



Innover avec intention : La voie de la transformation technologique

Rapport mondial sur la technologie
2023 de KPMG – Résultats canadiens



Table des matières

03 Avant-propos

04 Sommaire

06 Section 1 :
Transformer avec intention

09 Section 2 :
Ambitions numériques et réalités

13 Section 3 :
Communication, culture et collaboration

15 Section 4 :
Diriger avec confiance

18 Conclusion

20 Contactez-nous

Avant-propos

Face aux vents contraires de l'économie, à l'incertitude réglementaire et à l'augmentation des coûts, les cadres technologiques canadiens continuent de considérer la transformation numérique comme un moyen de parvenir à une fin, et bon nombre d'entre eux profitent de leurs investissements dans des capacités avancées. Il est vrai que qu'atteindre ce rendement de l'investissement devient de plus en plus difficile, puisque 76 % des répondants canadiens de notre étude disent qu'ils sont maintenant censés en faire plus avec des budgets plus modestes.

Heureusement, un certain optimisme règne quant à la possibilité d'atteindre les objectifs d'entreprise au moyen de la technologie existante. En fait, 60 % des répondants canadiens ont indiqué que leur pile technologique actuelle peut alimenter la croissance de leur organisation. Ce résultat est positif, mais moins que le résultat à l'échelle mondiale, qui est de 73 %. En revanche, les Canadiens semblent plus confiants que leurs homologues étrangers en ce qui concerne l'investissement dans les nouvelles technologies (43 % contre 35 %).

Dans le cadre de l'étude de l'an dernier, 44 % des répondants à l'échelle mondiale ont mentionné un manque de personnel compétent dans le domaine technologique pour occuper les postes clés comme étant leur principal obstacle à l'adoption des technologies numériques. Bien que la pénurie de main-d'œuvre et les lacunes en matière de compétences posent toujours problème, d'autres enjeux comme le manque de gouvernance et de coordination dans les initiatives de transformation, les inquiétudes concernant la cybersécurité et la protection de l'information ainsi que l'augmentation des coûts sont devenus plus préoccupants.

En ce qui concerne les objectifs de transformation, la satisfaction de la clientèle demeure une priorité, mais n'est plus le principal moteur des initiatives de transformation telles qu'elles ont été mises en évidence dans le sondage de l'an dernier. Au contraire, les entreprises canadiennes sont amenées à investir là où leurs homologues les plus influents du marché investissent.

Dans le climat économique actuel, avec les pressions inflationnistes et les risques de récession qui s'annoncent, on s'efforce davantage de créer des économies et d'optimiser les activités existantes. L'intelligence artificielle générative (IA générative), qui n'a pas été un facteur dans les résultats de l'année dernière, est apparue comme une nouvelle technologie qui a un potentiel important pour changer la façon dont les entreprises fonctionnent, mais qui présente certains risques. Nous voyons également les entreprises canadiennes explorer comment la technologie habilitante pourrait les aider à atteindre des objectifs dans des domaines précis, particulièrement ceux qui ont trait à l'accroissement des engagements en matière d'environnement, de société et de gouvernance (ESG). Cependant, il semble y avoir un manque général de maturité technologique dans de nombreuses organisations canadiennes et une aversion pour le risque dans l'approche relative à la mise en œuvre et à l'utilisation de ces nouvelles technologies.

Lisez la suite pour en savoir plus sur les résultats du Rapport mondial sur la technologie 2023 et sur ce qu'ils pourraient signifier pour votre organisation.

[Communiquez avec notre équipe](#)

À propos de l'étude

Le rapport mondial sur la technologie a été basé sur une enquête menée auprès de **2 100 dirigeants** dans **16 pays**, représentant neuf secteurs d'activité, dont l'énergie, l'éducation, les services financiers, les administrations publiques, la santé, la fabrication industrielle, les sciences de la vie, la technologie, le commerce de détail et les biens conditionnés pour la consommation. Les résultats canadiens sont fondés sur les réponses de **150 participants canadiens** à l'étude.



2 100

dirigeants

16

pays

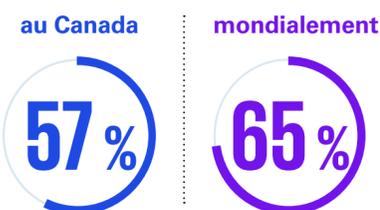
150

canadiens

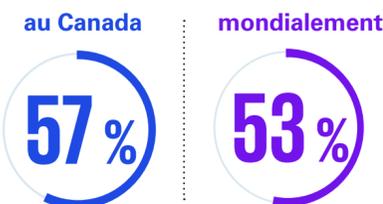
Sommaire



Proportion des leaders responsables de la technologie qui affirment s'attendre maintenant à devoir en faire plus avec des budgets plus modestes qu'ils ne l'étaient l'an dernier

