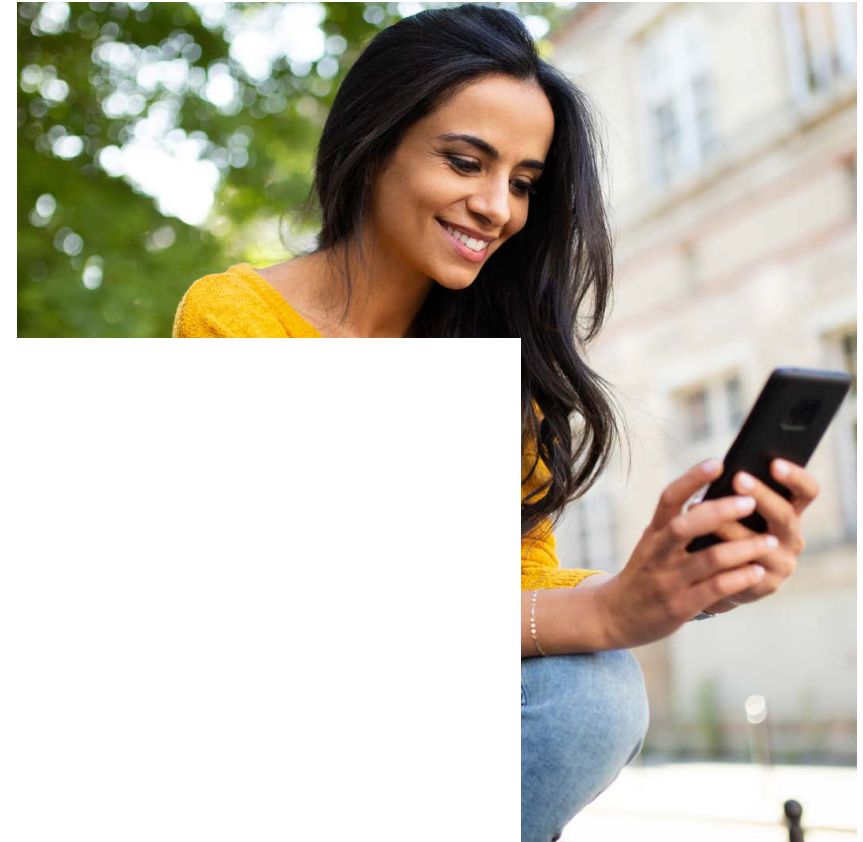


Principales tendances à observer dans le secteur des gouvernements d'États, provinciaux et locaux

Découvrez les perspectives des clients CGI
sur la façon d'accélérer votre transformation
numérique grâce à une agilité accrue.



Mettre l'accent sur les citoyens et la main-d'œuvre

Impacts des macro-tendances

La tendance macroéconomique la plus marquée pour les clients du secteur des gouvernements d'États, provinciaux et locaux en 2022 est l'accélération technologique et numérique, en raison des attentes croissantes des citoyens en matière de numérique. La pandémie de COVID-19 a accéléré le développement et l'adoption de modèles virtuels de prestation de services, qui font aujourd'hui partie des activités courantes.

L'évolution de la démographie sociale, y compris le vieillissement de la population et la pénurie de talents, est la deuxième tendance macroéconomique ayant le plus d'incidence, suivie des changements climatiques et de la transition énergétique. Plus de dirigeants de ce secteur considèrent le développement durable comme un élément essentiel de la création de valeur dans le secteur des gouvernements nationaux.

Préoccupations de nos clients

Les principales tendances et priorités continuent d'être axées sur l'amélioration de l'expérience et des services offerts aux citoyens.

Le travail du futur émerge comme une nouvelle grande tendance, particulièrement pour les leaders des fonctions d'affaires, en raison des défis liés à l'établissement de relations humaines dans un contexte de télétravail engendré par la pandémie. En outre, 90 % éprouvent des difficultés avec le recrutement des professionnels en TI ou leur maintien en poste.

Le changement de culture et la gestion du changement constituent les principaux obstacles à la réalisation des priorités d'entreprise.

La cybersécurité demeure l'une des principales préoccupations, en raison des attaques par rançongiciel et des risques de diffusion des renseignements personnels.

