Alithya 2026

Rapport Alithya sur les tendances et l'analyse des services financiers

Services financiers : Passer à l'échelle avec l'IA en toute confiance

Alithya

Introduction

Les entreprises de services financiers ont débuté 2026 avec un élan marqué en matière d'IA, d'automatisation et de modernisation numérique. Maintenant que l'année est plus qu'à moitié écoulée, les institutions financières sont passées de l'intérêt à l'exécution. Elles cherchent des moyens concrets d'améliorer leur efficacité, de renforcer la prévention de la fraude, de simplifier l'intégration des clients et de mieux utiliser leurs données dans les décisions quotidiennes. Ce rapport s'appuie sur les résultats du Sondage Alithya 2026 sur les services financiers, mené auprès de plus de 150 cadres supérieurs en Amérique du Nord. Il explore quatre grands thèmes : les défis liés à l'adoption de l'IA générative, les domaines où l'automatisation génère le plus de valeur, la façon dont l'IA est utilisée dans la prise de décision et le degré de confiance des organisations à répondre aux exigences de conformité en évolution. Ensemble, ces résultats montrent où les institutions financières progressent, où les obstacles subsistent et ce qui pourrait façonner les priorités technologiques pour le reste de 2026 et les années à venir.

À propos du sondage

Les résultats du sondage ont été résumés et appuyés par des constats tirés d'autres rapports sectoriels afin d'offrir du contexte, des points saillants et une perspective concrète. L'objectif est d'aider les entreprises de services financiers à comprendre comment leurs priorités évoluent sur les plans de l'IA, de l'automatisation, de la prise de décision et de la conformité d'ici la fin de l'année 2026. Les résultats détaillés du sondage sont présentés dans les sections qui suivent.

Alithya

Constats clés

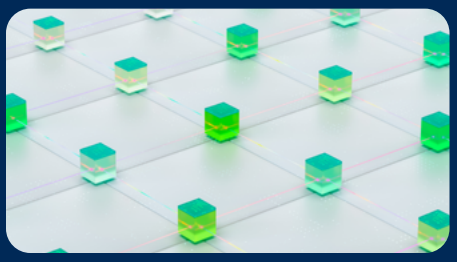
Principal défi lié à l'adoption de l'IA générative :



66 %

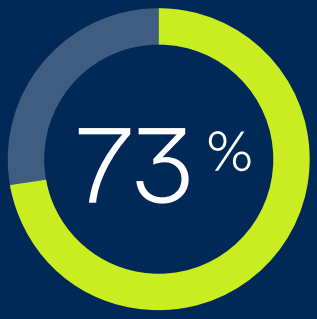
66,2 % des organisations ont désigné le manque d'expertise et de compétences internes comme le plus grand obstacle. Cela laisse croire que les écarts de compétences constituent le principal frein au déploiement à grande échelle des initiatives d'IA dans les services financiers.

Adoption de l'IA dans la prise de décision :



74,3 % des organisations utilisent l'IA au moins modérément dans leur prise de décision. L'IA est donc devenue un outil courant pour appuyer les choix stratégiques et opérationnels.

Principal domaine visé par l'automatisation



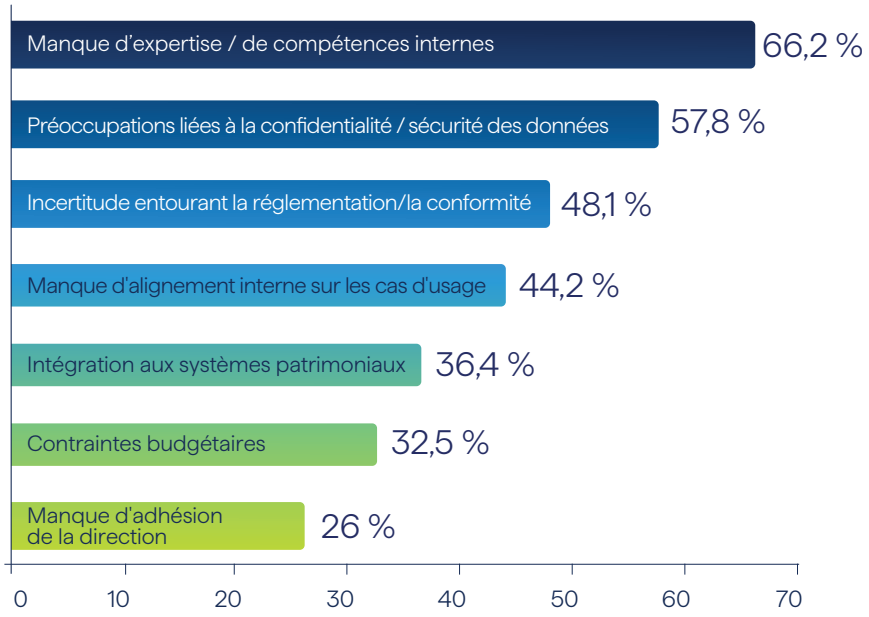
72,7 % des répondants ont indiqué que l'efficacité opérationnelle interne était la principale priorité. Cela témoigne de l'accent mis par les entreprises du secteur sur la simplification des processus de base afin d'accroître la productivité et de réduire le risque.



