



# Rapport mondial de KPMG sur la technologie 2022 – La perspective canadienne

Les entreprises  
canadiennes investissent  
pour façonner l'avenir

2022 | [home.kpmg/ca/rapport-sur-la-technologie](https://home.kpmg/ca/rapport-sur-la-technologie)



# Préface

Après avoir accéléré leurs plans de transformation numérique pendant la pandémie, les organisations doivent maintenant faire face à une foule de nouveaux défis, allant de l'incertitude économique et des troubles géopolitiques à la hausse des coûts et à une crise mondiale des talents. Dans ce contexte, les leaders canadiens du numérique ont continué à investir dans les technologies nouvelles et émergentes.

Dans son dernier rapport mondial sur la technologie, KPMG a sondé plus de 2 200 cadres technologiques et experts sectoriels du monde entier. La presque totalité des répondants – ce qui correspond essentiellement à ceux qui ont investi dans leur évolution numérique – disent avoir constaté une amélioration du rendement et de la rentabilité depuis deux ans. Bien que, dans l'ensemble, les répondants canadiens semblent être plus réticents à prendre des risques en adoptant de nouvelles technologies que leurs homologues internationaux, ils font tout de même des plans et des investissements importants.

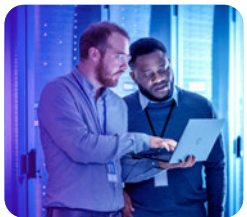
D'autres informations tirées du rapport Perspective des chefs de la direction 2022 de KPMG révèlent que, même si les chefs d'entreprise canadiens sont conscients des obstacles qu'ils devront affronter, ils restent optimistes quant à leur capacité à prospérer au cours des trois prochaines années – et comptent sur la technologie pour y parvenir. Les deux rapports mettent en évidence six grands thèmes sur lesquels les entreprises canadiennes devraient orienter leurs efforts de transformation, en particulier dans l'éventualité d'un ralentissement économique.



# six grands thèmes

**Le rythme accéléré de la transformation numérique**

**04**



**Même si les Canadiens sont réticents à prendre des risques, ils démontrent un appétit croissant envers les technologies émergentes**

**07**



**L'importance de l'orientation client comme moteur des investissements en TI**

**09**



**L'adoption de la technologie augmente la rentabilité**

**12**



**L'infonuagique n'est plus un enjeu majeur, mais reste un élément important des stratégies de transformation**

**14**



**Les technologies perturbatrices vecteurs de nouvelles cybermenaces**

**16**



# Le rythme accéléré de la transformation numérique



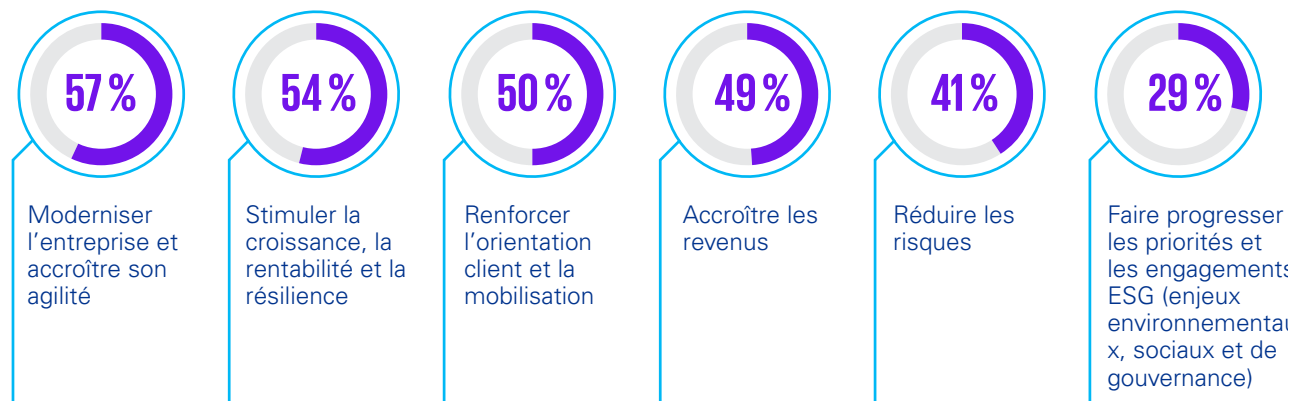
**Les répondants ont été presque unanimes à affirmer que la transformation numérique les avait aidés à franchir plus rapidement les étapes clés de leur parcours, tant sur le plan opérationnel que technologique, et qu'ils entendaient donner la priorité à la modernisation des applications et à l'automatisation intelligente au cours de la prochaine année.**

