

Alithya 2026

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

La stabilité d'abord :
les principales priorités
commerciales qui façonneront
les services financiers en 2026

Alithya

Introduction

À l'aube de 2026, les institutions financières ont réorienté leur stratégie vers l'optimisation de l'expérience client, l'amélioration de la rentabilité, le renforcement de la cybersécurité et la prise de décisions fondées sur des données. En tirant parti du point de vue de plus de **150 cadres supérieurs des services financiers** en Amérique du Nord, le rapport analyse les résultats de l'enquête de 2026 d'Alithya sur les services financiers et met en évidence quatre domaines clés : les principales priorités commerciales pour 2026, les principaux investissements technologiques, les facteurs les plus importants dans la sélection d'un partenaire technologique et la satisfaction à l'égard des partenaires technologiques existants. L'ensemble de ces constatations offre une vision claire de la manière dont les institutions financières se positionnent pour assurer leur croissance, leur différenciation et une exécution efficace au cours de l'année à venir.

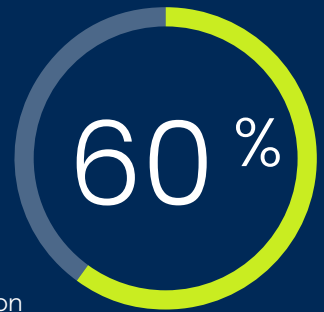
À propos du rapport

Les résultats de l'enquête ont été synthétisés et enrichis de notions tirées d'autres sources sectorielles afin de mettre en lumière les principales constatations et les pistes d'action. Cette approche permet aux organisations de services financiers de mieux comprendre les dynamiques qui façonnent leur secteur et de planifier de manière plus intelligente et plus efficace pour l'année 2026 et au-delà. Les résultats détaillés et l'analyse de l'enquête sont présentés au cours des sections suivantes.

Principale priorité des entreprises en 2026 :
60 % des personnes interrogées estiment que

l'optimisation de l'expérience client constitue la principale priorité de leur entreprise

Cette tendance met en évidence la volonté de l'ensemble du secteur à accorder la priorité à la croissance et à la différenciation grâce à une meilleure expérience client.



Investissement technologique en 2026 :

35,7 % des personnes interrogées ont cité

l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique

comme étant l'investissement technologique le plus crucial. Cette tendance reflète l'engagement du secteur à exploiter l'analyse avancée et l'automatisation pour obtenir un avantage concurrentiel.

Principale priorité chez un partenaire technologique :

30 % Près de 30 % des personnes interrogées considèrent

les capacités techniques

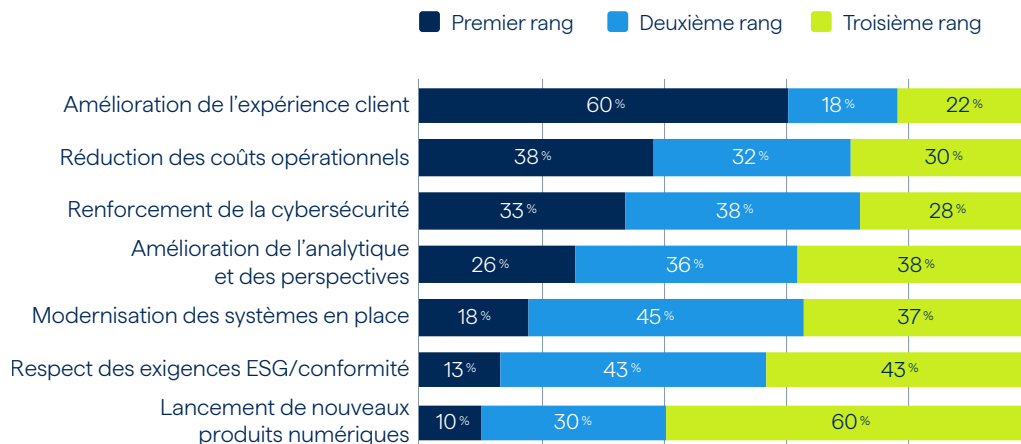
comme étant la caractéristique la plus importante chez un partenaire technologique. Les institutions financières sont à la recherche de partenaires dotés d'une expertise approfondie pour soutenir des initiatives complexes de transformation numérique.

