

# Stimuler l'agilité, l'innovation et l'efficacité grâce à la gestion déléguée des services TI et des processus d'affaires

Un accélérateur pour bâtir une organisation  
numérique qui stimule la croissance

# CGI



# Table des matières

03	Baromètre mondial CGI
05	Notre solution est conçue pour accélérer la création d'une organisation numérique du client
07	Caractéristiques des solutions de gestion déléguée des TI et des processus d'affaires de CGI
09	Laissez CGI prouver la valeur commerciale de nos solutions de gestion déléguée des TI et des processus d'affaires
11	Pourquoi choisir CGI?

# La voix de nos clients CGI

« Nos clients misent davantage sur la priorisation de leurs investissements et rendements.

Compte tenu des pressions accrues sur la rentabilité, plus de clients indiquent leur volonté d'externaliser une portion de leur environnement TI vers des services en mode délégué au cours des trois prochaines années. »

**George D. Schindler**

Président et chef de la direction de CGI



La voix de nos clients CGI 2023 présente les conclusions tirées de conversations consultatives avec 1 764 hauts dirigeants de l'ensemble des secteurs et marchés géographiques où nous exerçons nos activités.

Ces conversations stratégiques proposent un point de vue unique sur les macro-tendances et tendances sectorielles qui ont une incidence sur leurs priorités d'entreprise et en TI ainsi que sur leurs plans d'investissement. Ces conclusions indiquent les débuts d'une transformation globale présentant un écart entre la mise en œuvre d'une stratégie numérique et l'obtention de résultats.

**Notre recherche indique que 92 % des clients ont une stratégie numérique en place, mais qu'il existe toujours des décalages entre les activités opérationnelles et les stratégies TI :**

---

ne sont pas alignés pour soutenir la stratégie

**56 %**

---

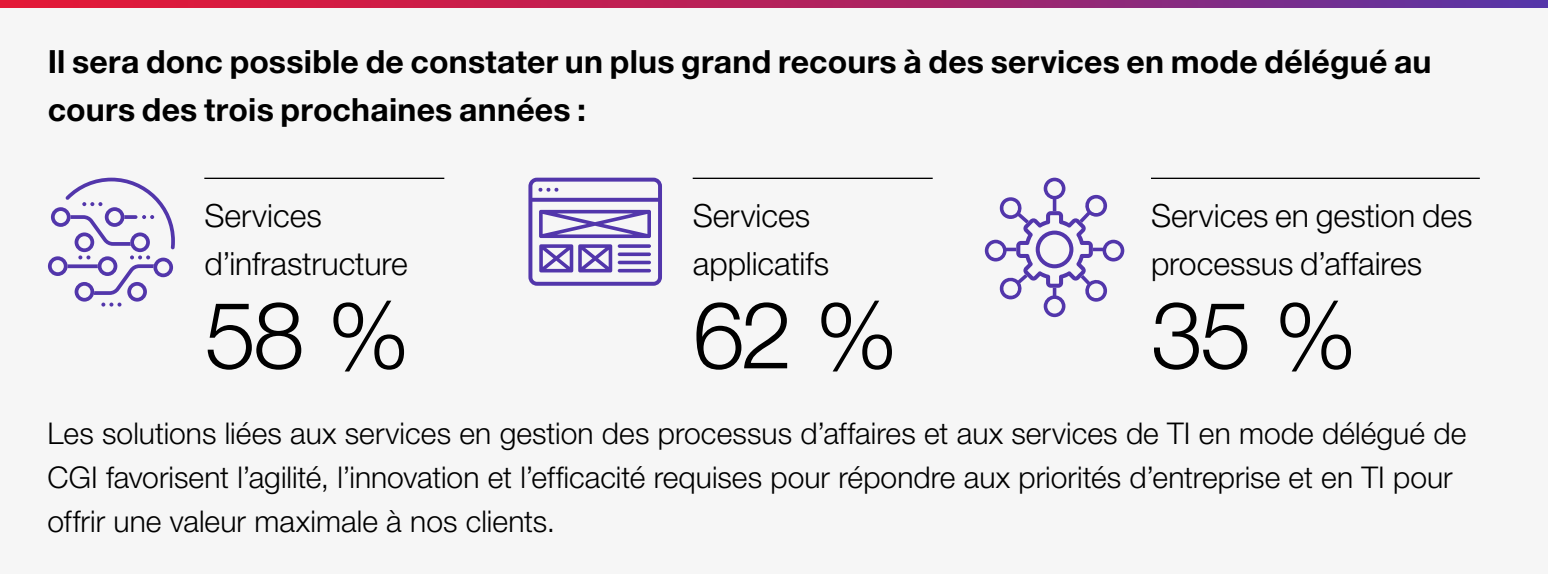
ne sont pas intégrés pour exécuter la stratégie