Ils ont également été nombreux à manifester leur intérêt pour les nouvelles technologies, notamment le métavers, les jetons non fongibles

(NFT) et les technologies Web3. Malgré le risque de ralentissement économique, pour 57 % des répondants canadiens (contre 48 % à l'échelle mondiale), une agilité accrue et la modernisation de l'entreprise constituent les principaux moteurs de la transformation numérique et devraient bénéficier d'investissements correspondants.

Cependant, l'un des plus grands défis à venir – au Canada comme ailleurs dans le monde – est le manque de talents et de compétences nécessaires à la mise en œuvre et à l'adoption de technologies innovantes. En période de ralentissement économique, les entreprises qui s'en sortent le mieux sont celles qui continuent à investir dans les activités les plus essentielles.

## Quels sont les principaux moteurs de votre transformation numérique et des investissements qui en découlent?



La guerre des talents est devenue un enjeu primordial pour les organisations qui veulent gagner. Si l'expérience client sera toujours importante pour la marque et le succès commercial, les leaders du numérique doivent également se concentrer sur la mobilisation des employés, car l'expérience des employés va bientôt devenir un facteur de réussite de premier plan."

**Sanjay Pathak**

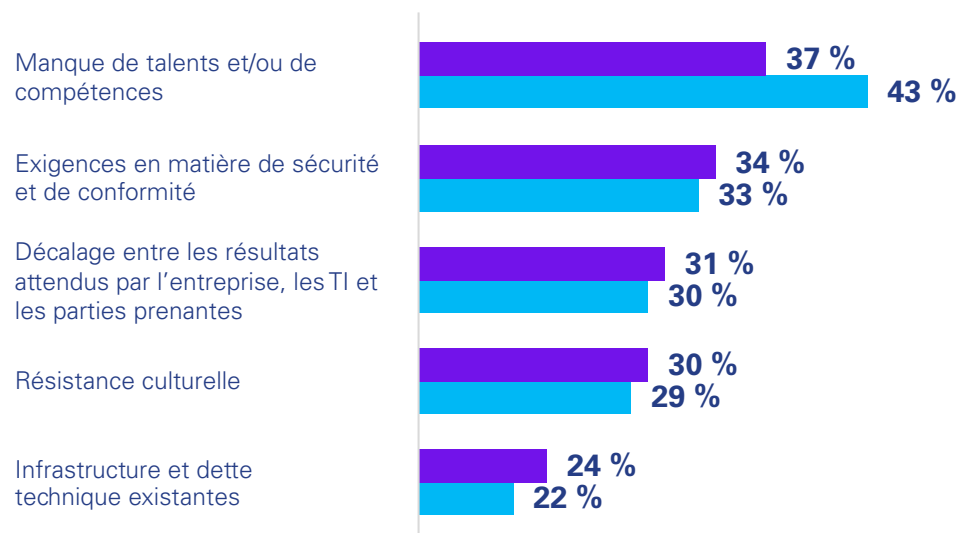
Associé et leader national, Stratégie technologique et transformation numérique, KPMG au Canada

C'est le moment pour les entreprises canadiennes de se montrer à la hauteur, d'élaborer des cas d'utilisation des technologies perturbatrices et de s'assurer qu'elles développent les compétences requises, que ce soit à l'interne ou par l'intermédiaire d'un solide écosystème de partenaires externes afin que, au moment de la reprise, elles puissent continuer à prospérer.

