

# Transport et logistique

Les priorités urgentes en matière de développement durable et de numérisation obligent les entreprises de transport et de logistique à revoir leurs façons de faire. Les attentes des citoyens et la concurrence nouvelle et croissante sont à l'origine du changement et d'une quête d'excellence opérationnelle.

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



# Se réinventer pour un avenir numérique et durable

Après une année de perturbations sans précédent, il est évident que les entreprises de transport et de logistique doivent se réinventer pour demeurer concurrentielles sur le marché. L'impact combiné de la pandémie et l'incitation croissante à accélérer la numérisation et à assurer le développement durable exigent des investissements dans de nouveaux partenariats et modèles d'affaires numériques et de nouvelles technologies.

Dans ce nouvel avenir numérique, il est essentiel de miser sur les données. Parallèlement, les systèmes et l'infrastructure existants exigent une attention renouvelée pour la modernisation et l'amélioration des processus d'affaires pour atteindre les résultats attendus de la transformation numérique. Cette année, les dirigeants prévoient un recours accru aux services de TI en mode délégué et aux technologies d'informatique en nuage dans le but d'optimiser les activités, de réduire les coûts et de devenir plus agiles.

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 sont ressorties de nos conversations dans le cadre de La voix de nos clients 2021 avec 77 dirigeants du secteur du transport et de la logistique, ainsi que des recommandations 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 les perspectives de 77 dirigeants d'entreprises de transport et de logistique.

### Données démographiques issues des entrevues

<b>48 %</b> fonctions d'affaires	<b>52 %</b> fonctions informatiques (TI)
<b>58 %</b> direction	<b>42 %</b> 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

Pour le secteur du transport et de la logistique, la création de nouveaux partenariats et l'utilisation de nouvelles technologies et de nouveaux modèles d'affaires émergent comme une nouvelle tendance. L'amélioration des activités demeure la principale priorité d'affaires tandis que l'amélioration de l'expérience client gagne en importance. Les priorités en TI sont identiques à celles de l'an dernier, mais la numérisation et l'automatisation des processus d'affaires ont gagné en importance en 2021.

## Principales tendances

- 1 Transformation pour devenir des organisations numériques
- 2 Création de partenariats, utilisation de nouvelles technologies et de nouveaux modèles d'affaires
- 3 Investissement dans l'analyse de données pour accroître la visibilité des actifs

## Principales priorités d'affaires

- 1 Optimiser les activités actuelles
- 2 Améliorer l'expérience client
- 3 Transformer l'entreprise

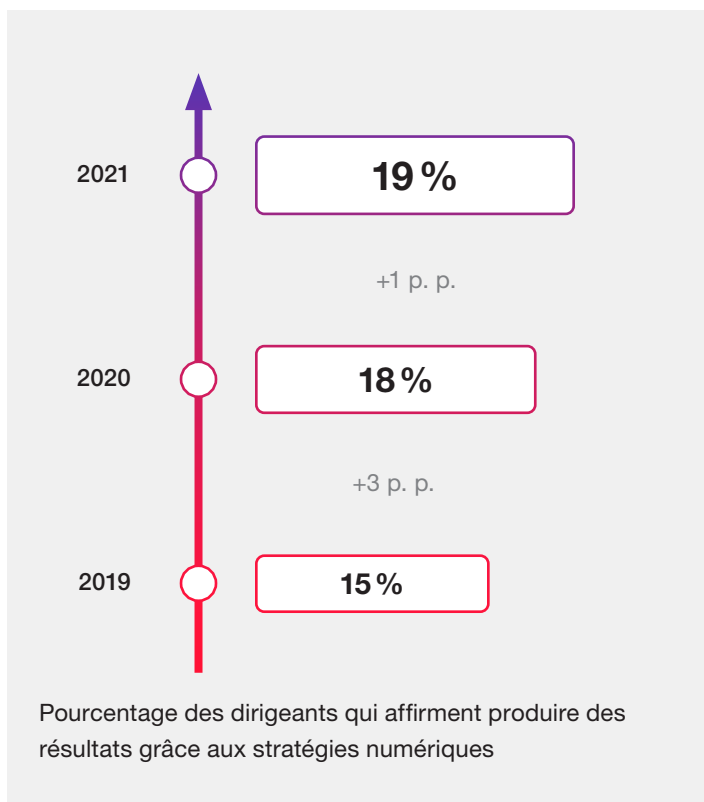
## Principales priorités en TI

- 1 Numériser et automatiser les processus d'affaires
- 2 Favoriser la modernisation des TI
- 3 Se protéger grâce à la cybersécurité



# 10 principales perspectives pour le transport et la logistique

Les dirigeants font état du lent progrès réalisé dans l'atteinte des résultats des stratégies numériques. Ils signalent également une pression croissante de la numérisation sur leurs modèles d'affaires. La création de partenariats et l'utilisation de nouvelles technologies et de nouveaux modèles d'affaires figurent parmi les principales tendances. La majorité des dirigeants considèrent le développement durable comme un élément essentiel de la création de valeur pour les clients à l'avenir.



