Services-conseils en management
et en technologies de l'information

Intégration de systèmes

Gestion déléguée des technologies de l'information

Gestion des processus d'affaires

Revue annuelle **2015**

CONSTRUIRE SUR **40 ANS** D'ENGAGEMENT

CGI

La force de l'engagement[MD]

En 2016, CGI amorce sa **40e année en affaires —** un jalon reflétant notre engagement indéfectible à être à l'écoute de nos clients, à leur offrir des solutions et des services novateurs, et à constamment faire preuve d'excellence opérationnelle.

Au cours de la dernière année, nous avons répété consciencieusement l'exercice, qui consiste à régulièrement nous entretenir en personne avec nos clients. Nous avons ainsi réalisé **5 974 évaluations de satisfaction** et mené **965 entrevues** dans le cadre de notre **planification stratégique**, et ce, afin de nous assurer que nous demeurons bien positionnés pour aider nos clients à atteindre les résultats visés. Cette Revue annuelle présente les conclusions des entretiens réalisés en 2015 avec nos clients et notamment une vue d'ensemble de leurs priorités, ainsi que les solutions et services que leur propose CGI en vue de répondre à leurs besoins.

Notre engagement envers nos clients : **être à l'écoute, innover ensemble et atteindre les résultats visés**

CONSTRUIRE SUR **40 ANS** D'ENGAGEMENT

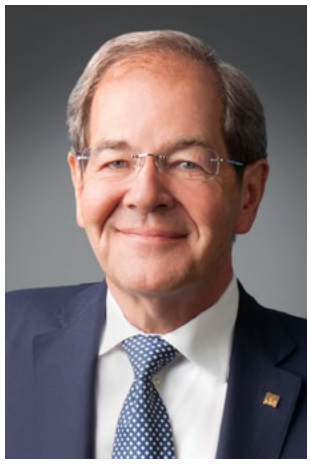
CONTENU

2 **Construire sur 40 ans d'engagement**
Serge Godin, fondateur et président exécutif du conseil, et Michael E. Roach, président et chef de la direction

4 **CGI en chiffres**
5 ***La voix de nos clients* 2015**

PERSPECTIVES SECTORIELLES
6 Services financiers
10 Santé
12 Services publics (électricité, gaz, eau et gestion des déchets)
14 Transport
15 Pétrole et gaz
16 **Transformation numérique**
22 Gouvernements
26 Secteur manufacturier
28 Commerce de détail et services aux consommateurs
30 Communications
31 Services postaux et logistique
32 **L'innovation@CGI**

À PROPOS DE CGI
36 Responsabilité sociale
38 Présence mondiale
40 Équipe de direction
42 La Constitution de CGI
43 Tournée vers l'avenir…



Serge Godin
Fondateur et
président exécutif du conseil

Michael E. Roach
Président et
chef de la direction

Construire sur 40 ans d'engagement

Dans le cadre des célébrations de la 40e année d'activité de CGI, Serge Godin et Michael E. Roach partagent les principes de base du succès durable de CGI et discutent de l'avenir prometteur de l'entreprise.

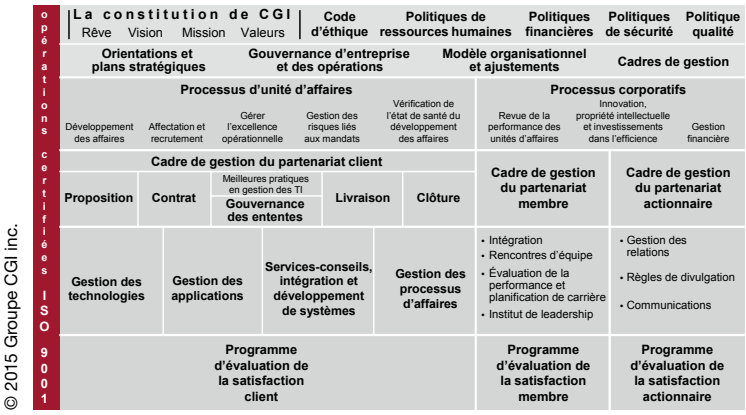
2016 marque la 40e année d'activité de CGI. Au moment de sa fondation, les ordinateurs personnels en étaient à leurs balbutiements et la création d'une entreprise de services en technologies de l'information (TI) était certainement un nouveau phénomène. Au cours des quatre dernières décennies et au fil des changements, qu'est-ce qui a guidé CGI ?

Serge : Nous avons conçu cette entreprise afin qu'elle soit plus qu'un lieu de travail — nous sommes une famille. L'objectif premier que nous poursuivons depuis notre fondation est un rêve collectif : *Créer un environnement où nous avons du plaisir à travailler ensemble et où, en tant que propriétaires, nous participons au développement d'une entreprise dont nous sommes fiers*. Ce rêve incarne les principes selon lesquels nos membres ont du plaisir à travailler ensemble et se sentent investis et engagés, en tant que propriétaires, à répondre de la meilleure façon possible aux besoins de nos clients.

Michael : Le fait que la fondation de CGI se soit articulée autour d'un rêve a été une source puissante de motivation. Il n'y a, dans ce rêve, aucune allusion à la taille et aux actifs financiers de l'entreprise. Le rêve est axé sur le cœur de notre entreprise : nos membres. Nos professionnels sont dédiés à leur entreprise et sont fermement déterminés à offrir l'expertise et les capacités requises pour aider nos clients à atteindre leur plein potentiel. Le fait que la vaste majorité de nos membres soient actionnaires de l'entreprise témoigne de cet engagement ; ils portent attention aux détails de nos activités quotidiennes et s'investissent cœur et âme, avec talent, au service de nos clients.

Serge : Nous sommes également guidés par nos Assises de gestion, qui comprennent la Constitution de CGI — soit notre rêve, notre vision, notre mission et nos valeurs — ainsi que nos politiques, cadres de gestion, processus, mesures et principes opérationnels communs. Les Assises de gestion comprennent tous les éléments nécessaires pour bâtir et exploiter une entreprise et sont appliquées de façon uniforme à l'échelle de CGI en vue d'assurer une exécution cohérente et de grande qualité de nos mandats, et ce, peu importe où nous exerçons nos activités dans le monde. Les Assises de gestion nous ont permis d'aspirer à devenir une institution tout en demeurant entrepreneuriale et d'être ce que nous sommes aujourd'hui, soit l'une des plus importantes entreprises de services en technologies de l'information et en gestion des processus d'affaires au monde.

Les Assises de gestion de CGI



© 2015 Groupe CGI inc.

40 ANS

Cette Revue annuelle présente les perspectives collectives des conversations que nous avons eues avec nos clients tout au long de l'année. Elle expose également la façon dont nous les avons aidés à offrir davantage de valeur aux consommateurs et citoyens. Où les clients se situent-ils dans le modèle d'affaires de CGI ?

Serge : L'excellence opérationnelle s'inscrit dans l'ADN de CGI. Nous organisons des rencontres d'évaluation de la satisfaction de nos clients tout au long de l'année afin d'être au fait de nos réussites ainsi que des améliorations à apporter. De plus, chaque année, dans le cadre de notre processus de planification stratégique, nous consultons nos clients afin de comprendre leurs priorités stratégiques d'affaires et informatiques (TI) et d'aligner nos priorités aux leurs. Toutes ces conversations se tiennent en personne. Cette démarche constitue un facteur clé de différenciation quant à la façon dont nous interagissons avec nos clients et illustre notre intégration de l'amélioration continue à notre modèle d'affaires.

Michael : Dans le secteur des services en TI, tout repose sur les clients. Au fil des ans, ils nous ont exposé la direction qu'ils comptaient emprunter et ce qu'ils attendaient de nous, et nous avons continuellement réagi en faisant évoluer nos modèles de proximité client et de prestation mondiale de services. Notre modèle de proximité prévoit que CGI exerce ses activités là où ses clients prennent leurs plus importantes décisions d'affaires. Nous sommes présents localement en vue de fournir l'engagement, la responsabilisation et la rapidité nécessaires pour répondre aux besoins de nos clients et être leur partenaire et expert de choix. Nous bonifions cette approche en mettant à profit l'expertise de nos membres du monde entier, qui proposent des idées, des solutions et les meilleures pratiques, ce qui complète notre engagement local. Nous travaillons avec nos clients pour déterminer ensemble la meilleure façon d'exécuter le travail, sur place, au pays, sur le continent ou à l'international, en tenant compte des éléments particulièrement importants pour les clients : le prix, la qualité et la gestion des risques.

Cette année, les perspectives dégagées des conversations avec nos clients ont clairement révélé l'urgence de faire évoluer leurs projets de transformation numérique. Comment CGI peut-elle les aider à réaliser cet objectif ?

Serge : Nous vivons dans un monde qui évolue rapidement et qui est rempli de formidables possibilités ; les consommateurs et les citoyens s'attendent donc à de meilleurs services. Dans l'optique de cette révolution numérique, les TI sont essentielles pour nos clients afin d'accroître leur productivité. Les dépenses mondiales liées aux services en TI continuent d'augmenter. Les clients sont à la recherche d'un partenaire pouvant les aider à tirer le meilleur parti de leurs investissements et à mettre en œuvre les stratégies et les solutions appropriées qui leur permettront de devenir des organisations numériques axées sur le client.

Michael : Les technologies ont évolué au point où elles offrent actuellement la possibilité aux organisations de les mettre en œuvre rapidement et de les exploiter en vue de transformer leur façon de mener leurs activités. La transformation numérique arrime à la fois les volets d'affaires et informatiques (TI) des activités de nos clients — elle est essentielle à leur stratégie de croissance. Au fil de votre lecture de notre Revue annuelle, vous remarquerez que chaque section met de l'avant notre détermination à aider nos clients en leur fournissant une réponse efficace — réponse qui favorise l'innovation requise pour accélérer la réalisation de leurs objectifs opérationnels. Nous sommes fiers de jouer un rôle de premier plan dans cette aventure. Nous avons l'expertise et les capacités nécessaires pour contribuer au succès de nos clients dans le monde numérique.

À quoi les clients peuvent-ils s'attendre de CGI dans les 40 prochaines années ?

Michael : Les clients veulent établir un partenariat avec notre entreprise puisque nous nous engageons à consolider et à développer nos activités, maintenant et au cours des années à venir. Par conséquent, nos clients peuvent être assurés que lorsqu'ils signent une entente à long terme avec CGI, ils peuvent compter sur nous pour être là à leurs côtés et tenir nos engagements. Notre modèle d'affaires est conçu de façon à assurer la croissance et la durabilité de l'entreprise. Les clients peuvent s'attendre à ce que CGI réaffirme son engagement en matière de croissance et ajoute de nouvelles capacités afin de mieux les servir, et ce, partout dans le monde. Merci pour 40 années exceptionnelles. Nous avons parcouru beaucoup de chemin et je vous assure que le meilleur reste à venir.

Serge : CGI est un consolidateur et demeurera un consolidateur. Dans les années à venir, seule une poignée de sociétés de services en TI subsisteront et CGI sera l'une d'elles. Au cours des 40 dernières années, nous avons doublé la taille de l'entreprise en moyenne tous les quatre ans. Notre aspiration stratégique est de doubler à nouveau sa taille afin que nous puissions continuer à toujours mieux vous servir, vous, nos clients. À tous ceux avec qui nous avons eu le privilège de travailler, merci. L'avenir n'a jamais semblé si prometteur.

CGI en chiffres

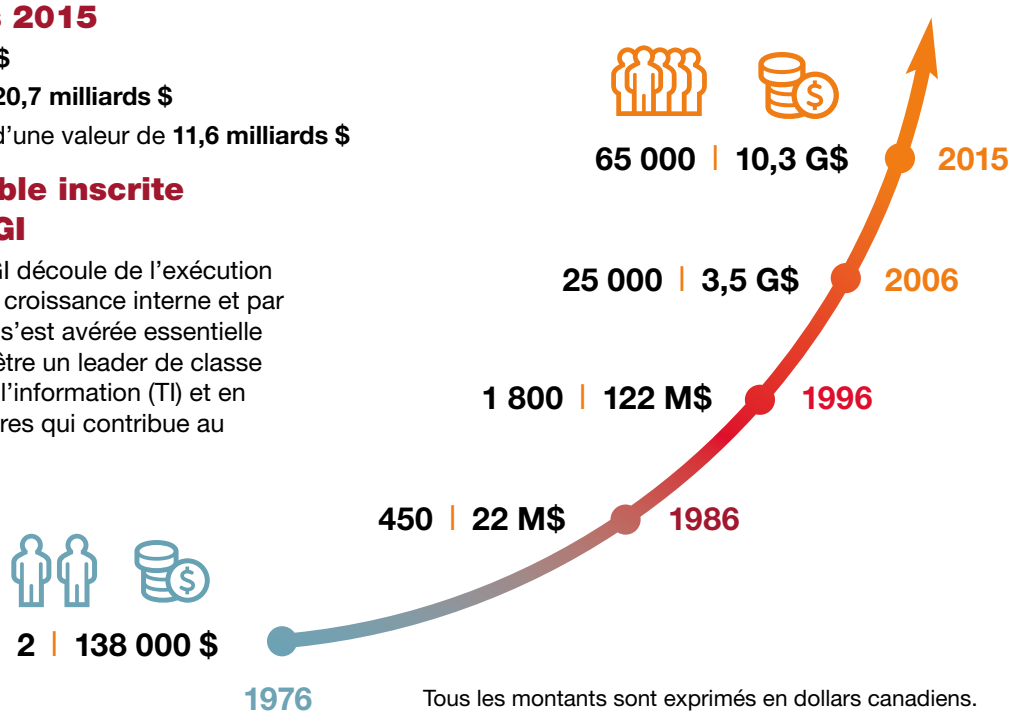
CGI est une entreprise financièrement solide et en croissance, forte de quatre décennies de performance reconnue. Nos capacités globales, avec 400 emplacements dans le monde, conjuguées à notre modèle de proximité client, nous procurent l'envergure et l'instantanéité requises pour répondre rapidement aux besoins de nos clients. Nos experts mettent à profit une connaissance sectorielle approfondie et des perspectives multisectorielles pour aider nos clients à innover en vue de procurer une valeur ajoutée aux consommateurs et aux citoyens.

Résultats financiers 2015

- Revenus de **10,3 milliards $**
- Carnet de commandes de **20,7 milliards $**
- Nouveaux contrats signés d'une valeur de **11,6 milliards $**

La croissance rentable inscrite dans l'histoire de CGI

La croissance rentable de CGI découle de l'exécution rigoureuse de sa stratégie de croissance interne et par acquisition — croissance qui s'est avérée essentielle à la réalisation de sa vision : être un leader de classe mondiale en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires qui contribue au succès de ses clients.



Tous les montants sont exprimés en dollars canadiens.

Notre présence

- Une des plus importantes entreprises indépendantes de services en TI et en gestion des processus d'affaires
- 65 000 professionnels (dont plus de 50 000 sont actionnaires de CGI)
- 400 emplacements dans 40 pays représentant plus de 80 % des dépenses mondiales en TI
- 10 secteurs d'activité cibles représentant 90 % des dépenses mondiales en TI
- 5 000 clients partout dans le monde

Notre prestation de services

- Indice de satisfaction des clients de 9/10
- 95 % des projets respectent les échéances et les budgets
- Services complets en TI et en gestion des processus d'affaires
- Plus de 150 solutions essentielles, exclusives à CGI

La voix de nos clients 2015

Dans le cadre du programme *La voix de nos clients* de CGI, nous réalisons chaque année des entrevues approfondies en personne afin d'établir un dialogue entre nos professionnels et nos clients, dans l'ensemble de nos secteurs d'activité cibles. Les éléments stratégiques recueillis lors de ces entretiens, où nous abordons les principales priorités de nos clients, nous permettent d'affiner notre réflexion, de guider nos investissements et de faire évoluer notre stratégie afin de mieux les servir en tant que partenaire et expert de choix.

En 2015, nous avons réalisé **965 entrevues approfondies en personne avec nos clients** — 44 % auprès de dirigeants des fonctions d'affaires et 56 % avec des dirigeants des fonctions informatiques (TI) — dans **10 secteurs d'activité** et **17 pays**. À l'échelle mondiale, les clients visent à devenir des **organisations numériques axées sur le client** et leurs priorités en TI sont alignées sur leurs priorités d'affaires en vue d'atteindre cet objectif.

Principales tendances mondiales

- Répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des citoyens pour des services améliorés, partout et en tout temps
- Devenir des organisations numériques pour satisfaire les attentes des consommateurs et des citoyens
- Respecter les exigences de plus en plus rigoureuses en matière de conformité réglementaire
- Composer avec les pressions soutenues exercées sur les budgets et les coûts
- Assurer la protection de l'organisation grâce à la cybersécurité

Principales priorités en TI

- Transformer l'organisation et se connecter avec tous les intervenants (clients/citoyens, partenaires, fournisseurs) en vue de devenir une **entreprise numérique**
- Favoriser la **modernisation des TI** pour accroître l'agilité, réduire les coûts d'exploitation et investir dans le changement en vue de se transformer en entreprise numérique
- Renforcer les capacités permettant de tirer parti des avantages de l'exploitation des **données massives (big data) et de l'information commerciale**
- **Protéger nos partenaires** grâce à une cybersécurité accrue
- Adopter de **nouveaux modèles de prestation de services** pour réduire à la fois les coûts d'exploitation et les dépenses consacrées au changement (logiciel service [SaaS], informatique en nuage [cloud], gestion déléguée/impartition)

« *Le programme* La voix de nos clients *de CGI est une discussion que nous avons en personne avec nos clients — avec les équipes de direction (fonctions d'affaires) et les dirigeants des fonctions informatiques — afin de savoir ce qu'ils attendent de nous en tant que fournisseur de services et de déterminer les technologies dont ils ont besoin pour assurer la croissance de leur entreprise. Cette année, les conversations se sont articulées autour d'un thème central : **la transformation numérique**. Il est certainement plus facile pour les nouveaux acteurs du marché d'adopter le modèle numérique. Cependant, la plupart de nos clients et des intervenants du marché sont des organisations matures dotées de plateformes TI intégrées et complexes. Cette complexité nécessite le recours à un partenaire qui peut les aider à aborder le virage numérique en mettant à leur disposition divers services : services-conseils, approche la mieux adaptée de transformation numérique, solutions numériques novatrices et intégration des systèmes qui y sont associés, ainsi que services d'impartition des TI et en gestion des processus d'affaires qui réduisent les coûts et la complexité liés à l'exploitation et à la transformation des systèmes. La Revue annuelle de cette année témoigne de la façon dont CGI aide ses clients à aborder leur virage numérique et à réaliser leur transformation avec succès.* »

George D. Schindler, chef des opérations, CGI

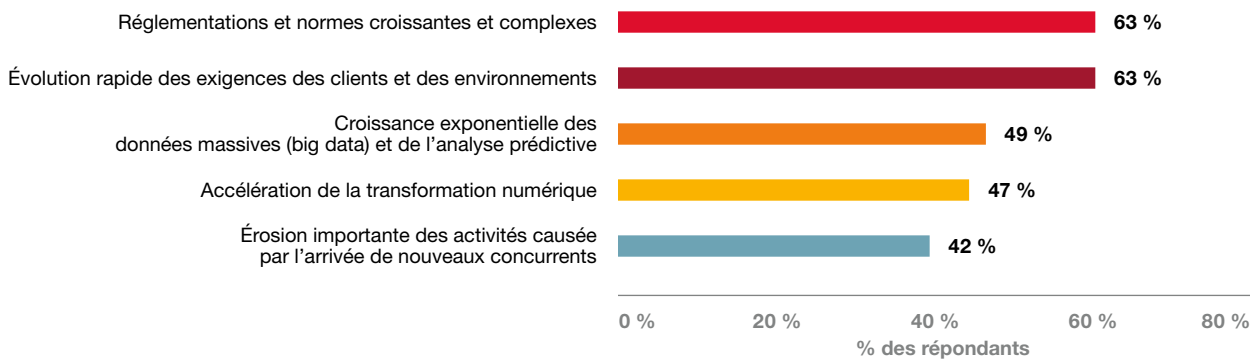
Accélérer l'adoption de modèles d'affaires innovants grâce à la transformation numérique

CGI offre des services à **22 des 30 plus grandes banques** au monde et à **13 des 20 plus importantes compagnies d'assurance au monde**. Nos activités couvrent les secteurs des services bancaires de détail, des marchés des capitaux et des transactions bancaires ainsi que ceux de l'assurance de dommages, de l'assurance vie et de prévoyance. Nous collaborons avec nos clients afin de les aider à accélérer leur transformation vers des modèles d'affaires numériques, à moderniser et à automatiser les infrastructures existantes, et à mettre en œuvre des mesures de contrôle en matière de réglementation et de cybersécurité.

Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2015, nous avons réalisé **200 entrevues en personne** auprès de nos clients du secteur des services financiers dans **14 pays** afin de discuter des tendances du marché ainsi que de leurs principales priorités d'entreprise et en TI.

Principales tendances du marché



Principales priorités en TI

- Disposer d'un avantage concurrentiel et stimuler la croissance par la réalisation d'une transformation vers des **modèles d'affaires numériques et une offre de services à valeur ajoutée**
- Satisfaire aux exigences mondiales de contrôle au sein de l'écosystème numérique par des **capacités de conformité et de cybersécurité**
- Offrir des services personnalisés, en temps réel et à valeur ajoutée grâce à des **données et à des renseignements sur les consommateurs**
- Améliorer l'expérience client grâce à une **prestation de services numérique et omnicanale**
- Réduire les coûts d'exploitation et accroître les dépenses consacrées au changement pour accélérer la transformation numérique grâce à **la modernisation et à l'automatisation des TI**

Nous innovons. Nous produisons des résultats.

En réponse à ces tendances et à ces priorités, CGI innove dans des domaines cruciaux tels que la transformation numérique, la modernisation des paiements, la configuration et l'évaluation des produits ainsi que la cybersécurité afin de produire les résultats dont les clients ont besoin pour réussir.

Services bancaires

Domaines d'innovation	Résultats
Pressions budgétaires — Tandis que davantage de banques orientent leur budget vers le changement plutôt que sur l'exploitation, CGI leur offre du soutien : élaboration d'une feuille de route des TI, transformation de l'infrastructure existante, déploiement de l'informatique en nuage (cloud) et du logiciel service (SaaS), et impartition (externalisation). (CGI se positionne en tant que Leader du rapport *Service Provider Landscape with PEAK Matrix™ Assessment 2015* de Everest Group dans la catégorie Services bancaires — Impartition des TI - Fournisseurs.)	• Réduction substantielle des budgets d'exploitation permettant un investissement accru dans le changement • Transition des dépenses d'exploitation vers les dépenses d'investissement • Plateformes mondiales de pointe pour stimuler la croissance et offrir une expérience client améliorée
Transformation numérique des activités — Nous offrons des services de transformation numérique, notamment l'élaboration de la stratégie, l'analyse avancée des données, la prestation de services omnicanale et l'automatisation de l'expérience du consommateur.	• Vision à 360° des consommateurs grâce à des sources de données internes et externes • Démonstrations de faisabilité pour de nouvelles technologies (p. ex., registre des transactions ou block chain) • Développement agile et offre de nouveaux services à valeur ajoutée • Déploiement de capacités omnicanales
Modernisation des paiements — Nous participons activement à la modernisation de l'infrastructure de paiement à l'échelle internationale et auprès de nos clients des services bancaires. Nous leur proposons également des systèmes qui traitent et filtrent des billions de dollars en transactions par jour.	• Conception et mise en œuvre des mesures de modernisation des paiements de l'industrie et des banques • Mise en œuvre de nouveaux services de paiement à valeur ajoutée, axés sur le consommateur • Efficacité accrue des services liés aux activités de paiement dans toute la banque
Conformité et cybersécurité — CGI aide les banques à se conformer aux nouvelles réglementations, à gérer les risques et à adopter les meilleures technologies en matière de cybersécurité pour accroître le contrôle des activités et la performance.	• Technologies et outils d'autoapprentissage innovants • Analyse avancée des données et renseignements en temps réel • Limitation des risques grâce à la gestion déléguée des services de sécurité

« *CGI est un partenaire stratégique clé pour la transformation de BMO afin de satisfaire les besoins de nos clients.* »

Steve Tennyson, chef de la direction informatique, BMO Banque de Montréal
Toronto, Canada

Assurance

Domaines d'innovation	Résultats
Cyberassurance — Dans ce domaine émergent, nous aidons les assureurs à aborder l'univers de la cyberassurance en leur fournissant une meilleure compréhension de tous les volets de la cybersécurité et de l'assurance et en leur offrant des solutions et des services complets de cyberassurance.	• Offre de produits de cyberassurance appropriés et au moment opportun dans le cadre du processus de souscription • Atténuation des risques grâce à la gestion déléguée des services de sécurité
Stratégie et gestion de produits — Grâce à des solutions reconnues comme Ratabase, CGI permet aux assureurs de concevoir, de développer et de lancer de nouveaux produits le plus rapidement possible. En ayant recours à des technologies avancées telles que l'Internet des objets (IoT) et l'analyse des données, nous aidons également les assureurs à mieux évaluer les risques assurables, notamment le comportement au volant et l'état de santé de leurs clients. Cette approche se traduit par une réduction du nombre de réclamations et des primes.	• Capacité de tester et de déployer des produits et des scénarios de produits de façon plus efficace • Solutions pouvant être intégrées à un vaste éventail de plateformes et services de mise en œuvre et services-conseils de pointe • Développement de produits qui répondent aux besoins précis des consommateurs grâce à l'exploitation de la puissance de l'analyse des données et de l'Internet des objets (IoT)
Renseignements sur le risque d'assurance — La plateforme de renseignements sur le risque d'assurance de CGI communique d'importantes quantités de données dans toute la chaîne de valeur de l'assurance et transforme ces renseignements précieux en occasions d'affaires. Chaque année, nous procurons aux assureurs, aux courtiers et aux agents établis au Canada plus de 15 millions de rapports sur les renseignements relatifs au risque.	• Capacité de gérer l'information, de dégager des modèles, d'analyser les tendances et d'adapter leurs stratégies afin de leur conférer un avantage concurrentiel
Transformation des systèmes essentiels — CGI soutient la transformation des systèmes essentiels (métiers) du secteur de l'assurance pour plus de 200 assureurs dans le monde entier grâce à des technologies numériques, d'analyse des données et de gestion de la clientèle avancées.	• Développement et lancement de nouveaux services à valeur ajoutée • Accélération de la mise sur le marché • Expérience client améliorée

LähiTapiola prolonge son contrat d'impartition avec CGI pour réduire ses coûts d'exploitation et accélérer sa transformation grâce à un nouveau modèle d'exécution des services TIC

Après un partenariat de deux ans et demi, LähiTapiola, la plus importante compagnie d'assurance de la Finlande, a prolongé son entente d'impartition (externalisation) avec CGI jusqu'en 2021 en vue de transformer les services en technologies de l'information et des communications (TIC) au sein de l'entreprise afin de répondre à ses besoins futurs. En raison d'une importante fusion exigeant la réalisation de projets majeurs liés aux systèmes d'information ainsi que de la nécessité de recourir à des services TIC offrant une efficacité et une souplesse accrues, LähiTapiola a mis sur pied avec CGI la coentreprise LTC-Otso afin d'externaliser son unité interne des TI.

Grâce à un nouveau modèle de prestation de services et à de nouvelles ressources, LähiTapiola bénéficie d'une réduction de ses coûts d'exploitation et peut ainsi investir davantage dans des projets de changement, y compris des technologies de transformation numérique qui favorisent la mise en place de nouveaux services novateurs pour ses clients. LTC-Otso met à profit un centre de services partagés en Finlande ainsi que des ressources à l'international pour réaliser des économies et offrir de nouvelles technologies.

> *« LähiTapiola a procédé à la transition de son unité interne des TI vers l'impartition de ses services TIC. Grâce à la création de cette coentreprise, LähiTapiola et CGI ont établi un partenariat de grande qualité dont les résultats ont une incidence sur les deux entreprises. »*
>
> **Mikko Vastela,** chef de la direction informatique, LähiTapiola
> Espoo, Finlande

Des solutions conçues par CGI qui produisent des résultats

- Nos logiciels financiers assurent le transfert de **5 billions $ par jour** à l'échelle mondiale.
- Nous avons réalisé **plus de 350 implantations** de nos solutions de recouvrement et de constitution de dossiers de prêt.
- HotScan, le logiciel de détection des sanctions de CGI, **filtre 64 % des opérations mondiales de change**.
- CGI Trade360, notre plateforme de financement des opérations commerciales en mode logiciel service (SaaS), soutient les services mondiaux de financement commercial de **plus de 30 000 utilisateurs de portails dans plus de 80 pays**.
- CGI soutient la gestion **de plus d'un billion $ en actifs** grâce à ses solutions de gestion de portefeuille, de fonds de placement et d'administration des régimes.
- Plus de **160 organisations des secteurs privé et public dans 10 pays** tirent profit des solutions de gestion de la trésorerie et des actifs de CGI.
- Ratabase de CGI, solution de tarification et d'établissement des prix, a été **mise en œuvre avec succès dans plus de 100 compagnies d'assurance de dommages et d'assurance vie**.
- Chaque année, CGI procure aux assureurs, aux courtiers et aux agents plus de **15 millions de rapports sur les renseignements relatifs au risque**.

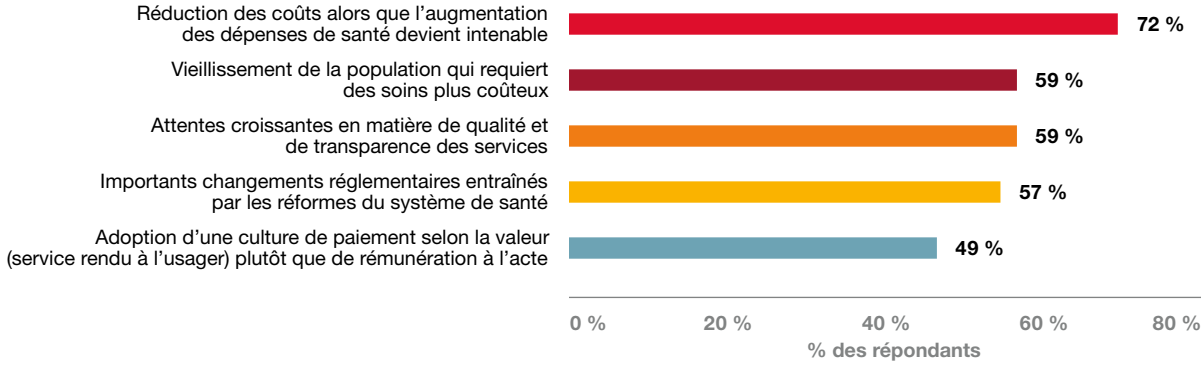
Améliorer le processus décisionnel et les résultats grâce aux données

CGI offre des services liés à la prestation de soins, au paiement, à la recherche, au développement et à la réglementation en matière de santé. Plus de **1 000 établissements de santé**, **3 millions de fournisseurs et 6 milliards de dossiers médicaux et de régimes d'assurance** s'appuient sur nos solutions et nos services **afin de répondre aux besoins de plus de 195 millions de personnes**.

Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2015, nous avons réalisé **55 entrevues en personne** auprès de nos clients du domaine de la santé dans **9 pays** afin de mieux comprendre les défis de ce secteur dynamique. La hausse des coûts et les attentes croissantes des consommateurs confirment la nécessité de moderniser les systèmes existants et d'exploiter la mobilité, l'informatique en nuage (cloud) et les services partagés. Tandis que l'analyse des données revêt une importance de plus en plus grande, la cybersécurité figure au bas de la liste des priorités, et ce, en dépit de nombreuses intrusions notoires.

Principales tendances du marché



Principales priorités en TI

- Harmoniser les **systèmes existants** et procéder à leur extension
- Utiliser des **solutions analytiques** afin d'obtenir des perspectives sur la chaîne d'approvisionnement, la recherche et le développement, les activités cliniques et l'organisation
- Améliorer la **gestion des données et la transparence**
- Améliorer l'efficacité opérationnelle en mettant à profit **l'informatique en nuage (cloud), les services partagés et l'impartition des processus d'affaires**
- Utiliser la **mobilité** pour favoriser l'interaction avec les patients et la productivité des professionnels

Nous innovons. Nous produisons des résultats.

En réponse aux occasions d'affaires et aux défis de ses clients, CGI fait preuve d'innovation afin d'améliorer l'efficacité, la prise de décision et les résultats pour le secteur de la santé.

Domaines d'innovation	Résultats
Analyse en matière de santé — Nos clients tirent des renseignements précieux à partir des données recueillies grâce à nos solutions Data2Diamonds, de sécurité des patients en tant que service et d'optimisation des entreprises de soins de santé.	• Amélioration de la sécurité des patients • Optimisation des ressources • Prévention de la fraude
Soins axés sur le patient — CommunityCare360 de CGI favorise la mobilité et rationalise la prestation des soins en reliant les patients, les cliniciens, les travailleurs en soins à domicile et les premiers intervenants.	• Responsabilisation des consommateurs, des patients et des travailleurs de la santé • Visibilité du plan de soins par tous les intervenants • Temps accru accordé aux patients
Gestion financière — Nos services en TI de gestion déléguée des technologies et des appareils médicaux permettent à nos clients de se concentrer sur la transformation et non sur la technologie.	• Coûts réduits de gestion des appareils médicaux • Réaffectation des ressources pour la transformation de la prestation des services
Fraude, pertes et abus en matière de réclamations — Les solutions et les services de CGI pour réduire la fraude, les pertes et les abus liés aux réclamations ont permis aux fournisseurs de régimes d'assurance de recouvrer 2,1 milliards $ en paiements erronés. Nous aidons également nos clients à détecter et prévenir la fraude liée aux réclamations et à y remédier, avant et après le versement du paiement.	• Repérage de recouvrements potentiels de réclamations des frais médicaux et pharmaceutiques • Économies de coûts importantes
Gestion du contenu d'entreprise — La solution Sovera de CGI rationalise les processus pour plus de 1 000 établissements de santé et gère plus de 6 milliards de fichiers patients.	• Amélioration de la productivité et réduction des coûts • Gestion améliorée du cycle des revenus
Interopérabilité — Le système intégré de gestion des dossiers cliniques électroniques e-CareLogic de CGI s'intègre à divers systèmes cliniques au sein de l'hôpital et dans tous les environnements de soins.	• Soutien du cheminement complet du patient • Sauvegarde de la valeur des systèmes existants
Recherche et développement (R et D) — CGI aide les sociétés pharmaceutiques et des sciences de la vie à gérer un portefeuille diversifié en recherche et développement.	• Coûts réduits • Amélioration de la conformité réglementaire
Cybersecurité en tant que service — CGI aide ses clients à améliorer leurs options en matière de sécurité et de confidentialité grâce à nos équipes d'experts et à une technologie de pointe. Nos centres de gestion de la sécurité repèrent et surveillent constamment les cybermenaces.	• Niveaux supérieurs de confidentialité, de sécurité et de conformité réglementaire • Coûts réduits

Exploiter le pouvoir des données et de l'analyse sur la santé

CGI collabore avec ses clients pour tirer des renseignements précieux grâce à la visualisation des données ainsi qu'à l'analyse prédictive et prescriptive des données et autres techniques d'analyse.

- **L'analyse prédictive** examine les comportements antérieurs pour « prédire » les résultats probables. Grâce à nos services et solutions visant à réduire la fraude, les pertes et les abus liés aux réclamations, nous aidons les régimes d'assurance à repérer les fraudes et les risques potentiels avant qu'ils ne se produisent.
- **L'analyse prescriptive** évalue l'incidence des résultats probables en vue de « prescrire » le meilleur résultat possible. La solution d'optimisation des entreprises de soins de santé de CGI optimise les stratégies d'ordonnancement des salles d'opération et aide les hôpitaux à comprendre comment les décisions prises dans un service peuvent avoir une incidence sur l'établissement dans son ensemble. Notre service de gestion de la sécurité des patients permet aux hôpitaux de mieux prédire et prévenir les événements dommageables pouvant porter atteinte à la sécurité des patients.
- La possibilité de visualiser des données sur un graphique ou dans un diagramme est cruciale, tout particulièrement en raison de l'augmentation exponentielle des volumes de données. Nous aidons nos clients à mettre à profit la **visualisation des données** pour analyser, par exemple, les habitudes de visites à l'hôpital en vue de trouver des façons de réduire les coûts tout en maintenant ou en améliorant la santé des patients.

Ces exemples ne constituent que quelques-unes des innovations de CGI en matière d'analyse sur la santé. Nous explorons d'autres avenues en génomique, entre autres.

« *Nous avons réalisé avec succès un projet novateur d'analyse prescriptive, le premier du genre en soins de santé au Canada, afin de déterminer les meilleures options possible pour gérer la qualité et le coût des soins ainsi que l'accès aux soins. La solution d'optimisation des entreprises de soins de santé de CGI est un outil puissant d'aide à la décision qui nous permet de modéliser et d'évaluer l'incidence d'une décision ou d'une action donnée sur l'ensemble des processus de l'hôpital ou de l'organisation.* »

Dr Lawrence Rosenberg, président-directeur général, CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, et professeur titulaire en chirurgie et médecine, Université McGill
Montréal, Canada

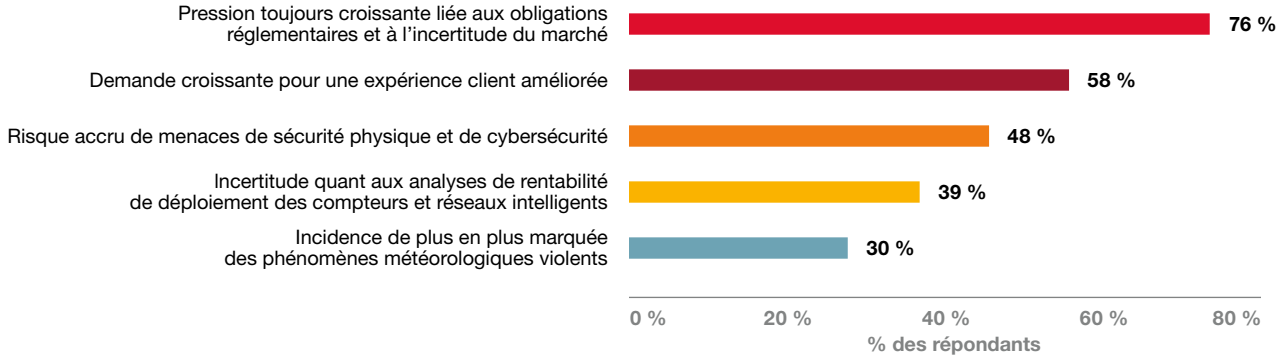
Transformer l'expérience numérique des consommateurs tout en favorisant l'excellence opérationnelle

CGI soutient **plus de 250 clients des secteurs du gaz, de l'électricité et de l'eau dans le monde** et est partenaire de **8 des 10 plus importantes sociétés du secteur en Europe et en Amérique du Nord**. Notre offre couvre l'ensemble de la chaîne de valeur client — de la production au transport, à la distribution et à l'approvisionnement des détaillants.

Nous sommes à l'écoute.

Nos clients du secteur investissent dans des technologies avancées, dont le numérique, la mobilité, l'informatique en nuage (cloud), les données massives (big data) et la cybersécurité afin de garantir l'excellence opérationnelle, plus précisément dans les domaines de la conformité et de la sécurité, et afin d'offrir une expérience client qui s'apparente davantage à celle offerte par le commerce de détail. Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2015, nous avons réalisé **85 entrevues en personne** auprès de nos clients dans **15 pays** afin d'en apprendre davantage sur leurs grands défis et les principales occasions de leur secteur.

Principales tendances du marché



Principales priorités en TI

- Soutenir l'engagement des clients par le numérique et la transition vers un nouveau système d'approvisionnement énergétique par l'**harmonisation des technologies numériques**
- Réduire les risques et améliorer la conformité réglementaire en allouant une plus grande part du budget en TI à la **cybersécurité**
- Obtenir une visibilité et un contrôle opérationnel accrus grâce à la **convergence et à la modernisation des technologies d'information et d'exploitation**
- S'adapter aux **changements réglementaires** de façon plus efficace aussi bien pour les activités opérationnelles que commerciales
- Générer davantage de renseignements exploitables et de valeur dans l'ensemble des activités grâce à une **gestion améliorée des données en temps réel**

Nous innovons. Nous produisons des résultats.

CGI aide les grandes sociétés du secteur dans le monde entier à transformer leurs activités essentielles grâce à des solutions innovantes et reconnues sur le marché, à des services complets et à des capacités mondiales de prestation de services.