## Quels sont les principaux obstacles qui freinent votre adoption des nouvelles technologies numériques?



## Quels sont les principaux défis auxquels votre organisation est ou a été confrontée dans sa transformation informatique?





**Même si les Canadiens sont réticents à prendre des risques, ils démontrent un appétit croissant envers les technologies émergentes**

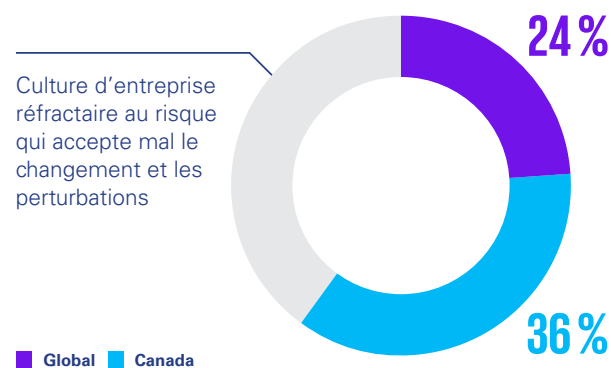
## Les participants internationaux au sondage ont déclaré qu'ils avaient jeté les bases pour accueillir les technologies émergentes et seraient près de la moitié (46 %) à avoir fait des plans en ce sens.

Mais la majorité d'entre eux (55 %) n'ont pas encore pris de mesures significatives, préférant attendre de voir ce que font leurs concurrents ou quels produits et services seront demandés par leurs clients. Bien que les technologies émergentes et perturbatrices présentent des risques, 53 % des répondants canadiens prévoient d'investir dans le métavers au cours des deux prochaines années (contre 57 % à l'échelle mondiale) et 67 % prévoient d'investir dans l'informatique quantique au cours de la même période (contre 67 % à l'échelle mondiale).

L'écart négatif par rapport à nos homologues mondiaux s'explique en partie par les pressions sur les coûts, mais pourrait également être lié à un sentiment général d'aversion pour le risque, qui est un problème important pour les répondants canadiens lorsqu'il s'agit d'adopter de nouvelles technologies (ce qu'ont confirmé 36 % des Canadiens contre 24 % à l'échelle mondiale). Dans notre sondage auprès des chefs de la direction, les chefs d'entreprise canadiens ont classé les technologies émergentes ou perturbatrices au deuxième rang des risques pour la croissance de l'entreprise qui pourraient

survenir au cours des trois prochaines années, après les préoccupations ou les risques liés à la réglementation.

## Quels sont les principaux obstacles qui freinent votre adoption des nouvelles technologies numériques?



Les entreprises canadiennes doivent d'abord comprendre pourquoi elles investissent dans des plateformes émergentes comme le métavers et calibrer leurs investissements en fonction de l'orientation de l'entreprise et de la marque, et de la stratégie de transformation numérique dans son ensemble. De plus, en raison de la rareté des capacités techniques dans des domaines tels que le métavers, le Web3 et l'informatique quantique, elles devront déployer des efforts pour développer ces compétences à l'interne tout en bâtissant un écosystème de partenaires externes, et pour automatiser les tâches peu complexes et à volume élevé.



Ne vous laissez pas distraire par tout ce qui brille. Efforcez-vous avant tout à aligner la transformation sur la stratégie globale et les valeurs de votre organisation."

