

Alithya 2026

Rapport d'analyse sur les tendances en matière
de services financiers 2/3

Croissance malgré la pression :

tirer profit de l'infonuagique, de
l'IA agentique et de l'automatisation
pour gérer la complexité à l'échelle
de l'entreprise

Alithya

Introduction

Les progrès rapides dans la modernisation de l'infonuagique, l'adoption de l'IA agentique et l'automatisation intelligente des processus façonnent le paysage stratégique des services financiers. Le présent rapport met à profit les perspectives de plus de 150 cadres supérieurs de partout en Amérique du Nord dans le cadre de l'enquête de 2026 d'Alithya sur les services financiers. L'analyse traite principalement de quatre secteurs clés : la satisfaction quant à l'adoption de l'infonuagique, le niveau de maturité de la mise en œuvre de l'IA agentique, l'évolution de l'automatisation robotisée des processus et les principaux obstacles à la transformation numérique. Les données recueillies font ressortir la manière dont les organisations composent avec la croissance malgré la pression en optimisant les activités, en gérant les éléments organisationnels complexes et en s'attaquant aux problèmes persistants.

À propos du rapport

Les données ont été résumées et étoffées à l'aide d'information issue d'autres rapports du secteur dans l'objectif de formuler des constatations et des points à retenir. La démarche vise à aider les entreprises de services financiers à mieux comprendre les forces qui façonnent leur secteur et à mieux planifier pour l'année 2026 et celles qui suivront. Les sections suivantes traitent des résultats détaillés de l'enquête.

Principales constatations



93 %

Satisfaction quant à l'adoption de l'infonuagique

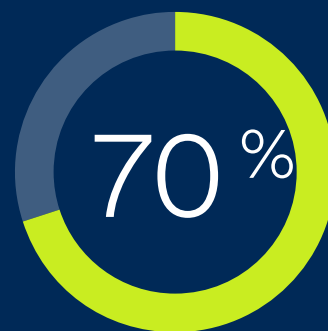
Près de 93 % des cadres des services financiers sont satisfaits ou très satisfaits du rythme d'adoption de l'infonuagique à l'interne, ce qui témoigne d'un élan soutenu et d'une confiance ferme envers les stratégies de modernisation de l'infonuagique.

Obstacles à la transformation numérique



Les principaux obstacles sont l'**infrastructure patrimoniale** (23,4 %) et les **contraintes budgétaires** (22,1 %), suivis par l'incertitude en matière de réglementation et l'absence d'une expertise interne, ce qui met en lumière les difficultés structurelles et financières persistantes.

Adoption de l'IA agentique



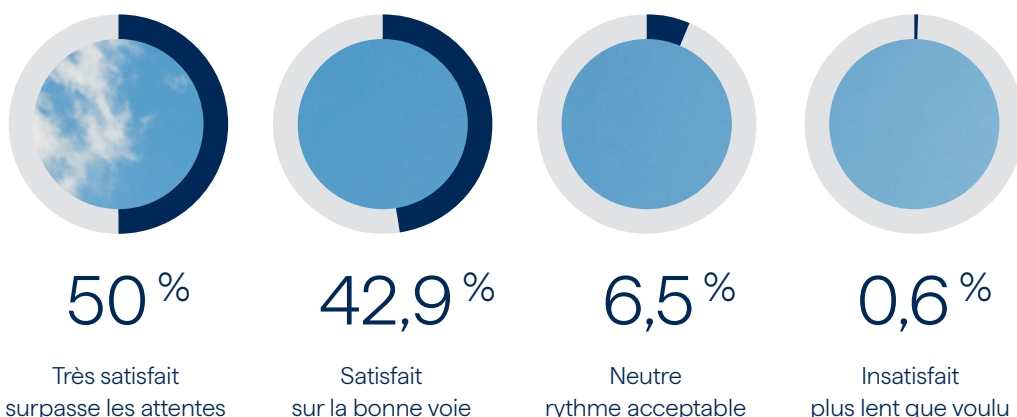
Parmi plus de 70 % des organisations qui mettent activement en œuvre l'IA agentique, le tiers optimise les activités à l'échelle de l'entreprise et un autre 15,6 % l'étendent à l'ensemble des services, signe d'un passage rapide de la phase d'essai à la production.