1

## La plupart ont mis une stratégie de numérisation en place, mais les résultats tardent à venir.

93 % des dirigeants ont mis une stratégie numérique en place, mais seulement 19 % affirment obtenir les résultats attendus de ces stratégies, en légère hausse par rapport à 18 % l'an dernier. Seulement 44 % se considèrent comme en avance sur leurs concurrents en matière de numérisation.

2

## De moins en moins augmentent les budgets, particulièrement celui de l'infrastructure TI.

Après des années d'augmentation, de moins en moins de dirigeants augmentent leurs dépenses globales en TI. Les budgets d'exploitation et maintenance affichent l'écart le plus important : seulement 10 % des dirigeants affirment augmenter ce budget, en baisse par rapport à 28 % en 2020. Il existe des différences notables entre les clients au sein des sous-secteurs, un nombre important d'entre eux indiquant des augmentations ou des diminutions de 10 % ou plus.

## 10 principales perspectives pour le transport et la logistique

3

**Les dirigeants prévoient un recours accru aux services en mode complètement délégué pour les applications de TI, particulièrement la migration des applications en nuage.**

29 % des dirigeants disent avoir l'intention de faire appel à un modèle de services de TI en mode délégué d'ici trois ans, contre 9 % maintenant. 57 % des dirigeants s'attendent à migrer un nombre important d'applications existantes dans le nuage au cours des deux prochaines années. 18 % disent s'attendre à exploiter plus de 80 % de leurs applications dans des environnements d'informatique en nuage au cours de cette période, ce qui représente une augmentation importante par rapport aux années précédentes.

4

**L'incidence de la numérisation sur les modèles d'affaires est grandissante.**

54 % des dirigeants affirment que la numérisation a une incidence importante\* sur les modèles d'affaires de leur organisation. Ce nombre grimpe à 63 % pour les membres de la direction.

5

**La création de partenariats et l'utilisation de nouvelles technologies et de nouveaux modèles d'affaires figurent parmi les principales tendances.**

Les dirigeants du transport et de la logistique considèrent la création de partenariats et l'utilisation de nouvelles technologies et de nouveaux modèles d'affaires comme la deuxième nouvelle tendance la plus importante.

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

6

**Les dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques (TI) ne s'entendent pas sur la principale priorité d'affaires.**

L'optimisation des activités demeure la principale priorité d'affaires dans l'ensemble du transport et de la logistique. Toutefois, les dirigeants des fonctions informatiques (TI) mentionnent l'expérience client comme leur principale priorité d'entreprise, qu'ils classent légèrement plus haut.

7

**Le développement durable est essentiel à la création de valeur.**

61 % des dirigeants du secteur du transport et de la logistique estiment que le développement durable est essentiel à la création de valeur pour les clients, au-delà de la moyenne de 51 %, tous secteurs confondus. Ce sujet interpelle davantage les secteurs des affaires (70 %) et des membres de la direction (68 %) que ceux des TI (51 %) et des dirigeants des activités (50 %).

## 10 principales perspectives pour le transport et la logistique

8

### **La cybersécurité et l'analyse de données sont les principaux facteurs de dépenses en TI.**

En 2021, les dirigeants affirment que la cybersécurité et l'analyse de données sont les principales tendances en matière de dépenses qui ont une incidence sur leurs budgets en TI.

9

### **Toujours plus d'importance est accordée à la formation des employés et aux programmes de sensibilisation à titre d'élément clé de la cybersécurité.**

Quelque 77 % croient que la formation et la sensibilisation des employés sont des éléments fondamentaux de la cybersécurité, suivis de près par la mise à l'essai et la vérification des capacités d'intervention de l'organisation en cas de cyberincident (75 %) et la détermination des actifs essentiels de l'organisation (73 %).

10

### **De grands progrès dans l'automatisation robotique des processus sont en cours.**

Cette année, 59 % des dirigeants affirment que l'automatisation robotique des processus est « en cours » ou « terminée » par rapport à 37 % en 2020.