Alors que 62 % des dirigeants du secteur des gouvernements d'États, provinciaux et locaux affirment que la transformation numérique a une grande incidence sur leurs modèles d'affaires, seulement 15 % disent avoir adopté des modèles d'affaires hautement agiles pour s'attaquer à cet aspect.

Seulement 21 % des dirigeants affirment que les stratégies numériques de leur organisation produisent les résultats attendus, ce qui se situe en dessous de la moyenne de 25 % pour l'ensemble du secteur d'activité.

56 % des dirigeants affirment que leurs systèmes existants posent d'importants défis à la mise en œuvre de stratégies numériques, alors que 59 % ont modernisé moins de 20 % de leurs applications.

Parallèlement, ce secteur affiche une croissance importante de l'utilisation d'infrastructures services (IaaS), de plateformes services (PaaS) et de logiciels services (SaaS), et cette croissance est encore plus marquée chez les leaders du numérique.

À propos des perspectives

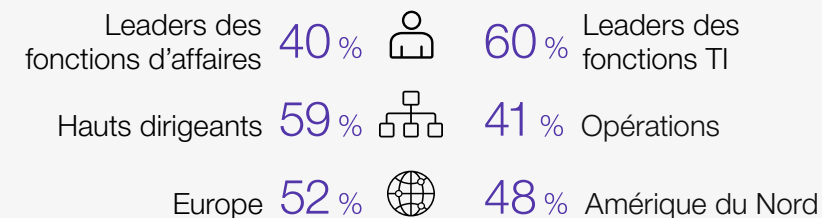


Chaque année, nous rencontrons des dirigeants d'entreprises clientes du monde entier pour connaître leur point de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leur organisation et leur secteur d'activité. Grâce à La voix de nos clients CGI, nous analysons ces résultats pour fournir des perspectives stratégiques par secteur d'activité afin de comparer les meilleures pratiques, y compris les attributs des leaders du numérique.

En 2022, nous avons rencontré 1 675 dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques.

Ce rapport sommaire présente des exemples de perspectives recueillies auprès de 149 dirigeants du secteur des gouvernements d'États, provinciaux et locaux.

Données démographiques issues des entrevues



Principales tendances et priorités

La transformation numérique pour améliorer l'expérience offerte aux citoyens et la cybersécurité demeurent au cœur des priorités.

Principaux éléments à retenir

Le « travail du futur » figure désormais parmi les principales tendances et la collaboration gagne en importance.

Principales tendances sectorielles

Principales priorités d'entreprise

Principales priorités en TI

1

Transformation numérique pour répondre aux attentes des clients et des citoyens

Amélioration de l'expérience et des services offerts aux citoyens

Numérisation et automatisation des processus métiers afin de proposer aux citoyens une gamme de services étendue et de réduire les coûts