**61 %**

Dans un climat d'affaires marqué par des défis géopolitiques et économiques, les hauts dirigeants cherchent aujourd'hui un partenaire de confiance pour accroître l'agilité organisationnelle et leur fournir des accélérateurs qui feront progresser leur transformation numérique et créeront une valeur ajoutée pour leurs actionnaires.

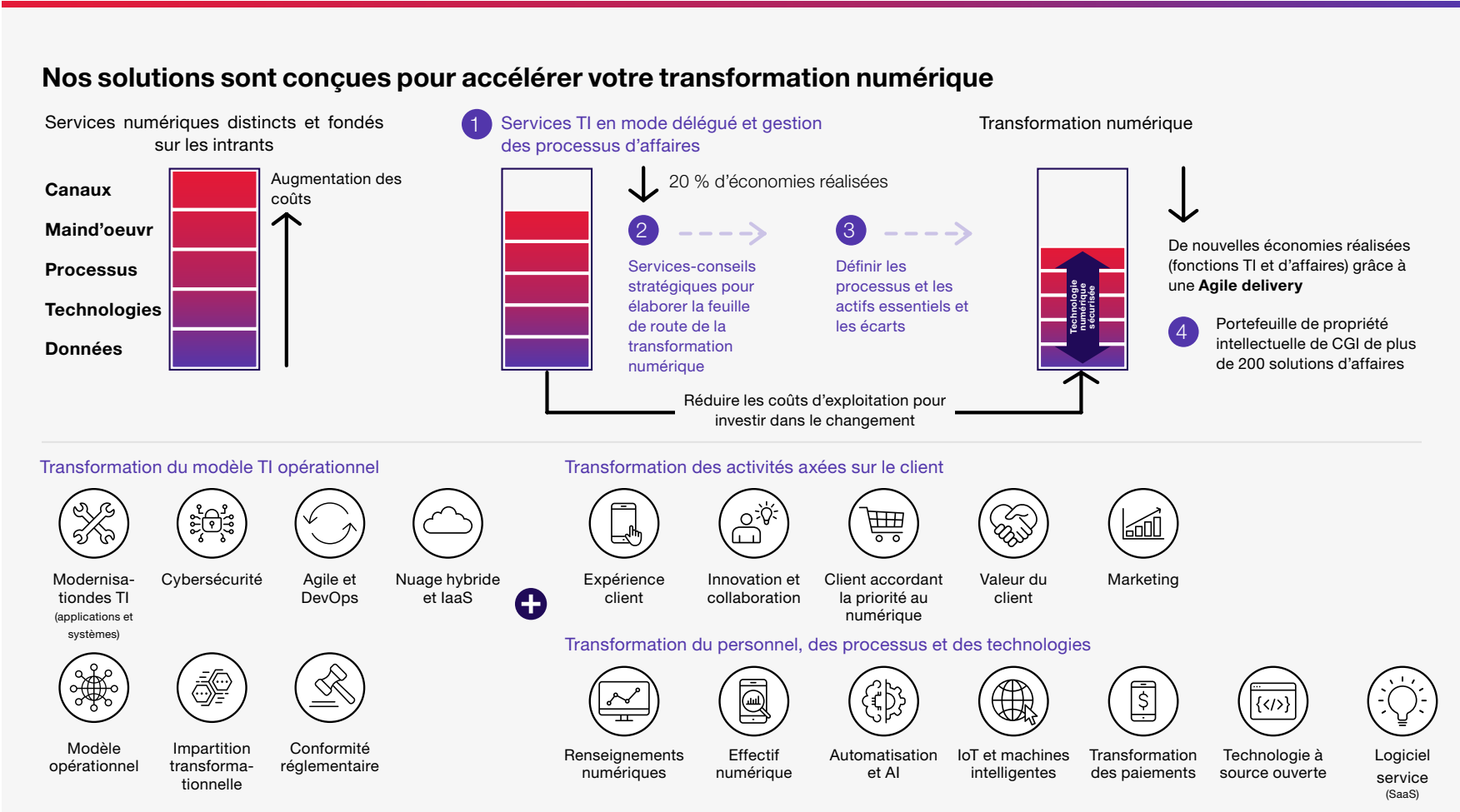
À mesure que les organisations et secteurs économiques continuent de s’adapter aux changements géopolitiques, climatiques et sociaux, CGI aide ses clients à revoir leurs chaînes de valeur et écosystèmes pour accélérer la technologie et la numérisation en vue de générer des économies de coûts et une croissance des revenus.