Satisfaction à l'égard des partenaires technologiques :

62,8 % 

62,8 % des personnes interrogées se déclarent très satisfaites du rendement et de la cohérence de leurs partenaires technologiques. Cette tendance laisse penser que la plupart des organisations sont convaincues de la capacité de leurs partenaires à atteindre leurs objectifs stratégiques.

1 Quelles sont les principales priorités de votre entreprise en 2026?



Synthèse des résultats

Les résultats de l'enquête indiquent que l'optimisation de l'expérience client constitue la priorité dominante des entreprises en 2026, puisque 60 % des personnes interrogées la considèrent comme arrivant au premier rang, lui conférant ainsi une importance prépondérante, à une large majorité. La réduction des coûts opérationnels (38 %) et le renforcement de la cybersécurité (33 %) figurent au deuxième rang des priorités, ce qui souligne la pression constante exercée en vue d'améliorer l'efficacité tout en protégeant l'organisation. Les résultats laissent penser que les organisations privilégient la croissance et la différenciation grâce à une meilleure expérience client. Par ailleurs, la recherche d'un bon équilibre entre le contrôle des coûts et l'atténuation des risques joue à leurs yeux le rôle de catalyseur essentiel de la concurrence à long terme.

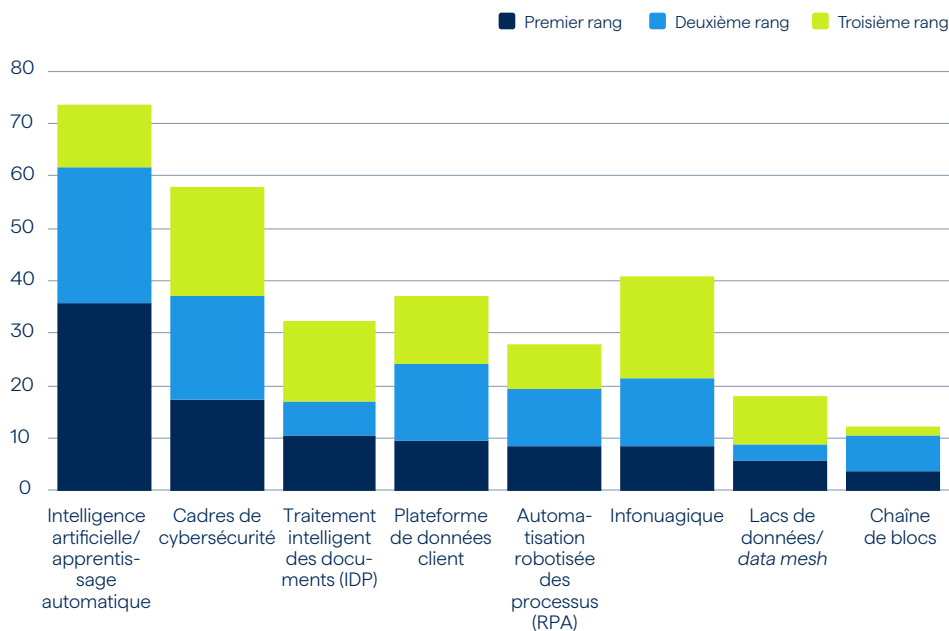
Analyse sectorielle

La forte insistance sur l'expérience client, l'efficacité des coûts et la cybersécurité correspondent bien aux domaines au sein desquels les institutions financières ressentent la plus lourde pression opérationnelle et concurrentielle. Comme les attentes des clients ne cessent de croître, les entreprises accordent la priorité aux initiatives axées sur l'expérience, tout en gérant des marges serrées et en augmentant leur exposition aux cyberrisques, ce qui pousse les dirigeants à renforcer à la fois l'engagement en amont et les opérations centrales en parallèle.