Confiance quant à la préparation à la conformité :

75,9 % des répondants se disent confiants de répondre aux exigences de conformité en évolution. La plupart des institutions seraient donc prêtes pour les changements réglementaires, même si une certaine incertitude persiste.

1 Quels sont les plus grands défis auxquels votre organisation fait face dans l'adoption de l'IA générative?



Sommaire des résultats

Le principal défi cité par les répondants concernant l'adoption de l'IA générative est le manque d'expertise et de compétences internes (66,2 %), suivi des préoccupations liées à la confidentialité et à la sécurité des données (57,8 %). Ces défis mettent en lumière des lacunes organisationnelles courantes : les connaissances techniques nécessaires pour concevoir et déployer des solutions d'IA générative, et les craintes entourant le contrôle des données et la conformité. L'incertitude réglementaire (48,1 %) et le manque d'alignement interne sur les cas d'usage (44,2 %) montrent en outre que plusieurs entreprises peinent encore à définir des applications sûres et rentables pour l'IA générative. L'intégration aux systèmes patrimoniaux (36,4 %), les contraintes budgétaires et le scepticisme de la direction complètent la liste des défis.

Ensemble, ces réponses reflètent un secteur enthousiaste mais prudent, optimiste quant au potentiel de l'IA générative, tout en composant avec des obstacles bien réels sur les plans de la technologie, des talents et de la gouvernance.

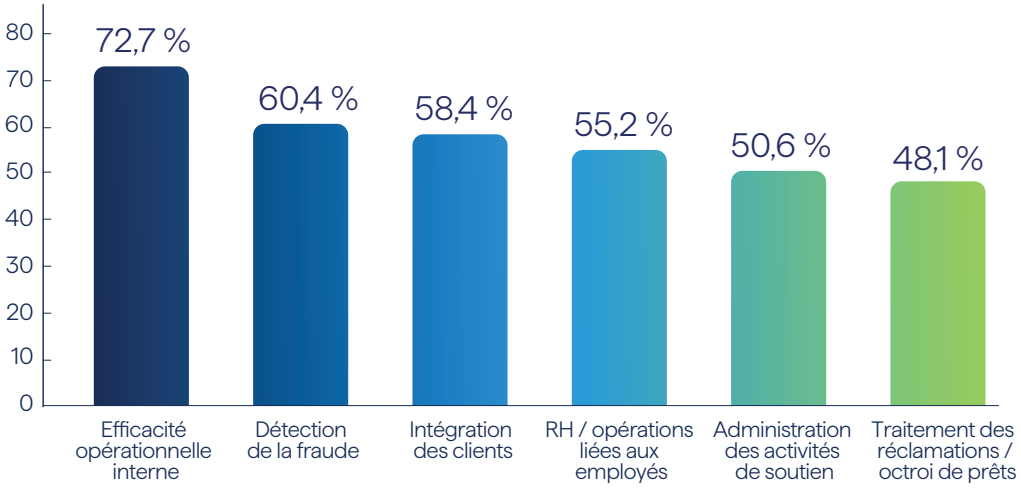


Analyse sectorielle

Ces résultats font écho à des préoccupations largement répandues dans les services financiers et dans d'autres secteurs réglementés.