# Leaders du numérique en transport et logistique

Les dirigeants du secteur du transport et de la logistique indiquent que les stratégies de numérisation progressent lentement et que 19 % d'entre eux obtiendront de meilleurs résultats en 2021. Certains attributs communs émergent en examinant les perspectives de ces 19 % de leaders du numérique. 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
Modernisent davantage leurs applications	<b>82 %</b>	54 %
Migrent davantage de solutions vers le nuage	<b>55 %</b>	19 %
Harmonisent mieux les priorités d'affaires avec celles en TI	<b>54 %</b>	35 %
Sont plus au fait des lois sur la protection des données personnelles	<b>82 %</b>	72 %
Ont plus souvent mis en place un environnement TI sécurisé	<b>100 %</b>	77 %

Les leaders du numérique affirment avoir une chaîne d'approvisionnement plus agile et être plus touchés par la complexité de la chaîne d'approvisionnement dans la mise en œuvre réussie de leurs priorités en TI. En matière d'innovation, 92 % des leaders du numérique prévoient investir dans la gestion omnicanale de la clientèle, comparativement à 62 % des organisations dont les stratégies numériques sont encore en cours d'élaboration ou de lancement.

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

# 5 recommandations pour atteindre vos principales priorités

1

**Repenser le futur modèle d'affaires de votre organisation pour répondre aux besoins en matière de numérisation et de développement durable.** Les entreprises de transport et de logistique sont de plus en plus conscientes qu'il est urgent de repenser leurs modèles d'affaires pour s'attaquer *ensemble* à la numérisation et au développement durable. Le secteur d'activité repose sur le déplacement des personnes et des biens, et son empreinte carbone fait ainsi l'objet d'un examen constant. Les citoyens s'attendent de plus en plus à ce que les entreprises et le gouvernement modifient leur comportement et réduisent les émissions — et non sans raison, comme l'a clairement démontré le récent [sixième rapport d'évaluation du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat \(GIEC\) des Nations Unies](#). Ne rien faire n'est plus une option. En plus des attentes des clients et des citoyens, les concurrents du tout-numérique adoptent également cette approche, ce qui en fait un sujet incontournable pour les conseils d'administration. Les organisations doivent examiner et mettre à jour leurs stratégies d'affaires pour décider à quoi ressemblera leur avenir. Une étape clé consiste à effectuer une analyse des éléments « ici, maintenant » par rapport aux éléments « à venir » pour cerner les inefficacités et les défauts. De plus, l'évaluation de votre position dans la chaîne de valeur et l'adoption d'une approche d'écosystème collaboratif peuvent également améliorer l'efficacité et favoriser l'innovation.

## Cas probant —

Dans un monde de plus en plus numérique et concurrentiel, une compagnie ferroviaire nord-américaine cherche à redéfinir sa façon de faire des affaires pour offrir des solutions de transport plus efficaces à ses clients. Ce projet inclut la centralisation de la planification et le contrôle de l'exécution locale, l'élimination des coûts excessifs, la détermination d'améliorations de la productivité, l'optimisation de l'utilisation des actifs et le déblocage des capacités pour la croissance future. Au sein d'une équipe multidisciplinaire composée de dirigeants d'entreprises clientes, nos consultants ont aidé à définir la vision et la portée de la transformation de la compagnie, y compris leurs feuilles de route et leur stratégie en matière de nuage, de données et d'intelligence artificielle. Nous avons appliqué des méthodologies éprouvées et des cadres de gestion adaptés pour évaluer la situation actuelle, fixer les bonnes ambitions et définir la feuille de route de la transformation en mettant en place l'analyse de rentabilité pour une transformation fondée sur leur vision d'un avenir vert et numérique.



## 5 recommandations pour atteindre vos principales priorités

2

**Établir une solide base de données pour favoriser l'utilisation des données dans les activités.** Les données de grande qualité sont essentielles pour une prise de décisions optimale. Pourtant, la gestion et l'extraction de valeur des données demeurent un défi pour les entreprises de transport et de logistique. En effet, beaucoup d'entre elles sont encore aux prises avec des processus exigeant beaucoup de papier, et des données incomplètes, inexactes ou en double. Chez les entreprises européennes en particulier, les systèmes (comme les systèmes de transport, d'entreposage et de gestion des stocks et les systèmes de gestion intégrés) sont axés sur la réglementation locale et les échanges de données, ce qui nuit à la collaboration entre les écosystèmes.

L'établissement d'une source unique de données est essentiel à la qualité de celles-ci. Pour tirer parti de la valeur des données, il faut investir dans les capacités d'entreposage de données ainsi que dans des approches rigoureuses de gestion pour éliminer les renseignements incohérents et incomplets dans l'ensemble des processus d'affaires, et assurer la consignation des données. Ces méthodes permettent de jeter des bases solides afin d'exploiter les technologies de façon intelligente en vue d'améliorer les services, d'optimiser les activités, de réduire les coûts et d'accroître l'agilité. Par exemple, l'utilisation de technologies d'informatique en nuage sécurisées peut fournir des données en temps réel et accessibles à toute l'organisation, y compris les systèmes de transport et de gestion d'entrepôt. De plus, l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique peuvent aider à optimiser les processus logistiques et à analyser les données transactionnelles afin de cerner les tendances qui orientent les actions futures.