Des recherches menées par le secteur confirment ces résultats. Selon l'enquête portant sur les données et l'analyse bancaires menée par Deloitte (Banking Data & Analytics Survey, en anglais seulement), 94 % des banques considèrent que la qualité des données est essentielle, ce qui souligne le rôle de l'analyse dans l'optimisation de l'expérience client et l'efficacité du processus de prise de décision. De même, l'enquête mondiale sur la gestion des risques bancaires menée par EY et l'Institute of International Finance (Global Bank Risk Management Survey, en anglais seulement) révèle que la cyberrésilience constitue une priorité stratégique majeure, en raison de l'escalade des menaces et de l'intensification de la surveillance réglementaire.

L'ensemble de ces constatations indique que le secteur recadre ses priorités en fonction de la confiance des clients, de la résilience opérationnelle et de l'efficacité durable. Les institutions souhaitent contrôler les coûts, protéger les données des clients et offrir des expériences numériques plus personnalisées, les priorités mises en évidence dans le cadre de l'enquête signalent une évolution vers un modèle opérationnel plus sûr, plus centré sur le client et plus basé sur des perspectives.

2 Quelles sont les technologies dans lesquelles vous investissez activement ou que vous prévoyez d'adopter d'ici 2026?



Synthèse des résultats

L'IA et l'apprentissage automatique constituent l'investissement technologique le plus important, puisque 35,7 % des personnes interrogées les considèrent comme étant leur priorité absolue, suivis par les cadres de cybersécurité (17,5 %). Ces deux aspects dominent clairement la planification des investissements au stade précoce, ce qui laisse penser qu'une double approche axée sur l'intelligence et la protection est nécessaire. Des technologies telles que le traitement intelligent des documents, l'automatisation des processus robotiques et l'infonuagique suivent de près, ce qui signifie que les efforts d'automatisation et de modernisation de l'infrastructure ne fléchissent pas.



35,7%

IA/apprentissage automatique



17,5%

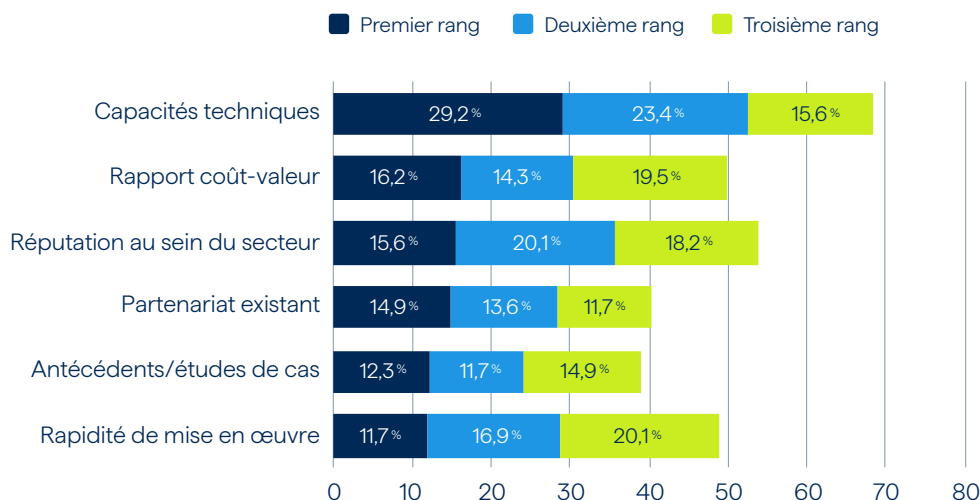
Cybersécurité

Analyse sectorielle

L'accent mis sur l'IA et la cybersécurité reflète les réalités actuelles du secteur. Les institutions financières s'empressent d'automatiser la prise de décision et de protéger les opérations numériques. Selon le rapport de 2024 sur les prédictions en matière d'IA de PwC (2024 AI Predictions report, en anglais seulement), 73 % des entreprises de services financiers accélèrent l'adoption de l'IA afin de stimuler leur avantage concurrentiel. De même, Gartner a signalé la cybersécurité comme étant une priorité au sein des conseils d'administration, prévoyant que les services de sécurité atteindront **215 milliards de dollars à l'échelle mondiale d'ici 2026**.

