

# Principales tendances à observer dans le secteur du transport et de la logistique

Découvrez les perspectives des clients CGI sur la façon d'accélérer votre transformation numérique et de vous réinventer pour créer un avenir durable.

2022 CGI LA VOIX  
DE NOS CLIENTS



CGI

# La lutte contre les changements climatiques stimule la transformation

## Incidence des macrotendances

Soumis à des pressions croissantes les incitant à collaborer pour sauver la planète, les hauts dirigeants, surtout ceux qui exercent leurs activités dans les secteurs du transport de marchandises et du transport de passagers, désignent la lutte contre les changements climatiques comme tendance macroéconomique la plus marquée.

Le contexte d'incertitude économique mondial, y compris la guerre en Ukraine, ainsi que la perturbation des itinéraires commerciaux, l'impact des changements climatiques sur la navigation et le transport terrestre et la possibilité de nouveaux confinements en raison de la pandémie forcent les organisations à mettre l'accent sur la démondialisation et la résilience de la chaîne d'approvisionnement. Notamment, la démondialisation est la macrotendance la plus dominante chez les dirigeants du sous-secteur du transport de marchandises.

Parallèlement, l'accélération technologique et numérique demeure à l'ordre du jour, surtout dans le sous-secteur du transport de marchandises, où quatre des cinq dirigeants sondés la désignent comme tendance à incidence élevée.

Les dirigeants nord-américains, qui classent l'évolution de la démographie sociale plus haut dans l'échelle des tendances ayant une forte incidence que leurs homologues européens, se concentrent davantage sur la « crise des talents ».

## Préoccupations de nos clients

Motivés par la nécessité d'atténuer l'impact des changements climatiques, un nombre largement plus élevé de dirigeants du secteur du transport et de la logistique considèrent cette année le développement durable comme un élément essentiel à la création de valeur pour les parties prenantes. La transformation numérique domine le classement

des tendances sectorielles, et les dirigeants reconnaissent qu'elle peut jouer un rôle de catalyseur pour concevoir de nouveaux produits, services et modèles d'affaires.

Après que l'optimisation des activités a été au cœur des préoccupations des dirigeants pendant plusieurs années, l'expérience client devient la principale priorité d'entreprise. Les clients, dont les attentes ont changé radicalement avec la pandémie, recherchent désormais des services haut de gamme et un accès immédiat aux produits.

La cybersécurité se taille une place au classement des principales tendances et priorités en technologie de l'information (TI), car les entreprises de transport et de logistique sont de plus en plus tenues responsables des marchandises et des passagers qu'elles transportent et deviennent parallèlement la cible de cyberattaques.

## À propos des perspectives

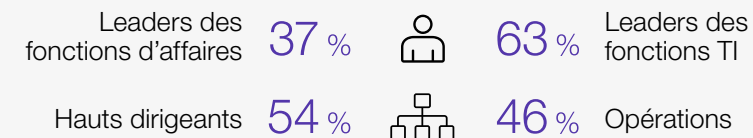


Chaque année, nous rencontrons des dirigeants d'entreprises clientes du monde entier pour connaître leur point de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leur organisation et leur secteur d'activité. Grâce à La voix de nos clients CGI, nous analysons ces résultats pour fournir des perspectives 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 TI.

**Ce rapport présente des exemples de perspectives, recueillies auprès de 84 dirigeants du secteur du transport et de la logistique partout dans le monde qui exercent leurs activités dans les sous-secteurs du transport de passagers et du transport de marchandises.**

## Données démographiques issues des entretiens



# Principales tendances et priorités

Reconnaissant la nécessité du développement durable, les dirigeants désignent la transformation numérique comme principale tendance encore cette année, tandis que la cybersécurité gagne en importance. L'expérience client se positionne au premier rang des priorités d'entreprise, et la modernisation des TI figure au classement des priorités en TI.