### Kareem Sadek

associé, Services-conseils, et coleader, Cryptoactifs et chaîne de blocs, KPMG au Canada



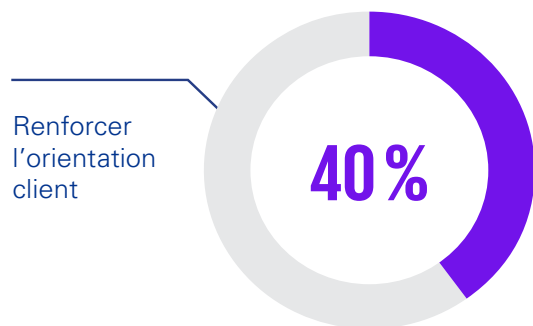
# L'importance de l'orientation client comme moteur des investissements en TI



## Facteur clé de l'élan que connaissent les investissements en TI, l'expérience client est au cœur de la transformation numérique. Les répondants canadiens ont attribué un pointage supérieur d'au moins 10 % à l'importance d'améliorer l'expérience client, par rapport à leurs homologues mondiaux.

La technologie d'entreprise jouera un rôle clé à cette fin, près des deux tiers des répondants canadiens ayant manifesté leur intention d'investir dans ce domaine dans l'année à venir. Notre sondage auprès des chefs de la direction montre en outre que les chefs d'entreprise canadiens accordent une grande importance à l'objet social et à ses répercussions sur

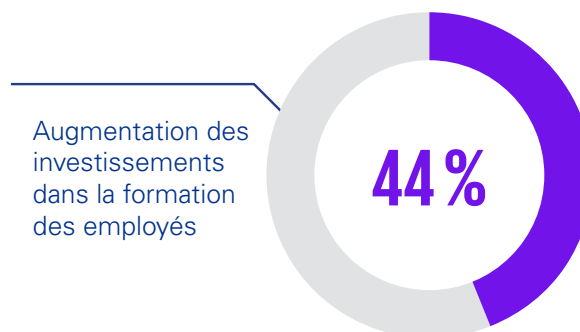
### Quel est le premier facteur qui motive votre organisation à investir dans la technologie d'entreprise?



l'entreprise, notamment le renforcement de la réputation de la marque et des relations avec les clients, et l'augmentation du rendement pour les actionnaires.

Au même titre que l'expérience client, l'expérience employé prend de plus en plus d'ampleur. Dans le contexte de la crise mondiale des talents et de la possibilité pour les employés de travailler de n'importe où, l'expérience des employés devient un facteur clé de différenciation concurrentielle. Pour attirer et fidéliser à la fois les clients et les employés, les entreprises doivent réfléchir à la manière dont elles peuvent améliorer leurs capacités numériques et utiliser les technologies pour satisfaire et dépasser les attentes en matière d'expérience utilisateur. Pour ce faire, elles doivent repenser la technologie d'entreprise et décloisonner les services.

### Qu'est-ce qui permettrait à votre organisation de surmonter les difficultés afin d'adopter pleinement les systèmes et applications d'entreprise?



On peut s'attendre qu'avec le temps, le qualificatif "numérique" deviendra superflu dans l'expression "transformation numérique". Les leaders dans ce domaine savent que le "numérique" doit faire partie de leur ADN et de la nouvelle façon de faire les choses. Parce que, plus qu'une technologie, c'est devenu un moyen incontournable d'améliorer l'expérience."

