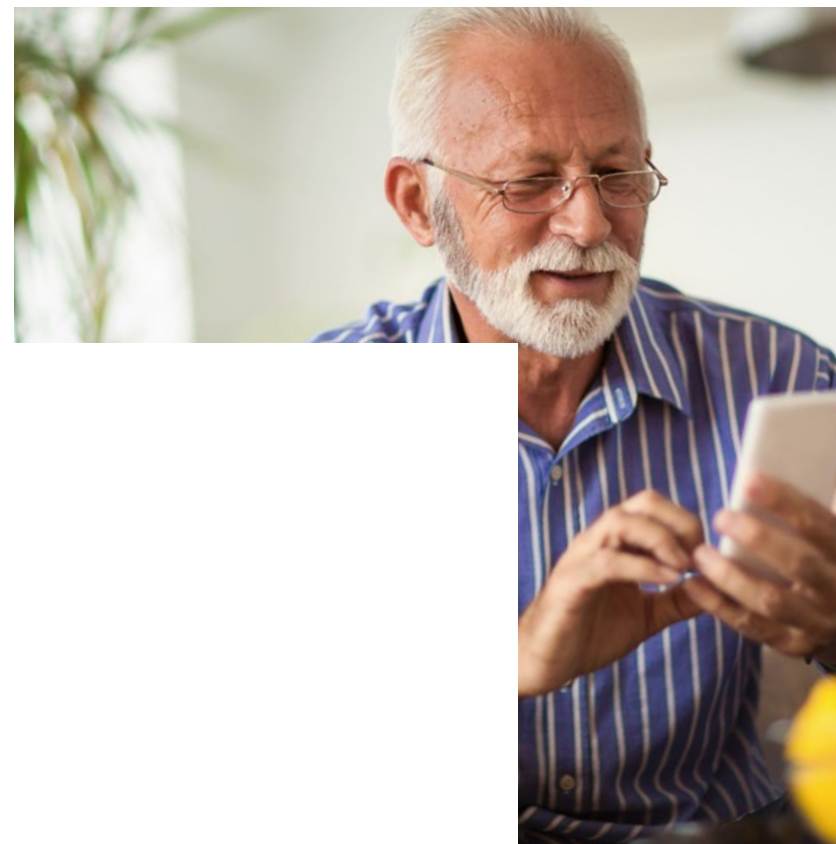


Gouvernements d'États, provinciaux et locaux

Les attentes toujours croissantes des citoyens en matière de transformation numérique, le rythme du changement et la protection grâce à la cybersécurité constituent les défis auxquels doivent faire face les dirigeants des gouvernements d'États, provinciaux et locaux. Ainsi, l'optimisation des activités et la modernisation des systèmes demeurent au cœur de leurs priorités.

Lisez la suite pour en savoir plus sur les principales tendances et priorités des dirigeants de ce secteur d'activité. Vous trouverez également des recommandations quant aux principales actions qu'ils peuvent adopter dès maintenant pour accélérer leur virage numérique.



Accent continu sur les services aux citoyens

Alors que les gouvernements d'États, provinciaux et locaux continuent de pallier les conséquences de la pandémie et de s'adapter à de nouvelles façons de travailler, ils doivent aussi tenir compte de macro-tendances (problèmes liés à la réglementation et à la souveraineté, lutte contre les changements climatiques, populations vieillissantes, pénurie de professionnels, etc.). Parallèlement, les attentes toujours croissantes des citoyens en matière de transformation numérique et la volatilité des changements fait en sorte qu'il est difficile de demeurer à l'avant-garde.

Les perspectives qui se dégagent de La voix de nos clients CGI 2021 reflètent ces enjeux.

Les priorités d'entreprise et en TI des dirigeants sont encore une fois axées sur la transformation numérique en vue de répondre aux attentes des citoyens, mais aussi d'optimiser les activités et de moderniser les systèmes pour favoriser l'innovation et l'agilité. Les dirigeants accordent aussi une importance accrue à la cybersécurité en raison d'un accroissement des risques. L'amélioration des contrôles, les mises à l'essai et la formation des employés deviennent des impératifs.

L'utilisation du nuage public et privé constitue une tendance à la hausse alors que les gouvernements continuent d'adopter des logiciels et des plateformes en tant que service (PaaS et SaaS) ainsi que d'autres solutions infonuagiques. En fait, les décideurs au sein des gouvernements d'États, provinciaux et locaux se montrent plus confiants que leurs pairs d'autres secteurs d'activité quant à la possibilité de mener à bien la migration de leurs applications vers des nuages publics et hybrides d'ici deux ans. Les écosystèmes de partenaire se sont également développés dans le cadre, notamment, de collaborations urgentes avec des fournisseurs de technologies.