2

Protection grâce à la cybersécurité

Protection de l'organisation contre les cyberrisques en constante évolution

Modernisation des TI pour accroître l'efficacité

3

Travail du futur

Collaboration au-delà des frontières de notre organisation

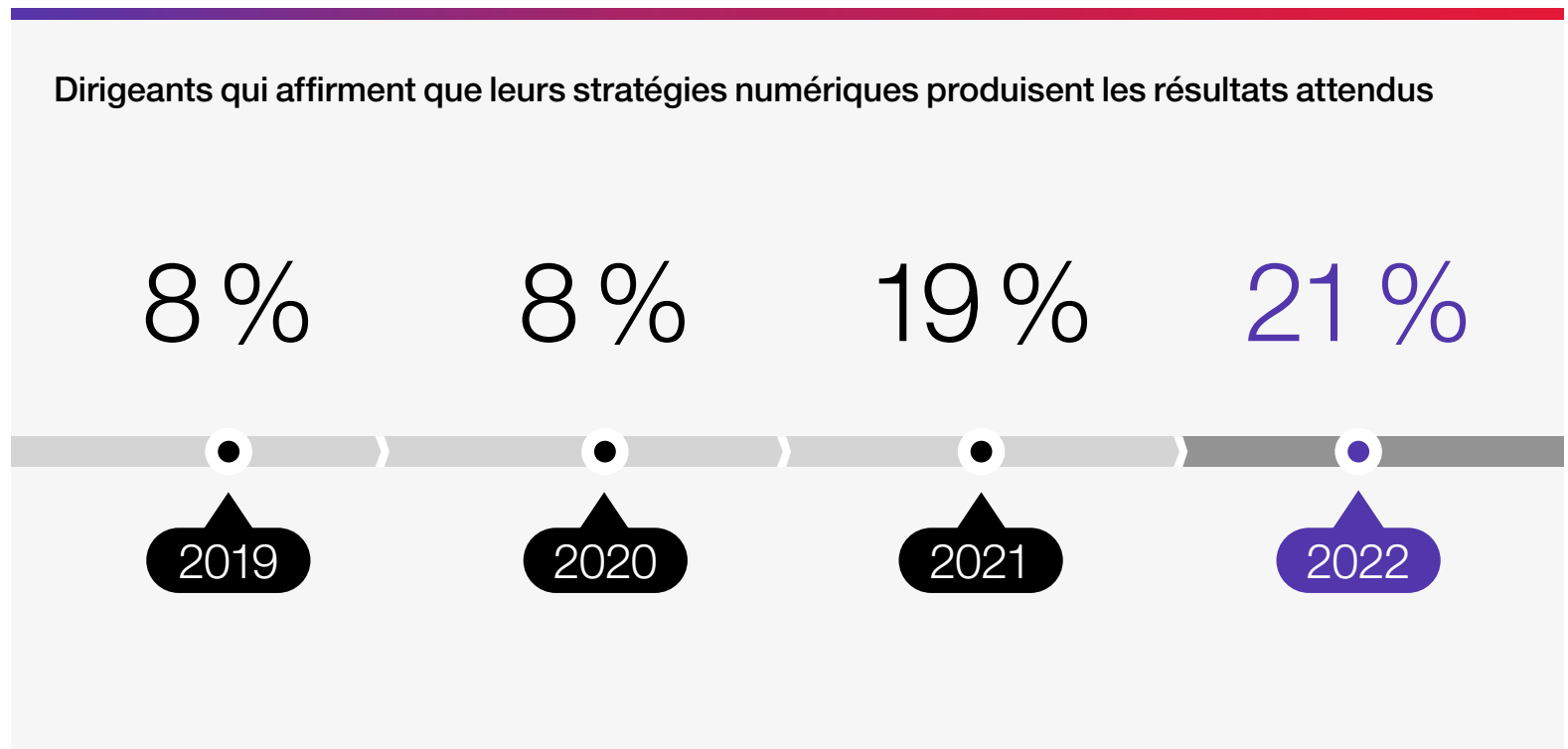
Protection grâce à la cybersécurité

Les tendances sectorielles illustrent les facteurs déterminants qui ont la plus grande incidence sur le secteur d'activité du client. Les priorités d'entreprise énoncent la façon dont les clients abordent les tendances sectorielles alors que les priorités en TI reflètent les principaux domaines technologiques d'intérêt pour répondre aux tendances et aux priorités d'entreprise.

Progrès numérique dans le secteur des gouvernements d'États, provinciaux et locaux

L'an dernier, les clients de ce secteur ont accompli des progrès remarquables en ce qui a trait à l'atteinte des résultats attendus grâce aux stratégies numériques.

Cette année, les progrès ont ralenti. Nous constatons une hausse de seulement 3 points de pourcentage à 21 %, et ce résultat est toujours inférieur à la moyenne de 25 % pour l'ensemble du secteur d'activité.



Les leaders du numérique du secteur des gouvernements d'États, provinciaux et locaux

En examinant les dirigeants de ce secteur qui tirent des résultats de leurs stratégies numériques (21 % des répondants), certains attributs communs émergent.