Domaines d'innovation	Résultats
Optimisation des réseaux des services publics — CGI élabore et met en œuvre des stratégies, des feuilles de route et des technologies avancées de transformation pour concevoir et exploiter des réseaux de services publics optimisés.	• Vue d'ensemble afin de maximiser les investissements liés aux réseaux intelligents • Stratégies pour atteindre les objectifs d'affaires • Meilleur équilibre des attentes des partenaires
Gestion des actifs d'entreprise — La suite de gestion des actifs et des ressources (ARM) de CGI gère l'ensemble des travaux, des actifs et des ressources liés au transport et à la distribution des sociétés de services publics.	• Performance améliorée des actifs à coût réduit • Amélioration de la conformité réglementaire • Efficacité accrue et intégration des flux de travaux et des systèmes
Solutions numériques de service à la clientèle — Nous offrons des solutions axées sur le client : de gestion de la facturation, des paiements, de l'efficacité énergétique et du lancement de produits, y compris la solution d'échange d'énergie en temps réel (« Realtime Energy eXchange » ou « REX ») qui relie des groupes d'utilisateurs finaux aux marchés du commerce de l'énergie pour l'achat et la vente de produits énergétiques.	• Davantage de données disponibles sur les clients et des services conçus pour les consommateurs • Lancement de nouveaux produits et services pour répondre aux besoins en constante évolution des clients • Stabilité accrue des prix de l'énergie misant sur la souplesse
Exploitation de réseaux — De la surveillance en temps réel à la gestion des pannes et à la cybersécurité, nos solutions avancées de gestion des réseaux mettent à profit des technologies innovantes pour les réseaux, les compteurs et les données afin de créer de la valeur.	• Automatisation et efficacité accrues des réseaux • Meilleur délai d'intervention en cas de pannes ou de phénomènes météorologiques violents • Amélioration du service à la clientèle et de la conformité réglementaire
Convergence TI-TO — CGI a été nommée « market leader » pour ses services d'intégration de pointe en technologies de l'information et en technologies opérationnelles (TI-TO) dans le rapport Ovum 2014–2015 ainsi que pour sa contribution à des projets notoires tels que celui d'Energias de Portugal (EDP).	• Partage et qualité des données d'entreprise accrus • Détermination de cas d'usages intégrés en TI-TO • Davantage d'agilité pour répondre à l'évolution de la demande
Production — La solution primée de gestion d'énergie renouvelable (RMS) de CGI supervise 6 000 éoliennes situées dans 300 parcs éoliens répartis dans 9 pays pour Energias de Portugal Renewables (EDPR).	• Surveillance et commande à distance en vue de réduire les coûts • Interventions rapides en cas de pannes afin de réduire la durée d'indisponibilité • Protection, fiabilité et sécurité accrues
Infrastructure de marchés centraux de l'énergie — CGI a conçu et élaboré 11 centres d'information du marché de l'énergie dans le monde. Elle a également été choisie pour le développement et l'exploitation du système principal du marché central de l'industrie de l'eau du Royaume-Uni à compter de 2017.	• Amélioration de la collecte, de l'analyse, de la transparence et de l'accessibilité des données • Réduction du temps de traitement et du nombre d'erreurs • Amélioration de la souplesse, de l'évolutivité et de la sécurité
Technologies intelligentes — La participation de CGI à des projets notoires de réseaux intelligents, dont Low Carbon London, lui a permis d'être reconnue comme leader mondial en matière d'intégration de systèmes de réseaux intelligents.	• Amélioration de la gestion des données et augmentation des connaissances tirées des données • Davantage de choix pour les consommateurs et meilleure qualité des services • Intégration aux systèmes, aux réseaux et aux activités des acteurs du marché

Collaborer avec Smart DCC Limited au programme de mise en œuvre des compteurs intelligents de la Grande-Bretagne

La Grande-Bretagne est l'un des marchés énergétiques les plus libéralisés et concurrentiels au monde. Afin de minimiser les obstacles pour les consommateurs quant à leur choix d'un fournisseur d'énergie, la Grande-Bretagne met en place au cœur du marché la Data Communication Company (DCC). CGI développe, met en œuvre et assurera l'exploitation de la solution reliant les compteurs pour le gaz et l'électricité aux systèmes de gestion des sociétés de services publics. La solution permettra à ces sociétés, grâce aux relevés intelligents, de remettre des bénéfices nets d'une valeur de 18,8 milliards £ aux consommateurs, et au profit de l'économie et de l'environnement.

« *Offrir un accès sécurisé aux 53 millions de compteurs intelligents pour le gaz et l'électricité à l'ensemble des fournisseurs d'énergie au détail et des entreprises de distribution constitue un défi sans pareil dans le monde. CGI met à profit sa vaste expérience en compteurs intelligents au sein des marchés ouverts pour assurer le développement, la mise en œuvre et l'exploitation des systèmes qui permettront à la DDC d'offrir un accès sécurisé à l'infrastructure de compteurs intelligents de la Grande-Bretagne.* »

Jonathan Simcock, directeur général, Smart DCC Ltd.
Londres, Royaume-Uni

Améliorer l'expérience passager et accroître l'efficacité

CGI travaille avec **140 clients des secteurs du transport aérien, ferroviaire, maritime et routier et du transit régional**. Nous leur offrons une expertise et des solutions qui bonifient l'expérience globale des passagers, stimulent l'innovation et améliorent l'efficacité opérationnelle.

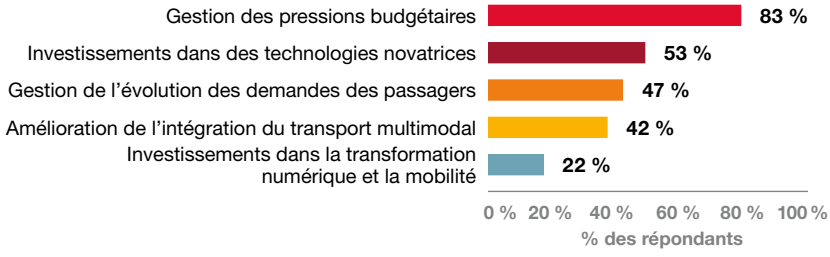
Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2015, nous avons réalisé **38 entrevues en personne** auprès de clients du secteur du transport dans **11 pays** afin de mieux comprendre la dynamique du marché avec laquelle ils doivent composer et les priorités stratégiques qui en découlent. Les clients mettent l'accent sur les solutions novatrices qui améliorent l'expérience passager, mais doivent également gérer les pressions budgétaires croissantes. Les investissements en technologie sont perçus comme la voie à suivre pour accroître l'efficacité et la capacité à s'adapter au contexte en pleine évolution de ce secteur, en dépit de budgets statiques.

Principales priorités en TI

- Concevoir des **infrastructures modernes et agiles**
- Accroître la **cybersécurité et la sécurité physique**
- Investir dans la **transformation numérique et la mobilité**
- Tirer davantage de **valeur commerciale des données**
- Moderniser les **systèmes TI**

Principales tendances du marché



Nous innovons. Nous produisons des résultats.

Grâce à sa compréhension approfondie des secteurs d'activité et des besoins de ses clients, CGI propose des solutions numériques novatrices qui favorisent la transformation numérique, améliorent la cybersécurité, optimisent l'expérience passager et modernisent les infrastructures et les systèmes.

Domaines d'innovation	Résultats
Transformation numérique — Nous proposons les stratégies et technologies numériques qui aident nos clients à lancer des offres novatrices et à accroître leur efficacité. Par exemple, grâce à CGI, Rijkswaterstaat (Pays-Bas) a transformé les voitures de ses inspecteurs routiers en espaces de travail numériques en vue d'accroître l'efficacité de la gestion des incidents et la maintenance de leurs infrastructures routières.	• Infrastructures agiles • Systèmes de transport intelligents • Expérience passager améliorée • Amélioration de l'efficacité et de la gestion de la main-d'œuvre
Cybersécurité — Nos experts en sécurité évaluent, gèrent et font évoluer les capacités de nos clients en matière de cybersécurité afin de les protéger contre les cybermenaces croissantes et en constante évolution.	• Sécurité accrue des passagers • Protection contre les attaques visant l'infrastructure • Protection des données personnelles
Expérience passager — Nous offrons des solutions reconnues de renseignements sur les clients telles que nos applications mobiles permettant de connaître le taux d'occupation des trains (iNStapp) et l'heure d'arrivée des trains (My Train) ainsi que notre solution de planification d'itinéraire (Helsinki Journey Planner).	• Amélioration de la qualité du service à la clientèle • Satisfaction et fidélisation accrues des passagers • Amélioration de l'efficacité opérationnelle
Analyse prédictive — Nous aidons nos clients à saisir, à analyser et à utiliser les données en temps réel, grâce, notamment, à notre solution d'analyse intelligente des données pour le réseau d'autobus d'Helsinki (Finlande) et à la solution Traffic360 de CGI, utilisée par les administrations routières pour accomplir l'audit opérationnel des systèmes de péage des exploitants d'autoroutes.	• Augmentation des données et des renseignements en temps réel • Efficacité accrue en matière de gestion des données • Amélioration de la performance et réduction des coûts
Modernisation des TI — CGI favorise la modernisation de toute la chaîne d'approvisionnement et soutient les secteurs du transport aérien et maritime grâce à ses solutions de gestion des ventes à bord Pro Logistica et LS NAV. (Actuellement, 28 lignes aériennes dans le monde entier utilisent la plateforme Pro Logistica.)	• Portrait à 360° de la clientèle • Automatisation accrue • Rationalisation des activités et économies de coûts

« Nous sommes responsables du transport d'environ 50 millions de passagers et 10 millions de colis chaque année. Afin d'améliorer la qualité de nos services et de l'information que nous gérons, tout en répondant aux exigences croissantes de nos clients en matière de services, nous avons choisi CGI pour procéder à la transformation numérique de nos activités. CGI a mis en œuvre un système complet qui nous permet d'accroître l'efficacité de nos activités de gestion des ventes de billets grâce à une tarification et à un accès aux horaires dynamiques. Ces services contribuent à l'amélioration de l'expérience client, à l'augmentation des ventes par l'entremise des canaux numériques et à l'optimisation efficace du parc de véhicules de notre entreprise. »

Jukka Ylitalo, directeur des opérations, Matkahuolto
Helsinki, Finlande

Exploiter la technologie pour se différencier de la concurrence

Affichant un bilan reconnu pour l'excellence de ses services, CGI est le partenaire de **toutes les principales sociétés pétrolières et gazières dans le monde**. Nous offrons des services pour l'ensemble de la chaîne de valeur client, de l'exploration à la production, au raffinage, à l'approvisionnement, à la distribution et au commerce électronique de détail interentreprises et interentreprises orienté client (B2B2C).

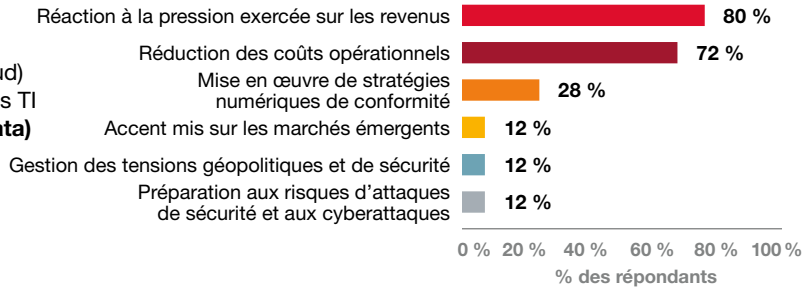
Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2015, nous avons réalisé **27 entrevues en personne** auprès de clients du secteur pétrolier et gazier dans **9 pays**. Compte tenu de la fluctuation des prix, de l'incertitude géopolitique et de la difficulté croissante d'accéder aux réserves, nos clients cherchent à réduire leurs coûts, à accroître la productivité des réserves, à utiliser judicieusement leurs actifs, à établir des partenariats stratégiques, à améliorer la conformité et à générer davantage de profits en aval — de façon sécurisée et durable.

Principales priorités en TI

- Atténuer les **menaces** de **cybersécurité**
- Adopter de **nouveaux modèles de prestation de services** tels que l'informatique en nuage (cloud) et le logiciel service (SaaS) pour réduire le coût des TI
- Exploiter **l'analyse de données massives (big data)** pour améliorer l'interprétation des données en vue d'une prise de décision éclairée
- **Intégrer les TI en amont** de la chaîne afin d'optimiser la qualité de l'information et d'obtenir une valeur ajoutée immédiate

Principales tendances du marché



Nous innovons. Nous produisons des résultats.

En raison de la chute importante du prix du pétrole, les sociétés doivent composer avec des pressions extrêmes en matière de génération de revenus et de réduction des coûts. CGI aide ses clients en concevant, développant et proposant des mesures concrètes afin de relever ces défis et de réagir aux tendances et aux priorités du secteur.

Domaines d'innovation	Résultats
Analyse des données d'entreprise — Nous aidons nos clients à gérer l'information en tant qu'actif d'entreprise pour toute la chaîne de valeur de l'industrie pétrolière et gazière et tirons des renseignements précieux des données géologiques, de production, sur les consommateurs et les achats.	• Utilisation des connaissances tirées des données en tant que facteur de différenciation concurrentielle • Mise à profit du potentiel caché des données liées à l'activité sismique pour favoriser une meilleure prise de décision
Applications de sous-surface et de puits — Nous gérons des portefeuilles d'applications cruciales pour les grandes sociétés pétrolières et gazières.	• Amélioration de l'exploration et augmentation des réserves récupérables, conjuguées à une réduction des coûts et à la stimulation de l'innovation
Comptabilité des hydrocarbures — Notre solution Exploration2Revenue (X2R) optimise les systèmes d'arrière-guichet des activités en amont grâce aux technologies mobiles, numériques et en nuage (cloud).	• Réduction du coût total des opérations • Capacité de se concentrer sur les opérations de base
Programmes de paiement et de fidélisation — Chaque année, les systèmes de CGI traitent 1,5 milliard de transactions par carte essence et gèrent 100 milliards $ en paiements par carte essence.	• Fidélisation accrue des clients envers les détaillants, favorisant une croissance rentable
Cybersécurité — Nous offrons des services-conseils et gérons le déploiement, l'exploitation et la maintenance des réseaux de commande de processus pour les activités en amont et en aval.	• Amélioration des réflexes ou des comportements en matière de sécurité
Santé, sécurité et environnement — 95 % des déplacements en mer du personnel du secteur pétrolier et gazier britannique sont contrôlés par VantagePoB de CGI. Notre solution ProSteward360 rationalise la conformité aux réglementations mondiales sur les matières dangereuses.	• Gestion améliorée des risques, de la conformité et des incidences • Gestion efficace de la main-d'œuvre
Commerce de l'énergie et gestion des risques — Nous aidons nos clients à gérer les fonctions de service à la clientèle et d'arrière-guichet, la livraison matérielle et la logistique.	• Standardisation et efficience accrues • Optimisation des coûts et de la conformité réglementaire

« *Grâce à notre association avec CGI et à ses vastes compétences sectorielles et techniques en matière de solutions de sous-surface et de puits, nous sommes heureux de tirer à nouveau profit de ses services complets de gestion des applications, fondés sur un modèle hybride et adapté de prestation de services.* »

Bettina Bachmann, vice-présidente, logiciels de sous-surface et de puits, Solutions mondiales de Shell
La Haye, Pays-Bas

TRANSFORMATION numérique

En 2015, nous avons réalisé 965 entrevues en personne auprès des dirigeants des fonctions d'affaires (métiers) et des fonctions informatiques (TI) de nos clients, dans tous les secteurs d'activité et pays où nous exerçons des activités. Ces discussions nous ont clairement démontré que, pour la première fois depuis la crise financière mondiale de 2008, nos clients redéfinissent leurs priorités d'entreprise non seulement autour de la stricte réduction des coûts, mais également d'initiatives à fort potentiel de revenus, telles que le lancement de nouveaux services et produits.

Ces priorités traduisent la motivation de nos clients de devenir des **organisations numériques axées sur le client**.

L'augmentation des exigences des consommateurs et des citoyens, qui souhaitent des interactions cohérentes, omnicanales et personnalisées avec les entreprises et les gouvernements, accentue l'importance de procéder à une transformation numérique. Nos clients doivent également composer avec le resserrement des exigences réglementaires, les risques en matière de cybersécurité, les pressions budgétaires et les bouleversements du marché liés à l'arrivée de nouveaux concurrents accordant la priorité au numérique (« digital first »).

Toutefois, les efforts de transformation de nos clients en vue de relever ces défis sont freinés par plusieurs facteurs. Leurs systèmes d'information, développés au fil des ans, accroissent la complexité et les coûts de cette transformation numérique et réduisent leur capacité à la financer et à la réaliser. En ce qui concerne les coûts, 65 % de nos clients affirment ne pas avoir été en mesure de réduire leurs coûts et de modifier la répartition de leurs dépenses afin d'investir davantage dans la transformation. Environ 18 % des dépenses d'investissement TI de nos clients sont consacrés à la transformation numérique, et près de 60 % de nos clients nous ont indiqué avoir entamé une telle transformation.

Nous aidons nos clients à effectuer le virage numérique. CGI est un partenaire innovant dont l'objectif est **d'aider ses clients à diminuer leurs coûts afin de financer et d'accélérer la transformation**.

Contribuer à l'essor de **la France numérique**

Au cours de la dernière année, CGI a élaboré une vision de l'avenir de l'industrie numérique en France. Ce type d'initiative est encouragé par le gouvernement français en vue de faire de la France la nation phare du numérique en Europe et dans le monde entier.

La vision de CGI, fruit de nombreuses rencontres avec des clients et des représentants gouvernementaux, consiste à utiliser les technologies numériques pour stimuler la croissance économique ; à valoriser l'image des métiers du numérique, notamment auprès des femmes ; et à accroître la compétitivité et la sécurité. De plus, CGI s'est associée à quatre grandes écoles afin de former un groupe de travail auquel participent des étudiants, futurs leaders de la France numérique, dans le but de s'assurer que la vision développée englobait les principaux sujets liés à l'économie numérique.

À la suite de cette étude, en juin 2015, CGI a publié un livre blanc s'adressant aux représentants gouvernementaux, aux clients et au grand public, intitulé « Le numérique, une chance à saisir pour la France ». Cette initiative se poursuit aujourd'hui, grâce au livre blanc et aux multiples projets qui en découlent et contribuent au discours de CGI au profit d'une France numérique.

> *« CGI s'est inscrite dans une démarche de contribution à la concertation nationale organisée par le Conseil national du Numérique à la demande du gouvernement et de contribution plus généralement à l'écosystème d'innovation. Il faut que toutes les entreprises qui sont présentes en France aient cette démarche d'imprégnation de l'écosystème d'innovation. »*
>
> **Axelle Lemaire,** secrétaire d'État chargée du numérique
> France

Outils de transformation numérique

CGI propose un ensemble d'offres et d'accélérateurs de transformation numérique afin d'aider ses clients à devenir des organisations numériques axées sur le client.

- **Expérience client numérique —** Offrir aux consommateurs et aux citoyens une expérience unifiée, personnalisée et omnicanale
- **Collecte de données numériques —** Utiliser l'analyse de données massives (big data) pour mieux comprendre les besoins des consommateurs et des citoyens et réduire les coûts et la complexité de la gestion des données
- **Internet des objets (IoT) —** Tirer profit des objets connectés afin d'offrir de nouveaux services et processus permettant de se différencier sur le marché
- **Nouveaux modèles de prestation de services, notamment l'informatique en nuage (cloud) et le logiciel service (SaaS) —** Favoriser l'innovation, la flexibilité et les économies grâce à des services infonuagiques sécuritaires offrant la disponibilité et la performance dont les clients ont besoin
- **Modernisation des paiements —** Aider nos clients à gérer des volumes croissants de transactions grâce à des processus optimisés et moderniser les systèmes de paiement pour les rendre souples, évolutifs, conformes et sécurisés
- **Cybersécurité —** Protéger les partenaires grâce à l'évaluation et à l'analyse des risques potentiels, à la surveillance constante des menaces et à la mise en place des moyens de défense nécessaires
- **Impartition —** Gérer les fonctions d'affaires et de TI pour le compte de nos clients afin de dégager des économies et de mettre à leur disposition des modèles innovants
- **Modernisation des TI —** Proposer une stratégie et des services complets visant à transformer les applications, les infrastructures et les processus existants en vue de bâtir une organisation numérique axée sur le client
- **Stratégie de gestion du capital humain —** Aider nos clients dans leur stratégie de gestion des professionnels en TI afin d'attirer et de fidéliser les meilleurs profils pour gérer les fonctions opérationnelles et stratégiques TI de l'organisation

Ces outils sont utilisés de différentes façons, selon le secteur d'activité de nos clients. À partir de l'analyse de nos entrevues client et de notre expérience du marché, nous avons constaté que les leaders réalisent leur transformation numérique selon les méthodes ci-dessous afin d'en garantir le succès.