Le sondage 2025 State of Generative AI de Deloitte révèle que 68 % des dirigeants citent le manque de compétences internes en IA comme leur principal défi. Les entreprises de services financiers s'inquiètent particulièrement d'une mise en œuvre sécuritaire et d'un déploiement à l'échelle de l'organisation responsable. IBM souligne pour sa part que la gouvernance des données, les biais et la transparence des modèles figurent parmi les principales préoccupations des entreprises. Plusieurs d'entre elles peinent à préparer leurs bases de données pour l'entraînement de l'IA générative tout en respectant les lois sur la protection des données. Ces constats confirment que l'adoption de l'IA générative passe par l'alignement des compétences, de l'infrastructure, de la direction et de la réglementation afin d'en maximiser les retombées en toute sécurité.

2 Quels domaines opérationnels bénéficieraient le plus de l'automatisation?



Sommaire des résultats

Les répondants ont massivement désigné l'efficacité opérationnelle interne (72,7 %) comme le domaine pouvant le plus bénéficier de l'automatisation, ce qui témoigne d'une volonté généralisée de simplifier les processus de base. La détection de la fraude (60,4 %) et l'intégration des clients (58,4 %) se démarquent également, signe de la pression exercée pour protéger les transactions numériques et réduire les délais de service. Par ailleurs, les fonctions des ressources humaines (55,2 %) et le travail administratif (50,6 %) suscitent un vif intérêt pour l'automatisation des rôles de soutien, tandis que le traitement des réclamations et l'octroi de prêts (48,1 %) indique des gains d'efficacité possibles au cœur de la prestation de services.

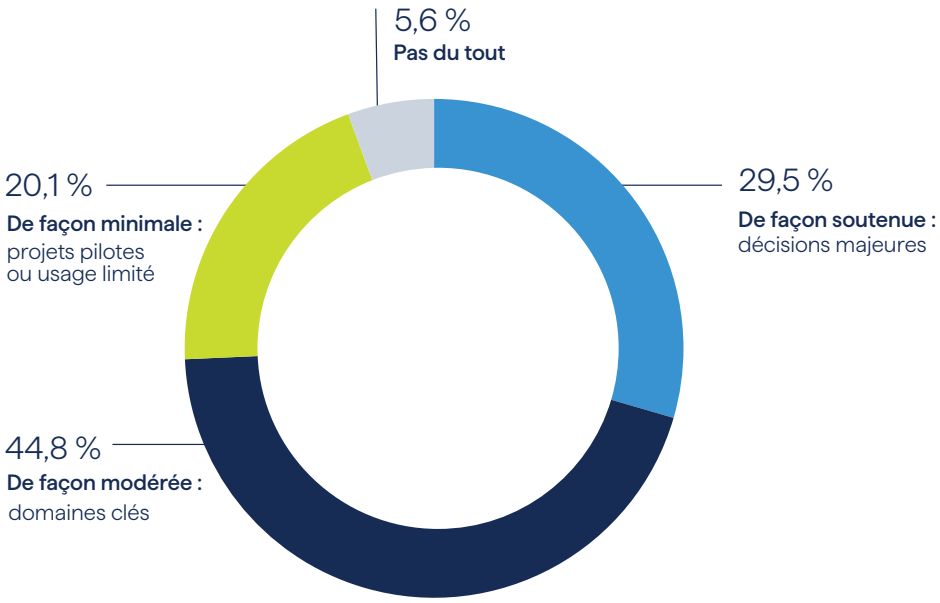
Dans l'ensemble, les résultats montrent que les organisations souhaitent appliquer l'automatisation à grande échelle, mais qu'elles la priorisent dans les domaines qui influencent directement la rapidité des opérations, la sécurité et l'expérience client.

Analyse sectorielle

Les résultats du sondage, où une forte majorité d'organisations citent l'efficacité opérationnelle interne (72,7 %) et la détection de la fraude (60,4 %) comme principales occasions d'automatisation, concordent avec les grandes tendances du secteur. Le rapport de McKinsey & Company sur l'automatisation dans le secteur bancaire montre par exemple que le déploiement de l'automatisation des processus dans plusieurs fonctions opérationnelles peut générer des économies et des gains de productivité importants, surtout lorsque les systèmes patrimoniaux sont pris en compte dès le départ.