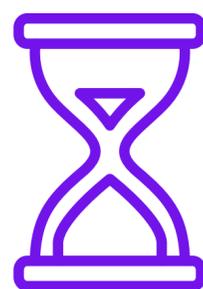
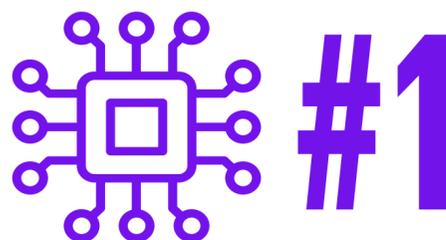


Pourcentage des dirigeants responsables de la technologie qui mentionnent que l'incertitude a diminué leur confiance en ce qui a trait à l'investissement dans les nouvelles technologies



Pourcentage des entreprises indiquant que l'accroissement rapide de la productivité des employés est le principal déclencheur de la transformation numérique

L'IA a été identifiée comme la principale technologie pouvant aider les entreprises à atteindre leurs objectifs au cours des trois prochaines années

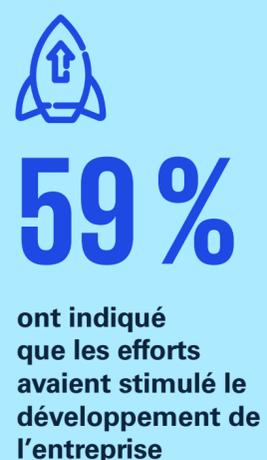
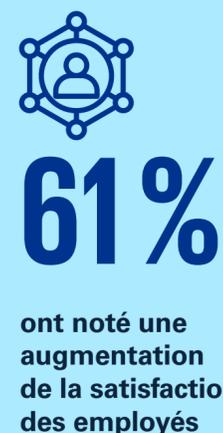


Suivre les leaders

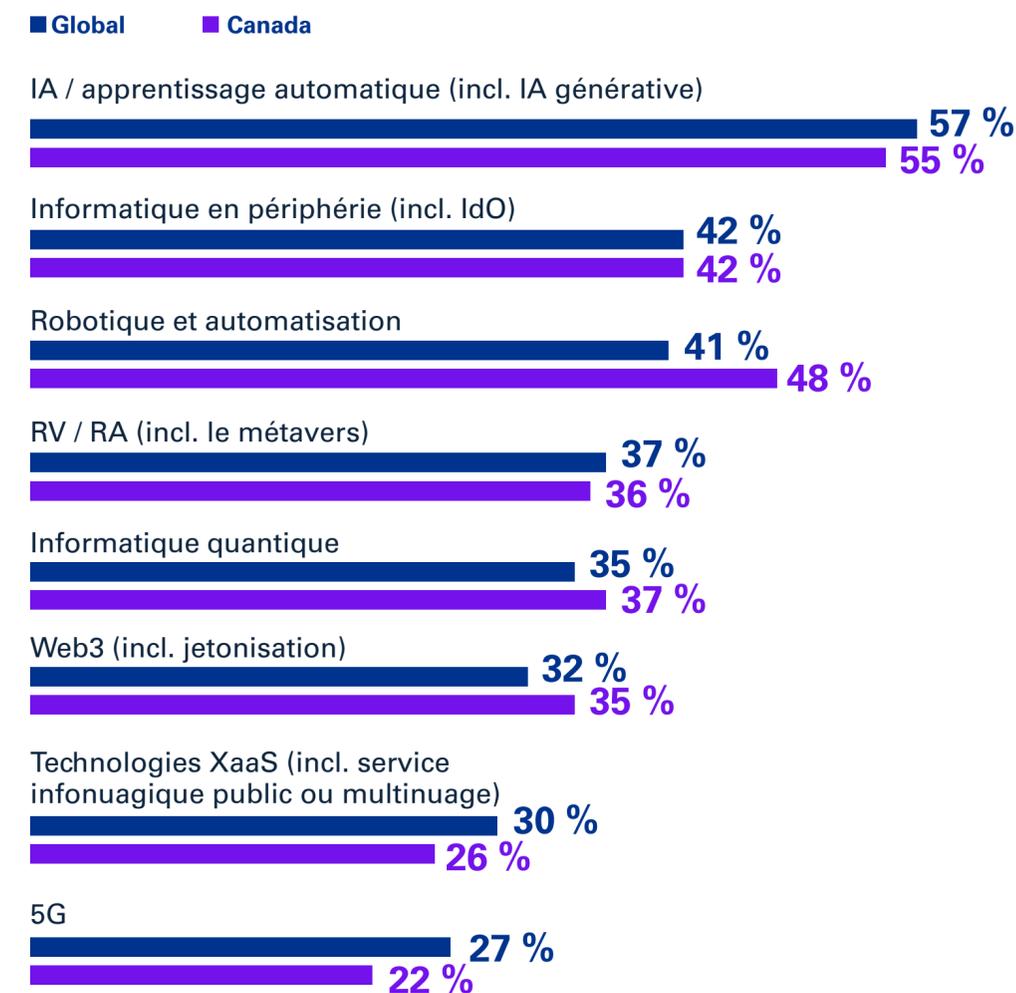
La plupart du temps, les organisations canadiennes priorisent une technologie plutôt qu'une autre pour parvenir à leurs fins en se disant : « Les leaders de notre marché l'ont déjà adoptée ».