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

Comparaison des attributs des **leaders du numérique** à ceux des dirigeants dont les organisations en sont à l'étape d'élaboration ou de lancement de leurs stratégies numériques (**acteurs du domaine numérique**)



Favorisent la modernisation des TI

50 %

26 %



Numérisent et automatisent leurs processus d'affaires

68 %

26 %



Adoptent des modèles d'affaires hautement agiles

23 %

8 %



Établissent une feuille de route efficace en TI

77 %

32 %



Considèrent le développement durable comme un élément essentiel à la création de valeur

46 %

36 %

Principales conclusions tirées de nos entrevues avec des dirigeants du secteur des gouvernements d'États, provinciaux et locaux

1.

La transformation numérique est essentielle à l'approche axée sur les citoyens.

L'amélioration de l'expérience offerte aux citoyens occupe le premier rang des principales tendances, priorités d'entreprise et priorités en TI des dirigeants de ce secteur d'activité. Toutefois, seulement 21 % disent produire les résultats attendus grâce à leurs stratégies numériques, un pourcentage relativement faible par rapport aux autres secteurs.

2.

L'atteinte des priorités nécessite que l'on porte une attention particulière aux personnes.

Pas moins de 68 % des dirigeants de l'industrie affirment que le changement de culture et la gestion du changement sont les aspects qui nuisent le plus à l'atteinte des priorités d'entreprise. Lorsque ce n'est pas le changement de culture qui constitue la principale contrainte, c'est le recrutement et la fidélisation des talents.

3.

L'utilisation accrue de plateformes aide à accélérer le virage numérique.

Les clients qui utilisent des IaaS, PaaS ou SaaS pour plus de 20 % de leur portefeuille d'applications prévoient au moins doubler l'utilisation de ces plateformes d'ici deux ans.

- Le pourcentage de clients qui envisagent une migration vers des IaaS et PaaS d'ici deux ans est passé de 23 % à 49 %.
- Le pourcentage de ceux qui considèrent une migration vers des SaaS est passé de 20 % à 41 %.

4.

Le travail du futur s'impose comme la principale tendance.

Les changements apportés au modèle de travail en raison de la pandémie ainsi que les possibilités et les défis associés au recrutement de talents sont au cœur des préoccupations alors que le « travail du futur » fait partie des cinq principales tendances du secteur cette année.

5.

L'agilité est une caractéristique fondamentale des leaders du numérique.

Seulement 15 % des dirigeants de ce secteur d'activité affirment que leur modèle d'affaires est hautement agile en ce qui a trait à la transformation numérique.

Quant aux leaders du numérique, ce pourcentage s'élève à 23 % comparativement à seulement 8 % pour les acteurs du domaine numérique.



6.

L'harmonisation des fonctions d'affaires et de TI peut accélérer le progrès.

Seulement 34 % des dirigeants affirment que les activités de leurs fonctions d'affaires et de TI sont harmonisées à leur stratégie, et seulement 22 % affirment que ces activités sont profondément intégrées afin de favoriser l'exécution de la stratégie.

7.

Les systèmes existants nuisent au progrès.

Plus de la moitié des dirigeants (56 %) affirment que leurs systèmes existants posent un défi important à la mise en œuvre réussie de leurs stratégies numériques.

Parallèlement, 59 % ont modernisé moins de 20 % de leurs applications à ce jour. Seulement 28 % ont modernisé plus de 20 % de leurs applications, mais 63 % prévoient le faire au cours des deux prochaines années.

8.

La cybersécurité grimpe dans l'échelle des priorités.

Elle se classe au deuxième rang des priorités d'entreprise. La moitié des dirigeants affirment avoir mis en œuvre une stratégie de cybersécurité d'entreprise. Parmi tous les répondants, 33 % affirment que leur stratégie s'étend à l'écosystème externe. Pourtant, seulement 22 % des dirigeants disent constater des résultats après la mise en œuvre de ces stratégies numériques.

9.

Les leaders du numérique font appel à moins de fournisseurs de services infonuagiques.

Seulement 28 % des dirigeants de ce secteur affirment gérer l'ensemble des solutions infonuagiques de l'organisation.

Les leaders du numérique comptent en moyenne 4,1 fournisseurs de services infonuagiques, comparativement à 5,7 pour les acteurs du domaine numérique. Dans l'ensemble, les leaders du numérique ont recours à moins de partenaires pour leur écosystème (en moyenne 5,8 contre 15,5 pour les acteurs du domaine numérique).