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 informations exploitables par secteur d'activité afin de comparer les meilleures pratiques, y compris les qualités 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 139 gouvernements d'États, provinciaux et locaux, et formule des recommandations quant à la façon de continuer à accélérer l'obtention de résultats avec leurs stratégies numériques pour répondre aux attentes des citoyens.

À propos des perspectives

En 2021, nous avons rencontré 1 695 leaders des fonctions d'affaires et informatiques (TI). Ce résumé présente des exemples de perspectives, recueillies auprès de dirigeants de 139 gouvernements d'États, provinciaux et locaux.

Données démographiques issues des entrevues

42 %	dirigeants des fonctions d'affaires	57 %	dirigeants des TI
62 %	direction	38 %	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

Les principales tendances et priorités des dirigeants de gouvernements d'États, provinciaux et locaux se maintiennent d'une année à l'autre, et l'accent est mis sur l'expérience des citoyens, la cybersécurité, l'optimisation des activités et la modernisation des TI.

Principales tendances

- 1 Transformation numérique pour répondre aux attentes croissantes des citoyens
- 2 Protection grâce à la cybersécurité
- 3 Gestion des pressions budgétaires grâce à la consolidation des TI et à l'automatisation des processus

Principales priorités d'entreprise

- 1 Amélioration de l'expérience et des services offerts aux citoyens
- 2 Optimisation des activités et de l'exploitation des ressources
- 3 Protection de l'organisation au fur et à mesure de l'évolution des risques liés à la cybersécurité

Principales priorités en TI

- 1 Numérisation et automatisation des processus d'affaires afin d'offrir une gamme complète de services améliorés aux citoyens
- 2 Modernisation des TI pour accroître l'efficacité
- 3 Protection grâce à la cybersécurité



Principales perspectives pour les gouvernements d'États, provinciaux et locaux

En 2021, un nombre accru de dirigeants indiquent que leurs stratégies numériques produisent les résultats attendus, mais certains enjeux persistent. Les services aux citoyens continuent de se classer au premier rang des principales tendances et priorités.



1

Les stratégies numériques produisent plus de résultats.

La majorité des dirigeants (84 %) ont une stratégie numérique en place, mais seulement 19 % obtiennent les résultats attendus. Cette proportion représente toutefois une hausse de plus de deux fois le nombre de dirigeants ayant signalé de tels résultats en 2020 (8 %) et se rapproche de la moyenne de 20 % de tous les secteurs d'activité confondus.

2

Les services aux citoyens sont au cœur des priorités.

Les principales tendances sectorielles, priorités d'entreprise et priorités de TI se concentrent toutes sur la même chose : l'amélioration des services aux citoyens.

3

La culture et les systèmes existants constituent d'importants obstacles.

Les dirigeants estiment que la culture organisationnelle et la capacité de transformation sont les enjeux qui nuisent le plus à la réalisation de leurs priorités d'entreprise. Plus du tiers (36 %) affirment que leurs systèmes existants posent un défi important* à la mise en œuvre réussie de leurs stratégies numériques.

*8 à 10 sur une échelle de 1 à 10, où 10 est le plus élevé

4

La cybersécurité grimpe dans l'échelle des priorités.

La protection grâce à la cybersécurité gagne en importance d'année en année avec une majorité des dirigeants qui la classe parmi les principales priorités d'entreprise (84 % en 2019, 88 % en 2020 et 93 % en 2021). La mise à l'essai des capacités d'intervention d'une organisation et la formation des employés sont les éléments du programme de cybersécurité les plus mentionnés.

Principales perspectives pour les gouvernements d'États, provinciaux et locaux

5 Les écosystèmes de partenaires s'élargissent.

Un plus grand nombre de dirigeants disent élargir leurs écosystèmes en faisant plus souvent appel à des fournisseurs de plateformes et de services technologiques (56 % cette année par rapport à 39 % l'an dernier).

6 Une attention particulière est portée aux données et à l'analyse.

L'exploitation de l'analyse de données fait partie des priorités d'entreprise et en TI des dirigeants, alors que l'analyse prédictive se retrouve encore en tête de liste des principaux domaines d'investissement en innovation au cours des trois prochaines années.