#### Sanjay Pathak

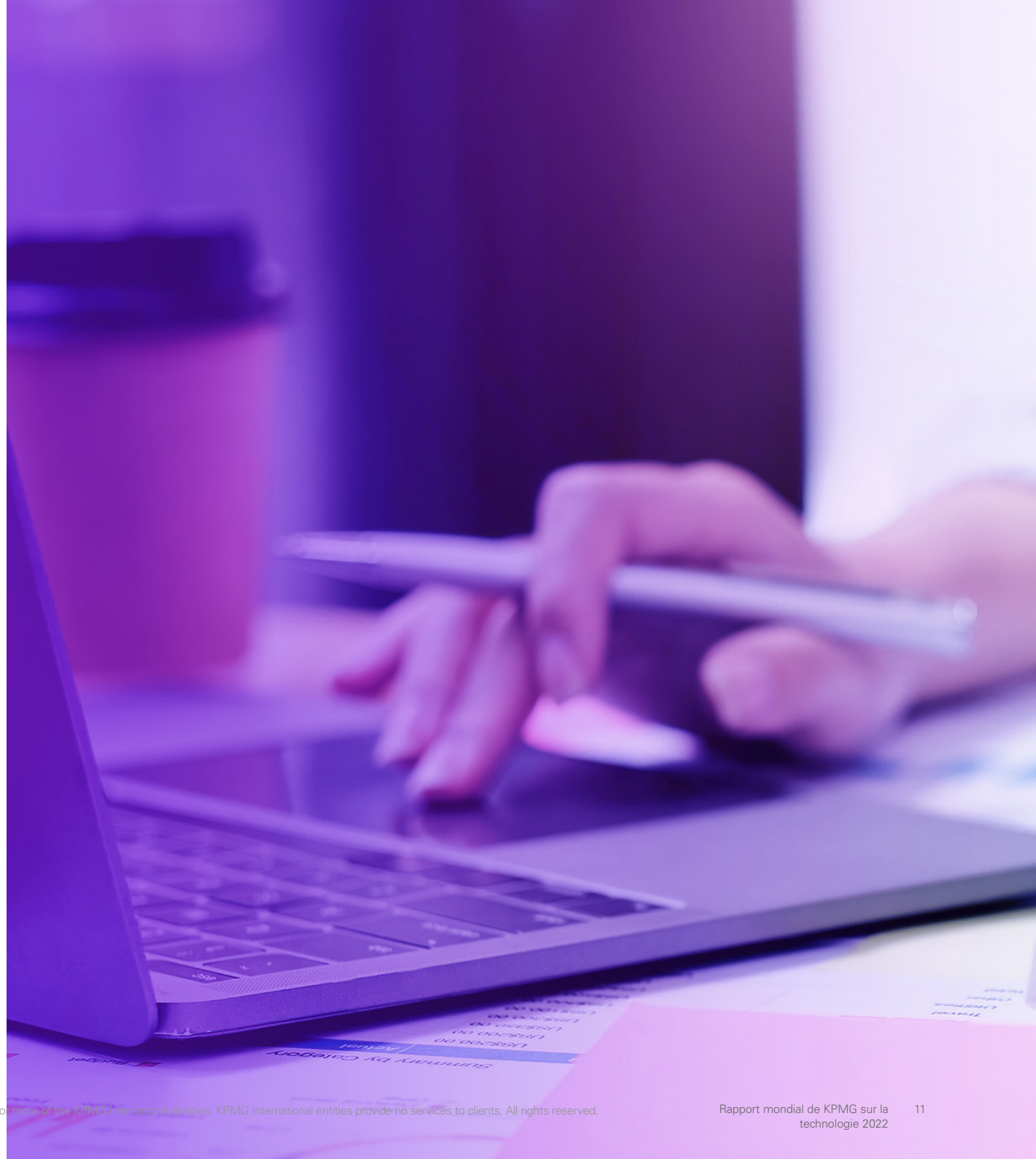
associé et leader national, Stratégie technologique et transformation numérique, KPMG au Canada



L'expérience client et l'expérience employé sont tout aussi importantes l'une que l'autre, surtout dans un marché comme celui que nous connaissons aujourd'hui. Les entreprises doivent savoir se vendre pour attirer les meilleurs talents."

**Kathy Penner,**

associée et leader nationale,  
Technologie-Solutions d'entreprise,  
KPMG au Canada





# L'adoption de la technologie augmente la rentabilité

**Les dirigeants croient dans les perspectives qu’offre la transformation numérique. Quelque 78 % des répondants canadiens (contre 66 % des répondants mondiaux) estiment que leur organisation est extrêmement ou très efficace dans l’utilisation de la technologie pour faire progresser leur stratégie d’affaires.**

La quasi-totalité des répondants canadiens affirment que la transformation numérique a amélioré la rentabilité ou le rendement de l’entreprise au cours des deux dernières années. Le marketing, les ventes et le service à la clientèle sont les secteurs qui récoltent


la plus grande part et profitent le plus des investissements. Cependant, seulement 32 % des chefs d’entreprise canadiens sont d’avis que leurs programmes ESG améliorent le rendement financier, comparativement à 70 % de leurs homologues américains.