10.

Selon plusieurs, le développement durable est essentiel à la création de valeur.

Plus du tiers (40 %) des dirigeants estiment que le développement durable est essentiel à la création de valeur future pour les parties prenantes. Ce pourcentage est nettement plus élevé que dans d'autres secteurs gouvernementaux, y compris les gouvernements centraux et fédéraux (25 %) ainsi que la défense et le renseignement (15 %), ce qui reflète l'intérêt accru que portent les citoyens aux politiques locales.

Cinq conseils pour faire avancer votre parcours numérique

1. Mettre l'accent sur les relations humaines dans la gestion du changement.

Bien que le changement de culture et la gestion du changement demeurent les principaux obstacles à la transformation numérique, la gestion du changement est trop souvent reléguée au second plan. Il est important d'investir dans ce domaine avant de lancer toute initiative en matière de changement afin d'harmoniser les objectifs entre les différentes parties prenantes du secteur des gouvernements d'États, provinciaux et locaux. Les approches de conception centrées sur l'humain permettent également d'assurer une meilleure adoption des projets en aidant les organisations à comprendre les besoins des parties prenantes, qu'il s'agisse de la direction, des travailleurs sociaux, des bénéficiaires ou des administrateurs de système.

Une tendance gouvernementale émergente utilise l'intelligence artificielle en créant des sondages adaptés à l'industrie et des personas des parties prenantes afin de faciliter le flux de travail et d'accroître l'efficacité.

2. Accroître l'agilité au profit de la transformation.

Bien que la transformation numérique change les modèles d'affaires du gouvernement, le manque d'agilité ralentit l'adoption et la maturité de la technologie. Le recours accru à des approches itératives et agiles permet de réduire les risques des mises en œuvre traditionnelles. Il peut être difficile de s'éloigner d'une mentalité en cascade dans le secteur gouvernemental, notamment en raison des règles budgétaires pour l'exercice financier et de la nécessité d'établir les dates de mise en œuvre selon le cycle de l'année civile. Les modèles en cascade et agiles ne sont toutefois pas mutuellement exclusifs. Commencez à adopter des pratiques agiles dans le cadre des projets en cascade afin de constater un progrès graduel. Ainsi, vous pouvez produire des résultats de façon itérative selon des jalons en cascade.



Cas probant

Adoption d'une approche agile dans le cadre d'un projet de modernisation en cascade pour un gouvernement d'État américain

Dans le cadre d'un projet en mode cascade visant à mettre en œuvre un nouveau système intégré d'admissibilité, les experts de CGI utilisent des pratiques agiles pour moderniser le système de protection de l'enfance d'un État américain. Avant les essais d'acceptation par les utilisateurs, les livrables du système sont rigoureusement mis à l'essai au moyen de notre processus agile. Après la mise en œuvre en cascade, les modifications apportées par le client sont de nouveau gérées par l'entremise de notre processus agile. Cette approche améliore la prévisibilité, la rentabilité et les résultats des projets.

3. Mettre en place des plateformes de programmation schématique (low-code) ou sans code pour accélérer la modernisation.

L'innovation repose sur les solutions traditionnelles et doit favoriser la coexistence entre celles-ci. En ayant recours à diverses plateformes pour répondre à leurs besoins numériques, les leaders du numérique de ce secteur d'activité réalisent plus rapidement leur transformation numérique, et ce, à moindre coût. Ils se concentrent sur l'atteinte des résultats d'affaires en utilisant les meilleures solutions commerciales PaaS, IaaS et SaaS configurables et prêtes à l'emploi ainsi que des plateformes à programmation schématique (« low code ») ou sans code. Les investissements en TI sont en hausse après la pandémie alors que les organismes gouvernementaux cherchent à améliorer leurs opérations (39 % des dirigeants augmentent leurs dépenses d'exploitation). Bien qu'elles soient plus rapides que le développement personnalisé, de telles solutions exigent toujours des partenaires qu'ils participent à leur intégration complète à d'autres solutions numériques et aux systèmes de base existants.