Cette double priorité révèle que les institutions financières adoptent l'automatisation intelligente, tout en veillant à agir selon un cadre sécurisé et conforme. Si les technologies émergentes telles que la chaîne de blocs et le maillage de données figurent dans la planification, leur moindre priorité suggère que celles-ci sont encore considérées comme des paris secondaires dans le cadre de la plupart des stratégies de transformation.

3 Quelle est la principale priorité que vous souhaitez retrouver chez un partenaire technologique?



Synthèse des résultats

Les personnes interrogées ont classé **les capacités techniques** comme étant la caractéristique la plus importante chez un partenaire technologique, puisque près de 30 % d'entre elles l'ont citée en première position. Le rapport coût-efficacité et la réputation du secteur suivent de près, ce qui indique que les acheteurs recherchent des compétences avérées, mais aussi de la valeur et de la crédibilité. Les attributs les moins bien cotés, tels que la « rapidité de mise en œuvre » et le « rendement antérieur », occupent toujours une place importante en deuxième et troisième positions, ce qui laisse penser que la rapidité et les antécédents de réussite sont perçus comme étant des critères secondaires, mais tout de même déterminants.

Analyse sectorielle

La principale priorité – les capacités techniques (29,2 %) – témoigne d'une demande croissante de partenaires disposant d'une expertise technique approfondie et aptes à mettre en œuvre des solutions avancées. Cette tendance correspond aux conclusions d'Accenture selon lesquelles 91 % des cadres supérieurs du secteur bancaire privilégient les partenariats avec des fournisseurs dotés d'une grande expertise technique.

Le rapport coût-valeur (16,2 %) et la réputation au sein du secteur (15,6 %) suivent également de près, ce qui indique que les institutions financières tiennent compte aussi bien de la profondeur technique que du rendement du capital investi. Dans un contexte de resserrement des budgets, les entreprises recherchent des partenaires qui offrent à la fois de l'innovation et des avantages économiques.

Les attributs tels que la rapidité de mise en œuvre et le rendement antérieur sont moins bien cotés, ce qui laisse supposer que l'on s'éloigne du « rapide et familier » pour s'orienter vers une capacité stratégique à long terme. Gartner confirme ce constat, notant que les acheteurs privilégient désormais les partenaires qui favorisent l'adaptabilité et l'adéquation à long terme.

Ces résultats confirment que les institutions financières deviennent plus sélectives, privilégiant l'expertise, la cohérence et la valeur stratégique dans le cadre de leurs partenariats technologiques.

4 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du rendement de vos partenaires technologiques actuels et de leur adéquation avec vos principales priorités?



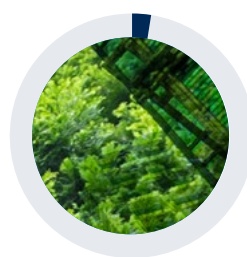
62,8 %

Très satisfait



33,3 %

Plutôt satisfait



2,6 %

Neutre

Synthèse des résultats

Près de deux tiers des personnes interrogées (62,8 %) se déclarent très satisfaites du rendement de leurs partenaires technologiques et de leur adéquation avec leurs priorités stratégiques. Un tiers supplémentaire (33,3 %) est plutôt satisfait, tandis que seule une petite fraction (2,6 %) a exprimé sa neutralité ou son incertitude. Ces résultats laissent entendre que la plupart des organisations ont confiance en la valeur apportée par leurs partenaires actuels, en particulier en ce qui concerne le soutien des objectifs de l'entreprise tels que la transformation numérique, l'adoption de l'IA et l'efficacité opérationnelle.

