



2020 BAROMÈTRE
MONDIAL CGI

Résumé des perspectives Banques de détail

Chaque année, nous rencontrons des dirigeants d'entreprises clientes pour connaître leur point de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leur organisation et leur secteur d'activité. Par l'entremise d'un rapport, nous analysons ces conclusions afin de proposer un précieux baromètre mondial par secteur d'activité — fondé sur des faits, et non sur des impressions — pour évaluer les meilleures pratiques. Ce résumé présente des exemples de perspectives, recueillies auprès de dirigeants des banques de détail.

L'adoption du numérique par les clients domine toujours.

Comme en 2019, l'adoption croissante du numérique par les clients comme canal principal est la tendance la plus percutante en 2020. Améliorer l'expérience client de bout en bout demeure également la plus importante priorité d'entreprise, alors que réaliser une transformation axée sur les clients se place en tête de la liste des priorités en TI.

> Principale tendance classée par incidence

Privilégier l'adoption du numérique comme canal principal

> Principale priorité d'entreprise par ordre d'importance

Améliorer l'expérience client de bout en bout

> Principale priorité en TI par ordre d'importance

Réaliser une transformation numérique axée sur les clients



> **Les tendances post-pandémiques affichent une hausse des services omnicanaux et du numérique.** Pour les entretiens réalisés après la déclaration de la pandémie par l'Organisation mondiale de la Santé le 11 mars 2020, il est possible de constater une hausse de l'incidence de la demande omnicanale pour des services personnalisés, de l'adoption croissante du numérique comme canal principal et des contraintes du numérique sur l'infrastructure existante de services bancaires (+18 %, +17 % et +16 %, respectivement), comparativement aux entretiens réalisés avant l'annonce.

> **L'impact positif des stratégies numériques demeure faible.**

27 % des dirigeants disent que leurs stratégies numériques d'entreprise ont un impact positif, comparativement à 20 % en 2019. 99 % des dirigeants indiquent avoir une stratégie numérique en place, par rapport à 94 % l'an dernier.

> **Moins de la moitié des dirigeants indiquent avoir des modèles d'affaires hautement agiles pour mettre en œuvre leur transformation numérique.**

38 % indiquent que leur modèle d'affaires est hautement agile (note de 8 ou plus*) en ce qui a trait à la transformation numérique, une hausse de 5 % par rapport à 2019.

> **L'agilité opérationnelle stimule de nouveaux services en mode délégué pour les applications TI.**

59 % mentionnent que l'agilité opérationnelle est le principal moteur des changements prévus pour la gestion des applications TI. 46 % prévoient utiliser des services applicatifs TI en mode délégué, considérablement ou entièrement, d'ici 3 ans.

> **La protection de la banque et de ses clients est la principale priorité d'investissements en innovation.**

86 % prévoient investir dans la protection de la banque et de ses clients au cours des 3 prochaines années. Toutefois, la prestation de services et les TI agiles gagnent en importance sur le plan des investissements, indiquant un glissement potentiel des priorités au fil du temps.

> **La cybersécurité constitue la principale dépense en TI.**

92 % des dirigeants affirment que leur principale dépense en TI sera la cybersécurité, suivie par la transformation numérique (89 %).

Pour en savoir davantage, consultez cgi.com/fr/barometre-mondial. Pour obtenir un ensemble complet des perspectives sectorielles ou consulter l'un de nos experts, communiquez avec nous : info@cgi.com.

*Échelle de 1 à 10, 10 = note la plus élevée

À propos des perspectives

En 2020, nous avons rencontré 1 447 dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques (TI). Ce résumé propose des exemples de perspectives de 111 dirigeants des banques de détail.

Les entretiens ont été réalisés avant et après la déclaration de la pandémie et fournissent de l'information importante sur la façon dont les priorités évoluent.

Entretiens – Données démographiques

Avant le 11 mars**	Après
32 %	68 %
Dirigeants des fonctions d'affaires	Dirigeants des fonctions TI
50 %	50 %
Europe	Amérique du Nord
58 %	42 %
Haute direction	Opérations
63 %	37 %

**Déclaration de la pandémie par l'OMS