Type de secteur d'activité	Actions des leaders du numérique
Forte densité de consommateurs *(communications, commerce de détail et services aux consommateurs, banques)*	Informatique en nuage (cloud) de deuxième génération ; généralisation du sans-fil ; employés et agents numériques ; outils de collaboration ; écosystème de partenariats et de connectivité ; analyse prédictive
Actifs importants *(transport, secteur manufacturier, services publics)*	Relations avec le client ; médias sociaux ; élimination stricte du papier ; promotion du libre-service mobile pour les employés, les clients et les agents
Risques et investissements élevés *(pétrole et gaz, assurance, santé, gouvernements)*	Plateformes et données mutualisées ; investissement dans des outils numériques pour les employés ; services électroniques ; promotion de la collaboration interne et renforcement de la cybersécurité

Accompagner nos clients
dans leur démarche numérique

CGI collabore avec ses clients en leur proposant des innovations concrètes et des solutions axées sur les activités leur permettant de réduire leurs coûts d'exploitation et d'investir les économies ainsi réalisées dans la transformation de l'organisation. Nous sommes à l'écoute de nos clients et comprenons leurs besoins et leurs objectifs d'affaires, et jouons un rôle de partenaire actif dans la réussite de leur transformation numérique. Voici quatre exemples d'accélérateurs de transformation numérique contribuant au succès de nos clients.

Redéployer les économies réalisées pour accélérer la transformation

Les organisations sont freinées dans leurs efforts de transformation numérique à la fois par la pression sur le chiffre d'affaires et la hausse des coûts. Beaucoup d'organisations ne trouvent pas d'autre solution que de consacrer davantage de ressources aux services en TI et, dans certains cas, sans que cette décision soit fondée sur une feuille de route stratégique. Pour éviter des budgets TI excessifs, les clients doivent faire une distinction claire entre les dépenses informatiques qui contribuent à la différenciation concurrentielle et celles qui permettent le fonctionnement opérationnel de l'entreprise.

Grâce à ses services d'impartition des TI et à ses offres de services numériques, conjugués à ses options mondiales de prestation de services les mieux adaptées, CGI peut aider ses clients à **réduire leurs budgets consacrés aux TI de 30 % à 40 %** au fil du temps, en mettant l'accent sur la modernisation des TI, la mise hors service d'applications obsolètes et l'adoption d'outils et de processus d'automatisation. Dans le cadre de nos offres de transformation numérique, nous collaborons avec nos clients en vue de les aider à rationaliser les processus, à développer les outils de collaboration avec leurs partenaires, peu importe où ils exercent leurs activités et à offrir une expérience client numérique à moindre coût. À terme, les économies ainsi réalisées peuvent être réinvesties dans les activités TI qui accélèrent leur transformation.

La modernisation des paiements comme moteur principal de transformation

CGI collabore avec ses clients afin de favoriser une transmission aisée, sécurisée et fiable de l'ensemble des messages et transactions dans tout le cycle de vie des paiements. Notre **offre CGI Payments360** — un portefeuille intégré de solutions et de services conçus dans le but précis de soutenir la transformation de l'ensemble du cycle de vie des paiements — nous permet d'aider nos clients à transformer leurs processus d'affaires et à intégrer des technologies sous-jacentes. Grâce à ces services, nos clients sont en mesure **d'élaborer des stratégies efficaces de transfert de fonds, tout en continuant de tirer parti de leurs investissements existants et en acquérant la souplesse nécessaire pour s'adapter rapidement à l'évolution des exigences des consommateurs**.

Forte d'une expérience de prestation de services dans de nombreux secteurs d'activité à l'échelle mondiale, CGI est le partenaire idéal pour procéder à la transformation de l'ensemble du cycle de vie des paiements et maîtrise les technologies émergentes telles que le registre des transactions (block chain) et le registre distribué de consensus.

Assurer la protection des entreprises

Dans un monde de plus en plus connecté, les entreprises et les gouvernements procèdent à une transformation afin d'améliorer les services qu'ils offrent aux consommateurs et aux citoyens. Cette connectivité généralisée présente toutefois des risques accrus en matière de cybersécurité. Dans la réalité actuelle, le risque zéro n'existe pas ; même les organisations les plus vigilantes sont exposées aux risques. Néanmoins, les citoyens et les consommateurs veulent avoir la certitude que leurs données sont sécurisées.

CGI aide ses clients à intégrer des mesures de sécurité concernant tous les aspects de leurs activités, qu'il s'agisse de l'infrastructure, des réseaux, des applications mobiles, de la formation des employés ou de la continuité des affaires. Nous aidons nos clients à protéger leur entreprise par l'évaluation et l'analyse des risques informatiques potentiels, la surveillance constante des menaces en temps réel et la mise en place des moyens de défense nécessaires en vue d'assurer la continuité des activités. (Pour en savoir davantage, visitez **cgi.com/cyberblogue**.)

Tirer des renseignements précieux de l'analyse des données

La plupart des organisations utilisent de multiples canaux de communication : les sites Web, les médias sociaux, les capteurs, les applications mobiles, les centres d'appels et les interactions en personne. La transformation numérique consiste à réinventer ces canaux en modifiant la façon d'établir des relations, d'échanger des données, d'exécuter des transactions, de recueillir des données et de créer de la valeur.

Pour réussir dans le monde numérique, CGI croit qu'une entreprise doit se concentrer à la fois sur la mise en place d'une culture axée sur le client et sur la poursuite de l'excellence opérationnelle, tout en s'assurant que les données pertinentes sur les consommateurs et les produits provenant de divers canaux sont accessibles et exploitables en vue d'améliorer les résultats d'affaires. CGI utilise l'analyse de données massives (big data) afin d'aider les clients à tirer une valeur commerciale des données. Nous leur proposons notamment la méthodologie Data2Diamonds pour la conception et la mise en œuvre de solutions d'analyse des données. Plus les organisations accèdent à des données de qualité, que nous appelons diamants (« Diamonds »), plus il leur est facile de les analyser et plus le potentiel d'en tirer de la valeur est important. (Pour en savoir davantage, visitez **cgi.com/blogue/analyse-donnees-massives**.)

« Cet outil opérationnel commun [de navigation GPS] est le premier en son genre dans le secteur des services d'urgence. Il couvre l'ensemble de la chaîne d'activités, de la réception de l'appel au centre d'intervention d'urgence à l'arrivée des équipes de secours sur la scène de l'incident. Cet outil constitue une plateforme partagée par tous les services d'urgence. Le projet évolue déjà grâce à la possibilité d'ajouter les services de police au système. »

Janek Laev, directeur général, centre d'intervention d'urgence de l'Estonie
Tallinn, Estonie

« Les cyberattaques se multiplient et les conséquences financières sur leurs victimes sont considérables. Nous tenons à proposer à nos clients la meilleure couverture possible d'assurance et d'assistance en cas de sinistre contre ces nouveaux risques. Pour cela, nous pensons essentiel de s'appuyer sur un diagnostic précis mettant en évidence les cyberrisques auxquels nos clients sont exposés. Notre objectif est de leur proposer une protection adéquate et personnalisée comprenant un plan de traitement des risques ainsi qu'une couverture en cas de sinistre. La croissance et la complexité des attaques aujourd'hui font que nos clients ont plus que jamais besoin d'optimiser leur protection. L'expertise de CGI en matière de cybersécurité est donc cruciale. Nos expertises combinées nous positionnent clairement comme un partenaire de confiance pour nos clients. »

Dominique Le Chevallier, directeur technique groupe, Verspieren
Wasquehal, France

« CGI est le partenaire officiel de UK Sport en matière d'intégration de systèmes. Elle travaille en étroite collaboration avec son équipe du renseignement sportif à la mise en place de capacités durables de gestion des données et d'analyse qui permettront à UK Sport de conserver un avantage concurrentiel et d'améliorer la qualité de la prise de décision. UK Sport collabore avec l'équipe de CGI dédiée à la transformation numérique pour renforcer ses capacités internes en vue de réaliser les objectifs de ses projets d'intégration de systèmes. L'expertise et le soutien offerts par CGI permettent à UK Sport de mettre en œuvre une solution robuste s'appuyant sur les meilleures pratiques, tout en respectant un échéancier très serré. »

Simon Timson, directeur de la performance, UK Sport
Londres, Royaume-Uni

Exemples de communiqués de presse parus en 2015

- **Le conseil de la ville d'Édimbourg** octroie un contrat d'une durée de sept ans et d'une valeur de 186 M£ à CGI pour des services de transformation numérique et d'impartition des TIC (voir la page 25 pour en savoir davantage)
- Dans le domaine des transactions bancaires, CGI lance de **nouveaux outils pour aider les banques** à investir judicieusement dans leur transformation en vue d'atteindre leurs objectifs stratégiques
- **Sondage de CGI sur les préférences des consommateurs du secteur bancaire** : « Accélérer la transformation numérique au service du " bien-être financier " des clients »
- CGI désignée comme **leader** par NelsonHall **pour sa gestion déléguée des services de sécurité mondiaux**
- Le nouveau **centre de cybersécurité de CGI en Finlande** fournira un soutien local en tout temps et bénéficiera de l'appui de ressources mondiales
- CGI et le leader du transport **DB Schenker** élargissent leur entente d'impartition en vue de couvrir davantage d'applications essentielles
- CGI et **ELEXON** signent une entente d'impartition de 20 M£ sur trois ans pour la gestion des TI et des processus d'affaires
- **CGI Unify360 :** solution unifiée de gestion des TI traditionnelles et infonuagiques offrant aux clients une visibilité complète et centralisée de l'ensemble de leurs services en TI
- CGI assure avec succès la transformation des centres de traitement de données de l'**entreprise australienne APA Group**
- CGI conclut une entente avec plusieurs **localités du Michigan** en vue de leur fournir un système fiable de gestion intégré (ERP) fondé sur le logiciel service (SaaS)
- La **North Wales Police** octroie un contrat de service de cinq ans à CGI dans les domaines des technologies de l'information et des communications (TIC) en mode délégué
- **L'organisme finlandais** d'assurance sociale **Kela** choisit CGI pour moderniser sa gestion de documents
- CGI choisie pour fournir la **solution nationale d'enquête de sécurité du Royaume-Uni**
- **Mitsubishi Hitachi Power Systems Europe** confie la gestion de son infrastructure TI à CGI
- CGI s'associe à des **organismes estoniens** pour développer un système novateur d'intervention d'urgence
- **Le ministère de la Défense britannique** sélectionne CGI pour sa solution de gestion de dossiers de santé électroniques intégrés

Innover pour offrir des services numériques essentiels aux gouvernements

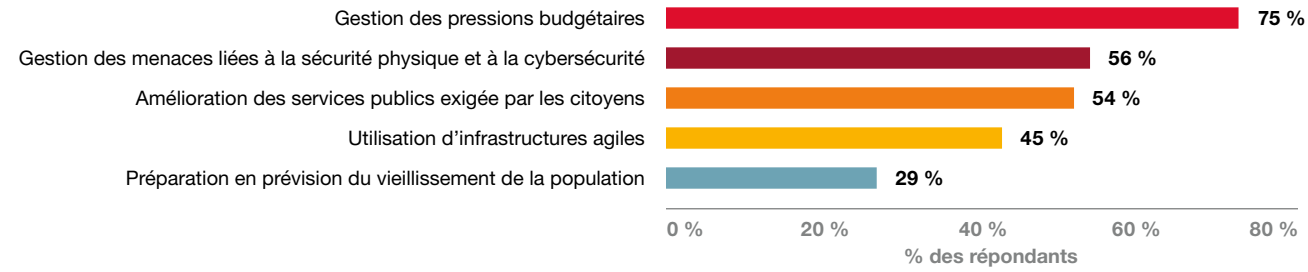
CGI a aidé **plus de 2 000 clients gouvernementaux dans 15 pays** à élaborer avec succès des programmes de transformation. Nous collaborons avec des gouvernements nationaux, d'États, provinciaux et des administrations locales pour élaborer et mettre en œuvre des stratégies numériques leur permettant d'atteindre leurs objectifs de transformation, notamment en matière de gestion financière et administrative, de sécurité publique et de justice, de services à la personne et de santé, d'éducation et de protection environnementale. Pour les organismes et les ministères de la défense, du renseignement et de l'industrie spatiale, nous contribuons à l'atteinte des objectifs des missions liés à la sécurité nationale, à la logistique, aux opérations, aux communications, aux simulations, aux infrastructures, à la santé du personnel militaire, aux enquêtes de sécurité sur le personnel et à l'observation de la Terre.

Nous sommes à l'écoute.

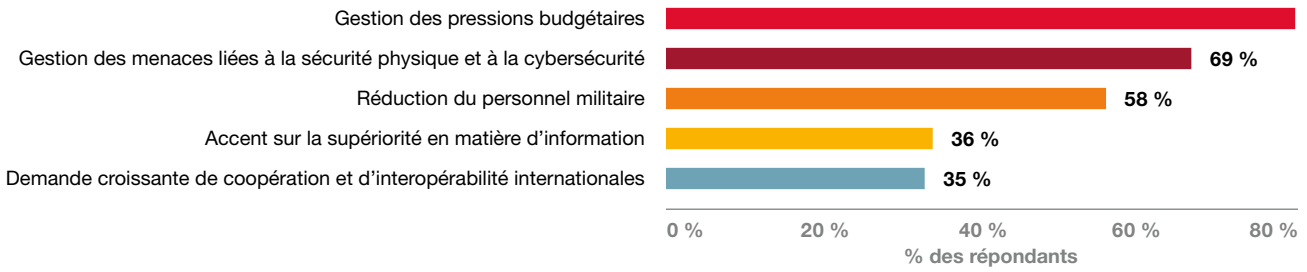
Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2015, nous avons réalisé **326 entrevues en personne** auprès de clients gouvernementaux dans **12 pays** afin de discuter des tendances du marché ainsi que de leurs principales priorités en TI et d'entreprise.

Principales tendances du marché

Gouvernements nationaux, d'États, provinciaux et locaux



Défense et renseignement



Principales priorités en TI

- Favoriser la création et la mise en place de nouvelles capacités et réduire les coûts grâce à **la modernisation et à la consolidation des TI**
- Accroître l'efficacité et l'agilité grâce à des **infrastructures agiles ou infonuagiques (cloud) et à des solutions réutilisables**
- Générer des renseignements exploitables pour une prise de décision éclairée grâce à l'**analyse de données**
- Protéger les données sensibles et l'infrastructure grâce à **la sécurité physique et à la cybersécurité**
- Améliorer les services aux citoyens et aux partenaires grâce à **la transformation numérique, y compris la mobilité**

Nous innovons. Nous produisons des résultats.

CGI collabore avec des organisations gouvernementales du monde entier pour les aider à atteindre leurs objectifs de transformation et à offrir de meilleurs services aux citoyens tout en améliorant leur efficacité opérationnelle. Nous connaissons d'expérience toute la **puissance que les technologies numériques peuvent conférer à la réalisation de la transformation** lorsque la valeur qu'elle procure s'harmonise clairement à une vision et à des résultats définis.

LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE À TOUS LES NIVEAUX DE GOUVERNEMENT

Nous aidons nos clients à planifier et à mettre en œuvre des solutions qui leur permettront d'aborder le virage numérique. L'innovation est un élément clé de ce processus. Nous conjuguons notre expertise sectorielle, nos meilleures pratiques, nos solutions de propriété intellectuelle et nos services complets à la vaste expérience issue de partenariats avec des clients en vue de proposer les meilleures idées et les solutions novatrices qui leur permettront de réaliser leur transformation.

- **Gouvernement numérique —** Nous aidons des organisations du secteur public dans le monde entier à transformer la façon dont elles interagissent avec les citoyens et leur fournissent des services, tout en améliorant l'excellence opérationnelle et en réduisant les coûts.
- **Régions et villes de l'avenir —** Nous proposons des solutions complètes qui aident nos clients à créer des collectivités ayant une meilleure qualité de vie, et davantage de prospérité, de durabilité et de sécurité. Nous les aidons à harmoniser leur stratégie et leurs feuilles de route et leur procurons des services technologiques et de mise en œuvre qui visent notamment à améliorer la participation citoyenne, les services à la personne, le transport, le tourisme et l'administration gouvernementale. (Apprenez-en davantage : **cgi.com/fr/solutions-villes-avenir-citoyens**.)
- **Défense intelligente —** CGI aide ses clients du domaine militaire à tirer profit de leurs investissements actuels tout en bénéficiant d'idées novatrices et de technologies éprouvées. Nous jumelons des innovations technologiques, procédurales et opérationnelles à des relations locales de longue date avec nos clients. Nous offrons des solutions rentables qui optimisent les opérations militaires et assurent l'interopérabilité entre les partenaires locaux et multinationaux.

« *CGI a mesuré toute l'importance du projet et joué son rôle de façon exceptionnelle. Ensemble, nous avons franchi une étape majeure lors de l'exercice Noble Ledger 2014, au terme duquel nous avons été jugés « prêts au combat ». Cette réalisation est un véritable exemple de collaboration et d'innovation.* »

Lieutenant-général Volker Halbauer,
commandant du quartier général
1er corps germano-néerlandais (1GNC)
Münster, Allemagne

« *Grâce à CGI et au système de gestion intégré (ERP) CGI Advantage, l'État de l'Alabama a transformé ses principaux processus d'affaires et mis en place un système intégré et moderne offrant l'ensemble des capacités de gestion des ressources d'entreprise dont nous avons besoin pour exercer nos activités comme nous le désirons.* »

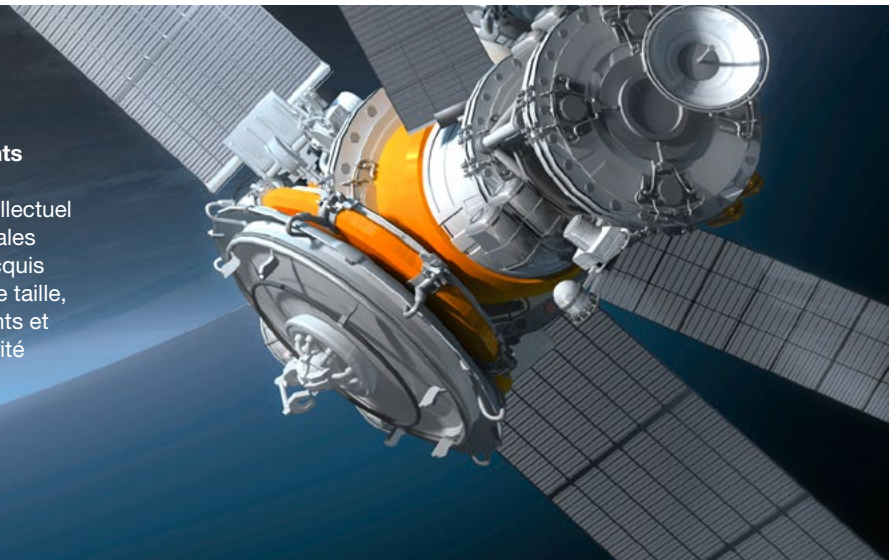
Thomas L. White Jr.,
CPA, contrôleur de l'État
Département des Finances de l'Alabama
Montgomery, Alabama, États-Unis