De son côté, le rapport de KPMG sur l'adoption mondiale des technologies indique que les entreprises de services financiers identifient l'automatisation des tâches répétitives, comme les processus administratifs et les flux de travaux liés à l'expérience employé, comme étant leur principal objectif à court terme dans l'utilisation de l'IA et des outils connexes. La concordance entre les réponses au sondage et les rapports sectoriels confirme que les entreprises priorisent l'automatisation là où elle offre un rendement élevé, réduit le risque, notamment dans la détection de la fraude, et libère du temps pour des activités à valeur ajoutée.

3 Dans quelle mesure utilisez-vous l'IA pour la prise de décision?



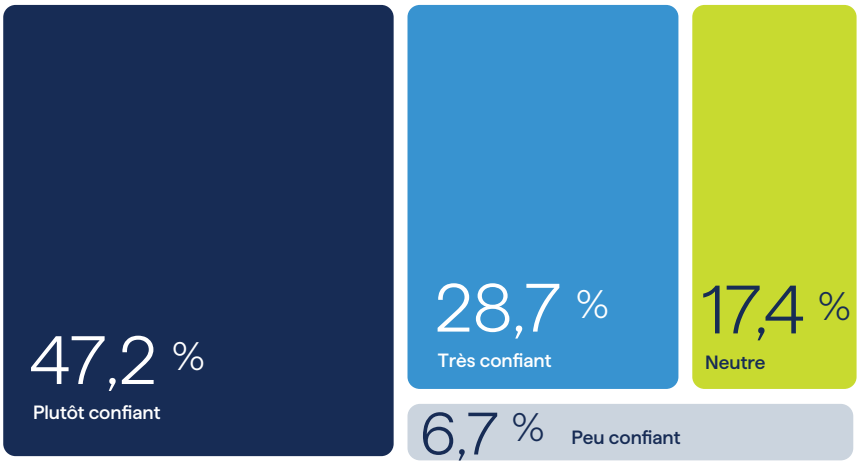
Sommaire des résultats

Près des trois quarts des répondants, soit environ 74,3 %, utilisent l'IA au moins modérément dans leurs processus décisionnels. De ce nombre, 29,5 % affirment y avoir largement recours pour des décisions majeures ou stratégiques. Une autre tranche de 44,8 % indique que l'IA appuie certains domaines décisionnels clés. Environ 20,1 % en sont encore à une phase initiale d'utilisation minimale, alors que seulement 5,6 % n'utilisent pas encore l'IA. L'aide à la décision fondée sur l'IA se généralise donc dans les opérations, la plupart des entreprises ayant dépassé la phase d'expérimentation.

Analyse sectorielle

Les résultats du sondage, qui montrent que plus de 70 % des répondants utilisent l'IA au moins modérément dans la prise de décision, s'inscrivent dans les grandes tendances observées dans le secteur des services financiers. Le Conseil de stabilité financière (CSF), qui surveille les risques financiers mondiaux, souligne lui aussi le recours croissant à l'IA dans les décisions opérationnelles et stratégiques. Sa revue de 2025 note que les institutions financières accélèrent le déploiement de l'IA pour réduire les biais humains et accroître la rapidité décisionnelle, notamment en gestion de portefeuille, en risque de crédit et en conformité réglementaire. Le CSF prévient toutefois que la gouvernance, l'auditabilité et l'explicabilité doivent suivre le même rythme que l'adoption.

4 Dans quelle mesure êtes-vous confiants de répondre aux exigences de conformité en évolution (par exemple Bâle III, IFRS 17, ESG)?



Sommaire des résultats

Au total, 75,9 % des répondants se disent très confiants (28,7 %) ou plutôt confiants (47,2 %) que leur organisation répondra aux exigences de conformité en évolution. Un répondant sur six (17,4 %) s'est dit neutre et une plus faible proportion (6,7 %) a indiqué être peu confiante. Ces résultats laissent croire que, si la plupart des institutions se sentent prêtes pour les changements réglementaires à venir, une minorité demeure hésitante ou incertaine quant à son état de préparation.

Analyse sectorielle

Les résultats du sondage reflètent des tendances sectorielles plus larges, où les institutions financières placent la préparation à la conformité en priorité stratégique. Selon la revue 2024 des cadres réglementaires du Conseil de stabilité financière, plus de 60 % des banques mondiales sondées considèrent les changements en matière de conformité comme le principal risque d'affaires des deux prochaines années. Ces constats sont clairs : les organisations ont un niveau de confiance est élevé po, mais la préparation repose sur la discipline opérationnelle, l'intégration des données et l'automatisation des processus. En parallèle, les cadres de gouvernance doivent tous soutenir cette promesse.