Niveau de maturité de l'automatisation robotisée des processus :

L'automatisation robotisée des processus a atteint sa maturité dans de nombreuses entreprises; en effet, 36,4 % l'étendent à l'échelle de plusieurs services. Toutefois, 15,6 % d'entre elles se tournent plutôt vers des plateformes automatisées plus perfectionnées, ce qui indique une transition en stratégie de l'automatisation.

1 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du rythme actuel d'adoption de l'infonuagique dans votre organisation?



Sommaire des résultats

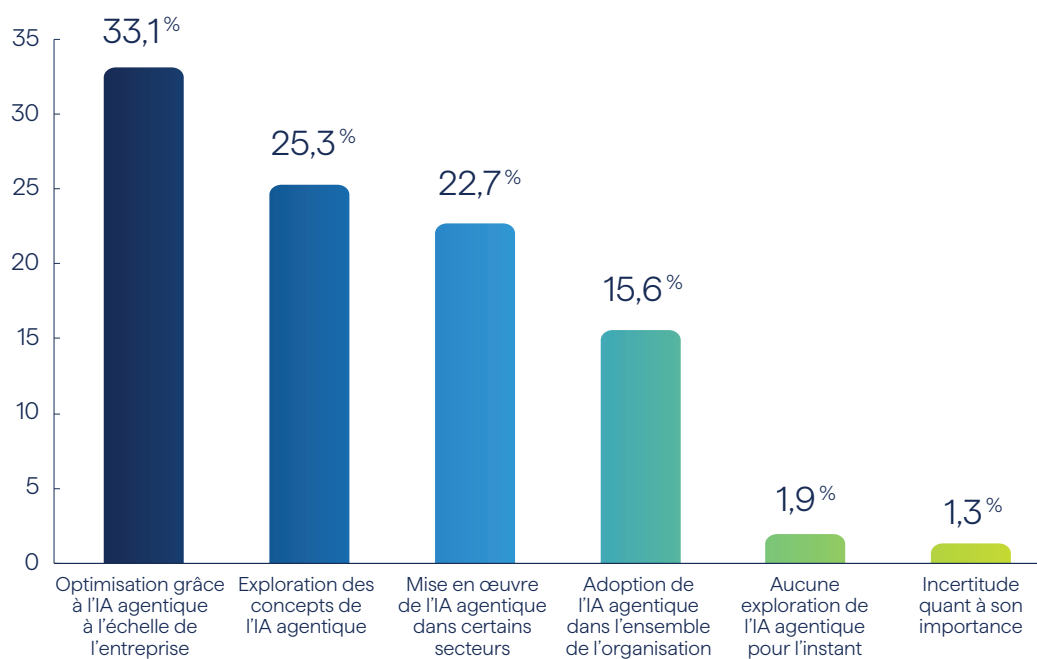
La nette majorité des personnes interrogées (92,9 %) sont satisfaites ou très satisfaites du rythme d'adoption de l'infonuagique dans leur organisation. Ce résultat révèle que les efforts de modernisation de l'infonuagique sont sur la bonne voie ou surpassent les attentes. Seulement une infime minorité est neutre (6,5 %) ou insatisfaite (0,6 %), ce qui laisse supposer que ce groupe accuse rarement des retards importants et est peu inquiet. Ces résultats indiquent un élan soutenu dans la mise en œuvre d'une stratégie en matière d'infonuagique, comparativement aux années précédentes lorsque la transformation infonuagique était souvent paralysée en raison de la complexité de l'intégration ou de l'incertitude en matière de réglementation.