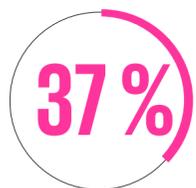
Incidence de la transformation

Les trois principaux domaines dans lesquels les répondants canadiens indiquent avoir vu l'incidence la plus marquée de la transformation



Principales technologies pouvant aider les entreprises à réaliser leurs ambitions à court terme





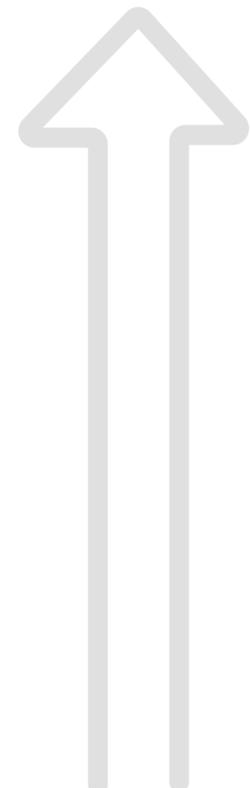
des organisations canadiennes qui ont entrepris des efforts de transformation numérique de l'IA au cours des deux dernières années ont vu leur rendement ou leur rentabilité augmenter de 11 % ou plus



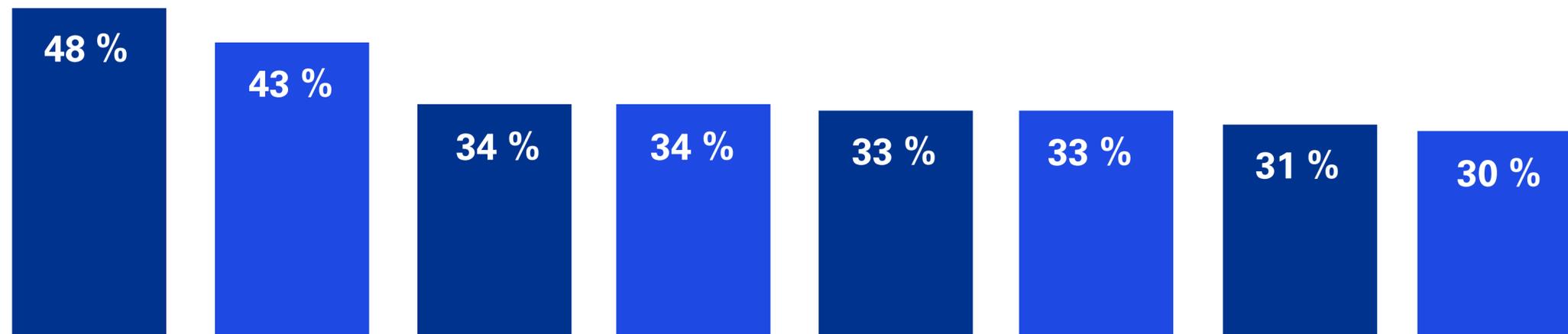
des répondants canadiens ont mentionné que mettre de l'avant leurs leurs priorités en matière de facteurs ESG est le principal objectif de leur transformation numérique

Compétences essentielles des leaders technologiques de demain (par ordre d'importance)

- Compréhension des enjeux éthiques (pour travailler avec l'IA, etc.)**
- Capacité de persuasion**
- Créativité et innovation**
- Agilité**
- Collaboration**
- Réflexion stratégique**
- Leadership**
- Contrôle des coûts**
- Littératie technique et numérique**
- Aptitude à enseigner à autrui**
- Maîtrise des données**



Principaux enjeux de la transformation pour le Canada



Fonction technologique n'ayant pas la gouvernance et la coordination nécessaires pour soutenir les initiatives de transformation

Préoccupations liées à la cybersécurité et à la protection des données

Contraintes de l'ancienne technologie

Stratégies de gestion des données immatures

Manque de compétences au sein de l'organisation

Augmentation des coûts

Culture d'entreprise réfractaire au risque, qui accepte mal le changement

Lassitude face à la transformation



8 sur 10

proportion des répondants canadiens qui estiment devoir être davantage proactifs en intégrant la confiance, la sécurité et la protection des données dans les déploiements technologiques



7 sur 10

proportion des répondants qui estiment que la fonction technologique peut influencer sur les facteurs ESG



31 %

des répondants canadiens décrivent leur culture comme étant réfractaire au risque

4 sur 5



proportion des entreprises canadiennes qui comptent accroître leur utilisation des solutions « tout en tant que service » (XaaS) dans le cadre de leurs efforts de réduction des coûts au cours des deux prochaines années

81 % au Canada

69 % mondialement

proportion des répondants qui indiquent qu'ils doivent apprendre à mieux aider le conseil à comprendre le potentiel des nouvelles technologies

Section 1:

Transformer avec intention



Les organisations agissent de façon plus intentionnelle lorsqu'elles font des dépenses technologiques dans le but de réaliser des gains de performance, plutôt que de passer au numérique sans but précis.