## Principaux éléments à retenir

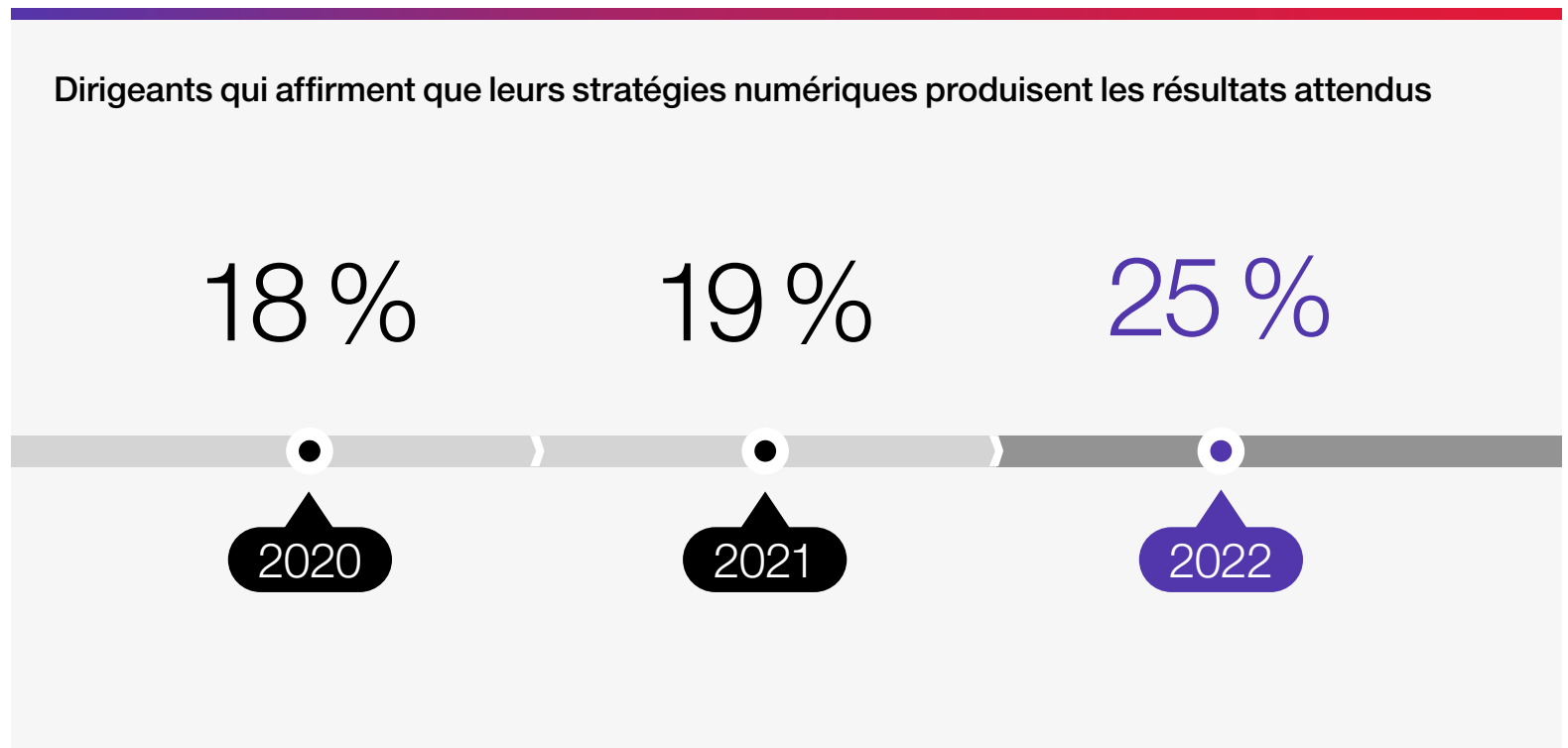
La transformation repose sur une agilité accrue, la numérisation et l'écologisation des activités, ce qui nécessite de se munir d'outils et de processus pour réduire les coûts et améliorer l'expérience client, les opérations et la sécurité.

	Principales tendances	Principales priorités d'entreprise	Principales priorités en TI
1	Transformation pour devenir des organisations numériques	Amélioration de l'expérience client	Modernisation des TI
2	Protection grâce à la cybersécurité	Optimisation des activités actuelles	Numérisation et automatisation des processus d'affaires
3	Création de partenariats, et utilisation de nouvelles technologies et de nouveaux modèles d'affaires	Transformation de l'entreprise	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 du transport et de la logistique

En 2022, un pourcentage accru de dirigeants du secteur du transport et de la logistique (25 %) disent parvenir à tirer parti de leurs stratégies numériques pour obtenir les résultats attendus. Ce pourcentage correspond à celui de la moyenne de tous les secteurs d'activité confondus.