Analyse sectorielle

Le taux de satisfaction élevé cadre bien avec les tendances générales auprès des services financiers. Selon le *Cloud Business Survey* de PwC (en anglais seulement), 78 % des institutions financières ont adopté l'infonuagique de manière accélérée au cours des 12 derniers mois, poussées par les besoins en agilité, en résilience et en préparation en vue de l'adoption de l'IA. Gartner (en anglais seulement) confirme encore plus cette tendance et prévoit que les dépenses publiques en infonuagique du secteur bancaire grimperont de 22 % en glissement annuel tout au long de 2026. Une grande partie de cette accélération est attribuable aux opérations bancaires de base avec infonuagique native, à la capacité de calcul de l'IA et aux services de données conformes à la réglementation.

Toutefois, même si l'élan de l'infonuagique est soutenu, les entreprises doivent tout de même veiller à la conformité, au temps d'attente et à l'optimisation des coûts. Le fait que presque 7 % des répondants seulement sont neutres laisse supposer qu'une minorité tente encore de parvenir à une harmonisation architecturale ou culturelle.

2 Où en êtes-vous dans l'adoption de l'IA agentique pour favoriser des gains d'efficacité dans votre organisation?



Sommaire des résultats

Les réponses indiquent que l'IA agentique commence à passer de l'expérimentation à la production dans de nombreuses entreprises. Le tiers des répondants (33,1 %) signalent avoir déjà optimisé les activités à l'échelle organisationnelle grâce à l'IA agentique. Un autre 15,6 % indique une mise en œuvre dans l'ensemble des services.

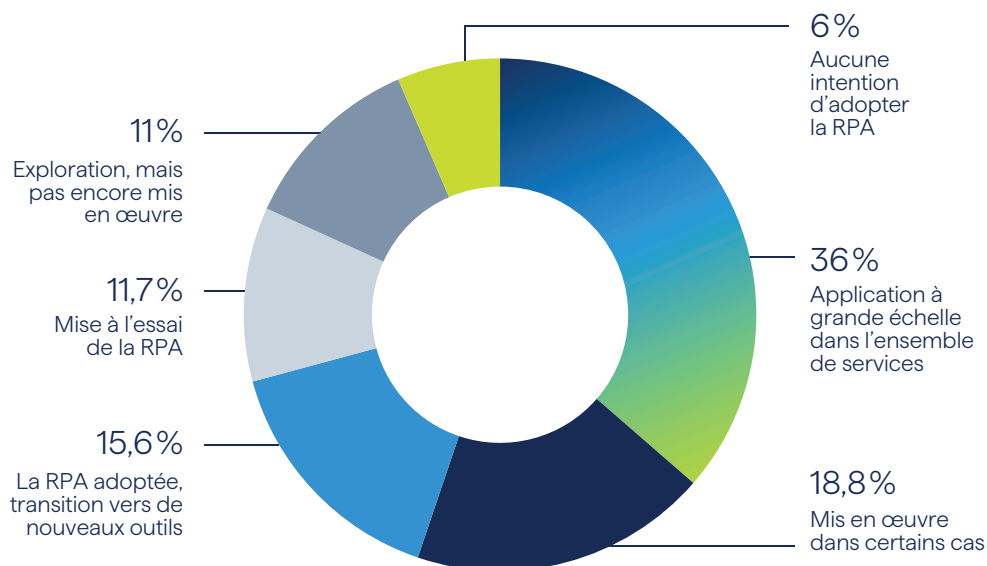
Par ailleurs, 25,3 % sont toujours dans la phase exploratoire et 22,7 % procèdent à une mise en œuvre limitée. Seuls 3,2 % des répondants n'explorent aucune avenue en matière d'IA agentique ou sont incertains de son importance. Ces données illustrent un élan soutenu en adoption : plus de 70 % des organisations adoptent à plus grande échelle, optimisent ou mettent à l'essai l'IA agentique pour améliorer leur efficacité opérationnelle.

