

La voix de nos clients 2023

Conclusions issues d'entrevues avec de hauts dirigeants

Services aux consommateurs



Principales tendances et priorités

	Macrotendances	Tendances sectorielles	Priorités d'entreprise	Priorités en TI
1	Accélération de la technologie et du numérique	Transformation numérique pour répondre aux attentes des clients	Améliorer l'expérience client	Améliorer l'expérience client
2	Changement de la démographie sociale	Automatisation	Attirer et retenir des talents	Favoriser la modernisation des TI
3	Lutte contre les changements climatiques	Protection grâce à la cybersécurité	Stimuler la croissance des revenus	Assurer la cybersécurité



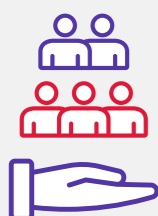
Hauts dirigeants interrogés

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



1764

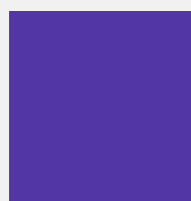
dans
21 secteurs
d'activité



35

dans le secteur des services
aux consommateurs

40%
Leaders
d'affaires



60%
Leaders TI



86%
Direction



14%
Opérations



Progrès de la stratégie numérique

22 % des hauts dirigeants du secteur des services aux consommateurs indiquent que leur organisation produit les résultats attendus de leur stratégie numérique, comparativement à 25 % d'entre eux l'an dernier.