Les hauts dirigeants des fonctions d’affaires (équipes métiers) et de TI ont établi deux grandes priorités qui visent l’amélioration de l’expérience client et citoyen et la modernisation de leurs plateformes TI. Toutefois, les priorités divergent. Les fonctions d’affaires mettent l’accent sur la protection des consommateurs et citoyens au vu des cyberattaques croissantes alors que les fonctions de TI misent sur la numérisation de leurs processus d’affaires pour une automatisation plus grande.



# Les solutions de gestion déléguée des TI et des processus d'affaires

... permet aux organisations de libérer des capitaux grâce à une meilleure optimisation des coûts pour réinvestir dans la création d'une feuille de route de transformation numérique.





# Nous mettons l'accent sur l'obtention de résultats et vous y aidons grâce à votre stratégie numérique et par l'entremise d'un modèle de partenariat collaboratif.

L'approche des solutions de gestion déléguée de TI et des processus d'affaires de CGI assure l'harmonisation des quatre partenaires (les dirigeants de l'entreprise cliente, les fonctions d'affaires, la fonction stratégique en TI et la fonction d'exécution des TI... les « partenaires en TI ») en appliquant les principes organisationnels suivants :

- Le modèle organisationnel implique des droits de gestion et des responsabilités claires pour chaque poste afin de favoriser l'imputabilité et d'éviter le dédoublement des tâches dans l'ensemble de la chaîne de valeur des TI.
- Des ordres du jour et des rapports communs à tous les niveaux de l'organisation par l'adhésion au processus Gérer l'excellence opérationnelle de CGI.
- Définition de paramètres axés sur les résultats et orientés sur la création de valeur commerciale afin de mesurer la performance de chacun des partenaires en TI et d'en assurer l'alignement.
- Approbation des processus opérationnels normalisés des TI pour l'ensemble des activités d'affaires du client.
- Connaissance des résultats obtenus, visibles à tous les niveaux de gestion.
- Gestion des investissements discrétionnaires en TI au niveau de la direction principale pour assurer l'alignement avec le plan d'affaires.

Dans tout ce que nous faisons, notre objectif est d'établir des partenariats fiables et de mettre l'accent sur les résultats d'affaires qui vous aident à répondre aux besoins de vos clients et de vos citoyens.



# Caractéristiques des solutions de gestion déléguée des TI et des processus d'affaires de CGI

## Assises de gestion de CGI



Les Assises de gestion de CGI sont **notre répertoire des meilleures connaissances et pratiques en matière de TI.**

Elles sont articulées autour de principes, de processus, de méthodes, d'outils, de mesures et de tableaux de bord bien définis qui permettent d'établir une chaîne de prestation de services en TI performante, alignée aux valeurs commerciales et au plan d'affaires des clients.

Les Assises de gestion offrent un aperçu de la gamme complète de services offerts par CGI pour aider ses clients à devenir des entreprises numériques, y compris des services-conseils stratégiques en TI et en management, l'intégration de systèmes, la propriété intellectuelle, des services d'applications et d'infrastructure et des solutions de processus d'affaires.

## Gouvernance des TI axée sur l'les activités des clients



Le modèle de gouvernance des TI permet d'établir un découpage clair entre les responsabilités liées aux fonctions d'affaires du client, celles liées à la fonction stratégique des TI et celles liées à la fonction d'exécution des TI. Il assure une intégration uniforme et efficace des activités de TI des partenaires en TI. **Le client garde la maîtrise de ses décisions et orientations en matière de stratégie et d'investissement pour les TI.**

La gouvernance des TI clarifie les droits de décision, favorise la création de valeur commerciale pour nos clients et propose des processus prédéfinis adaptables pour la gestion des services en TI et la production efficace de rapports. Elle permet également d'éliminer les activités superflues et d'éviter le dédoublement des tâches à l'échelle des partenaires des TI.