Ce constat tient peut-être au fait qu’ils considèrent la performance financière uniquement sous l’angle des profits et pertes. Or, l’amélioration du profil de la marque, le renforcement du sentiment d’accomplissement et le fait d’être reconnu comme un innovateur sont aussi des atouts pouvant attirer les clients, les employés et d’autres parties prenantes – y compris les investisseurs – qui souhaitent s’associer à votre marque, ce qui répercutera sur la rentabilité et la création de valeur au fil du temps et stimulera la progression.



Les dirigeants examinent les investissements technologiques et numériques avec une attention accrue, la nécessité de démontrer la rentabilité de l’investissement et l’évolutivité des modèles de prestation étant souvent au cœur de leurs préoccupations."

**Kathy Penner,**  
associée et leader nationale,  
Technologie-Solutions d’entreprise,  
KPMG au Canada



**L'infonuagique n'est plus un enjeu majeur, mais reste un élément important des stratégies de transformation**

## Les entreprises qui ont le mieux réussi leur transformation numérique et affichent une rentabilité supérieure sont souvent celles qui ont atteint, voire dépassé, leurs objectifs infonuagiques.

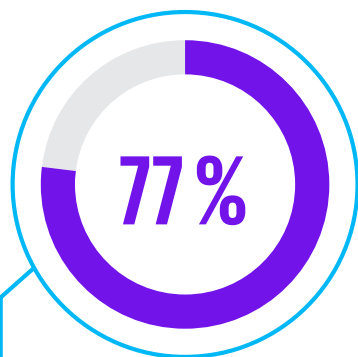
En effet, 93 % des répondants canadiens (89 % à l'échelle mondiale) ont déclaré être sur la bonne voie, ayant soit terminé leur migration ou à tout le moins amorcé la migration de leurs charges de travail stratégiques vers le nuage. De plus, 59 % des répondants canadiens affirment qu'au moins 40 % de leurs charges de travail sont maintenant hébergées dans le nuage, et notre sondage auprès des chefs de la direction révèle que 71 % des PME investissent dans les technologies infonuagiques.

Cependant, la divergence de vues entre les équipes des TI et des services opérationnels quant aux priorités infonuagiques reste un défi, plus encore que les exigences de sécurité et de conformité. Une vision stratégique unifiée –

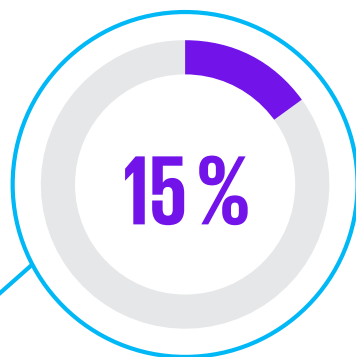
et, dans la foulée, la nomination d'un responsable des services infonuagiques – pourrait resserrer l'écart et améliorer les résultats. L'organisation en retirerait de nombreux avantages, à commencer par un rapport plus étroit entre la vision stratégique et la mise en œuvre du nuage qui se répercuterait positivement sur la rentabilité et la création ou la préservation de la valeur.

Si la transformation infonuagique s'inscrit dans l'évolution logique de l'informatique, elle ne doit pas pour autant être considérée comme la seule avenue sur la voie de la modernisation. De nombreuses entreprises explorent de plus en plus les stratégies hybrides car elles se rendent compte qu'il serait préférable d'héberger à l'interne certaines de leurs charges de travail. Dans de nombreux cas, il est possible de moderniser ou de maintenir ces charges de travail en dehors du nuage. Les fournisseurs de services infonuagiques à très grande échelle (hyperscale) investissent massivement dans des solutions réparties sur plusieurs nuages et offrant une intégration plus transparente des services hébergés sur place.

