soit risque d'accuser un rendement inférieur. En recueillant et en analysant les données, un organisme gouvernemental peut prévoir les attentes et les besoins futurs de ses citoyens, garder une longueur d'avance sur les menaces à la sécurité, faire avancer ses plans et ses politiques, et diriger de façon éclairée. Pour utiliser efficacement les données, il est important de se conformer à la réglementation applicable, comme les mandats de protection des données. De plus, les données sont un atout précieux, de sorte que toute transmission de données à l'extérieur d'un organisme doit être gérée avec soin. L'utilisation appropriée et efficace des données relève davantage de la gouvernance et des processus que des TI et de l'architecture. La gouvernance exige qu'une personne, comme un gestionnaire de données, soit responsable des données et ait une vision complète de leur gestion, y compris la conformité, la protection, l'analyse et le partage, et que des processus limitent l'utilisation des données.

### Cas probant —

#### **Réduire la fraude, le gaspillage et l'utilisation abusive dans le cadre des programmes**

**Medicare et Medicaid grâce au partage de données en temps réel.** La mise en œuvre de la passerelle API — une interface de programmation d'applications qui regroupera les données de multiples systèmes sources — au Center for Program Integrity (CPI) des Centers for Medicare & Medicaid Services du département américain de la Santé et des Services sociaux créera une solution rationalisée de partage de données qui fera progresser la mission du CPI pour détecter et combattre la fraude, le gaspillage et l'utilisation abusive dans le cadre des programmes Medicare et Medicaid.

[Lire la suite](#)

5

#### **Favoriser l'efficacité grâce à la modernisation des TI.**

Les principaux organismes gouvernementaux qui cherchent à réaliser la transformation numérique comprennent la nécessité de moderniser les TI. La modernisation comprend la mise en œuvre de nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle, l'Internet des objets et l'automatisation robotique des processus, ainsi que l'utilisation de modèles agiles de prestation de services en TI, comme le nuage, pour améliorer l'efficacité et réduire les coûts. De plus, il s'agit de stimuler l'innovation en matière de produits et de services. La modernisation est un processus complexe. Il est donc important d'embaucher des leaders du numérique qui peuvent anticiper les tendances, établir des objectifs et fournir le savoir-faire et les technologies nécessaires pour atteindre ces objectifs. Ces partenaires devraient posséder une expertise éprouvée dans des technologies particulières, car chaque nouvelle technologie essentielle à la transformation numérique nécessite une spécialisation.

# À propos de CGI

## **Allier savoir et faire**

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.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. Pour nos 21 secteurs d'activité cibles et à partir de plus de 400 sites à l'échelle mondiale, nos 80 000 professionnels offrent des services-conseils complets, adaptables et durables en TI et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale.

Pour obtenir un ensemble complet des perspectives sectorielles  
La voix de nos clients CGI et consulter l'un de nos experts, visitez le site [cgi.com/fr/voix-de-nos-clients](https://cgi.com/fr/voix-de-nos-clients) ou communiquez avec nous : [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com).