OUTILS NUMÉRIQUES

Domaines d'innovation	Résultats
Participation citoyenne — Nous offrons des solutions numériques novatrices, notamment dans les domaines du signalement des crimes grâce aux médias sociaux, de l'inscription électronique des électeurs, de l'intervention d'urgence, de la collaboration numérique et de la numérisation des biens culturels, pour aider les gouvernements à créer des liens entre les citoyens, les organisations et les programmes d'initiatives locales.	• Amélioration de la participation citoyenne à la vie publique • Engagement accru des collectivités • Amélioration de la sécurité publique
Services aux citoyens — Nous aidons nos clients à concevoir et à mettre en œuvre des services axés sur les citoyens et mettons à profit nos solutions de propriété intellectuelle telles que notre réseau mondial de centres d'appels Atlas360 et nos capacités de logiciel service (SaaS) pour satisfaire les demandes des citoyens. De plus, la solution de gestion de cas de CGI permet d'automatiser les flux de travaux et la collaboration pour la gestion des cas, des dossiers et des demandes.	• Amélioration des services aux citoyens • Efficacité accrue • Coûts réduits
Modernisation des TI — Nous aidons nos clients à moderniser et à simplifier leurs systèmes et leur infrastructure grâce à l'informatique en nuage (cloud), à la gestion déléguée, aux services partagés et à la prestation locale de services ainsi que par des approches de financement à même les bénéfices.	• Coûts et risques réduits • Amélioration de la performance et de la prestation de services • Agilité accrue pour répondre aux exigences changeantes
Analyse et intégrité des données — Nos services Data2Diamonds aident les gouvernements à saisir, à gérer, à intégrer et à analyser d'importants volumes de données. Nos solutions de gestion et d'analyse de données permettent à nos clients de fournir de l'information sécuritaire, pertinente et en temps opportun, et ce, dans des environnements souvent complexes et hostiles.	• Visibilité et données en temps réel pour une prise de décision éclairée • Partage sécuritaire de l'information
Mobilité et Internet des objets (IoT) — Nous aidons nos clients à améliorer les services offerts aux citoyens et l'efficacité du travail grâce à nos services et solutions de mobilité et d'IoT, y compris nos solutions de propriété intellectuelle de gestion des équipes mobiles (PragmaCAD), de prestation de soins axés sur le patient (CommunityCare360 de CGI), de gestion des espaces publics (IBOR) et de bornes de recharge pour véhicules électriques (CiMS).	• Productivité accrue • Capacité d'offrir des services aux citoyens partout et en tout temps • Gestion de la circulation et durabilité améliorées
Cybersécurité — Nous collaborons avec nos clients pour aborder les questions de sécurité dans tout ce que nous faisons, de l'évaluation des risques au développement des applications, à la surveillance, à la prévention et à la continuité des affaires.	• Postures de sécurité améliorées • Confiance accrue dans les opérations • Sensibilisation accrue
Mise en œuvre de l'informatique en nuage (cloud) — Nous favorisons l'adoption par nos clients de services en nuage et leur procurons la gouvernance, la sécurité et la visibilité appropriées grâce à des nuages sécurisés pour les gouvernements. La solution Unify360 de CGI offre des options de gestion des TI en nuage et sur place en une seule application.	• Réduction des risques • Visibilité et connaissance accrues de l'ensemble de la prestation des services en TI traditionnelle sur place et infonuagique (cloud)
Gestion financière et modernisation — Les solutions de pointe de CGI en matière de gestion intégrée, de fiscalité et de recouvrement (y compris la solution d'entreprise Momentum, le système de gestion intégré [ERP] Raindance, CGI Advantage et Collections360 de CGI pour les gouvernements) améliorent la gestion des finances et des revenus de centaines de clients.	• Exactitude, responsabilisation et transparence accrues • Amélioration de la performance financière et opérationnelle • Augmentation des revenus

Offrir des solutions sécuritaires, fiables et novatrices pour le secteur spatial

Nous travaillons au sein de l'**industrie spatiale pour offrir des systèmes sécuritaires et essentiels pour d'importants programmes de navigation satellite, d'observation de la Terre et de communication satellite**. Notre leadership intellectuel est régulièrement partagé avec les organisations commerciales pour les aider à relever leurs défis d'affaires. Nous avons acquis une réputation solide pour résoudre des défis techniques de taille, aider nos clients à accroître la valeur de leurs investissements et fournir une protection accrue contre les menaces à la sécurité de l'équipement et de l'information.



Des services de transformation numérique et d'impartition des TIC pour la ville d'Édimbourg

CGI a été sélectionnée par le conseil de la ville d'Édimbourg pour offrir des services de transformation numérique et d'impartition des technologies de l'information et des communications (TIC) afin de réaliser la mise en œuvre de services numériques intégrés au sein de l'organisation, tout en améliorant l'efficacité et en générant des économies de coûts. Ce contrat prévoit également l'élargissement de la bande passante des écoles primaires et secondaires, permettant ainsi d'offrir aux étudiants un meilleur accès aux outils éducationnels en ligne.

CGI procédera également à la mise à jour des systèmes TIC dans l'ensemble des secteurs de services du conseil de la ville ainsi qu'à l'automatisation et à l'intégration des processus d'arrière-guichet grâce à un nouveau système de gestion intégré (« Enterprise Resource Planning » ou « ERP »). Ce nouveau système ERP intégrera les plateformes numériques destinées aux citoyens afin de réduire les coûts et d'en augmenter la capacité, tout en améliorant la qualité des services et en assurant une participation citoyenne efficace et efficiente.

> *« Les gens sont au cœur de notre organisation, qu'il s'agisse des citoyens, du personnel de la ville ou des acteurs du secteur économique. Parmi les avantages que nous procurera cette entente, CGI nous permettra d'accélérer la mise en place de capacités en ligne améliorées, lesquelles offriront aux citoyens et aux entreprises une flexibilité accrue pour interagir avec le conseil et, s'ils le désirent, effectuer leurs transactions en ligne. Ces capacités offriront également à nos employés la possibilité d'assurer une exécution plus efficace dans l'ensemble des nombreux services offerts par le conseil. »*
>
> **Conseiller municipal Alasdair Rankin,** responsable du comité sur les finances et les ressources du conseil de la ville d'Édimbourg
> Édimbourg, Royaume-Uni

Des solutions conçues par CGI qui produisent des résultats

- Les clients de CGI du domaine de la fiscalité et du revenu des États-Unis ont **perçu des revenus supplémentaires de 4 milliards de dollars**, ce qui n'aurait pas été possible sans les solutions de CGI.
- Nous avons mis en œuvre ou modernisé avec succès **plus de 500 systèmes de gestion intégrés (ERP)** pour les gouvernements fédéral, d'États et locaux des États-Unis.
- Depuis 10 ans, nous fournissons au Crown Prosecution Service, le service des poursuites pénales de l'Angleterre et du pays de Galles, la technologie dont il a besoin pour **poursuivre en justice plus de 15 millions d'accusés**.
- Nous soutenons **plus de 50 millions de prestataires du régime d'assurance maladie Medicare des États-Unis** par l'entremise du site **Medicare.gov**, qui, avec l'aide de CGI, a été rendu plus accessible et axé sur l'utilisateur.
- La police communautaire (Burgernet) connaît aux Pays-Bas un immense succès grâce à l'aide de CGI ; **plus de 1,5 million de citoyens y participent à l'échelle nationale**.
- CGI aide des clients tels que le Quartier général du 1er corps germano-néerlandais (1GNC) à mettre en œuvre des solutions qui **soutiennent l'approche de « défense intelligente » de l'OTAN.** Le portail de commandement et de contrôle du 1GNC est interopérable avec l'ensemble des structures de l'OTAN.
- CGI développe la **solution d'enquête sur le personnel des services de sécurité nationale du Royaume-Uni** qui gérera plus de 200 000 demandes d'attestation de sécurité chaque année.
- CGI **fait partie de l'équipe du Centre européen d'opérations spatiales** qui a guidé Rosetta et Philae, son atterrisseur, avec succès.
- Nous avons mis en œuvre des systèmes qui **produisent des images et des données satellites météorologiques pour l'Europe, l'Asie-Pacifique et l'Afrique**.

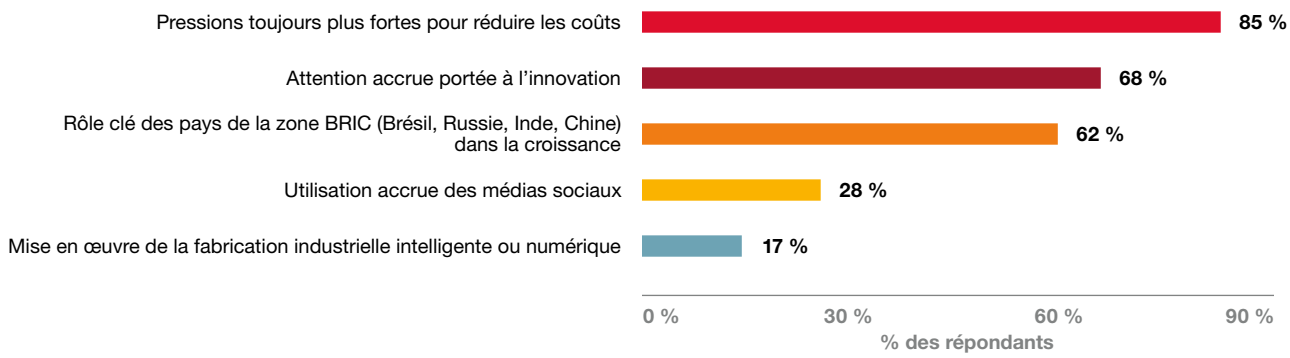
Faciliter la transformation numérique au-delà des frontières de l'organisation

CGI offre ses services à une large gamme de clients du secteur manufacturier dans de nombreux segments, dont les **industries minière et métallurgique, les pâtes et papiers, les produits chimiques, les industries aérospatiale et automobile, la haute technologie, l'électronique et autres produits industriels**.

Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2015, nous avons réalisé **66 entretiens en personne** auprès de dirigeants des fonctions d'affaires et des fonctions informatiques (TI) issus de divers segments du secteur manufacturier dans **10 pays**. Parmi les principales préoccupations de ces dirigeants figurent la réduction des coûts et l'amélioration de l'agilité opérationnelle ainsi que l'innovation, l'accélération de la mise sur le marché et le développement de nouveaux services. Pour la première fois, les médias sociaux et la numérisation des échanges avec les consommateurs se classent également en tête de liste. La transformation numérique de l'industrie manufacturière s'avère nécessaire pour permettre aux entreprises d'atteindre l'agilité requise pour être concurrentielles. De nouvelles technologies doivent être mises à profit et la philosophie traditionnelle des échanges d'entreprise à entreprise (B2B) doit être étendue jusqu'au consommateur dans une logique qui va des fournisseurs jusqu'aux consommateurs (B2B2C). Ces pressions incitent les entreprises à se concentrer sur l'optimisation de leurs processus internes et externes, sur la personnalisation de leurs produits, ainsi que sur le développement d'offres dont la valeur est augmentée par des services.

Principales tendances du marché



Principales priorités en TI

- Améliorer la qualité et l'analyse des données grâce à la **gestion des données de référence**
- Obtenir une efficacité et une agilité accrues par la **rationalisation et la modernisation des applications**
- Favoriser la fabrication industrielle intelligente en mettant à profit les **technologies numériques**
- Procurer une visibilité complète en assurant une **continuité numérique** au sein de tous les réseaux internes et externes
- Réduire les coûts grâce à une **infrastructure agile et des modèles fondés sur le logiciel service (SaaS)**

Nous innovons. Nous produisons des résultats.

En réponse à ces tendances et à ces priorités, CGI aide ses clients à tirer parti des TI pour les soutenir dans le cadre de leur transformation numérique.

Domaines d'innovation	Résultats
Transformation des processus d'affaires — Nous proposons l'amélioration et la numérisation des processus dans toute la chaîne de valeur. Nous assurons la modernisation des TI, la rationalisation et la standardisation du portefeuille d'applications, ainsi que l'impartition (externalisation) informatique.	• Réduction des coûts • Amélioration de la visibilité dans toute la chaîne de valeur • Productivité accrue et accélération de la mise sur le marché
Optimisation de la chaîne d'approvisionnement — Nous aidons nos clients grâce à des services-conseils en management et en TI ainsi que par la sélection et la mise en œuvre de technologies. Notre solution Atlas des manufacturiers est une méthodologie reconnue pour optimiser les systèmes TI et les opérations de fabrication.	• Excellence opérationnelle de bout en bout • Mise en place de la fabrication industrielle intelligente • Capacités accrues à personnaliser les produits
Excellence en matière de systèmes d'exécution de la fabrication (MES) — Notre gamme de services d'exécution de la fabrication comprend l'élaboration de la stratégie, la sélection et la mise en œuvre des technologies ainsi que la gestion des systèmes pendant toute leur durée de vie. CGI siège au conseil d'administration de la Manufacturing Enterprise Solutions Association (MESA) depuis 9 ans. (Apprenez-en davantage sur notre 16e enquête annuelle sur les produits MES : **cgi.com/fr/manufacturier/enquete-produits-MES**.)	• Amélioration de la visibilité et de la maîtrise des activités en usine • Réduction des coûts et augmentation de l'efficacité
Internet des objets (IoT) — Nous collaborons avec nos clients pour mettre en œuvre des solutions faisant appel à l'Internet des objets (IoT), à la mobilité ainsi qu'à d'autres technologies sous-jacentes dans des domaines tels que la maintenance de terrain et prédictive.	• Mise en place de la fabrication industrielle intelligente • Amélioration de la productivité et de la qualité • Capacités accrues à développer de nouveaux services
Analyse de données massives (big data) — Nous utilisons l'approche Data2Diamonds, l'analyse prédictive ainsi que les données issues de la chaîne d'approvisionnement et des consommateurs pour extraire de l'information exploitable à partir des gigantesques volumes de données provenant des produits et systèmes de nos clients.	• Renseignements de meilleure qualité et exploitables à propos des consommateurs • Expérience client améliorée
Cybersécurité — Accroître la vitesse d'intervention en cas d'atteinte à la sécurité exige des changements fondamentaux au niveau des processus. Nous aidons nos clients à évaluer et à diminuer les cyberrisques, nous offrons un suivi continu en temps réel et nous mettons en place les processus et les mesures de protection nécessaires.	• Niveaux plus élevés de sécurité et de conformité • Capacité de promouvoir le partage des données en toute sécurité • Assise solide en vue de la transformation numérique de l'industrie manufacturière 4.0

Vision à 360° des consommateurs : Nissan Europe accroît l'efficacité de ses activités marketing

Présente dans 23 pays et dans des marchés fort différents, Nissan Europe affichait un taux de fidélisation de ses clients inférieur à celui de ses concurrents. En vue d'atteindre des objectifs d'affaires cruciaux, Nissan devait obtenir une vision à 360° des consommateurs afin de soutenir ses activités de vente et de marketing pour la totalité du cycle de vie du client. CGI a collaboré à la conception et à l'intégration de la solution, et est actuellement responsable de l'hébergement et de l'exploitation du système complet. Voici quelques-unes de ses composantes.

- Une base de données client soutenant la vision à 360° des consommateurs
- Une plateforme robuste assurant la qualité des données grâce à la structuration, au nettoyage, à la mise en correspondance et à l'enrichissement des données issues de 100 sources internes et externes
- Une plateforme dédiée aux campagnes marketing

Il a fallu peu de temps pour constater les bénéfices dégagés. Le taux de conversion a augmenté grâce à une connaissance et une segmentation accrues des consommateurs. L'introduction de cotes précises, comme la « date prévue de rachat d'une voiture », s'est avérée particulièrement utile pour améliorer significativement l'atteinte ciblée des clients et la performance des campagnes publicitaires. La solution a été déployée dans 16 pays en Europe et d'autres mises en œuvre sont également prévues.

« *Nissan n'était pas une entreprise axée sur les données et possédait de l'information essentielle disséminée dans plusieurs systèmes, ce qui imposait plusieurs contraintes. La vision à 360° des consommateurs nous permet d'intégrer les sources de données, de sélectionner l'information la plus pertinente dans chacune d'elles et de bâtir une vision complète et à jour de chaque consommateur. Ces connaissances nous permettent d'améliorer l'expérience client. CGI a joué un rôle déterminant en nous permettant de remédier à la fragmentation de nos données et de créer une source fiable et unique de données sur nos consommateurs. Nous sommes désormais en mesure de mieux segmenter et cibler nos clients et d'ainsi répondre à leurs attentes, et nous affichons dorénavant un taux de conversion nettement supérieur.* »

Nicolas Verneuil, directeur général de l'expérience client, Nissan Europe
Montigny, France

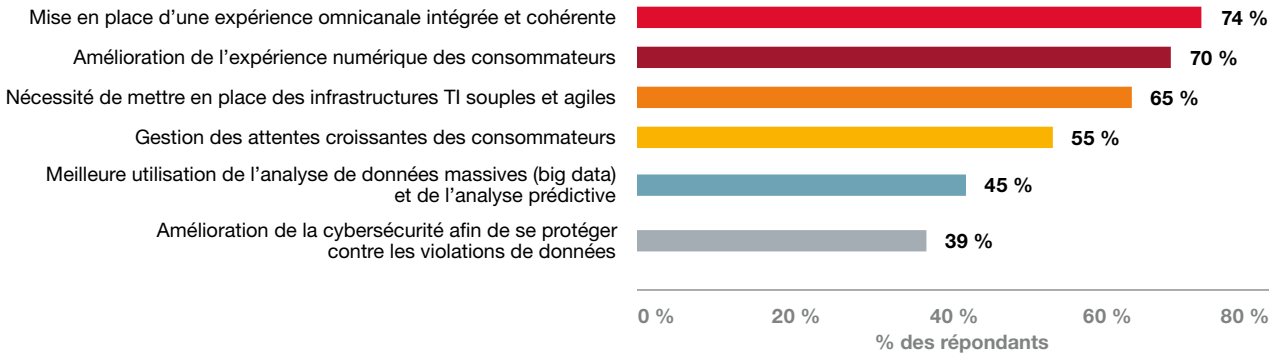
Personnaliser l'expérience client omnicanale grâce à la transformation numérique des activités

CGI offre des services à plus de **700 clients dans le monde, dans les domaines du commerce de détail, de la vente en gros, des biens de consommation courante et des services aux consommateurs**. Nous apportons une valeur ajoutée dans l'ensemble de la chaîne de valeur, du fournisseur au consommateur final. Nous collaborons avec nos clients afin de les aider à concevoir, à exploiter et à gérer leurs activités.

Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2015, nous avons réalisé **76 entrevues en personne** auprès de nos clients du secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs dans **11 pays**. Lors de ces entrevues, nous avons constaté que la convergence des mondes physique et numérique demeure une priorité. Les comportements d'achat des consommateurs continuent de changer et leurs attentes ne cessent de croître. Les détaillants doivent donc mettre en œuvre des stratégies omnicanales cohérentes afin d'améliorer et de personnaliser l'expérience client dans son ensemble et de proposer des offres en temps réel, afin de développer la fidélisation, la différenciation et la croissance.

Principales tendances du marché



Principales priorités en TI

- Améliorer l'expérience client grâce à **une numérisation et une mobilité** accrues
- Améliorer la personnalisation de l'offre aux consommateurs grâce à **la gestion et à l'analyse des données de référence**
- Favoriser une visibilité opérationnelle de bout en bout grâce à **l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement**
- Développer davantage les stratégies d'intégration des mondes physique et numérique (« phygital ») en **favorisant une approche omnicanale**
- Protéger les données des organisations et des consommateurs par **le suivi et le traçage des vulnérabilités en matière de sécurité**
- Proposer de nouvelles capacités d'accélération et de rentabilité de mise sur le marché grâce à des **infrastructures agiles**

Nous innovons. Nous produisons des résultats.

CGI aide des organisations mondiales de premier plan du commerce de détail et des services aux consommateurs à mettre à profit l'innovation, que ce soit à travers l'intégration des mondes physique et numérique (« phygital »), l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement, l'obtention de données en temps réel sur les consommateurs, ou le suivi et le traçage en matière de surveillance de la sécurité.

Domaines d'innovation	Résultats
Transformation numérique et mobilité — Nous offrons des services d'intégration des mondes physique et numérique (« phygital ») afin de créer une expérience client hybride, en mettant à profit un vaste éventail de technologies, telles que la mobilité, l'Internet des objets (IoT), l'informatique en nuage (cloud), les balises de localisation (beacons), les solutions de points de vente mobile couplées avec un profilage de la clientèle, et les technologies portables.	• Achats en tout temps, en tout lieu et à partir de tout type d'appareil • Expérience d'achat cohérente et personnalisée sur tous les canaux
Optimisation des TI et des processus d'affaires — CGI offre une vaste gamme de services-conseils en management et en TI en vue d'optimiser les systèmes et les processus dans toute la chaîne de valeur.	• Agilité accrue pour répondre aux exigences en constante évolution du marché et des clients • Visibilité opérationnelle complète sur tous les canaux • Coûts réduits
Analyse de données massives (big data) et analyse prédictive — Nous procurons des données en temps réel sur les comportements des consommateurs grâce aux technologies les plus récentes, telles que l'analyse prédictive.	• Meilleure compréhension des attentes des consommateurs • Capacité de générer des renseignements exploitables à partir des données afin d'améliorer l'expérience client • Personnalisation accrue
Cybersécurité — CGI offre des capacités complètes de cybersécurité et de surveillance en temps réel ainsi que des services de gestion déléguée de la cybersécurité.	• Amélioration du niveau de protection des données des organisations et des consommateurs • Repérage proactif et résolution en temps réel des cybermenaces

CGI travaille en partenariat avec le groupe Clarins à la transformation de la gestion de sa chaîne d'approvisionnement et de ses ventes

Le groupe Clarins collabore avec CGI à une initiative stratégique visant la transformation de ses processus de gestion pour sa chaîne d'approvisionnement et ses ventes. Avec l'aide de CGI, le groupe Clarins a mis en œuvre de nouvelles technologies et de nouveaux processus en vue d'améliorer l'efficacité opérationnelle, l'établissement du budget et des prévisions et de réduire le niveau des stocks, tout en simplifiant l'environnement TI dans son ensemble.