4. Favoriser les relations humaines pour le travail du futur.

Les leaders des fonctions d'affaires du secteur des gouvernements d'États, provinciaux et locaux considèrent le travail du futur comme une priorité absolue. Il s'agit d'un sujet de discussion fréquent qui englobe les talents, l'innovation, la productivité et l'équité. L'adoption de modèles de travail virtuel fait en sorte qu'il peut être difficile de reproduire le lien qui unit les gens qui travaillent ensemble dans un environnement en personne, où l'innovation émerge naturellement et prospère. Pour ce qui est des talents en TI, les difficultés liées à l'embauche et au maintien en poste sont aggravées par le vieillissement de la main-d'œuvre. Attirer et fidéliser les talents exige bien plus que des outils. Les leaders comprennent la valeur associée à la création d'une expérience englobante qui maintient l'intérêt, rend le travail stimulant et favorise l'établissement de relations humaines axées sur l'épanouissement, l'appartenance et la confiance.



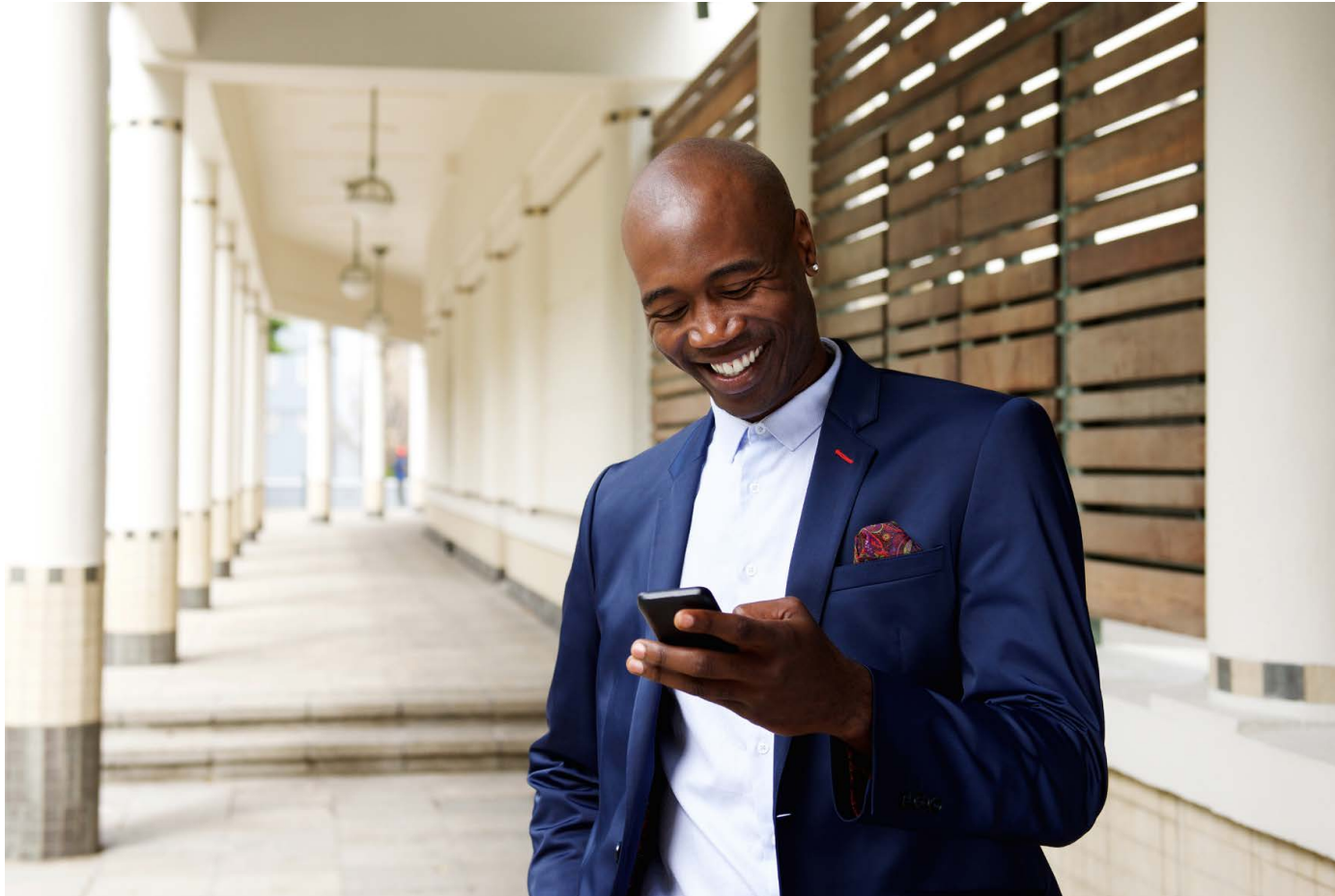
Cas probant



Soutien du conseil de la ville d'Édimbourg pour le déploiement de ses projets de ville intelligente

CGI soutient la transformation du conseil de la ville d'Édimbourg en l'une des villes les plus intelligentes du monde. L'accord comprend le déploiement de la solution CGI SensorInsights360, qui exploite les solutions technologiques les plus récentes pour fournir les données, les processus et les outils nécessaires pour réaliser un changement transformationnel et offrir des services de haute qualité aux citoyens de la capitale écossaise.

[En savoir davantage](#) (en anglais)



Cas probant



Amélioration des services en TI de l'Université de Nottingham

En janvier 2022, l'Université de Nottingham au Royaume-Uni a choisi CGI comme partenaire numérique pour l'amélioration de ses services en TI. Dans le cadre de ce partenariat, CGI tire parti de son expertise et de celle du client pour gérer et fournir conjointement des services en TI de base. Les services en TI et les méthodes de travail de l'université seront actualisés pour améliorer l'expérience étudiante et faciliter l'enseignement, l'apprentissage et la recherche.

5. Adopter une approche proactive et éclairée en matière de cybersécurité.