Le client peut ainsi réaliser des économies sur le plan opérationnel afin de financer la feuille de route de la transformation numérique.

## Harmonisation des paramètres des services en TI avec la valeur commerciale



L'approche de CGI consiste à **mesurer la performance, la qualité et l'efficacité des services en TI** en ce qui a trait à la valeur commerciale que doivent générer les TI. Ainsi, les services en TI de l'état futur seront étroitement liés aux résultats d'affaires.

Les mesures, paramètres et ratios associés sont définis avec le client au début de la relation d'affaires.

## Feuille de route de la transformation



Feuille de route complète (plan d'action) qui **présente les activités et les investissements requis pour passer de l'état actuel à l'état futur souhaité en matière de TI.** En plus du modèle de gouvernance des TI centré sur les activités du client et des mesures de performance des services en TI, le plan d'action comprend les éléments suivants :

- Présence et engagement de la direction de CGI
- Équipe de direction dédiée à la transformation
- Excellente communication et grande transparence
- Alignement des TI aux processus d'affaires, développement de l'organisation des TI et processus de gestion du changement
- Contrôles de sécurité intégrés et conformes aux meilleures pratiques du secteur d'activité

Innovation et  
amélioration continue



Les **processus d'innovation et d'amélioration continue sont intégrés à la gouvernance de la relation** afin de stimuler la production récurrente de valeur commerciale pour les deux organisations. Par exemple, sous certains paramètres commerciaux, un programme d'innovation conjoint et cofinancé peut être mis en œuvre.

CGI adopte une approche pratique et collaborative possédant les caractéristiques suivantes :

- Client-centric with a focus on achieving client business goals
- Alignment of people, processes, technology and security towards our client's digital transformation plan
- Freeing up of capital through improved IT run costs, allowing re-investment into the digital transformation journey

Cadre de gestion,  
processus et outils



Le Cadre de gestion du partenariat client (CPMF) **comprend des processus et des outils éprouvés afin d'offrir des services en TI efficaces, sécurisés et de grand qualité**, y compris en matière de gouvernance des TI, de planification, de gestion et de soutien en matière de services ainsi que des processus de prestation de services liés à la technologie et aux applications.

Le CPMF propose des processus complets de prestation de chaîne d'approvisionnement des TI qui combinent les expériences du client et de CGI, et s'appuient sur les meilleures pratiques (p. ex. : ITILMD, SEI-CMMI, COBIT, ISO 9001 et ISO 27002) et sur les outils de l'industrie comme le développement agile, l'exploitation (DevOps), l'automatisation et la robotique.

Prestation mondiale  
de services



Le réseau mondial de centres de prestation de services de CGI permet **d'accéder aux bonnes compétences, au bon endroit, au bon moment et au bon prix**.

L'une des caractéristiques propres au modèle de prestation mondiale de services de CGI est notre approche uniforme de la façon de mener l'ensemble des activités en TI requérant des interactions sur place et en personne avec notre client. Cette approche fondée sur la proximité nous permet de couvrir et de comprendre toutes les exigences du client.

Ce modèle permet une adaptation continue offrant une solution personnalisée qui évolue en fonction des besoins opérationnels.

Gérer l'excellence  
opérationnelle



Le processus Gérer l'excellence opérationnelle de CGI **augmente la visibilité et la transparence, et renforce le sentiment de responsabilité et d'appropriation en matière de performance et de résultats des services en TI**.