« *La transformation des processus de gestion de notre chaîne d'approvisionnement et de nos ventes constitue un programme stratégique pour le groupe Clarins. À titre de partenaire d'affaires au sein de l'entreprise, notre mission est d'améliorer la performance de la production, des ventes et des finances, que nous mesurons par des indicateurs tels que le taux d'exécution des commandes et le fonds de roulement. Au cours des quatre dernières années, CGI a été un partenaire fiable et persévérant qui nous a soutenus dans la réalisation de cette transformation complexe de nos fonctions d'affaires et informatiques.* »

Denis Martin, chef des opérations, le groupe Clarins
Paris, France

La solution Mobilog de CGI révolutionne la gestion des équipes mobiles de Lassila & Tikanoja

Les 4 000 préposés à l'entretien ménager de Lassila & Tikanoja utilisent la solution Mobilog de CGI pour assurer la gestion de tâches administratives récurrentes telles que l'enregistrement des heures de travail. L'application mobile pour téléphones intelligents conjugue de l'information liée à l'heure et à l'emplacement à une technologie de communication courte distance; la saisie manuelle des heures de travail comme les feuilles de temps sur support papier ne sont désormais plus nécessaires. Par conséquent, Lassila & Tikanoja a été en mesure d'accroître son efficacité et sa productivité, et de réaliser des économies de coûts grâce à une gestion améliorée de ses équipes mobiles.

« *Nous sommes une entreprise diversifiée et nos services requièrent des équipes mobiles. Cette transformation a été favorablement accueillie par nos employés. La nécessité d'obtenir des approbations par téléphone, par exemple, a clairement diminué.* »

Harri Karjalainen, chef de la direction informatique, Lassila & Tikanoja
Helsinki, Finlande

Aider nos clients à gagner la bataille du numérique pour conquérir les consommateurs

Grâce à son bilan reconnu pour l'excellence de ses services, CGI collabore avec **6 des plus importants fournisseurs de services de communications** dans le monde.

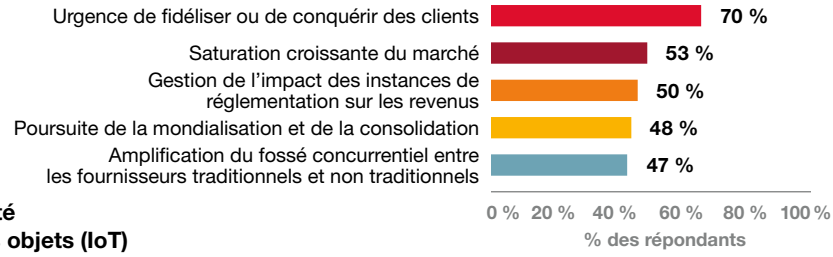
Nous sommes à l'écoute.

Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2015, nous avons réalisé **62 entrevues** en personne auprès de nos clients du secteur des communications dans **13 pays**. Ces entreprises misent sur l'expansion de leurs services dans des marchés complémentaires, sur la mise en place d'une expérience client omnicanale et sur l'innovation numérique pour conquérir les consommateurs au sein de ce marché hautement concurrentiel et réglementé. Elles cherchent à faire évoluer leur écosystème vers de nouveaux partenariats et modèles d'affaires en vue de générer de nouvelles sources de revenus et d'accélérer la mise sur le marché de leurs produits. Pour atteindre ces objectifs, elles doivent moderniser et intégrer leurs systèmes d'exploitation opérationnelle et de soutien à l'activité de l'entreprise.

Principales priorités en TI

- Favoriser une plus grande agilité, efficacité et rapidité de mise sur le marché grâce à la **transformation des TI**
- Personnaliser l'expérience client grâce à des **stratégies omnicanales**
- Utiliser davantage **l'analyse des données et l'intelligence d'affaires (BI)**
- Réduire les risques en matière de **cybersécurité**
- Tirer des avantages tangibles de l'**Internet des objets (IoT)**

Principales tendances du marché



Nous innovons. Nous produisons des résultats.

En réponse à ces tendances et à ces priorités, CGI offre des solutions d'affaires numériques innovantes, des services complets de gestion déléguée ainsi que des options mondiales de prestation de services fondées sur l'excellence opérationnelle.

Domaines d'innovation	Résultats
Transformation des TI et des activités — Nous aidons les fournisseurs de services de communications à faire évoluer leurs systèmes et leurs processus de soutien à l'activité de l'entreprise ainsi que leurs systèmes de collaboration avec leurs partenaires grâce à la gestion déléguée transformationnelle (gestion de grande qualité des applications, des infrastructures et des processus d'entreprise, appuyée par notre réseau mondial de prestation de services) et à des services de modernisation des applications.	• Réduction importante des coûts • Efficacité opérationnelle accrue • Capacité à se concentrer sur les activités de base • Accélération de la mise sur le marché
Expérience client numérique — Nous conseillons nos clients et leur offrons des solutions en vue d'améliorer l'expérience de leurs consommateurs et le commerce électronique sur tous les appareils et dans tous les magasins.	• Expérience client ominicanale cohérente et personnalisée • Nouvelles sources de revenus • Optimisation des coûts dans tous les canaux
Analyse de données massives (big data) — Notre méthodologie et nos solutions Data2Diamonds aident les fournisseurs de services de communications à générer de l'information utile à partir des données des consommateurs et issues des opérations, en vue de mieux gérer les désabonnements, le marketing et la gestion prévisionnelle.	• Amélioration de l'expérience et de la fidélisation du client • Augmentation des revenus grâce à des services ciblés • Meilleure utilisation des actifs
Cybersécurité — Nos services de cybersécurité à valeur ajoutée pour les fournisseurs de services de communications comprennent l'évaluation des risques, la gestion déléguée des services de sécurité et la gestion des identités et des accès, notamment des solutions biométriques avancées.	• Protection des données des consommateurs et de l'entreprise
Internet des objets (IoT) — Nous aidons nos clients à tirer des avantages tangibles de l'IoT grâce à des services-conseils ainsi qu'à des plateformes de déploiement et de communications de machine à machine.	• Nouvelles sources de revenus • Économies de coûts
Recouvrement des revenus — Nous faisons en sorte que le recouvrement devienne un actif stratégique qui permet la perception des revenus, la réduction des risques, la fidélisation des clients et la réduction des coûts, grâce à la solution Collections360 de CGI.	• Recouvrement d'importants revenus qui sont habituellement perdus • Réduction du délai moyen de recouvrement des créances et des coûts opérationnels

« *Notre réussite dans le domaine de l'Internet des objets (IoT) est reconnue par les analystes depuis maintenant quatre ans. Nous sommes heureux de collaborer avec CGI pour l'élaboration de propositions d'IoT novatrices et la création de nouvelles possibilités pour les entreprises dans l'ensemble des secteurs d'activité.* »

Matt Key, directeur commercial, Vodafone M2M, Vodafone
Newbury, Royaume-Uni

Renforcer l'orientation client et réaliser des économies de coûts

CGI possède des décennies d'expérience dans la mise en œuvre de services et de solutions à grande échelle pour les fournisseurs de **services de livraison postale, de colis, de livraisons urgentes et de logistique dans le monde entier**.

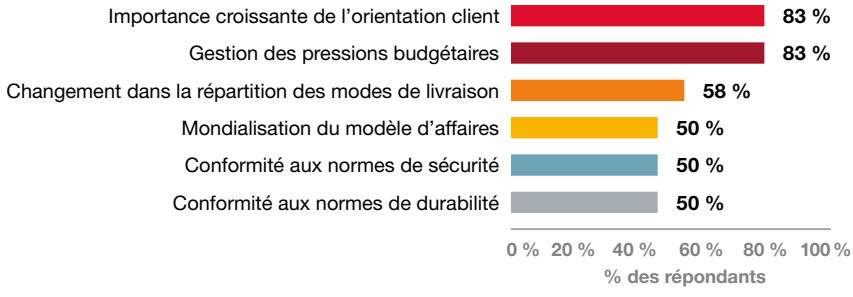
Nous sommes à l'écoute.

Dans un contexte commercial en mutation où les entreprises de services postaux et de logistique continuent de s'ajuster aux changements radicaux apportés à leur modèle d'affaires, l'orientation client et les pressions budgétaires sont les domaines d'intérêt privilégiés par nos clients. La mondialisation entraîne du changement et nos clients cherchent à accroître leur compétitivité tout en se conformant aux normes de sécurité et de durabilité. Dans le cadre de notre processus annuel de planification stratégique de 2015, CGI a réalisé des entrevues en personne auprès de ses clients du secteur des services postaux et de la logistique dans **8 pays** afin de comprendre leurs défis et priorités.

Principales priorités en TI

- **Moderniser les systèmes TI existants**
- Exploiter **l'analyse des données massives (big data) et l'intelligence d'affaires (BI)**
- Améliorer **les systèmes de gestion du transport**
- Améliorer la **cybersécurité**
- Mettre à profit l'**Internet des objets (IoT)**

Principales tendances du marché



Nous innovons. Nous produisons des résultats.

CGI collabore avec des entreprises de services postaux et de logistique dans le monde entier pour stimuler l'orientation client, les économies de coûts et la compétitivité grâce à la modernisation des TI, à des solutions numériques de transformation des activités, à l'analyse des données massives (big data) et à d'autres technologies avancées.

Domaines d'innovation	Résultats
Modernisation des TI — Nous modernisons les systèmes de nos clients en appliquant une feuille de route unique en matière de modernisation des applications ainsi qu'une approche de gestion des portefeuilles d'applications. Nous leur offrons des systèmes modernes de gestion des actifs d'entreprise, de gestion intégrés (ERP) et de gestion de la chaîne d'approvisionnement. Par exemple, grâce aux services de développement et de gestion des applications de CGI, 25 millions de résidents des pays nordiques et plus de 2 millions d'entreprises reçoivent 5,9 milliards de lettres, 110 millions de colis et 2,5 milliards de kilogrammes de marchandises livrés par PostNord.	• Réduction des coûts opérationnels • Collaboration, agilité et durabilité accrues • Amélioration de l'orientation client
Transformation numérique — Grâce aux technologies numériques et à l'Internet des objets (IoT), nous aidons nos clients à améliorer leurs processus par l'entremise de dispositifs interconnectés et d'une gestion efficace des données.	• Mise en œuvre et intégration d'une approche omnicanale • Amélioration de l'expérience client • Durabilité, sécurité et fiabilité accrues
Analyse de données massives (big data) — Dans le cadre du projet européen de recherche iCargo, CGI participe avec d'autres innovateurs à l'exploration et au développement de solutions logistiques afin d'exploiter le pouvoir de l'information en temps réel dans toute la chaîne d'approvisionnement.	• Accès facile, sécurisé et contrôlé aux données • Meilleure compréhension des comportements et des attentes des consommateurs • Gestion améliorée des parcs de véhicules
Systèmes de gestion du transport — Nous concevons et mettons en œuvre des systèmes intelligents de gestion du transport, qui transforment et optimisent la planification, l'exécution et le jaugeage pour le transport des marchandises.	• Efficacité opérationnelle accrue • Réduction des coûts de carburant • Amélioration de la durabilité
Sécurité physique et cybersécurité — Nos experts en sécurité évaluent, surveillent et préviennent les attaques internes et externes contre la sécurité grâce à des technologies avancées et à des services complets de sécurité.	• Protection des données de l'entreprise et des clients • Sécurité avancée en nuage (cloud) • Conformité aux lois et aux réglementations de sécurité actuelles et émergentes

« *Nous avons des exigences rigoureuses en vue d'offrir des services en TI stables et sécuritaires et nos applications essentielles doivent être disponibles en tout temps. Il est important pour nous d'avoir un partenaire TI qui comprend nos activités et nous offre un soutien continu et de grande qualité, évoluant en fonction de nos besoins. Tout au long de notre relation de longue date avec CGI, nous avons pu bénéficier de services en TI à la fois rentables et de grande qualité.* »

Tina Rundström, chef de la direction informatique, DB Schenker Sweden
Gothenburg, Suède

L'innovation@CGI

Aux clients qui lancent de nouveaux produits et services, qui se mondialisent, qui transforment leur organisation ou qui veulent mener le service à la clientèle et aux citoyens vers de nouveaux sommets, **CGI offre des innovations tangibles qui produisent des résultats**. Chez CGI, nous utilisons l'expression « innovation tangible » pour souligner l'importance que nous accordons à l'innovation qui permet de concrétiser les idées et d'en faire des solutions pratiques et axées sur les résultats.

Dans tous les secteurs d'activité de nos clients, nous faisons appel à des technologies et à des processus novateurs afin de nous assurer qu'ils atteignent un niveau élevé de performance et maximisent leur rendement du capital investi. Qu'il s'agisse de mettre en œuvre de nouveaux systèmes et de nouvelles solutions ou de tirer pleinement profit des investissements actuels des clients, CGI affiche un bilan reconnu quant à sa capacité à développer des solutions et à les faire évoluer afin de répondre aux besoins en constante évolution de ses clients.

Nous adoptons une démarche pratique et collaborative pour aider nos clients à innover au sein de leurs environnements opérationnel et technologique, à chaque étape de la transformation — de l'élaboration de la stratégie à son exécution.

Exploiter de nouvelles idées pour favoriser la transformation des activités de nos clients

Le programme ICE de CGI (Innovation, Créativité et Expérimentation) encourage la génération d'idées novatrices issues d'expériences locales, les évalue et les finance. Il favorise au sein de l'entreprise une culture d'innovation dont bénéficient nos clients.

Dans le cadre du programme ICE, nous lançons à l'échelle de l'entreprise des « appels à l'action » où nous présentons à nos professionnels un défi ou une occasion d'affaires et leur demandons de soumettre leurs idées ou de contribuer à celles de leurs collègues. Chaque idée soumise suit le processus ci-dessous.

- Parrainage de la haute direction et soutien des champions locaux de l'innovation
- Collaboration et évaluation par les pairs
- Sélection par l'unité d'affaires en fonction des besoins de son client local
- Examen par le Conseil sur l'innovation et établissement des priorités
- Financement
- Élaboration de prototypes et démonstrations
- Validation du concept avec la participation du client

Ce processus continu de collaboration, d'évaluation, de communication et de responsabilisation permet aux meilleures idées d'émerger et de profiter à nos clients. (Apprenez-en davantage sur **cgi.com/ICE**.)

ICE en action

Depuis 2014, le programme ICE a engendré plus de **2 000 candidatures qui se sont traduites par 21 idées cofinancées**. Celles-ci couvrent l'ensemble des secteurs d'activité de nos clients et s'appuient sur des outils de transformation numérique, tels que la mobilité, l'analyse de données massives (big data), l'Internet des objets (IoT) et l'informatique en nuage (cloud). Voici quelques-unes des solutions issues du programme ICE.

Simplifier l'expérience numérique des consommateurs

Obtenir une simple soumission d'assurance automobile peut s'avérer un processus laborieux pour le consommateur. Il lui faut en moyenne six minutes pour remplir les 50 champs du formulaire en quelque 110 clics. Afin de simplifier ce processus et d'aider nos clients du secteur de l'assurance à accroître leur compétitivité, les experts de CGI ont conçu la « **soumission en deux clics** » (« **Two Click Quote** »). Cette application permet de téléverser l'information concernant le conducteur, y compris l'historique des réclamations ainsi que les autres renseignements d'assurance relatifs au risque, et d'obtenir immédiatement une soumission.

Exploiter le pouvoir des données et des objets connectés

CGI a développé **StormNet**, une solution avancée de télédétection et de suivi visant à prédire la probabilité d'efflorescences algales nuisibles. La solution s'appuie sur des technologies de pointe en matière de capteurs IoT, d'imagerie par télédétection, de processus infonuagiques (cloud) de traitement de données et d'analyse prédictive. La solution est actuellement développée pour nos clients du secteur gouvernemental fédéral des États-Unis. A l'issue de cette première mise en œuvre, cette solution pourrait être déployée en vue d'en faire bénéficier nos clients du monde entier.

Mettre à profit l'économie à la demande pour offrir de nouveaux services

Afin d'aider ses clients à tirer parti du modèle d'affaires de consommation collaborative, une équipe de CGI en Suède a développé la **plateforme de partage CGI**. La démonstration de faisabilité à l'origine de cette plateforme est l'application Match Drive, qui permet aux entreprises de location de voitures de promouvoir le covoiturage. La plateforme prendra également en charge une gamme de services de partage des actifs qui permettra aux clients de CGI d'offrir de nouveaux services aux consommateurs.

Offrir des solutions exclusives et éprouvées qui maximisent la performance de nos clients

CGI affiche un bilan solide quant à sa capacité à transformer les idées en solutions commerciales viables qui stimulent la performance et la transformation opérationnelles de ses clients. Nous offrons plus de **150 solutions essentielles de propriété intellectuelle**, synonymes d'innovation pour l'ensemble de nos secteurs d'activité cibles.

Ces solutions s'appuient sur des applications logicielles, des cadres de gestion réutilisables et des services numériques, et sont le résultat de nombreuses années d'investissement visant à approfondir notre connaissance des secteurs économiques et des technologies. Plusieurs de ces solutions offrent à nos clients un soutien à 360 degrés — de la conception au développement, à l'exploitation et à la maintenance de la solution. Grâce à notre portefeuille complet de services, nos clients tirent profit de toute la portée de notre expertise et de nos capacités mondiales de prestation de services.

Partout dans le monde, les solutions de CGI soutiennent des fonctions d'affaires clés en combinant des solutions essentielles de propriété intellectuelle avec des outils numériques, tels que la cybersécurité, la mise en œuvre de l'informatique en nuage (cloud), la mobilité d'entreprise, l'Internet des objets (IoT) et l'analyse des données. Voici quelques-unes de nos principales solutions multisectorielles.

- Crédit, recouvrement, paiement, commerce et opérations de change
- Apprentissage machine et autoapprentissage intelligent (ISL)
- Réseaux et compteurs intelligents
- Optimisation de la chaîne d'approvisionnement et gestion du cycle de vie
- Assistance à la clientèle globale
- Systèmes de gestion intégrés (ERP)
- Gestion des dossiers électroniques
- Gestion des cas
- Gestion des actifs et de la main-d'œuvre mobiles
- Systèmes intelligents de gestion immobilière et de transport

Tandis que les clients travaillent à transformer leurs activités, les solutions de CGI assurent la gestion efficace et économique de leurs investissements existants et accélèrent l'adoption de nouveaux services et de nouvelles solutions rentables. Reconnaissant l'importance cruciale des solutions de propriété intellectuelle de CGI pour nos clients, nous continuons à investir dans notre portefeuille et à l'enrichir en y ajoutant notamment des solutions éprouvées et réutilisables pour l'ensemble de nos secteurs d'activité et de nos marchés géographiques. (Apprenez-en davantage sur **cgi.com/solutions**.)