7 La modernisation des applications et la migration vers le nuage gagnent du terrain.

Plus de la moitié des dirigeants de gouvernements d'États, provinciaux et locaux (53 %) ont l'intention de moderniser au moins 21 % de leurs applications au cours des deux prochaines années, et la même proportion (53 %) prévoit une migration de plus de 20 % de leurs applications vers le nuage. Comparativement à leurs homologues des autres secteurs d'activités, ils sont les plus enclins à croire qu'ils mèneront à bien la migration de leurs applications vers des nuages publics et hybrides.

8 Plus de la moitié des dirigeants ont recours à des services de TI en mode délégué.

Le pourcentage d'organisations qui affirment recourir à des services en mode délégué complets ou substantiels pour leurs applications de TI est de 53 %. Cette proportion est plus élevée en Europe (62 %) qu'en Amérique du Nord (46 %).

9 Les gouvernements d'États, provinciaux et locaux accusent un retard en matière d'automatisation avancée.

Par rapport à la moyenne de tous les secteurs confondus, les dirigeants font foi d'un niveau de maturité moins élevé en ce qui a trait à l'automatisation robotique des processus, à l'automatisation améliorée des processus, à l'automatisation algorithmique et à l'automatisation axée sur l'intelligence artificielle.



Leaders du numérique des gouvernements d'États, provinciaux et locaux

Parmi les dirigeants des gouvernements d'États, provinciaux et locaux, 19 % disent obtenir les résultats attendus suivant la mise en œuvre de leurs stratégies numériques. Parmi ces leaders du numérique, certains attributs communs émergent. Le tableau suivant compare les réponses aux questions des leaders du numérique à celles des dirigeants dont les organisations en sont encore à l'étape d'élaboration ou de lancement de leurs 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 au fait des lois et règlements sur la protection des données personnelles	94 %	78 %
Ont davantage recours aux services en mode délégué et aux partenaires (pour leurs infrastructures)	89 %	66 %
Modernisent leurs portefeuilles d'applications	63 %	54 %
Migrent un nombre accru d'applications vers le nuage	44 %	27 %



5 recommandations pour atteindre vos principales priorités

- 1 Rehausser l'expérience des citoyens grâce à une expérience employé améliorée.** Puisque l'amélioration de l'expérience des citoyens et l'optimisation des opérations se classent en tête de liste des priorités d'entreprise cette année, la conception axée sur la personne a un rôle important à jouer sur les deux fronts. Plus vos systèmes seront conviviaux, plus vous serez efficaces et plus vos employés et vos clients seront satisfaits de l'expérience que vous leur offrez. Que ce soit pour les consommateurs ou les employés, il est tout aussi important de privilégier une conception axée sur la personne, car l'excellence de l'expérience des citoyens en dépend. Lorsqu'il est question de la modernisation des applications, qu'elles soient utilisées par les citoyens ou à des fins administratives, les dirigeants des gouvernements ont intérêt à s'assurer que l'expérience utilisateur humanocentrique constitue une exigence intrinsèque.



5 recommandations pour atteindre vos principales priorités

2

Adopter une approche de bout en bout en matière de cybersécurité et de protection des données. La protection grâce à la cybersécurité figure parmi les principales priorités d'entreprise cette année. Alors que les programmes de sécurité et de protection des données évoluent, les gouvernements doivent se détourner de la défense périphérique pour se concentrer sur des stratégies de bout en bout qui tiennent compte des citoyens, des processus et de l'environnement technologique (intégration de la sécurité et de la protection des données au cycle de vie de développement des logiciels, mises à l'essai répétées des contrôles dans l'environnement de production, simulations d'hameçonnage, etc.). Ces stratégies de bout en bout nécessitent une expertise sectorielle et le recours à des outils modernes.

Les employés doivent aussi bien comprendre leur rôle. Malgré la mise en place de politiques rigoureuses et de systèmes hautement sécurisés, un individu peut, délibérément ou non, exposer l'organisation à des risques.

Cas probants —

Réussite d'un projet pour les élections de Londres en collaboration avec l'Autorité du Grand Londres. Plus de 2,5 millions de personnes dans 32 circonscriptions ont voté dans le cadre des élections municipales de Londres en mai 2021. En coulisse, les équipes de CGI se sont tenues prêtes dans trois centres de dépouillement du scrutin pour veiller au déploiement réussi d'une solution de décompte électronique des votes conçue en partenariat avec Smartmatic pour répondre aux exigences du paysage électoral local le plus complexe du Royaume-Uni. Elles se sont entre autres assurées d'avoir recours à des mesures de cybersécurité rigoureuses et d'offrir une solution de décompte des votes fiable, une transparence et une intégrité accrues ainsi que des données relatives aux élections hautement sécurisées.

