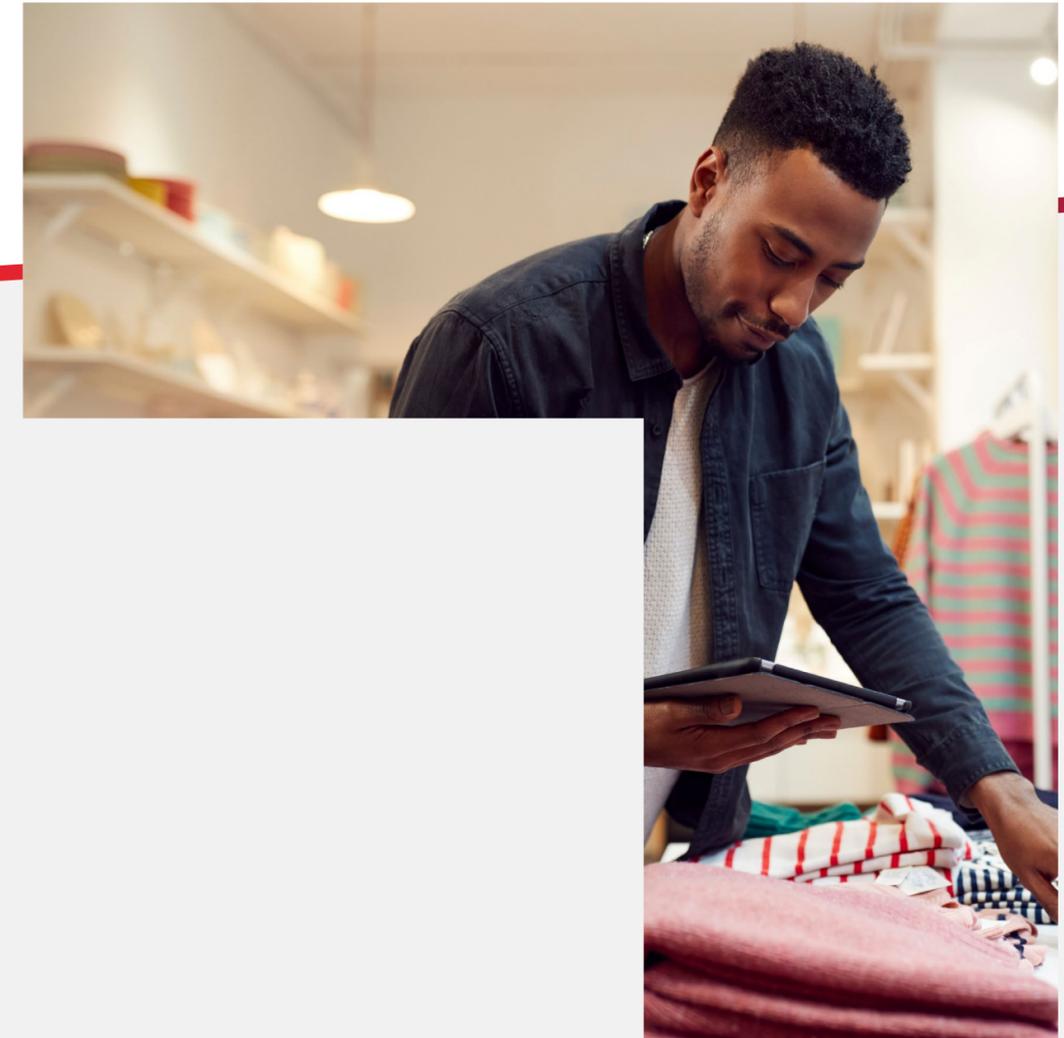


## La voix de nos clients 2023

Conclusions issues d'entrevues avec de hauts dirigeants

# Commerce de détail, biens de consommation et commerce de gros



## Principales tendances et priorités

	Macrotendances	Tendances sectorielles	Priorités d'entreprise	Priorités en TI
1	Lutte contre les changements climatiques	Transformation numérique pour répondre aux attentes des clients	Améliorer l'expérience client	Améliorer l'expérience client
2	Accélération de la technologie et du numérique	Cybermenaces	Investir dans de nouveaux produits ou services	Favoriser la modernisation des TI
3	Reconfiguration des chaînes d'approvisionnement	Innovation des produits pour répondre aux besoins évolutifs des clients	Améliorer l'agilité de la chaîne d'approvisionnement	Mettre l'accent sur la cybersécurité



## Hauts dirigeants interrogés

Chaque année, des leaders de CGI rencontrent des hauts dirigeants dans tous les secteurs et pays pour recueillir leurs points de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leurs entreprises.