La protection de l'organisation contre les cybermenaces grimpe dans l'échelle des priorités d'entreprise. Les avancées numériques entraînées par la pandémie ont conduit à une dette technique en cybersécurité pour de nombreuses agences gouvernementales. Même si 92 % des clients de ce secteur déclarent avoir mis en œuvre une stratégie en matière de cybersécurité, seulement 33 % l'étendent à l'écosystème externe et seulement 22 % obtiennent les résultats attendus. Les agences gouvernementales doivent adopter une approche proactive et éclairée qui comprend la gestion des identités numériques humaines et non humaines, la protection des technologies de l'information et des technologies opérationnelles, la sécurisation des environnements à nuages multiples, la protection des charges de travail liées à l'automatisation et à l'intelligence artificielle, et la conformité aux nouvelles réglementations. Nombreuses adoptent un modèle à vérification systématique qui commence par un changement de mentalité. Le principe de ce modèle est qu'il ne faut jamais se fier et plutôt procéder systématiquement à une vérification.

Apprenez-en davantage sur les perspectives de La voix de nos clients CGI 2022 :

- [Ce que font les leaders du numérique pour accélérer leurs résultats](#)
- [Impacts des tendances macroéconomiques](#)



Cas probant

Adoption d'un nuage privé pour la stratégie de transformation du Québec

Le gouvernement du Québec cherche à regrouper des centaines de centres de données en deux emplacements afin de gagner en efficacité, de mieux servir les citoyens, de réduire les coûts et d'optimiser le stockage. Le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) a conclu un contrat avec CGI pour réaliser cette transformation en intégrant, en mettant en œuvre et en exploitant la plateforme pour une période de trois ans. Passer de centres de traitement de données sur place à un modèle IaaS axé sur le nuage permet de profiter d'une meilleure sécurité (notamment par le chiffrement et la protection des données), ainsi que de la résilience et l'agilité améliorées d'une solution infonuagique.

Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde. Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements en TI et en management. Notre savoir représente notre connaissance approfondie de vos tendances sectorielles et de vos priorités d'entreprise et en TI.

Pour obtenir les plus récentes perspectives sectorielles [La voix de nos clients CGI](#) et consulter l'un de nos experts, veuillez [communiquer avec nous](#).



The CGI logo, consisting of the letters 'CGI' in a bold, red, sans-serif font.