Analyse sectorielle

Les degrés élevés de satisfaction signalés dans le cadre de cette enquête sont le reflet d'un écosystème de partenaires en pleine maturation, au sein duquel les entreprises deviennent plus efficaces dans la sélection et la gestion des fournisseurs de technologies stratégiques. Selon l'étude sur l'état des partenariats technologiques stratégiques (The State of Strategic Technology Partnerships, en anglais seulement) de Forrester, les entreprises qui intègrent des cadres de responsabilité des partenaires et des modèles de co-innovation voient leur rendement du capital investi en matière de numérique se multiplier par deux. Ce constat est conforme à la tendance observée ici, c'est-à-dire que la satisfaction est fortement liée à l'harmonisation aux priorités, et non pas seulement à l'exécution. Par ailleurs, l'International Data Corporation (IDC) constate que 68 % des institutions financières ont restructuré leurs modèles de mobilisation des partenaires depuis 2022 afin de se concentrer sur la réalisation d'une valeur commune, plutôt que sur la surveillance des fournisseurs.

Cette évolution vers une collaboration axée sur les résultats favorise probablement la satisfaction, en particulier parmi les entreprises qui considèrent leurs partenaires comme des facilitateurs plutôt que de simples fournisseurs.

Conclusion :

En ce début d'année 2026, le secteur des institutions financières recalibre ses priorités en fonction de l'amélioration de l'expérience client, de la rentabilité, de la cybersécurité et du processus décisionnel fondé sur des données. Les résultats de l'enquête montrent que les organisations investissent massivement dans l'IA et l'apprentissage automatique et l'analyse de pointe pour fournir des services plus personnalisés, efficaces et sécurisés, tout en recherchant des partenaires technologiques dotés d'une expertise technique approfondie pour les aider à gérer des initiatives de transformation complexes. Le degré élevé de satisfaction à l'égard des partenaires actuels témoigne d'une approche plus mûre de la sélection stratégique des fournisseurs et de leur adéquation aux objectifs de l'entreprise, y compris l'innovation centrée sur le client.

À l'avenir, les institutions financières devraient continuer à investir dans l'automatisation et l'intelligence des données, maintenir des pratiques disciplinées en matière de cybersécurité et de conformité et favoriser une culture de l'innovation. Plus important encore, il sera essentiel de placer l'expérience client au cœur de ces stratégies afin d'instaurer la confiance, de favoriser la différenciation et d'obtenir des résultats mesurables. En se concentrant sur ces priorités et en établissant des partenariats solides, les organisations peuvent se positionner pour une réussite à long terme dans un paysage financier en pleine évolution.

L'avenir des services financiers dépend de la prise immédiate de mesures audacieuses. Face aux cybermenaces et aux pressions réglementaires, l'innovation est primordiale. En exploitant l'IA et les technologies avancées, votre organisation peut améliorer l'expérience client, gagner en efficacité et assurer sa conformité aux réglementations.

Contactez nos experts en services financiers pour créer une feuille de route 2026 qui concilie l'investissement technologique et les retombées commerciales à long terme.

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 dernier cri 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 d'experts passionnés de l'industrie, de propriétés intellectuelles 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 couvre l'ensemble du **secteur financier, y compris les services d'assurance, les services bancaires, les services aux institutions financières et les services de gestion de patrimoine**. Nous travaillons 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

Rendement organisationnel

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

Activités de projet

Infrastructure infonuagique

Développement d'applications sur mesure

Génie logiciel et génie de contrôle

Habilitation commerciale

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. [Banking Data & Analytics Survey](#) (Deloitte)
2. [Global Bank Risk Management Survey](#) (EY/IIF)
3. [AI Predictions Report](#) (PwC)
4. [Banking Security Services Forecast](#) (Gartner)
5. [Strategic Technology Partnerships](#) (Accenture)
6. [The State of Strategic Technology Partnerships](#) (Forrester)
7. [Financial Institutions Partner Engagement Models](#) (IDC)