Analyse sectorielle

Les données de l'enquête vont dans le sens des tendances émergentes en automatisation intelligente des processus. Selon le rapport *2024 Future of AI* d'Accenture (en anglais seulement), les systèmes agentiques sont désormais considérés comme essentiels à la réalisation de gains de productivité, bien plus que ce que l'automatisation robotisée des processus ou les grands modèles de langage peuvent offrir. Par exemple, des entreprises de services financiers mettent en place des modèles agentiques pour la détection des fraudes, le triage des réclamations et le suivi des risques. MIT Technology (en anglais seulement) a constaté que les organisations qui adoptent les architectures agentiques obtiennent de meilleurs résultats que leurs homologues en matière de rendement du capital investi de l'automatisation et de délai de prise de décisions. Ces résultats sont grandement attribuables à la capacité des agents d'IA à agir de manière autonome dans les flux de travail. Pourtant, certaines difficultés persistent. Comme l'indique McKinsey (en anglais seulement), l'adoption à l'échelle d'une entreprise nécessite une orchestration prudente des systèmes d'IA, de l'infrastructure des données et de la supervision humaine. Sans la confiance, l'explicabilité et l'intégration, l'adoption à plus grande échelle de l'IA agentique bloque souvent à la phase d'essai.

Les études laissent supposer que l'IA agentique, après la phase d'engouement, est entrée dans une phase de maturité opérationnelle. Pour les institutions financières, l'avantage concurrentiel reposera sur la rapidité avec laquelle il sera possible de commencer à faire confiance à ces systèmes pour prendre des décisions, s'adapter en temps réel et s'intégrer à l'ensemble de l'entreprise.

3 Où en est votre organisation dans son adoption de l'automatisation robotisée des processus (RPA)?



Sommaire des résultats

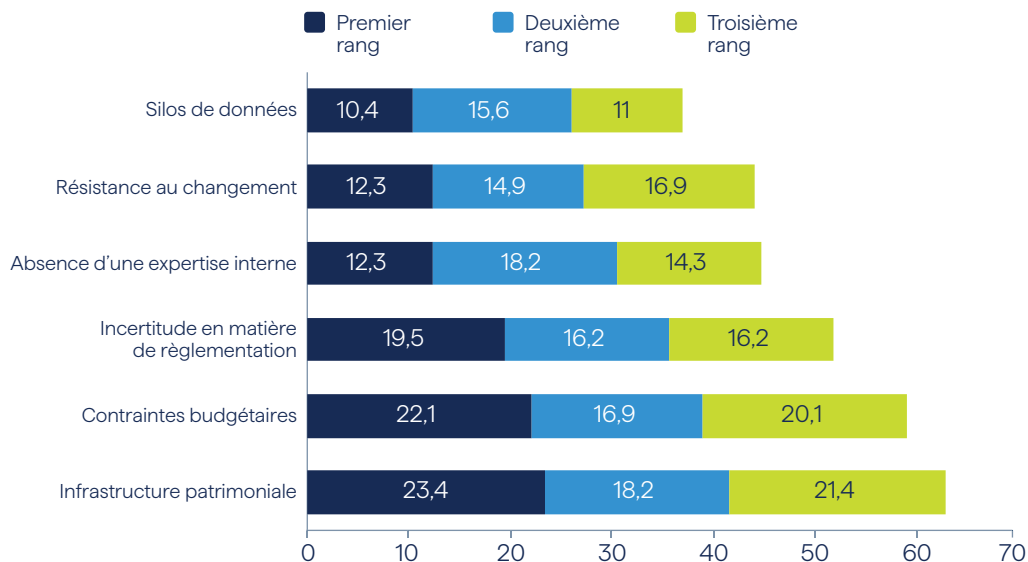
La plus grande part de répondants (36,4 %) indique que l'automatisation robotisée des processus (RPA) est adoptée à grande échelle dans plusieurs services, ce qui met en évidence le grand niveau de maturité opérationnelle. Un autre 18,8 % ont adopté la RPA dans certains cas seulement et 11 % sont toujours en phase d'essai. Remarquons que 15,6 % des répondants expliquent qu'ils se tournent vers d'autres outils, au détriment de la RPA, ce qui laisse supposer que certaines organisations optent pour des plateformes d'automatisation plus perfectionnées, éventuellement fondées sur l'IA ou des solutions de programmation schématisée. Un total de 18,2 % des répondants sont dans la phase exploratoire ou n'ont pas l'intention d'adopter la RPA.