Conclusion:

Les résultats du sondage illustrent un secteur des services financiers activement engagé dans la modernisation, tout en restant conscient de ses défis. Les organisations misent fortement sur l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et l'intégration de l'IA dans la prise de décision, mais plusieurs composent encore avec des écarts de compétences internes et la complexité de l'adoption des nouvelles technologies. La confiance à l'égard des exigences de conformité est généralement élevée, mais une partie des institutions demeure prudente quant à son état de préparation. Ces résultats mettent en lumière une réelle ambition des entreprises de services financiers, contrebalancée par un besoin de gouvernance solide et de développement de la main-d'œuvre.

Au cours des prochaines années, les institutions financières devraient approfondir leurs investissements en IA, en automatisation et en solutions infonuagiques afin de gagner en productivité et en résilience. À mesure que ces technologies s'intègrent aux opérations quotidiennes, l'attention sera accordée au développement des capacités internes, à la résolution des défis liés aux systèmes patrimoniaux et au maintien de la conformité. Les organisations les mieux placées pour réussir seront celles qui sauront aligner stratégie, technologie et exécution, en transformant des ambitions audacieuses en résultats mesurables tout en naviguant dans un environnement réglementaire et d'innovation en évolution.

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

aws partner network

Microsoft Solutions Partner

ORACLE | Partner

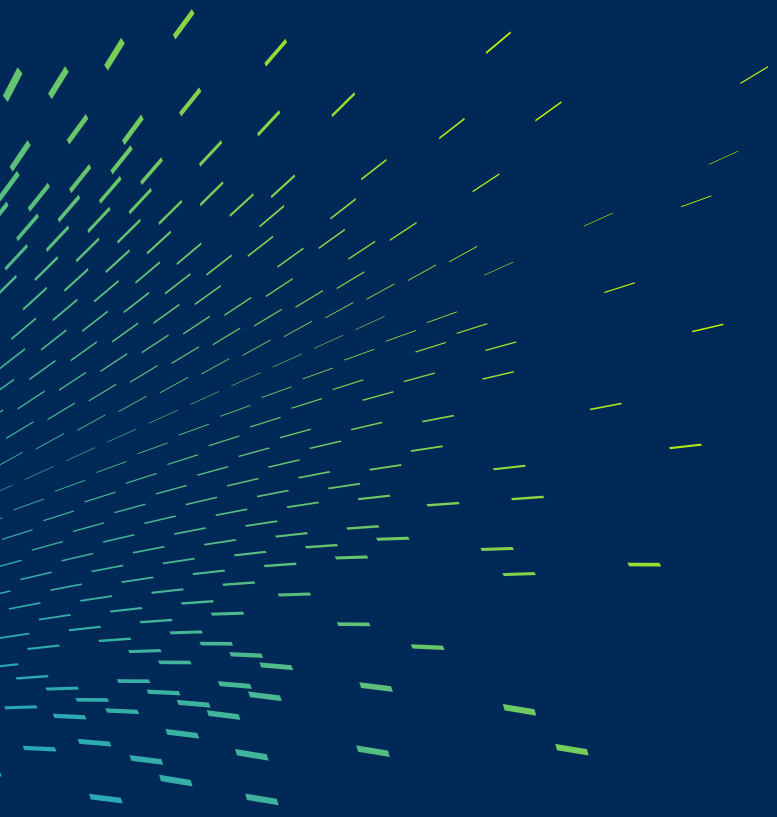
salesforce partner

© Rapport d'analyse d'Alithya sur les tendances en matière de services financiers en 2026

Alithya

Références

1. 2025 State of Generative AI Survey (Deloitte) (en anglais seulement)
2. Enterprise AI Concerns Report (IBM) (en anglais seulement)
3. Automation in Banking Report (McKinsey & Company) (en anglais seulement)
4. Adoption de la technologie au sein des services financiers (KPMG)
5. 2025 Review of AI in Financial Services (Conseil de stabilité financière - CSF) (en anglais seulement)
6. 2024 Review of Regulatory Frameworks (Conseil de stabilité financière - CSF) (en anglais seulement)



© Rapport d'analyse d'Alithya sur les tendances en matière de services financiers en 2026

Alithya