**Stratégie numérique
en place**



**Production des
résultats attendus**

Services aux consommateurs

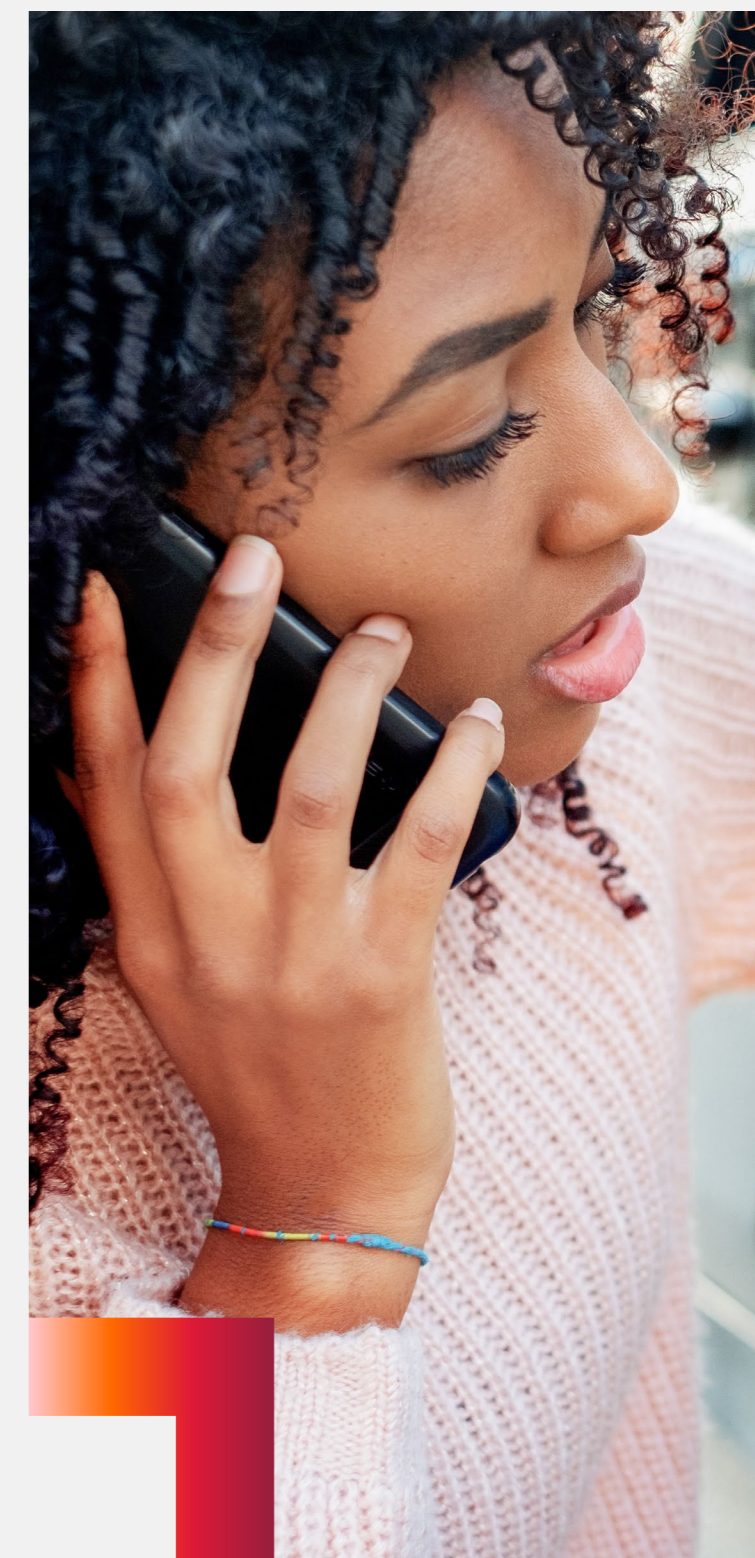
96%

22%

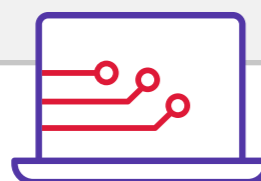
Tous les secteurs

92%

30%



Principales conclusions – Services aux consommateurs



La technologie stimule
la transformation

82 %

des hauts dirigeants mentionnent l'impact élevé de
l'accélération de la technologie et du numérique.



Les modèles d'affaires
doivent être plus agiles

Seulement 25 %

des hauts dirigeants disent avoir des modèles
d'affaires suffisamment agiles pour réaliser
leur transformation numérique.



L'évolution de la démographie
sociale transforme la demande
des consommateurs

67 %

des hauts dirigeants citent l'impact élevé
lié au changement de la démographie sociale.



L'inflation entraîne des stratégies d'optimisation

Les hauts dirigeants identifient l'optimisation des prix
et la réduction des coûts comme les

2 principales mesures pour composer avec
les impacts macroéconomiques.








La qualité de l'expérience client et la disponibilité
des données requièrent des TI plus performantes

La modernisation des TI est la priorité n° 2 en TI;
toutefois, seulement 4 % en tirent
pleinement profit.

Utilisateurs du numérique Services aux consommateurs

Lorsque l'on compare les perspectives des 59 % qui sont opérationnels ou qui produisent des résultats de leurs stratégies numériques (**utilisateurs du numérique**) à ceux qui élaborent ou lancent de telles stratégies (**aspirants au numérique**), certains attributs communs émergent.

Les utilisateurs du numérique dans le secteur des services aux consommateurs reconnaissent l'impact élevé de la numérisation de leurs modèles d'affaires et misent sur un alignement étroit entre les fonctions d'affaires et de TI. Ils sont également plus en avance en ce qui concerne la modernisation des TI et la cybersécurité et sont dotés de stratégies organisationnelles plus matures pour tirer profit des données et du numérique.

		Utilisateurs du numérique	Aspirants au numérique
	Comprennent que la transformation numérique a une grande incidence sur leurs modèles d'affaires	88 %	64 %
	Mettent en œuvre ou sont pleinement opérationnels quant à la priorité TI de cybersécurité	72 %	46 %
	Alignent étroitement les opérations d'affaires et de TI pour soutenir l'exécution de leur stratégie	71 %	45 %
	Mettent en œuvre ou sont pleinement opérationnels quant à la priorité TI de modernisation des TI	60 %	46 %
	Ont une stratégie organisationnelle plus mature pour tirer profit des données et du numérique	33 %	0 %

5 recommandations pour respecter la promesse de votre marque

1 Intégrez le numérique à toutes vos activités
en passant de l'alignement des stratégies métier à la pleine intégration des stratégies numériques dans vos processus d'affaires.

2 Misez sur l'innovation – particulièrement l'automatisation intelligente – dans votre parcours
en explorant divers catalyseurs pour faire évoluer votre entreprise vers l'avenir et réduire vos coûts.

3 Possédez et organisez vos données
pour optimiser votre efficacité et votre croissance en assurant la qualité, la sécurité et la disponibilité des données des clients et de la chaîne d'approvisionnement.

4 Investissez stratégiquement dans la modernisation des TI et les services en mode délégué
pour réduire les coûts, accroître l'agilité et investir dans de nouveaux produits numériques.

5 Faites de la promotion du changement une activité courante de l'évolution des affaires
en instaurant une mentalité d'amélioration continue, d'apprentissage et de projection vers l'avenir.



Chez CGI, nous aidons les organisations du secteur des services aux consommateurs à respecter la promesse de leur marque en prenant appui sur les données pour offrir une expérience client omnicanale exceptionnelle.

[Pour en apprendre davantage →](#)

Rencontrez nos experts pour en savoir plus sur ces perspectives.

[Planifier une discussion →](#)