# 1764

dans  
21 secteurs  
d'activité



# 111

en Commerce de détail,  
biens de consommation  
et commerce de gros

**28%**  
Leaders  
d'affaires



**72%**  
Leaders TI



**76%**  
Direction



**24%**  
Opérations



## Progrès de la stratégie numérique

Nettement plus de hauts dirigeants du secteur Commerce de détail, biens de consommation et commerce de gros (34 %) indiquent que leur organisation produit les résultats attendus de leur stratégie numérique, comparativement à l'an dernier (24 %). Ce pourcentage est également supérieur à la moyenne (30 %) de tous les secteurs d'activité confondus.



**Stratégie numérique  
en place**



**Production des  
résultats attendus**

Commerce de détail, biens de  
consommation et commerce de gros

# 94%

# 34%

Tous les secteurs

# 92%

# 30%



## Principales conclusions – Commerce de détail, biens de consommation et commerce de gros



La lutte contre les changements climatiques est cruciale

**66% des hauts dirigeants**

citent l'incidence élevée de cette macrotendance.



L'inflation transforme les habitudes d'achat

L'inflation et les nouvelles habitudes d'achat des consommateurs sont les

**2 grandes macrotendances émergentes.**



Les attentes des clients stimulent la transformation

Devenir des organisations numériques pour répondre aux attentes des clients est la

**tendance sectorielle n° 1.**



L'innovation est essentielle pour répondre à la demande des clients

Investir dans de nouveaux produits ou services est la

**priorité d'entreprise n° 2.**



L'amélioration de l'expérience client dépend de l'optimisation des TI

Les hauts dirigeants des fonctions d'affaires définissent la modernisation des TI comme la

**priorité en TI n° 1.**

## Leaders en numérique Commerce de détail, biens de consommation et commerce de gros

Lorsque l'on compare les perspectives des 34 % qui produisent des résultats de leurs stratégies numériques (**leaders en numérique**) à ceux qui élaborent ou lancent de telles stratégies (**aspirants au numérique**), certains attributs communs émergent.

**Les leaders en numérique du secteur Commerce de détail, biens de consommation et commerce de gros cherchent à tirer parti de données exploitables et de l'automatisation pour relever les défis liés aux attentes des clients et à la chaîne d'approvisionnement, optimiser les processus, et prendre des décisions éclairées pour assurer un avenir durable.**

		Leaders en numérique	Aspirants au numérique
	Mettent en œuvre ou sont pleinement opérationnels quant à la priorité TI d'améliorer l'expérience client	<b>76%</b>	<b>26%</b>
	Mettent en œuvre ou sont pleinement opérationnels quant à la priorité TI de cybersécurité	<b>76%</b>	<b>56%</b>
	Mettent en œuvre ou sont pleinement opérationnels quant à la priorité TI d'améliorer l'agilité de la chaîne d'approvisionnement	<b>58%</b>	<b>20%</b>
	Prévoient d'utiliser des services entièrement en mode délégué pour leurs applications au cours des 3 prochaines années	<b>33%</b>	<b>20%</b>
	En sont à l'étape « terminée » ou en « en cours » pour la mise en œuvre de l'intelligence artificielle	<b>29%</b>	<b>0%</b>

# 5 recommandations pour respecter la promesse de votre marque

**1 Améliorez l'expérience client omnicanale**  
grâce à la modernisation des TI, à des solutions de commerce unifiées et à l'analyse de données.

**2 Optimisez l'agilité de la chaîne d'approvisionnement**  
grâce à des outils d'IA pour les prévisions et le réapprovisionnement.

**3 Augmentez la qualité des données**  
dans l'ensemble de la chaîne de valeur avec des stocks en temps réel exacts.

**4 Optimisez les processus en magasin**  
et du centre d'approvisionnement grâce à l'automatisation et à un choix de services en mode délégué.

**5 Accélérez la transformation numérique**  
grâce à d'excellentes stratégies de gestion du changement et des rôles de leaders clairement définis.



Chez CGI, nous aidons les organisations du commerce de détail, des biens de consommation et du commerce de gros à respecter la promesse de leur marque grâce à une expérience client unique, omnicanale et appuyée sur les données.

[Pour en apprendre davantage →](#)

Rencontrez nos experts pour en savoir plus sur ces perspectives.

[Planifier une discussion →](#)