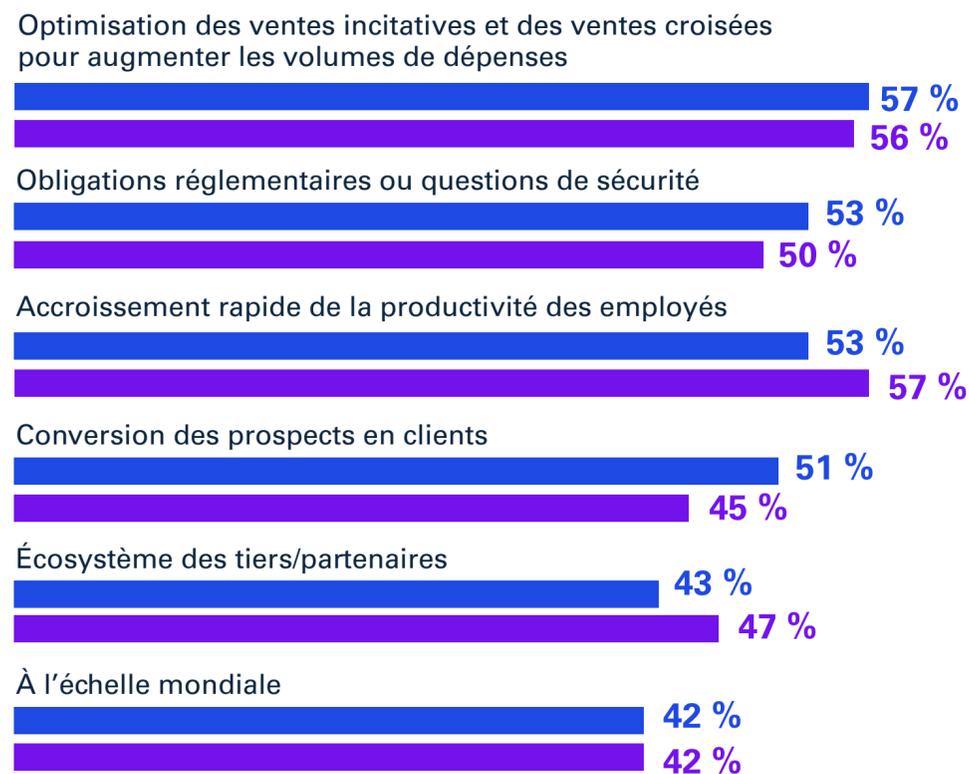
Cette situation s'explique probablement par les préoccupations clés des cadres technologiques canadiens concernant la gestion de la complexité de l'environnement réglementaire et de l'augmentation des coûts. Mais aussi par la nécessité de lancer des initiatives de transformation numérique qui appuient des objectifs commerciaux pressants, principalement une augmentation rapide de la productivité des employés (57 %) et des stratégies permettant d'augmenter les ventes incitatives et les ventes croisées afin d'optimiser les flux de revenus (56 % - voir le graphique 1.1). Cette démarche leur sert bien, car la majorité des répondants qui ont participé à l'étude de cette année (63 %) disent avoir utilisé avec succès la transformation numérique pour améliorer d'une façon ou d'une autre leur rentabilité ou leur rendement. Fait important à noter : les technologies qui ont produit la plus grande rentabilité et la plus grande performance au Canada au cours des 24 derniers mois, soit 11 % ou plus, sont l'analyse des données, la cybersécurité, l'IA et l'automatisation, et la RV/RA. Les avantages les plus importants liés à l'adoption de ces technologies sont notamment l'augmentation du taux de satisfaction des employés et le soutien au développement des affaires (voir le graphique 1.2). Dans l'ensemble, l'incidence de la transformation numérique continue de dépasser les attentes.

Les investissements technologiques portent peut-être leurs fruits, mais la transformation des entreprises canadiennes pourrait être freinée par l'adoption d'une approche où l'on calque sa démarche sur celle des autres.

Dans le rapport de l'an dernier, la satisfaction de la clientèle était considérée comme une priorité absolue. Et bien que cet élément occupe toujours une place importante selon l'étude de cette année, les répondants canadiens ont indiqué qu'ils établissent leurs priorités en matière d'investissements technologiques principalement en se basant sur ce que les autres font. En d'autres termes, ils se préoccupent davantage de suivre les leaders du marché et les concurrents, plutôt que d'innover pour le bien du client. Même si les dirigeants cherchent à en faire plus avec un budget plus modeste compte tenu de l'incertitude de l'environnement économique actuel, choisir dans quelles technologies investir devrait être un exercice stratégique qui s'aligne sur leurs propres objectifs organisationnels uniques et les résultats souhaités, plutôt que d'être dicté par les actions des autres.