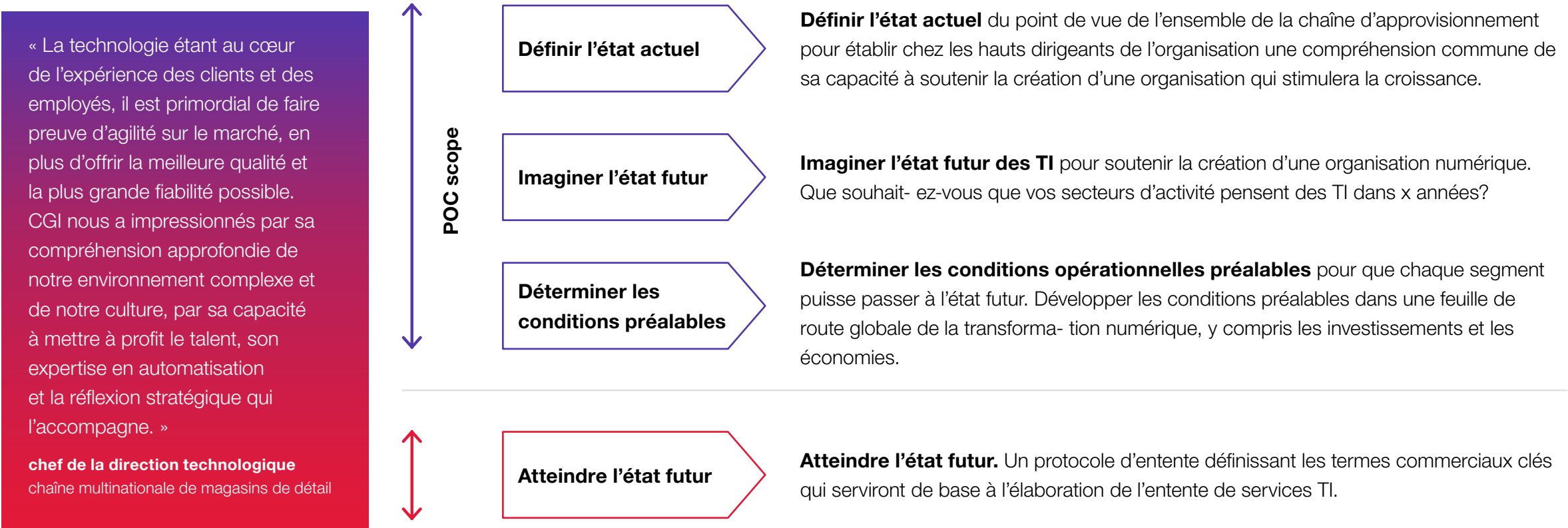
Afin de maintenir l'équilibre entre les partenaires des TI, le processus Gérer l'excellence opérationnelle :

- encourage le travail d'équipe et l'échange des meilleures pratiques;
- facilite la prise de décisions rapide;
- contribue à l'amélioration continue de la performance;
- assure le suivi de l'exécution de la feuille de route de la transformation.



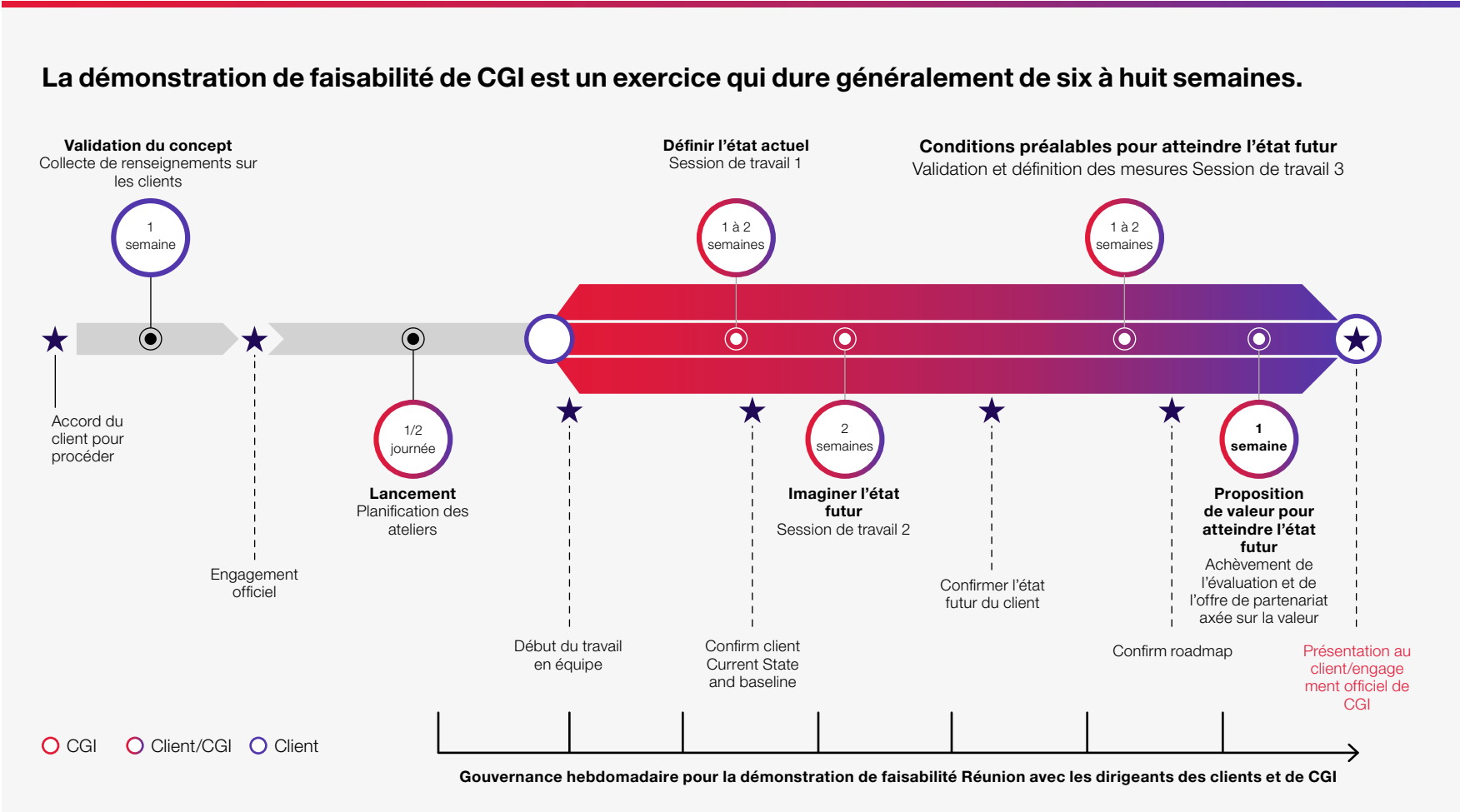
# Laissez CGI prouver la valeur commerciale de nos solutions de gestion déléguée des TI et des processus d'affaires.