Ces résultats montrent que même si la mise en œuvre de la RPA est répandue, certaines entreprises transitionnent vers des solutions d'automatisation plus adaptatives ou intelligentes.

Analyse sectorielle

Ces constatations sont en phase avec les tendances actuelles de l'automatisation intelligente des processus. Gartner (en anglais seulement) indique que, même si le taux d'adoption de la RPA demeure élevé, bon nombre d'entreprises de services financiers commencent à l'accroître ou à la remplacer par l'automatisation axée sur l'IA pour des tâches de plus grande valeur. Dans ses prévisions de 2025, Gartner (en anglais seulement) signale que la RPA reste fondamentale, mais est de plus en plus intégrée aux stratégies d'hyperautomatisation qui comprennent le processus décisionnel et l'apprentissage. Le *2024 Automation Trends Report* d'UiPath (en anglais seulement) indique que plus de 70 % des institutions financières ont adopté la RPA dans au moins un service, mais qu'un nombre grandissant d'institutions investissent dans les flux de travail qui intègrent l'IA et les outils d'automatisation avec infonuagique native, au-delà de l'automatisation structurée des tâches.

4 Quels sont les plus grands obstacles à la transformation numérique dans votre organisation?



Sommaire des résultats

Selon les répondants, les plus grands obstacles à la transformation numérique sont l'infrastructure patrimoniale (23,4 %) et les contraintes budgétaires (22,1 %). Ces difficultés illustrent les limitations structurelles et financières qui s'imposent à de nombreuses institutions financières. D'autres obstacles fréquemment cités sont l'incertitude en matière de réglementation (19,5 %) et l'absence d'une expertise interne (12,3 %), ce qui met en évidence les pressions opérationnelles et en matière de conformité contribuant à ralentir les efforts de transformation. Même si la résistance au changement et les silos de données se trouvent plus bas dans l'échelle des préoccupations, ces obstacles pèsent tout de même dans la balance, surtout dans le deuxième et le troisième niveaux d'importance. Ces indicateurs témoignent de la friction et la fragmentation qui persistent dans les organisations.

Analyse sectorielle

L'infrastructure patrimoniale et les contraintes budgétaires en tant que principaux obstacles concordent avec les observations générales dans l'industrie. Par exemple, McKinsey & Company (en anglais seulement) souligne que les banques ont souvent du mal à mettre en œuvre leurs stratégies numériques en raison des systèmes désuets, de l'architecture fragmentée des données et des silos organisationnels. Les budgets, les plateformes en place, les capacités internes et les milieux de réglementation des entreprises sont interreliés, ce qui explique pourquoi les répondants ont désigné ces éléments comme étant les principaux obstacles.

Conclusion

Le secteur des services financiers voit son paysage rapidement transformé par la modernisation de l'infonuagique et l'automatisation intelligente des processus. Ainsi, les organisations sont grandement satisfaites de leurs stratégies d'adoption de l'infonuagique et accélèrent la mise en œuvre de l'IA agentique au sein de leurs activités. La majorité des cadres participants affirment que les initiatives infonuagiques profitent d'un élan soutenu et que l'IA agentique passe rapidement des projets d'essai à une optimisation à l'échelle de l'entreprise. L'automatisation robotisée des processus a atteint une grande maturité parmi de nombreuses entreprises, quoiqu'un segment considérable s'engage dans une transition vers des plateformes d'automatisation plus perfectionnées, preuve que l'amélioration continue guide le secteur. Malgré ces progrès, des obstacles persistants comme l'infrastructure patrimoniale, les contraintes budgétaires, l'incertitude en matière de réglementation et les lacunes dans les compétences continuent de mettre un frein aux efforts en transformation numérique.