La productivité des employés et l'optimisation des ventes incitatives sont les principaux déclencheurs de la transformation numérique

■ Mondialement ■ Au Canada Graphique 1.1



Q: Quels sont les principaux déclencheurs de la transformation numérique dans votre entreprise?

76% 

disent qu'ils sont maintenant censés en faire plus avec des budgets plus modestes qu'ils ne l'étaient l'an dernier

57% 

estiment que l'accroissement rapide de la productivité des employés est l'un des principaux déclencheurs de la transformation numérique.



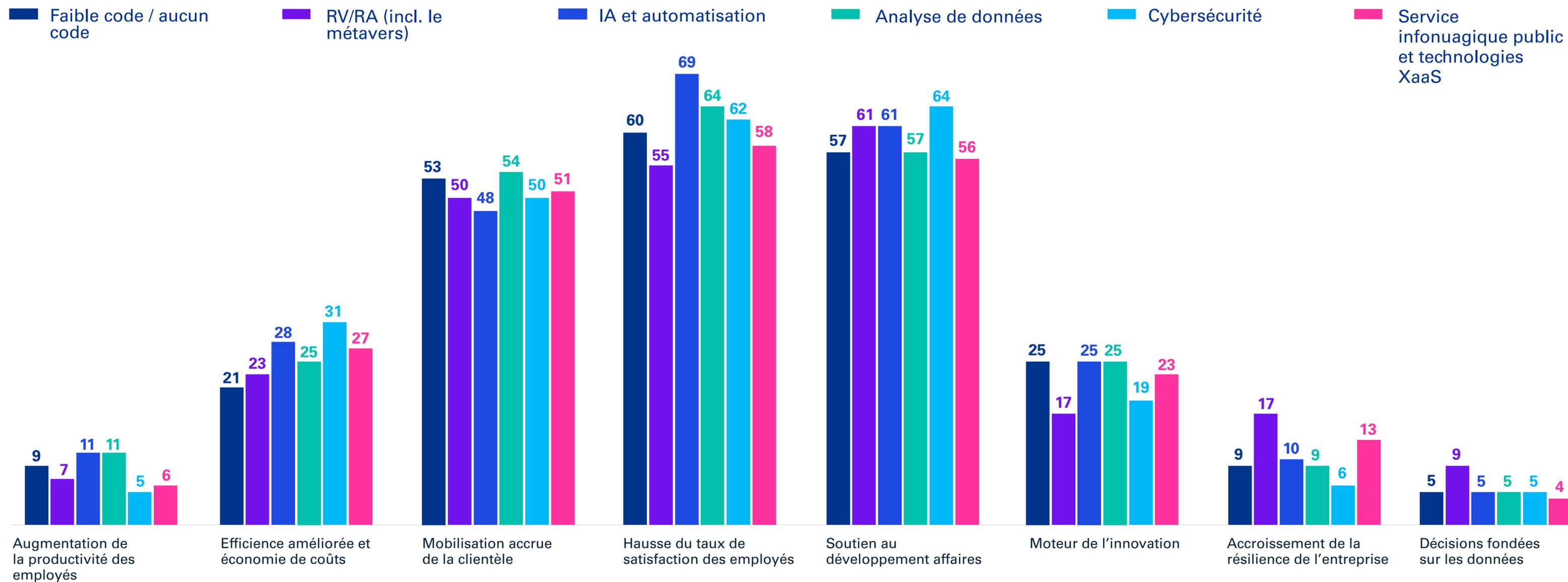
Si les Canadiens veulent être de véritables leaders mondiaux, ils doivent se concentrer sur la valeur d'entreprise qu'ils ont l'intention de créer. Mais avoir la conviction d'agir, de prendre des risques de manière holistique, revient à la culture numérique et au leadership numérique. »



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

Les investissements technologiques portent leurs fruits

Graphique 1.2



Q: Parmi les technologies qui ont eu une incidence positive sur la performance de votre entreprise, pouvez-vous nous indiquer si ces systèmes ont produit l'un ou l'autre des avantages suivants à ce jour?