Les solutions de gestion déléguée de TI et des processus d'affaires de CGI peuvent être un accélérateur de la création de votre organisation numérique. Elles ajoutent une valeur commerciale considérable dès le premier jour Cette valeur sera présentée au moyen d'une **démonstration de faisabilité**.



La démonstration de faisabilité de CGI est un exercice qui dure généralement de six à huit semaines. Pendant une démonstration de faisabilité, le client et CGI :

- Engager deux ou trois hauts représentants du client et de CGI dans une discussion d'affaires confidentielle
- Évaluer l'organisation des TI du client et son alignement avec la valeur commerciale de l'entreprise
- Discuter de l'état futur du client, de ses stratégies de transformation et de sa feuille de route pour bâtir une organisation numérique
- Présenter une offre de partenariat fondée sur la valeur et l'engagement de CGI envers les dirigeants du client, y compris les économies et les investissements continus





# Pourquoi choisir CGI?

Alors que les organisations et les économies continuent de connaître des changements sans précédent, CGI aide ses clients à réexaminer leurs chaînes de valeur et leurs écosystèmes d'affaires **pour accélérer la numérisation et réaliser à la fois des économies de coûts et une croissance des revenus.**

- 1 Feuille de route complète pour votre transformation numérique.
- 2 Économies considérables dès le premier jour et tout au long du mandat.
- 3 Prévisibilité, transparence et contrôle des coûts.
- 4 Processus d'innovation et d'amélioration continue intégrés à la gouvernance.
- 5 Sécurité intégrée et contrôles de confidentialité des données conformes aux meilleures pratiques de l'industrie.
- 6 Outils d'évaluation des services en TI alignés aux valeurs de l'organisation du client et soutenus par le processus Gérer l'excellence opérationnelle de CGI.
- 7 Cadres de gestion, processus et outils, y compris des services de robotique et d'automatisation qui améliorent la prestation de services, l'exécution des projets et la productivité.
- 8 Modèle de prestation de services le mieux adapté et mettant à profit la masse critique de CGI pour atteindre une efficacité optimale.
- 9 Accès à des ressources professionnelles en TI assurant la protection des connaissances et la stabilité.

# À propos de CGI

## **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. À partir de centaines de bureaux à l'échelle mondiale, nous offrons des services-conseils complets, adaptables et durables en TI et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en oeuvre à l'échelle locale.

**[cgi.com](https://www.cgi.com)**

© 2023 CGI Inc.