Propriété intellectuelle de CGI en action

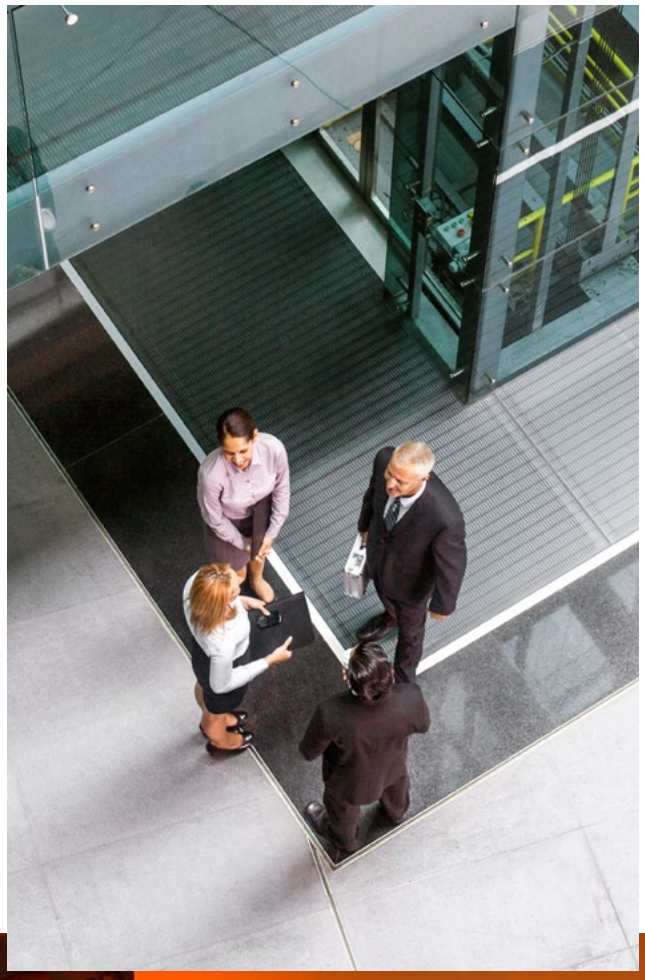
Notre objectif est d'élaborer des solutions qui maximisent la performance et assurent une transformation réussie des activités de nos clients. Voici quelques exemples de solutions de CGI qui ont profité à nos clients et fait la une en 2015.

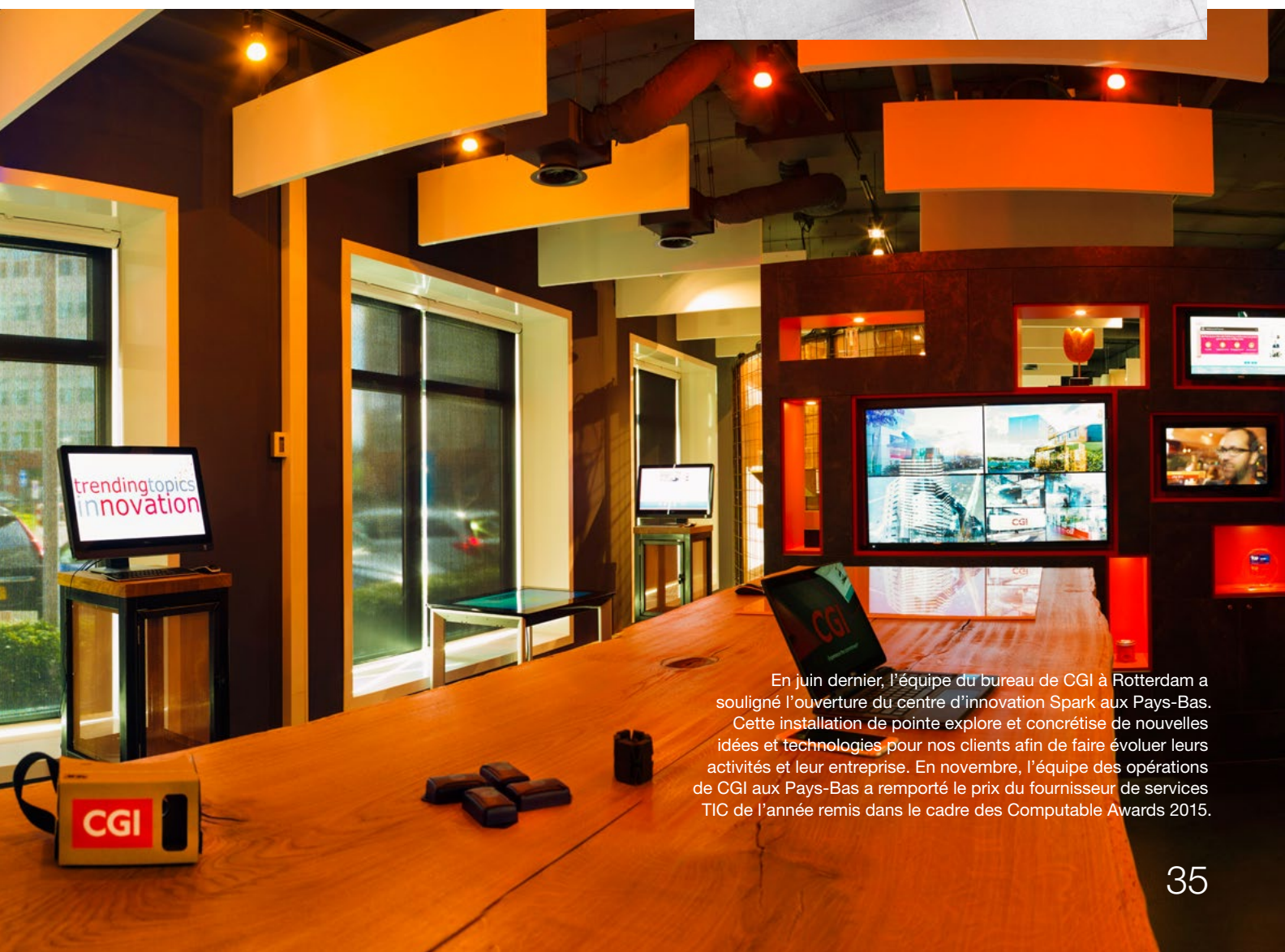
- Mettant à profit l'Internet des objets (IoT) et autres technologies numériques, la solution **IBOR** de CGI assure la gestion centralisée des actifs dans les espaces publics en vue d'optimiser la logistique urbaine et la consommation énergétique, réduisant jusqu'à 40 % les coûts liés à l'éclairage des voies publiques.
- **Le système de gestion interactive des bornes de recharge pour véhicules électriques (CiMS) de CGI** soutient l'infrastructure intelligente de recharge des véhicules électriques ainsi que la gestion des transactions et des abonnés.
- La solution de gestion des soins axés sur les patients **CommunityCare360 de CGI** est utilisée par plus de 10 000 cliniciens et professionnels mobiles de la santé, augmentant jusqu'à 30 % le temps consacré aux patients traités à domicile.
- CGI a été reconnue pour ses **services d'intégration de pointe en technologies de l'information et en technologies opérationnelles (TI-TO) pour les services publics** et a été nommée « market leader » en raison de sa position dominante sur le marché par Ovum dans son rapport *Ovum Decision Matrix: Selecting an IT-OT Integration Partner, 2014-15*.
- **CGI Trade360**, la plateforme mondiale de service logiciel (SaaS) qui permet aux banques de mener leurs activités de commerce et de comptes ouverts, soutient les échanges commerciaux bancaires de plus de 30 000 utilisateurs de portails dans 80 pays.
- Plus d'un milliard de transactions sont gérées chaque année par les **systèmes de CGI** : solutions de **recouvrement**, de **financement commercial**, de **paiement**, de **souscription d'assurance** et de **règlement des réclamations**.
- CGI a remporté deux prix à titre de meilleur intégrateur de technologies décernés par le Center for Digital Government pour sa collaboration avec la ville de Los Angeles et le Department of Revenue du Kentucky, qui utilisent respectivement la solution **CGI Advantage ERP** (pour sa gestion financière) et **CACS-G** (en tant que système de recouvrement conçu pour les gouvernements).
- Nos **suites logicielles des solutions Pragma et de gestion des actifs et des ressources (ARM)** fournissent des systèmes de gestion des actifs, des interruptions de service et des équipes mobiles à 7 des 20 plus grandes sociétés de services publics dans le monde.
- Nos solutions mondiales, notamment les solutions **Atlas360** et **Case Management (gestion de cas) de CGI**, facilitent la migration des processus d'affaires de nos clients vers le numérique.
- **À l'avant-garde du marché de l'énergie** depuis deux décennies, CGI a contribué à la conception et à l'élaboration de 11 infrastructures centrales de ce marché dans le monde.

Innover
avec nos clients

L'innovation est au cœur de ce que nous sommes et de ce que nous accomplissons depuis 40 ans. Nos clients choisissent CGI pour les idées, l'approche et les technologies évolutives et pratiques que nous mettons à leur disposition pour atteindre les résultats escomptés. En 2015, nous avons réalisé **5 974 évaluations de la satisfaction des clients en personne et reçu une note moyenne de 8,75 sur 10 à titre « d'expert de choix »**. Cet indice mesure la valeur du soutien que nous apportons à nos clients grâce à notre connaissance sectorielle et à notre expertise technologique. Tournés vers l'avenir, nous nous réjouissons d'avoir la possibilité de contribuer au succès de nos clients et de travailler avec eux pour assurer leur transformation vers l'univers numérique.

Notre modèle d'affaires axé sur la proximité permet à CGI d'adopter une approche centrée sur le client qui stimule l'innovation et la satisfaction, tout en affichant un solide bilan en matière d'excellence de l'exécution. Dans l'ensemble de nos activités à l'échelle mondiale, nous rencontrons régulièrement nos clients lors de conférences, de salons professionnels et d'autres événements afin de travailler ensemble pour trouver des solutions qui génèrent des résultats probants.





En juin dernier, l'équipe du bureau de CGI à Rotterdam a souligné l'ouverture du centre d'innovation Spark aux Pays-Bas. Cette installation de pointe explore et concrétise de nouvelles idées et technologies pour nos clients afin de faire évoluer leurs activités et leur entreprise. En novembre, l'équipe des opérations de CGI aux Pays-Bas a remporté le prix du fournisseur de services TIC de l'année remis dans le cadre des Computable Awards 2015.

Bâtir des collectivités durables de concert avec nos clients

La responsabilité sociale a toujours fait partie intégrante du modèle d'affaires et de la culture de CGI. Grâce à notre modèle opérationnel de proximité, nous forgeons des liens étroits avec nos clients et les collectivités où nous sommes implantés. Nous investissons dans la protection de l'environnement ainsi que dans l'éducation, la santé et autres initiatives sociales qui contribuent au progrès de la société à l'échelle locale, régionale et mondiale.

Tout au long de l'année 2015, CGI a investi dans l'ensemble des collectivités au sein desquelles ses membres vivent et travaillent. Voici quelques exemples de ces projets.

Établir des partenariats avec nos clients en vue de bâtir des collectivités solides

- En février 2015, **Airbus Group** a renouvelé un contrat avec CGI visant à soutenir ses applications RH. Dans le cadre de cette entente, et conformément à l'engagement continu de CGI et Airbus Group en matière de recrutement de personnes en situation de handicap, **le partenariat prévoit l'intégration active de professionnels en situation de handicap au sein des équipes**.
- Dans le cadre d'un projet pilote, les équipes de CGI en Allemagne et aux Pays-Bas ont développé une solution mettant à profit l'**Internet des objets (IoT) afin d'améliorer l'efficacité énergétique d'une gare exploitée par notre client Deutsche Bahn**. Cette solution, qui réduit l'intensité de l'éclairage de moitié durant la nuit, devrait générer des économies d'énergie de 15 %, sans avoir à remplacer la technologie existante, ainsi qu'une réduction des coûts de maintenance en prolongeant la durée de vie des ampoules.
- En 2015, il a également été possible d'observer **une réduction de 50 % de l'empreinte carbone des activités de CGI en Finlande** comparativement à 2008, année de référence, diminuant ainsi le bilan carbone de la chaîne d'approvisionnement de nos clients.
- En 2015, CGI a représenté la Coalition financière suédoise à titre d'expert lors d'une conférence au Parlement européen. Le thème abordé par le panel, « Un solide partenariat public-privé pour lutter contre l'exploitation sexuelle commerciale des enfants en ligne », a été suggéré par l'European Financial Coalition Against Commercial Sexual Exploitation of Children Online. Notre invitation à participer à cette conférence est le résultat d'un partenariat qui a vu le jour en 2007, lorsque la Skandiabanken, une banque cliente de CGI, nous a demandé de l'aider à mettre au point une solution pour repérer les transactions de paiement liées à la pornographie juvénile. **CGI collabore étroitement avec la Coalition financière suédoise, composée de banques, d'institutions financières et d'organisations non gouvernementales (ONG), unies afin de contrer les abus sexuels commis sur des enfants en surveillant les paiements associés à de telles activités.**
- CGI a contribué à la revitalisation de la région de la Mauricie, dans la province de Québec, au Canada, par l'ouverture d'un centre d'excellence de classe mondiale à Shawinigan. Nous avons également ouvert un centre d'excellence mondial pour le commerce et les services aux consommateurs à Lille, en France. Chacun de ces centres offrira **des options mondiales de prestation de services à nos clients et permettra de créer 300 emplois de qualité en TI au cours des trois prochaines années**.

CGI **a renouvelé ses inscriptions et figure parmi les principaux indices de responsabilité sociale** regroupant les entreprises axées sur la durabilité à l'échelle mondiale, notamment RobecoSAM et l'indice de durabilité S&P Dow Jones, MSCI et ECPI. CGI fait également partie de la série d'indices FTSE4Good.

« CGI à travers les yeux de ses membres »

Dans le cadre des célébrations de notre 40e anniversaire, nous avons créé un livre regroupant les photographies prises par de nos membres. Cette initiative se veut une commémoration de notre engagement à bâtir une entreprise diversifiée sur les plans culturel et géographique qui contribue au succès de nos clients et à nos collectivités. Ce livre illustre et renferme l'essence des collectivités au sein desquelles nous vivons et travaillons. Des paysages et scènes urbaines que nous observons, aux gens et aux passions qui composent nos expériences et nos cultures, ce livre de photos met de l'avant la diversité et la richesse de CGI.

Nos engagements

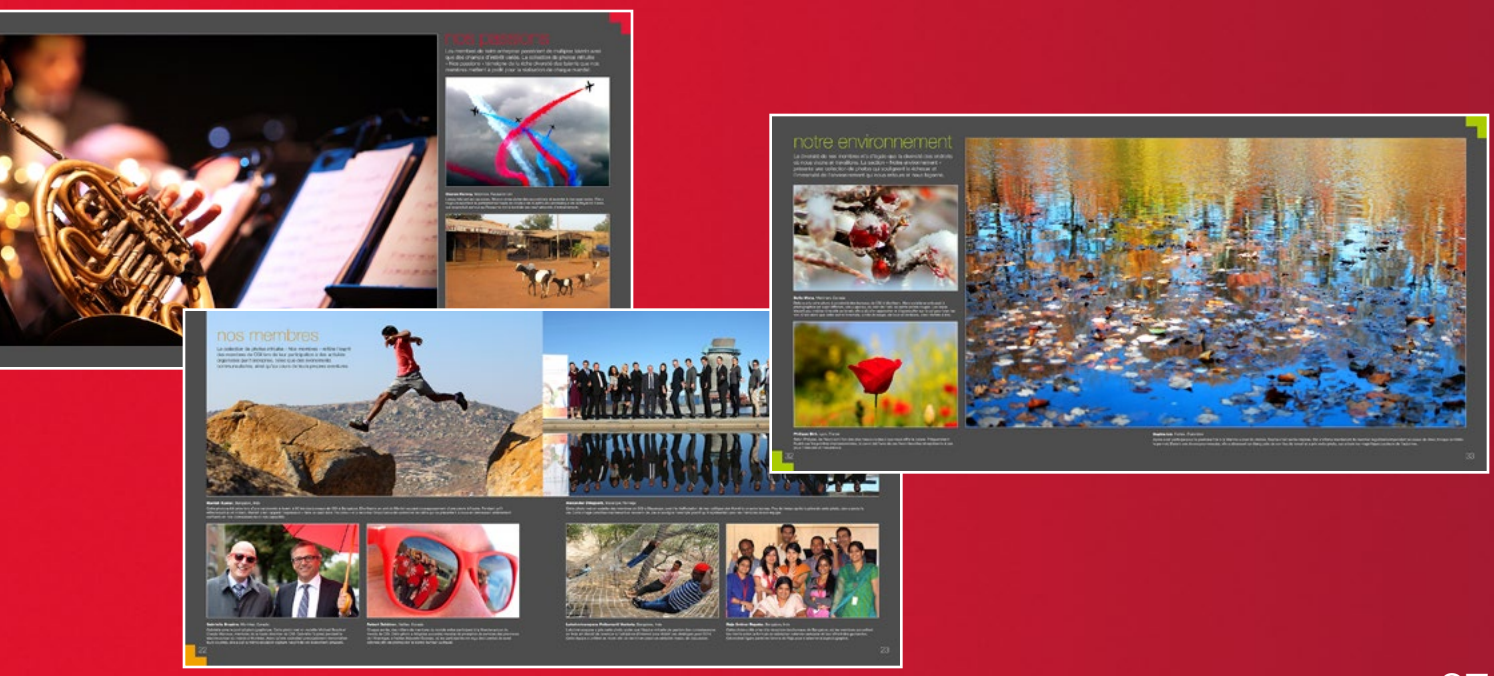
La responsabilité sociale est l'une des six valeurs fondamentales de CGI. Nous adhérons aux principes énoncés ci-dessous.

- Offrir à nos professionnels des programmes en matière de santé, de mieux-être et de participation à l'actionnariat qui ont une influence positive sur leur bien-être et leur satisfaction
- Former des partenariats avec nos clients afin de fournir des solutions énergétiques et environnementales durables, et de soutenir collectivement des causes caritatives
- Soutenir nos collectivités en appuyant des causes qui contribuent à leur progrès social, économique et environnemental
- Améliorer l'environnement grâce à des pratiques d'exploitation écologiques, des activités communautaires et une offre de services en TI écoresponsables
- Gérer notre entreprise de façon éthique grâce à un solide code d'éthique et à une saine régie d'entreprise
- Reconnaître l'importance de la gestion responsable de notre chaîne d'approvisionnement