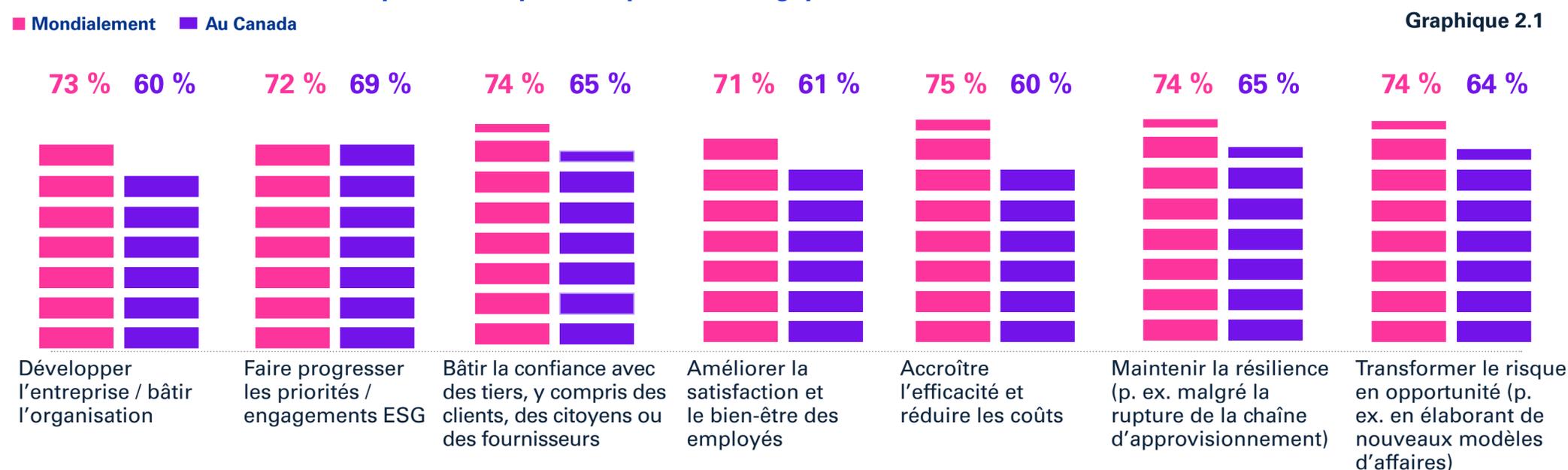
Section 2:
**Ambitions
numériques
et réalités**



Les leaders technologiques canadiens sont assez confiants dans le fait que leurs technologies actuelles les aideront à atteindre leurs objectifs commerciaux. Parmi les diverses ambitions organisationnelles, les répondants ont indiqué qu'ils avaient une certaine confiance en la capacité de leur technologie existante de faire progresser leurs priorités en matière de facteurs ESG, de bâtir la confiance avec des tiers et de maintenir la résilience. Mais cette confiance est moindre que celle de leurs homologues mondiaux (voir le graphique 2.1).

Réaliser les ambitions de l'entreprise au moyen de la pile technologique existante

■ Mondialement ■ Au Canada



Q: Dans quelle mesure estimez-vous que votre organisation sera en mesure d'atteindre les ambitions commerciales et organisationnelles suivantes au moyen de votre technologie existante?

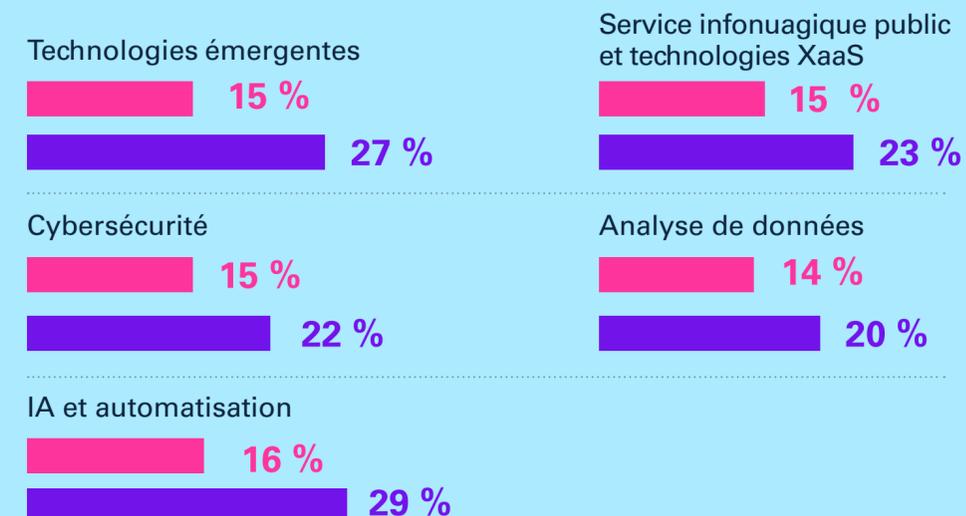
En réalité, de nombreuses organisations canadiennes ne prennent aucune mesure en ce qui concerne les technologies et les méthodes clés, ce qui pourrait influencer sur leur niveau de confiance. En fait, les taux de mise en œuvre de la technologie au Canada sont beaucoup moins élevés que la moyenne mondiale, peu importe le type de technologie (voir le graphique 2.2).

D'un certain point de vue, les données indiquent que le Canada est retardataire ou réactif en ce qui concerne la mise en œuvre de la technologie, étant en moyenne 9,2 % plus enclin à « ne rien faire » lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre des technologies clés par rapport aux autres pays. Cela dit, les cadres canadiens ont indiqué que leurs équipes sont en train de concevoir et de tester des stratégies d'adoption des technologies (graphique 2.3).