[Lire la suite](#) (en anglais seulement)

Amélioration de la sécurité électorale pour un gouvernement d'État américain. Un organisme responsable des élections d'un gouvernement d'État américain cherchait à intégrer la sécurité à son cycle de vie de développement de logiciels tout en améliorant l'uniformité et la rapidité du déploiement de ses solutions. Après une évaluation des processus de l'organisme s'appuyant sur les normes NIST, l'équipe de CGI a collaboré avec le client pour mettre en place de nouveaux outils et de nouvelles politiques et procédures. Les efforts déployés ont permis de mettre sur pied un programme de sécurité axé sur l'amélioration continue, d'éliminer toutes les défaillances logicielles critiques et de réduire de 85 % le temps requis pour le déploiement des solutions.

5 recommandations pour atteindre vos principales priorités

3

Recourir davantage à de nouvelles plateformes pour accélérer la prestation de services numériques. La pandémie a forcé la main des gouvernements, qui se sont tournés vers des solutions nécessitant peu de codage ou d'autres plateformes pour rapidement mettre en œuvre certains services publics (p. ex. des portails numériques aux fins de suivi et de repérage des cas de COVID-19, de notification, d'attestation du statut vaccinal, etc.). Puisque la numérisation et l'automatisation des processus d'affaires en vue d'offrir de meilleurs services aux citoyens constituent la principale priorité en TI, les gouvernements peuvent travailler à optimiser ces nouvelles plateformes en s'appuyant sur les gains réalisés comme le déploiement rapide et l'agilité opérationnelle, souvent à moindre coût et au moyen de mécanismes de sécurité intégrés. Pour ce faire, ils doivent mieux comprendre la valeur ajoutée de ces plateformes (portail, répertoire de données, etc.) et réfléchir à de nouvelles possibilités de numérisation des services.

Les leaders du numérique des gouvernements d'États, provinciaux et locaux misent davantage sur la modernisation de leurs portefeuilles d'applications et la migration vers le nuage.

Cas probant —

Livraison rapide de vaccins contre la COVID-19 à près de 1 million de personnes. Plusieurs agences de santé publique et autres organisations ont collaboré avec CGI pour lancer une solution complète en nuage au moyen de la plateforme Salesforce, conçue pour accélérer la distribution et l'administration des vaccins contre la COVID-19 approuvés pour les résidents de plusieurs territoires.

4

Tirer parti d'écosystèmes de partenaires élargis. Cette année, les dirigeants disent faire plus souvent appel à des fournisseurs de plateformes et de services technologiques. Pour répondre aux nouveaux besoins créés par la pandémie, de nombreux partenariats ont été créés dans le but d'offrir rapidement et efficacement de nouveaux services. Les leaders du numérique de ce secteur parviennent à mieux tirer parti de leurs écosystèmes de partenaires à des fins d'avancement technologique, mais aussi de contribution à la conception de nouveaux modèles opérationnels, de renforcement des équipes grâce à l'accès à des ressources flexibles, d'apport au titre d'accélérateurs et d'établissement de meilleures pratiques. Ces partenaires amènent une rapidité et une expertise qui est pratiquement impossible à reproduire au sein même d'une entreprise.

5

Intégrer les améliorations apportées avec hâte aux activités courantes. Les gouvernements ont dû agir avec précipitation en collaborant en ligne et en faisant preuve d'innovation pour résoudre des problèmes sans précédent et mettre en œuvre des solutions qui répondent aux besoins des citoyens dans des temps records. Il faut à présent se pencher sur les leçons à tirer de ces déploiements rapides et intégrer ces processus rationalisés aux activités courantes. Après avoir profité des avantages de l'agilité opérationnelle, les leaders du numérique se concentrent maintenant sur le progrès durable et sur l'amélioration de leurs capacités de résilience. Pour ce faire, ils doivent miser sur le leadership et les bonnes ressources pour alimenter et maintenir le changement, en plus de se doter d'un espace sécuritaire pour une transformation continue et de développer les capacités requises pour survivre et prospérer.

+ Lire le billet de blogue : [Cinq leçons apprises pour favoriser l'adoption d'un gouvernement numérique](#)

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 ou communiquez avec nous : info@cgi.com.