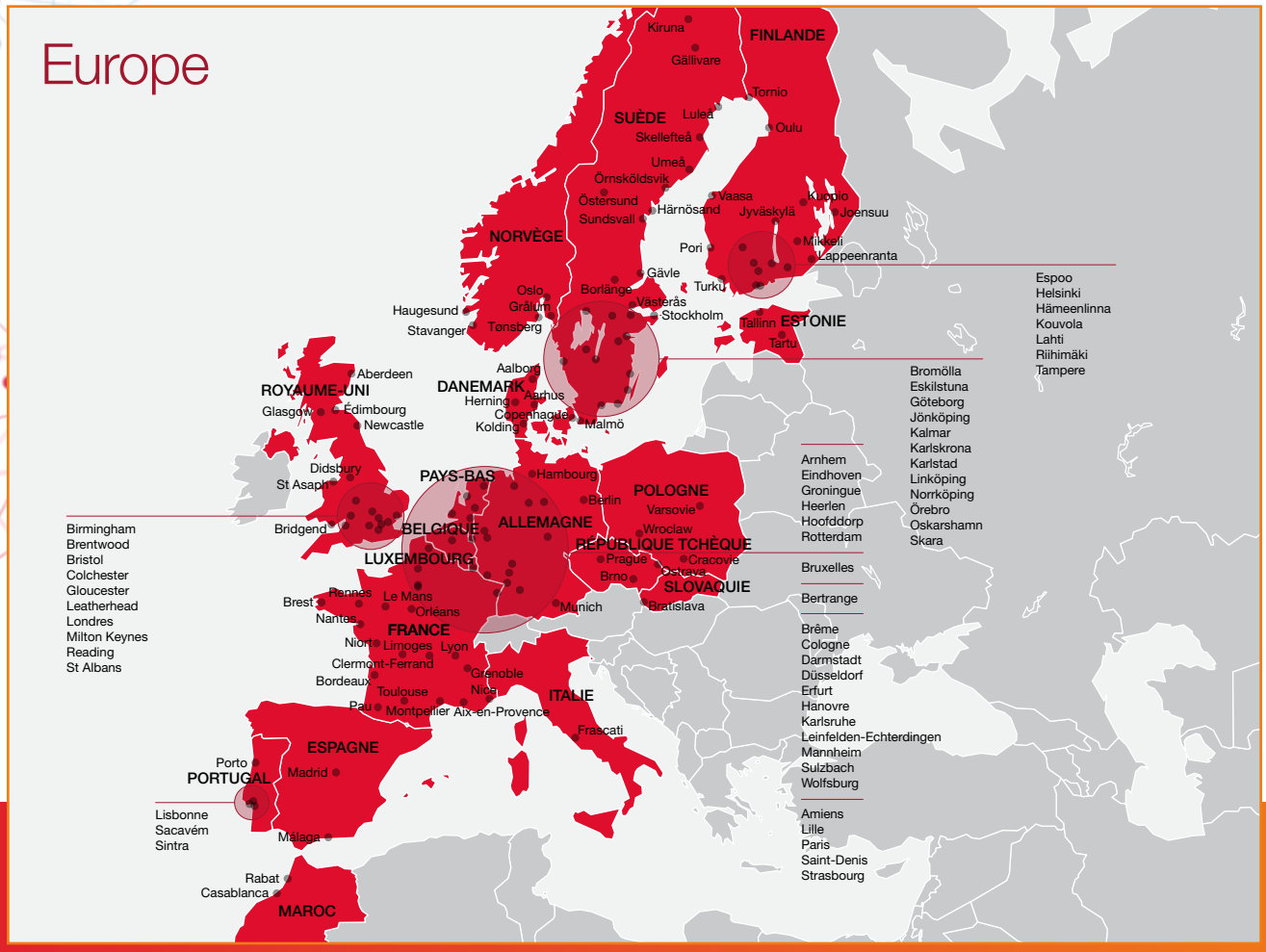
cgi.com/responsabilite-sociale

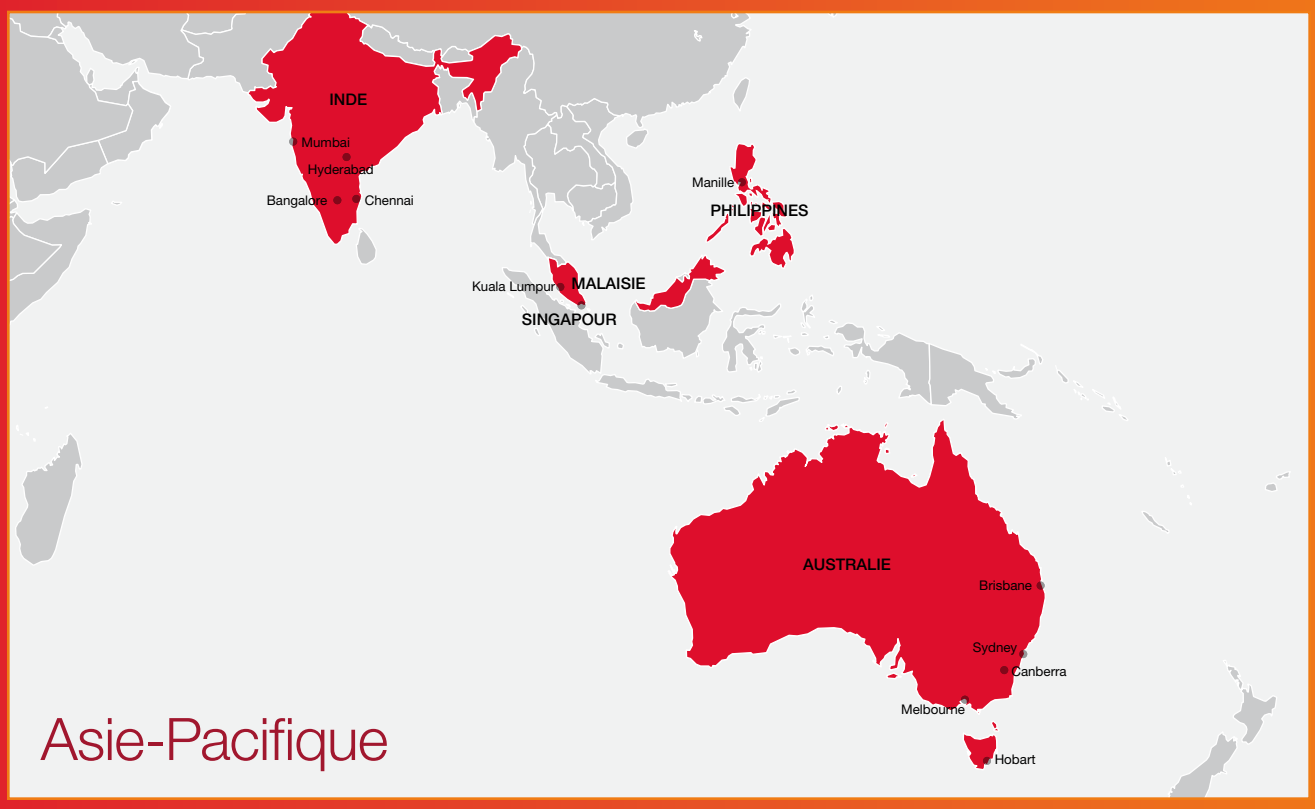
Jouer un rôle déterminant au sein des collectivités partout dans le monde

- **Soutenir la culture du don au Canada —** CGI a développé un site Web pour la campagne *Mes beaux moments*, mise de l'avant par la Fondation Rideau Hall et le gouverneur général du Canada. Cette campagne a pour objectif de créer une nouvelle culture du don qui contribue à bâtir un Canada plus fort et bienveillant. Depuis 2005, CGI et ses employés canadiens ont aussi amassé plus de 10 millions $ au profit de Centraide à l'échelle du pays, changeant ainsi des vies au sein des collectivités canadiennes.
- **Améliorer l'accessibilité du bayou Vermilion en Louisiane —** Une équipe de CGI à Lafayette, en Louisiane, améliore l'accessibilité du bayou Vermilion pour les citoyens. Grâce à l'application géospatiale Paddle Trail créée par CGI, les visiteurs peuvent faire une excursion virtuelle en canot et explorer le bayou. Une version 3D de l'application pour écran tactile sera présentée au Musée des sciences de Lafayette.
- **Agir à titre de partenaire numérique pour le projet TEKNIK en France —** CGI est le partenaire numérique du projet TEKNIK en France. Ce projet sollicite l'appui de diverses entreprises en vue de former de jeunes élèves dans 14 secteurs d'activité importants et de les aider à découvrir les emplois en technologies.
- **Appuyer les citoyens du Royaume-Uni —** CGI agit à titre de mécène du Prince's Trust au Royaume-Uni, organisme qui appuie les jeunes issus de milieux défavorisés en les aidant à acquérir les compétences requises pour poursuivre leur éducation et en les orientant vers le marché de l'emploi. CGI collabore également avec Cre8te Opportunities Limited, une entreprise sociale établie à Édimbourg qui soutient la formation numérique de ses citoyens. De plus, l'équipe des opérations de CGI au R.-U. s'est associée à SportsAid afin d'offrir son soutien aux jeunes talents sportifs de l'avenir. CGI est également le partenaire officiel en matière de services d'intégration des systèmes, de gestion des processus d'affaires et d'impartition des équipes de l'Angleterre, du pays de Galles et de l'Écosse, en vue de leur participation aux Jeux du Commonwealth en 2018.
- **Apporter notre soutien aux femmes partout en Inde —** Les membres de CGI en Inde ont célébré la Journée internationale de la femme en participant à diverses activités de responsabilité sociale dont les femmes de leurs collectivités ont pu profiter : collaboration avec des organismes caritatifs de lutte contre la pauvreté et d'aide aux personnes âgées, camp médical offrant gratuitement des soins à des personnes issues d'un milieu à faible revenu, et soutien aux femmes entrepreneures. Ces actions ont été menées par Women. Who. Win. (W3), communauté formée de professionnelles de CGI en Inde qui milite pour la diversité et l'inclusion.



Une solide présence locale
dans 400 collectivités, partout dans le monde


Europe
Kiruna
Gällivare
FINLANDE
Tornio
SUÈDE
Luleå
Oulu
Skellefteå
Umeå
Örnsköldsvik
Östersund
Sundsvall
Härnösand
Vaasa
Jyväskylä
Kuopio
Joensuu
NORVÈGE
Pori
Mikkeli
Lappeenranta
Gävle
Turku
Oslo
Borlänge
Grålum
Haugesund
Tønsberg
Stavanger
Västerås
Stockholm
Tallinn
ESTONIE
Tartu
Espoo
Helsinki
Hämeenlinna
Kouvola
Lahti
Riihimäki
Tampere
Aberdeen
ROYAUME-UNI
Glasgow
Édimbourg
Newcastle
Aalborg
DANEMARK
Herning
Aarhus
Copenhague
Kolding
Malmö
Bromölla
Eskilstuna
Göteborg
Jönköping
Kalmar
Karlskrona
Karlstad
Linköping
Norrköping
Örebro
Oskarshamn
Skara
Didsbury
St Asaph
PAYS-BAS
Hambourg
Berlin
POLOGNE
Varsovie
Wroclaw
Arnhem
Eindhoven
Groningue
Heerlen
Hoofddorp
Rotterdam
Birmingham
Brentwood
Bristol
Colchester
Gloucester
Leatherhead
Londres
Milton Keynes
Reading
St Albans
Bridgend
BELGIQUE
ALLEMAGNE
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE
Prague
Cracovie
Brno
Ostrava
LUXEMBOURG
SLOVAQUIE
Bratislava
Bruxelles
Bertrange
Brest
Rennes
Le Mans
Orléans
Nantes
Munich
FRANCE
Niort
Limoges
Lyon
Clermont-Ferrand
Bordeaux
Grenoble
Nice
Toulouse
Pau
Montpellier
Aix-en-Provence
ITALIE
Frascati
Brême
Cologne
Darmstadt
Düsseldorf
Erfurt
Hanovre
Karlsruhe
Leinfelden-Echterdingen
Mannheim
Sulzbach
Wolfsburg
ESPAGNE
Porto
PORTUGAL
Madrid
Lisbonne
Sacavém
Sintra
Málaga
Amiens
Lille
Paris
Saint-Denis
Strasbourg
Rabat
Casablanca
MAROC


INDE
Mumbai
Hyderabad
Bangalore
Chennai
Manille
PHILIPPINES
Kuala Lumpur
MALAISIE
SINGAPOUR
AUSTRALIE
Brisbane
Sydney
Canberra
Melbourne
Hobart
Asie-Pacifique

L'équipe de direction de CGI

L'équipe de direction de CGI comprend des experts chevronnés de l'industrie des services en TI, qui élaborent des stratégies pour répondre aux besoins de nos trois groupes de partenaires — **nos clients, nos membres et nos actionnaires** — et travaillent pour assurer le succès de tous ces partenaires.

Services corporatifs

Serge Godin
Fondateur et président exécutif du conseil

Michael E. Roach
Président et chef de la direction

George D. Schindler
Chef des opérations

François Boulanger
Vice-président exécutif et chef de la direction financière

Benoit Dubé
Vice-président exécutif, avocat en chef et secrétaire général

Exploitation

ASIE-PACIFIQUE

Colin Holgate
Président

Mark Aston
Asie du Sud-Est

Colin Holgate
Australie

Rakesh Aerath
Centre de prestation de services — Multisectoriels et gouvernements, Inde

Vinayak Hegde
Centre de prestation — Services financiers, Inde

George Mattackal
Centre de prestation — Communications et services d'entreprise, Inde

Sridhar Ramamurthy
Centre de prestation — Services mondiaux d'infrastructure, Inde

Sudhir Subbaraman
Centre de prestation de services — Solutions, Inde

CANADA

Mark Boyajian
Président

Réjean Bernard
Services mondiaux d'infrastructure

Shawn R. Derby
Ouest canadien

Michael Godin
Région de la capitale nationale

Roy Hudson
Services aux entreprises de communication

Marie T. MacDonald
Région du Grand Toronto — Services commerciaux et publics

Jay MacIsaac
Provinces de l'Atlantique

Claude Marcoux
Région de Québec

Peter Sweers
Services bancaires et gestion de patrimoine

Guy Vigeant
Région du Grand Montréal

EST, CENTRE ET SUD DE L'EUROPE

João Baptista
Président

Ron de Mos
Pays-Bas

José Carlos Gonçalves
Sud de l'Europe et Brésil

Dariusz Gorzeń
Pologne

Torsten Straß
Allemagne

Štefan Szabó
République tchèque, Slovaquie et est de l'Europe

Frank van Nistelrooij
Services à Shell

Ben Vicca
Belgique

FRANCE, LUXEMBOURG ET MAROC

Jean-Michel Baticle
Président

Philippe Bouron
Services-conseils

Fabien Debû
Est de la France

Laurent Gerin
Centre d'excellence — Innovation

Stéphane Jaubert
Distribution, produits de luxe et grand public et région nord

David Kirchhoffer
Services financiers

Gilles Le Franc
Ouest de la France

Michel Malhomme
Centres de production

Pierre-Dominique Martin
Secteur public/RH/Transport

Sassan Mohseni
Énergie et services publics/ Télécommunications

Hervé Vincent
Secteur manufacturier

Stuart A. Forman
Vice-président principal et chef de la direction informatique globale

Julie Godin
Vice-présidente exécutive, Ressources humaines et planification stratégique

Lorne Gorber
Vice-président exécutif, Communications et relations avec les investisseurs

Doug McCuaig
Vice-président exécutif, Services mondiaux de transformation

Luc Pinard
Vice-président exécutif, Performance de l'entreprise

Claude Séguin
Vice-président principal, Développement de l'entreprise et investissements stratégiques

PAYS NORDIQUES EUROPÉENS

Heikki Nikku
Président

Pär Fors
Suède

Leena-Mari Lähteenmaa
Services mondiaux d'infrastructure, Pays nordiques européens

Martin Petersen
Danemark

Olav Sandbakken
Norvège

Tapio Volanen
Finlande et Estonie

ROYAUME-UNI

Tim Gregory
Président

David Fitzpatrick
Services mondiaux d'infrastructure

Matthew Grisoni
Pétrole, gaz et industries

Tara McGeehan
Énergie, services publics et télécommunications

Steve Smart
Industrie spatiale, défense, sécurité nationale et cybersécurité

Steve Thorn
Secteur public

Mike Whitchurch
Services financiers et technologies numériques

ÉTATS-UNIS

Dave Henderson
Président

Lynne Bushey
Mid-Atlantic

Dave Delgado
Ouest des États-Unis

Ned Hammond
Services mondiaux d'infrastructure et prestation de services

Christopher James
Solutions sectorielles

John Roggemann
Centre et sud des États-Unis

Steven Starace
Nord-est des États-Unis

Tim Hurlebaus
Président, CGI Federal

Patrick Dougherty
Programmes de défense et stratégie de soutien (GSS)-CGI

Sandra Gillespie
Santé et conformité

Stephanie Mango
Sécurité, services administratifs, judiciaires et correctionnels

Dave Ralston
Government Secure Solutions, CGI Inc.

Tim Turitto
Organismes de réglementation

Kenyon Wells
Diplomatie, assistance et commerce internationaux

La constitution de CGI

Alors que la plupart des entreprises ont une vision et une mission, CGI va plus loin en s'inspirant d'un rêve. Ce rêve met l'accent sur les notions de plaisir au travail et de propriété qui sont essentielles à notre succès. Le rêve de CGI ainsi que notre vision, notre mission et nos valeurs, forment la Constitution de CGI. Grâce aux cadres de gestion et aux programmes fondés sur cette Constitution, les professionnels de CGI ont la possibilité de participer à la vie et au développement de leur entreprise, ce qui, en retour, se traduit par la fidélité de nos clients et la croissance pour nos actionnaires.

Notre rêve

Créer un environnement où nous avons du plaisir à travailler ensemble et où, en tant que propriétaires, nous participons au développement d'une entreprise dont nous sommes fiers.

Notre vision

Être un leader de classe mondiale en technologies de l'information et en gestion des processus d'affaires qui contribue au succès de ses clients.

Notre mission

Contribuer au succès de nos clients grâce à des services de la plus grande qualité, compétence et objectivité ; leur offrir un leadership intellectuel et des solutions, qui les aideront à atteindre pleinement leurs objectifs en informatique, en processus d'affaires et en gestion. Dans tout ce que nous faisons, nous misons sur le partenariat, l'intrapreneurship, l'esprit d'équipe et l'intégrité, favorisant ainsi le développement d'une entreprise de classe mondiale en technologies de l'information et en gestion des processus d'affaires.

Nos valeurs

PARTENARIAT ET QUALITÉ

Pour nous, le partenariat et la qualité constituent une philosophie et une façon d'être. Nous approfondissons sans cesse notre compréhension des activités de nos clients. Nous développons les meilleures pratiques de gestion, nous y adhérons et nous les intégrons à nos cadres de gestion de la relation client et de prestation des services afin d'établir des partenariats solides et durables. Nous sommes à l'écoute de nos clients et nous avons à cœur leur pleine satisfaction.

OBJECTIVITÉ ET INTÉGRITÉ

Nous faisons preuve de la plus grande indépendance dans le choix des produits, services et solutions que nous recommandons à nos clients. Nous adhérons aux meilleurs standards de qualité, d'objectivité et d'intégrité. Nous n'acceptons aucune rémunération de la part de fournisseurs. Nous agissons toujours de façon honnête et éthique. Nous ne cherchons jamais à tirer d'avantages indus et évitons les conflits d'intérêts, qu'ils soient réels ou perçus.

INTRAPRENEURSHIP ET PARTAGE

Notre succès collectif repose sur notre compétence, notre engagement et notre enthousiasme. Nous favorisons une culture d'innovation et d'autonomie de façon à rendre chacun d'entre nous imputable de la satisfaction de nos clients, assurant ainsi notre croissance rentable. Par le travail d'équipe et le partage de notre savoir-faire et de nos connaissances dans toutes nos activités à l'échelle mondiale, nous offrons à nos clients ce que CGI a de meilleur. En tant que membres de CGI, nous prenons part activement au succès de notre entreprise, et bénéficions de la valeur ainsi créée en participant aux profits et en ayant accès à l'actionnariat.

RESPECT

Dans toutes nos actions, nous sommes respectueux envers nos membres, clients, partenaires d'affaires et concurrents. En tant qu'entreprise mondiale, nous reconnaissons la grande richesse que la diversité nous apporte. Nous célébrons cette diversité tout en adhérant à la culture d'entreprise de CGI.

SOLIDITÉ FINANCIÈRE

Tous nos efforts visent une performance financière qui se distingue par sa constance et sa solidité afin de soutenir notre croissance à long terme au bénéfice de nos membres et de nos actionnaires. Notre solidité financière nous permet d'investir continuellement dans les capacités de nos membres, dans nos services et dans nos solutions d'affaires au profit de nos clients. Dans ce but, nous gérons nos affaires de manière à réaliser un rendement supérieur aux normes de l'industrie.

RESPONSABILITÉ SOCIALE

Notre modèle d'affaires, qui en est un de proximité, a été conçu afin de développer des liens étroits avec nos clients et avec nos collectivités. En tant que membres, nous prenons à cœur nos responsabilités sociales et contribuons à l'évolution des collectivités où nous vivons et travaillons.

Tournée vers l'avenir…

40 ans et ce n'est que le début.

En 2016, CGI célèbre sa 40e année d'activité. **Merci à vous, nos clients**, de nous avoir aidés à atteindre ce jalon important. Animés d'un réel engagement, nous avons toujours répondu aux besoins en constante évolution de votre entreprise. À tous ceux avec qui nous avons eu le privilège de travailler, merci.

C'est avec enthousiasme que nous abordons l'avenir.

Cette étape importante ne constitue que le début de l'aventure. Les services en TI sont le levier de la transformation numérique de nos clients, qui cherchent à tirer profit du potentiel que recèlent les organisations numériques axées sur le client et le citoyen. CGI est enthousiaste à l'idée de vous servir en tant que partenaire de confiance et innovant afin de relever ces défis.

L'avenir n'a jamais semblé si prometteur.

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires au monde. Grâce à ses 65 000 professionnels répartis dans 40 pays, CGI aide ses clients à devenir des organisations numériques axées sur leurs clients. Nous offrons des services-conseils en management ainsi que des services d'intégration de systèmes et de gestion déléguée de grande qualité. Ces services sont conjugués à plus de 150 solutions de propriété intellectuelle et aux options mondiales de prestation de services les mieux adaptées en vue d'aider nos clients à réduire leurs coûts d'exploitation et à réinvestir les économies réalisées dans la réussite de leur transformation numérique. CGI affiche un bilan inégalé de 95 % de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos équipes s'arriment aux stratégies numériques des clients afin d'obtenir des résultats probants sur toute la ligne.

cgi.com

CGI

La force de l'engagement[MD]

© 2015 Groupe CGI inc.

CACS-G, CGI Advantage ERP, CGI Atlas360, CGI Collections360, CGI CommunityCare360, CGI Payments360, CGI Trade360, CGI Traffic360, CGI Unify360, Data2Diamonds, Exploration2Revenue, HotScan, La force de l'engagement, Pragma, Pro Logistica, ProSteward360, Ratabase et Sovera sont des marques de commerce ou des marques déposées de Groupe CGI inc. ou de ses sociétés affiliées.