Les répondants à l'échelle mondiale semblent également être plus avancés dans l'étude des cas d'utilisation des nouvelles technologies et de l'analyse de données avancée. Les résultats montrent que le Canada est nettement moins mature (4,6 %) que la moyenne mondiale (15,5 %) pour ce qui est de l'intégration de l'analyse des données dans la culture et les activités. L'exception à cette règle était dans la catégorie de la gouvernance des données, où 18 % des répondants ont indiqué qu'elle était intégrée. Toutefois, 65 % des répondants ont mentionné qu'une stratégie et un plan de mise en œuvre étaient en cours d'élaboration, et la majeure partie des entreprises ont tiré des bénéfices des investissements dans l'analyse des données.

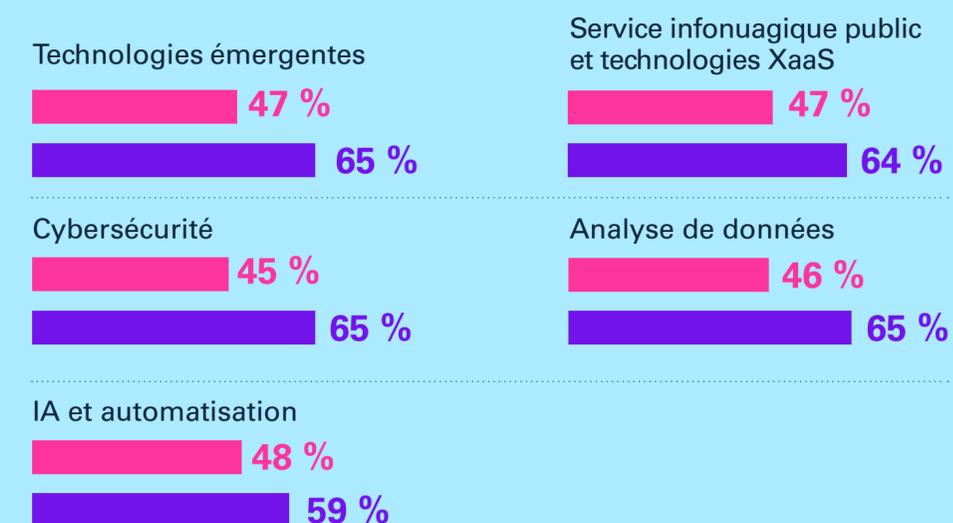
Position de l'organisation - aucune action en matière d'adoption de technologies

■ Mondialement ■ Au Canada Graphique 2.2



Position de l'organisation - stratégie technologique et investissements approuvés

■ Mondialement ■ Au Canada Graphique 2.3



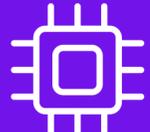
Q: Comment décririez-vous la position de votre organisation aujourd'hui dans chacun des domaines suivants?

Les entreprises veulent profiter de l'essor de l'IA

Le Web3 et la réalité augmentée/virtuelle (y compris le métavers) ont été considérés comme des priorités majeures dans l'étude de l'an dernier. Cette année, l'intelligence artificielle (IA) est devenue le principal domaine d'investissement.

L'IA générative ne faisait même pas partie de l'équation jusqu'à récemment. Son lancement explosif a modifié les priorités technologiques, et plus de la moitié des répondants canadiens (55 %) croient que l'IA et l'apprentissage automatique, y compris l'IA générative, seront des éléments cruciaux qui leur permettront d'atteindre leurs objectifs opérationnels au cours des trois prochaines années (voir le graphique 2.4). De plus, 37 % des organisations canadiennes qui ont entrepris des efforts de transformation numérique par l'IA au cours des deux dernières années ont vu une augmentation de la performance ou de la rentabilité d'au moins 11 %, ce qui représente un gain de valeur important (voir le graphique 1.2).

Cela ne veut pas dire que l'adoption de l'IA soit une solution universelle. En fait, une tendance inquiétante pourrait se dessiner, les entreprises canadiennes mentionnant vouloir donner la priorité à l'adoption de l'IA (63 %) principalement parce que « d'autres ont déjà adopté la technologie ». Comme nous l'avons déjà mentionné, les priorités des entreprises devraient guider le choix des investissements technologiques, plutôt que la simple crainte de ne pas profiter du prochain essor.

55 % 

des cadres technologiques canadiens croient que l'IA, l'IA générative et l'apprentissage automatique seront des éléments cruciaux qui leur permettront d'atteindre leurs objectifs commerciaux au cours des trois prochaines années.

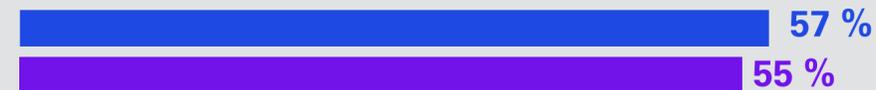
37 % 

des organisations canadiennes qui ont entrepris des efforts de transformation numérique par l'IA au cours des 24 derniers mois ont vu une augmentation de la performance/rentabilité d'au moins 11 %.