À long terme, les institutions financières devront miser sur le regroupement des capacités de l'infonuagique, de l'IA et de l'automatisation en vue d'assurer des flux de travail adaptatifs pour rester concurrentiels. Surmonter les obstacles structurels et financiers, investir dans du personnel talentueux et avoir confiance dans les systèmes autonomes seront gages de réussite. À mesure de l'évolution des technologies, les organisations qui privilégieront l'intégration, l'agilité et l'harmonisation stratégique seront en meilleure posture pour obtenir des retombées mesurables pour l'entreprise et diriger la prochaine phase de transformation numérique des services financiers.

L'avenir des services financiers dépend de la prise immédiate de mesures audacieuses. Dans un contexte de cybermenaces et de pressions réglementaires, l'innovation joue un rôle prépondérant. En employant l'IA et les technologies de pointe, votre organisation peut améliorer l'expérience client, accroître l'efficacité et demeurer conforme à la réglementation.

Communiquez avec nos spécialistes des services financiers pour créer une feuille de route 2026 qui harmonise les investissements en technologies avec les retombées à long terme pour l'entreprise.

Communiquer avec nous

Avez-vous des questions sur les renseignements présentés dans le rapport?

Alithya est votre conseiller de confiance

Nous sommes des conseillers de confiance qui misent sur l'IA et les technologies de pointe pour offrir des services en conseils stratégiques et en transformation numérique. Nous aidons à résoudre des défis commerciaux qui permettent à nos clients de saisir de nouvelles occasions, de moderniser les processus et de gagner en efficacité. Nous nous appuyons sur une équipe de classe mondiale composée d'experts passionnés de l'industrie, de solutions propriétaires basées sur l'IA, des plus récentes technologies numériques, d'une solide compréhension des applications critiques et d'un écosystème de partenaires pour accélérer l'atteinte des résultats. Nous nous appuyons sur des décennies de succès et des centres de livraison globaux spécialisés pour fournir des solutions de bout en bout.

Notre équipe d'experts possède une expérience sectorielle approfondie **des services financiers, dont les assurances, les services bancaires, les institutions financières et la gestion du patrimoine**. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients pour analyser la dynamique du marché, repérer les occasions et créer des stratégies sur mesure qui favorisent une croissance durable et l'atteinte d'avantages concurrentiels.

Conseil stratégique

IA et stratégie numérique

Performance organisationnelle

Cybersécurité

Architecture d'entreprise

Intelligence des processus

Gestion du changement

Services de gestion de programmes

Transformation organisationnelle

Mises en œuvre des ERP, SCM, EPM, CRM et HCM

Données et analytique

IA générative et IA agentique

Modernisation et intégration des applications

Gestion des opérations projets

Infrastructure infonuagique

Développement d'applications sur mesure

Systèmes de contrôle et ingénierie logicielle

Accompagnement technologique

Adoption du numérique et formation

Services gérés

Mise en œuvre du changement

Ingénierie de la qualité

Amélioration continue de l'IA

L'équipe Alithya

Talents locaux | Stratégie de smart shoring | Équipes agiles

Nos partenaires technologiques



Références

1. [Cloud Business Survey \(PwC\)](#)
2. [Public Cloud Spending Forecast for Banking \(Gartner\)](#)
3. [Future of AI Report \(Accenture\)](#)
4. [Agentic AI Adoption Trends \(MIT Technology Review\)](#)
5. [Digital Transformation Barriers in Financial Services \(McKinsey & Company\)](#)
6. [Automation Trends Report \(UiPath\)](#)