### Cas probant —

DPD est l'un des principaux fournisseurs de services de colis et de livraison urgente en Europe et gère des millions d'opérations chaque jour. Pour l'entreprise, l'optimisation des données est essentielle à la concrétisation de sa vision : traiter chaque colis individuel avec souplesse dans un processus de masse normalisé. Pour profiter de la valeur des données, l'entreprise s'est tournée vers CGI. Grâce à notre soutien, DPD a construit un entrepôt de données en temps réel où sont consignées et stockées toutes les données opérationnelles. Nos experts ont aidé DPD à utiliser des outils d'analyse avancée pour analyser ces données et obtenir des renseignements utiles. Cette approche permet à DPD d'améliorer la transparence et la prévisibilité en ce qui a trait aux colis ainsi que le processus complet de livraison de bout en bout. L'entreprise prévoit maintenant tirer parti des données pour soutenir ses initiatives de développement durable et continuer d'améliorer le service à la clientèle tout en réduisant les coûts.

« Nous réglions tout avec des personnes supplémentaires ; maintenant nous le faisons avec des données. CGI nous a énormément aidés et est l'un des moteurs de nos innovations. »

**Eric Dietz**, directeur de DPD Pays-Bas

## 5 recommandations pour atteindre vos principales priorités

3

**Stimuler l'expérimentation numérique de l'entreprise pour réussir la transformation.** La numérisation est souvent perçue simplement comme un « projet » de TI, et les programmes échouent souvent parce qu'ils ne sont pas motivés par un objectif opérationnel clair. Les leaders du numérique (ceux qui réussissent mieux à produire les résultats attendus grâce à leurs stratégies de numérisation) réussissent mieux à introduire des innovations applicables. De plus, ils harmonisent mieux les priorités d'affaires avec celles des TI. Pour réussir leur transformation, les organisations de transport et de logistique doivent créer une culture d'expérimentation saine et souple qui permet aux employés d'expérimenter, d'apprendre et d'« oser arrêter ». Des itérations courtes et un travail d'équipe multidisciplinaire sont essentiels à l'innovation et contribuent à réduire l'écart entre les attentes d'affaires et celles des TI.

4

**Accélérer la modernisation des systèmes existants pour faire progresser la numérisation et soutenir l'innovation.** De nombreuses entreprises se retrouvent contraintes par des processus et systèmes existants avec des centaines d'applications, de sources de données et d'intégrations qui ont connu une croissance organique au fil du temps et à la suite de fusions et d'acquisitions. Ces environnements informatiques vieillissants et complexes sont coûteux à maintenir, posent des risques plus élevés en matière de cybersécurité et entravent les services numériques. Au-delà de l'expérimentation d'applications nouvelles et frontales et de technologies émergentes, les organisations doivent investir dans leurs piliers opérationnels afin d'accroître leur valeur opérationnelle. Cela comprend la modernisation des TI, la rationalisation des applications et la refonte des processus. Par exemple, les applications à faible codage ou sans codage (développement citoyen), la conteneurisation et le déploiement de

microservices peuvent tous contribuer à réduire les coûts et à améliorer l'agilité de l'environnement TI. Le succès de votre démarche de modernisation repose sur une stratégie et une approche efficaces qui offrent la plus grande valeur opérationnelle. Il est également nécessaire d'avoir un partenaire de confiance et compétent.

[+ Une approche en deux volets pour reconstruire et reconfigurer les applications existantes](#)

5

**Définir une stratégie d'informatique en nuage claire pour l'entreprise afin de réduire les coûts et d'améliorer la fiabilité.**

Cette année, les entreprises de transport et de logistique indiquent un intérêt croissant pour le transfert de leurs applications vers le nuage. Le passage à l'informatique en nuage permettra d'obtenir une plus grande durabilité et souplesse des ressources et une meilleure planification des capacités. Avoir la bonne plateforme, l'expérience, la sécurité et la protection des données sont des considérations essentielles. D'ailleurs, à mesure que les réglementations locales évoluent dans un contexte mondial, le respect de la protection des données personnelles revêt une importance particulière pour équilibrer l'utilisation du nuage pour gérer et protéger les données. Pour ce faire, il s'agit de choisir l'environnement d'informatique en nuage le mieux adapté (privé, public ou hybride), de mettre en œuvre une plateforme multinuagique native et indépendante, d'accéder à une expertise et à des processus de nuage éprouvés, et de garantir une sécurité et une protection avancées du nuage afin de bénéficier de tous les avantages de son déploiement.

# 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).