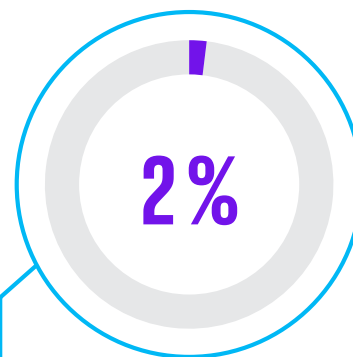
## Où situeriez-vous votre entreprise dans son parcours vers la transformation infonuagique?



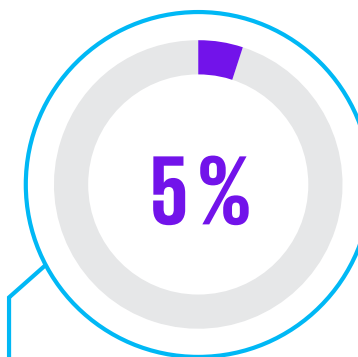
Nous examinons l'option infonuagique mais la plupart des charges de travail sont encore hébergées à l'interne



Nous menons des projets pilotes et commençons à utiliser l'infonuagique à un rythme limité et mesuré.



La migration des charges de travail stratégiques vers le nuage est en cours.



Nous avons terminé la migration vers le nuage et concentrons maintenant nos efforts sur l'optimisation et la modernisation continues

# Les technologies perturbatrices vecteurs de nouvelles cybermenaces



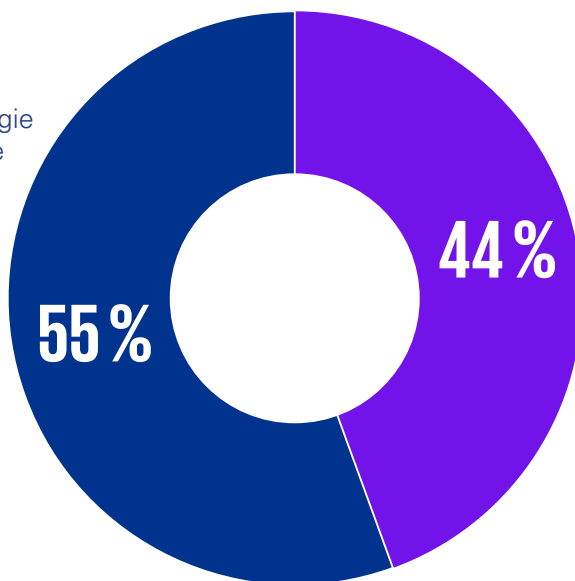


## En moyenne, deux répondants canadiens sur trois (65 %) se disent extrêmement ou très confiants dans leur capacité à gérer les cyberrisques, notamment les menaces provenant de groupes criminels organisés et de chaînes d’approvisionnement compromises.

Malgré cela, 55 % des Canadiens affirment que leur organisation est en retard en matière de cybersécurité, même si des plans et une vision bénéficiant du soutien des dirigeants sont en place. Selon notre sondage auprès des chefs de la direction, seulement 56 % des chefs d’entreprise canadiens se disent adéquatement préparés pour affronter une cyberattaque, un pourcentage en baisse de 17 % par rapport à l’année précédente.

### Comment décririez-vous la position de votre organisation aujourd’hui dans chacun des domaines suivants?

- Nous progressons d’une manière proactive dans la réalisation de notre stratégie et nous poursuivons notre évolution
- Nous avons pris du retard malgré l’adoption de plans et d’une vision.



Le degré peut-être excessif de confiance dans la capacité des entreprises à gérer les cyberrisques, tant au Canada qu’ailleurs dans le monde, pourrait être l’indice d’une sous-estimation des risques réels. L’adoption relativement récente du travail hybride et la transformation numérique des canaux clients ont redéfini le paysage des cybermenaces. La cybersécurité est devenue plus complexe dans un univers Web3 en évolution rapide et qui inclut le métavers et l’informatique quantique.