# Leaders du numérique dans le secteur du transport et de la logistique

Lorsque nous examinons les commentaires des leaders du numérique du secteur du transport et de la logistique, qui représentent 25 % des dirigeants sondés, certains attributs communs émergent.

Le tableau compare les réponses 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**)



Harmonisent mieux les priorités d'entreprise et de TI

72 %

44 %



Intègrent mieux les activités des fonctions d'affaires et TI

61 %

31 %



Utilisent davantage des services en mode délégué pour leurs applications de TI

68 %

42 %



Modernisent davantage d'applications

40 %

33 %



Migrent davantage d'applications

30 %

13 %

# Principales conclusions de nos entrevues avec des dirigeants du secteur du transport et de la logistique

1.

## **Le développement durable gagne considérablement en importance.**

Trois quarts des dirigeants du secteur du transport et de la logistique croient fermement que le développement durable est essentiel à la création de valeur pour les clients, comparativement à 61 % l'an dernier. Ce résultat représente un écart important par rapport à la moyenne de tous les secteurs d'activité (48 %), et le deuxième pourcentage le plus élevé derrière le secteur du pétrole et du gaz (77 %).

2.

## **Un plus grand nombre de stratégies numériques sont en place.**

Le pourcentage de dirigeants qui affirment que leur organisation est dotée d'une stratégie numérique définie est passé de 93 % l'an dernier à 95 % cette année.

3.

## **Les résultats obtenus grâce à la transformation numérique sont en hausse.**

Le quart des dirigeants disent produire les résultats attendus grâce à leurs stratégies numériques, un résultat qui représente une hausse de six points de pourcentage par rapport à l'année dernière et qui est égal à la moyenne de tous les secteurs d'activité. En ce qui concerne la mise en œuvre de leurs stratégies, un autre 28 % affirment en être à la phase opérationnelle.

4.

## **L'agilité continue de poser un défi.**

Un peu plus de la moitié (58 %) des dirigeants affirment que la transformation numérique a une incidence élevée sur leurs modèles d'affaires. Pourtant, seulement 25 % estiment que leurs modèles d'affaires sont suffisamment agiles pour répondre aux besoins de leur organisation en matière de transformation numérique, notamment en ce qui concerne l'intégration de nouvelles technologies.

5.

## **La cybersécurité est capitale.**

Plus du tiers (34 %) des dirigeants indiquent qu'ils n'ont pas de stratégie de cybersécurité définie. Parmi ceux qui en ont une, seulement 25 % soutiennent qu'elle est étendue à leur écosystème élargi et seulement 36 % estiment en tirer des résultats.



6.

**La modernisation et l'harmonisation des fonctions d'affaires et TI stimulent les résultats en matière de transformation numérique.**

Les leaders du numérique du secteur du transport et de la logistique parviennent à mieux harmoniser les activités des fonctions d'affaires et TI que les acteurs du domaine numérique. Ils sont moins nombreux à trouver que les systèmes existants posent un défi à la mise en œuvre de stratégies numériques (39 % pour les leaders du numérique comparativement à 43 % pour les acteurs du domaine numérique).

7.

**Plusieurs projets de modernisation et de migration vers le nuage sont prévus.**

Plus de la moitié (55 %) des dirigeants prévoient moderniser plus de 20 % de leur portefeuille d'applications au cours des deux prochaines années, comparativement à 43 % qui le font actuellement. Pour ce qui est de ceux qui prévoient faire appel à un fournisseur de services en nuage pour plus de 20 % des applications de leurs plateformes services (PaaS) ou infrastructures services (IaaS) pendant la même période, ce pourcentage s'élève à 48 % contre les 28 % des dirigeants qui s'attellent déjà à cette tâche.

8.

**La réalisation des priorités d'entreprise repose sur les employés.**

Selon 52 % des dirigeants, le changement de culture et la gestion du changement sont les aspects qui nuisent le plus à l'atteinte des priorités d'entreprise.