Il est important que les entreprises comprennent la façon dont la sécurité et la confidentialité évoluent dans ce nouvel espace. La fidélité des clients reposant sur la confiance, l’intégration dès le départ de la sécurité dans les initiatives de transformation numérique contribuera à améliorer la fiabilité de l’expérience vécue par les clients et devrait se traduire par une augmentation des fonds consacrés à la cybersécurité.





Gardez toujours à l'esprit qu'il ne suffit pas d'investir dans la technologie. Vous devez mettre en place une infrastructure de soutien agile qui vous permettra d'accélérer la mise en marché. Cette infrastructure devra notamment intégrer les fonctions services juridiques, réglementation, gouvernance et gestion des risques."

**Kareem Sadek,**  
associé, Services-conseils, et  
coleader, Cryptoactifs et chaîne de  
blocs, KPMG au Canada



# Être à l'avant-garde de l'innovation exige un soutien adéquat

Les entreprises canadiennes tirent parti de la technologie pour faire face aux incertitudes de l'avenir et constatent l'effet positif des initiatives qu'elles ont mis de l'avant au cours des deux dernières années. Mais être agile, c'est aller au-delà de la technologie et se doter d'une solide infrastructure de soutien dans laquelle les fonctions comme les services juridiques, la réglementation, la protection des renseignements personnels, la gouvernance et la gestion des risques entreprennent leur transformation numérique au même rythme.

Pour maximiser leur rendement et leur résilience dans un avenir incertain, les entreprises devront définir les domaines technologiques à conserver à l'interne et ceux qui nécessitent une expertise externe. Souvent, l'élaboration de capacités technologiques internes n'est pas la meilleure solution, notamment celles qui relèvent du monde du métavers.

Le Canada est devenu au fil du temps un chef de file mondial en matière d'innovation, avec un nombre croissant de jeunes pousses dans les domaines des TI et des technologies financières, ainsi que des communautés d'innovation et des réseaux de partenariat. Les entreprises canadiennes qui adoptent un écosystème de partenaires – pouvant inclure des tiers fournisseurs, des entreprises technologiques et des conseillers – auront une longueur d'avance dans la course à la transformation de l'économie canadienne.

**Communiquez avec KPMG pour découvrir comment nous pouvons vous aider à accélérer votre démarche de transformation numérique.**

# Contact us



**Sanjay Pathak,**  
associé et leader national,  
Stratégie technologique et  
transformation numérique,  
KPMG au Canada

**E:** sanjaypathak1@kpmg.ca  
**T:** 416 228 6723



**Kathy Penner,**  
associée et leader nationale,  
Technologie-Solutions  
d'entreprise, KPMG au Canada

**E:** kpenner@kpmg.ca  
**T:** 403 648 7176



**Kareem Sadek,**  
associé, Services-  
conseils, et coleader,  
Cryptoactifs et chaîne de  
blocs, KPMG au Canada

**E:** ksadek@kpmg.ca  
**T:** 416 777 3446

[home.kpmg/ca/advisory](https://home.kpmg/ca/advisory)



L'information publiée dans le présent document est de nature générale. Elle ne vise pas à tenir compte des circonstances de quelque personne ou entité particulière. Bien que nous fassions tous les efforts nécessaires pour assurer l'exactitude de cette information et pour vous la communiquer rapidement, rien ne garantit qu'elle sera exacte à la date à laquelle vous la recevrez ni qu'elle continuera d'être exacte à l'avenir. Vous ne devriez pas y donner suite à moins d'avoir d'abord obtenu un avis professionnel se fondant sur un examen approfondi des faits et de leur contexte.

© 2022 KPMG s.r.l./s.e.n.c.r.l., société à responsabilité limitée de l'Ontario et cabinet membre de l'organisation mondiale KPMG de cabinets indépendants affiliés à KPMG International Limited, société de droit anglais à responsabilité limitée par garantie. Tous droits réservés. KPMG et le logo de KPMG sont des marques de commerce utilisées sous licence par les cabinets membres indépendants de l'organisation mondiale KPMG. 17616