9.

**L'automatisation progresse quelque peu.**

Les dirigeants font état de certains progrès dans la mise en œuvre de l'automatisation robotique des processus (36 % contre 24 % l'an dernier), de l'automatisation améliorée des processus (18 % contre 16 %) et de l'automatisation algorithmique (13 % contre 5 %). Ces résultats cadrent avec les moyennes de tous les secteurs d'activité confondus.

10.

**La démondialisation et la résilience de la chaîne d'approvisionnement figurent parmi les préoccupations des hauts dirigeants.**

Les hauts dirigeants font part de l'incidence marquée de la démondialisation et de la résilience de la chaîne d'approvisionnement, particulièrement dans le sous-secteur du transport de marchandises. En outre, les dirigeants nord-américains (64 %) sont plus nombreux que leurs homologues européens (27 %) à mentionner la résilience de la chaîne d'approvisionnement.

# 5 recommandations pour demeurer pertinents pour l'avenir

## 1. Préparez-vous à des perturbations futures de la chaîne d'approvisionnement.

La démondialisation et la reconfiguration de la chaîne d'approvisionnement sont de nouveau des enjeux à l'ordre du jour en raison de la survenue d'événements comme la pandémie, la guerre en Ukraine et la crise des conteneurs. Les changements climatiques jouent également un rôle important, car les inondations et les températures extrêmes influent sur la disponibilité des actifs et leur résilience. À long terme, les entreprises devraient envisager l'adoption de modèles d'approvisionnement et de distribution locaux qui mettent à profit des principes de développement durable et des technologies d'automatisation avancées. À court terme, elles doivent surveiller étroitement l'offre et la demande et envisager d'accroître les réserves de produits essentiels. La collecte de données de qualité sera essentielle pour faire face aux perturbations futures, de même que les investissements dans les tableaux de bord de la chaîne d'approvisionnement, l'intelligence artificielle, l'analyse avancée et les fonctionnalités des tours de contrôle.

## 2. Tirez parti de données exactes et exploitables pour améliorer la durabilité.

Les changements climatiques bouleversent de plus en plus le transport des passagers et des marchandises. Les organisations de transport et de logistique doivent maximiser l'utilisation des données pour favoriser l'atteinte des objectifs climatiques grâce à des pratiques éclairées et responsables et à une collaboration au sein des systèmes. La collecte, le regroupement et le suivi des données sur la durabilité à l'échelle de la chaîne de valeur optimisent la logistique, améliorent la prise de décisions et favorisent l'innovation. Un suivi rigoureux de l'impact environnemental accroît la visibilité de l'utilisation de l'énergie et des ressources. De plus, l'exploitation des données peut aider les entreprises à faire l'essai de solutions qui leur permettront de faire des gains d'efficacité, comme les livraisons groupées ou des options de transport durables pour les passagers. En plus de permettre de mieux comprendre le comportement des clients, les données aident à diriger ces derniers vers des options plus durables.

## Cas probant



### Amélioration de la satisfaction des passagers et réduction des coûts grâce à un jumeau numérique de trains voyageurs

CGI a créé un jumeau numérique pour le réseau ferroviaire néerlandais qui comprend, entre autres, des renseignements cohérents en temps réel à l'intention des passagers pour plus de 764 trains, des données en temps réel sur l'emplacement et la vitesse des wagons, ainsi que des informations sur leurs conditions techniques. Le client a tiré de cette expérience des données précieuses qui ont permis d'accroître la satisfaction des passagers, de réduire les coûts d'entretien et d'améliorer l'efficacité du réseau ferroviaire.

« Nous avons beaucoup de capteurs sur nos trains, même sur les modèles plus anciens, qui transmettent des données au pays. À partir de là, nous avons créé une application mobile qui permet aux utilisateurs de voir l'emplacement des trains et les sièges vacants. La solution a permis d'améliorer nos pratiques d'affaires et l'expérience client. »

**Wim Liet**, gestionnaire de programme, TI, Dutch Railways



### 3. Renforcez l'interaction avec votre clientèle.

L'amélioration des interactions avec la clientèle est une priorité grandissante pour les entreprises du secteur du transport et de la logistique. D'année en année, les demandes des clients sont de plus en plus complexes, car ils s'attendent à être informés numériquement et à contrôler l'ensemble du trajet (transport de marchandises ou de passager). La transformation commence par la compréhension des résultats nécessaires pour offrir de la valeur aux clients, puis l'alignement sur ceux-ci. Ainsi, la transformation numérique implique que l'on repense l'expérience client en tenant compte de l'ensemble du parcours client. Elle exige une connaissance des opérations et de la demande, ainsi qu'une réaction de la clientèle à des prix ou à des renseignements différenciés.

### 4. Améliorez l'agilité opérationnelle afin de vous réinventer pour l'avenir.

Les marchés dynamiques font en sorte qu'il est nécessaire de miser sur l'agilité pour innover rapidement sur le plan des produits et services, et pour adopter de nouveaux modèles d'affaires. Pourtant, seulement un dirigeant sur quatre du secteur du transport et de la logistique estime que leur modèle d'affaires est très agile pour répondre aux besoins en matière de transformation numérique. Voici les mesures à prendre pour réussir.

- Établir une vision claire de la façon dont l'agilité opérationnelle peut améliorer les résultats.
- Mobiliser toutes les ressources et synchroniser les priorités d'entreprise et en TI.
- Harmoniser la gouvernance et l'exécution au moyen de comités directeurs et de niveaux d'escalade. Il ne suffit pas de respecter les délais et le budget, il faut changer d'orientation au besoin.
- Accroître l'imputabilité des leaders pour qu'ils adoptent et promeuvent le changement.
- Expérimenter et tirer des leçons, car la transition vers une organisation agile est un parcours en soi.



## Cas probant



### Utilisation d'un modèle de données sémantique connecté pour créer un centre de contrôle opérationnel pour Transavia

En collaboration avec Transavia, CGI a élaboré une preuve de concept pour la création d'un centre de contrôle opérationnel à l'aide d'un modèle (ou d'une ontologie) de données sémantiques connecté de l'International Air Transport Association (IATA) afin d'intégrer une série de systèmes et de bases de données auparavant déconnectés et non interopérables. Grâce à cette solution, le centre de contrôle opérationnel est en mesure de faire des choix judicieux et rentables tout en offrant un bon service – rapidement. De plus, les connaissances et les renseignements sont conservés et faciles à partager.

## 5. Modernisez votre environnement d'applications et de TI de manière stratégique.

De nombreuses organisations du secteur du transport et de la logistique éprouvent des difficultés avec des centaines d'applications, de sources de données et d'intégrations existantes. Cette dette technique épuise souvent les ressources qui, autrement, serviraient à l'innovation. Environ la moitié des dirigeants prévoient accroître la modernisation des applications et la migration vers le nuage au cours des deux prochaines années. Voici les principaux points à considérer pour bâtir des environnements de modernisation qui permettront d'accroître l'agilité et la mise à l'échelle.

- Ne vous précipitez pas vers une approche de réhébergement. Adoptez plutôt une approche éclairée en matière de nuage et une approche industrielle moderne pour accélérer le rythme et la mise à l'échelle.
- Attaquez-vous aux anciens systèmes centraux par une refonte ou un remplacement stratégique axé sur le domaine.
- Modernisez vos fondations au profit de l'adaptation et de la composabilité.
- Développez des capacités modernes en matière de données et stimulez la productivité grâce à l'automatisation intelligente.

---

### 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



#### Transformer les opérations et accroître la satisfaction des clients grâce à l'automatisation et des TI modernes

DB Netz AG, qui possède et exploite la majeure partie du réseau ferroviaire allemand, souhaitait numériser le processus de planification des itinéraires et d'établissement des devis pour fournir plus rapidement des offres de services en réponse à des demandes ponctuelles de transport de marchandises. CGI a participé à la conception et à la construction d'un système de planification avancée qui numérise et automatise la majeure partie du processus de planification, aidant ainsi DB Netz à augmenter de 3 % l'offre de sillons sur le réseau de transport de fret principal, à améliorer l'utilisation du réseau en réduisant de 5 % le temps de transport moyen et à planifier et réserver des sillons en ligne en seulement trois minutes.

# Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en 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](#).



**CGI**