Organisations priorisant l'IA, automatisation et l'IdO

Graphique 2.4 ■ Mondialement ■ Au Canada

IA / apprentissage automatique (incl. IA générative)



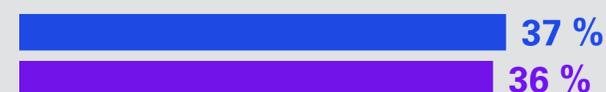
Informatique en périphérie (incl. IdO)



Robotique et automatisation



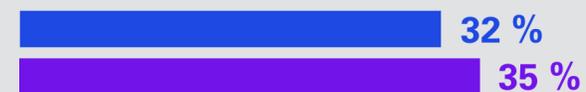
RV / RA (incl. métavers)



Informatique quantique



Web3 (incl. jetonisation)



Technologies XaaS (incl. service infonuagique public ou multinuage)



5G



Q: Parmi les technologies suivantes, lesquelles, selon vous, seront les plus importantes pour aider votre entreprise à réaliser ses ambitions à court terme (à compter de maintenant et au cours des 3 prochaines années)?

Les risques associés à cette nouvelle technologie méritent qu'on s'y attarde. Les progrès rapides de l'IA, de l'IA générative en particulier, ont forcé de nombreuses entreprises à réévaluer leurs stratégies d'IA, et beaucoup ont du mal à suivre, surtout en l'absence d'un cadre réglementaire officiel. Bien que cette technologie émergente ait le potentiel de générer des gains de productivité importants, elle comporte également des risques importants, notamment la confidentialité des données, la possibilité de désinformation ou de faits « inventés », ainsi que des répercussions éthiques. Plus d'un quart des cadres canadiens (35 %) disent que leurs progrès en matière d'automatisation ont été retardés en raison de préoccupations concernant la façon dont les systèmes d'IA prennent des décisions.



Les données, les politiques et les cadres qui doivent être alignés sur l'IA générative créent un paradigme tout nouveau que les organisations ont du mal à suivre. Mais faisant les choses correctement, cela représente une occasion intéressante d'augmenter la productivité. »



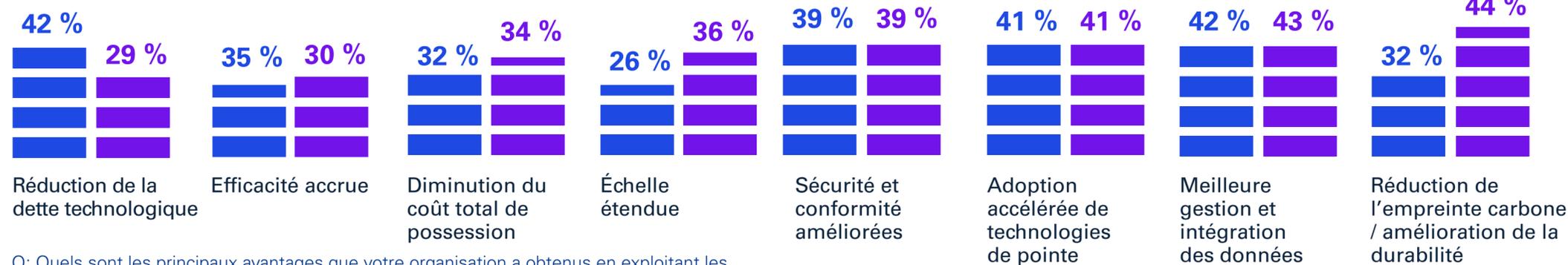
Kathy Penner,
Associée et leader nationale, Technologie-Solutions d'entreprise, KPMG au Canada

Les promesses du XaaS

Dans le contexte de l'incertitude économique et des contraintes budgétaires, les solutions « tout en tant que service » (XaaS) offrent des avantages potentiels en ce qui a trait à la productivité et à l'économie de coûts. Près de 80 % des entreprises canadiennes prévoient utiliser davantage les solutions tout en tant que service (XaaS) dans le cadre de leurs efforts de réduction des coûts au cours des deux prochaines années, mais il y a beaucoup à apprendre sur la gestion de ces environnements. En fait, il y a encore une aversion au risque pour le XaaS chez les entreprises canadiennes. Seulement 37 % des répondants canadiens disent que le risque de passer au XaaS en vaut la peine pour les tirer

partie des occasions, comparativement à 63 % à l'échelle mondiale. Les organisations qui ne se sont pas arrêtées aux risques et qui ont adopté le XaaS voient cependant des avantages importants, notamment une meilleure gestion et intégration des données, l'adoption accélérée de nouvelles technologies, ainsi que des avantages évidents liés aux facteurs ESG en ce qui concerne la réduction de l'empreinte carbone et l'amélioration de la durabilité, en particulier par rapport à leurs homologues mondiaux (44 % contre 32 % à l'échelle mondiale - voir graphique 2.5).

Les facteurs ESG, la gestion des données et l'adoption accélérée des technologies sont les principaux avantages du XaaS



Q: Quels sont les principaux avantages que votre organisation a obtenus en exploitant les plateformes de service infonuagique public et les technologies XaaS au cours des 12 derniers mois?

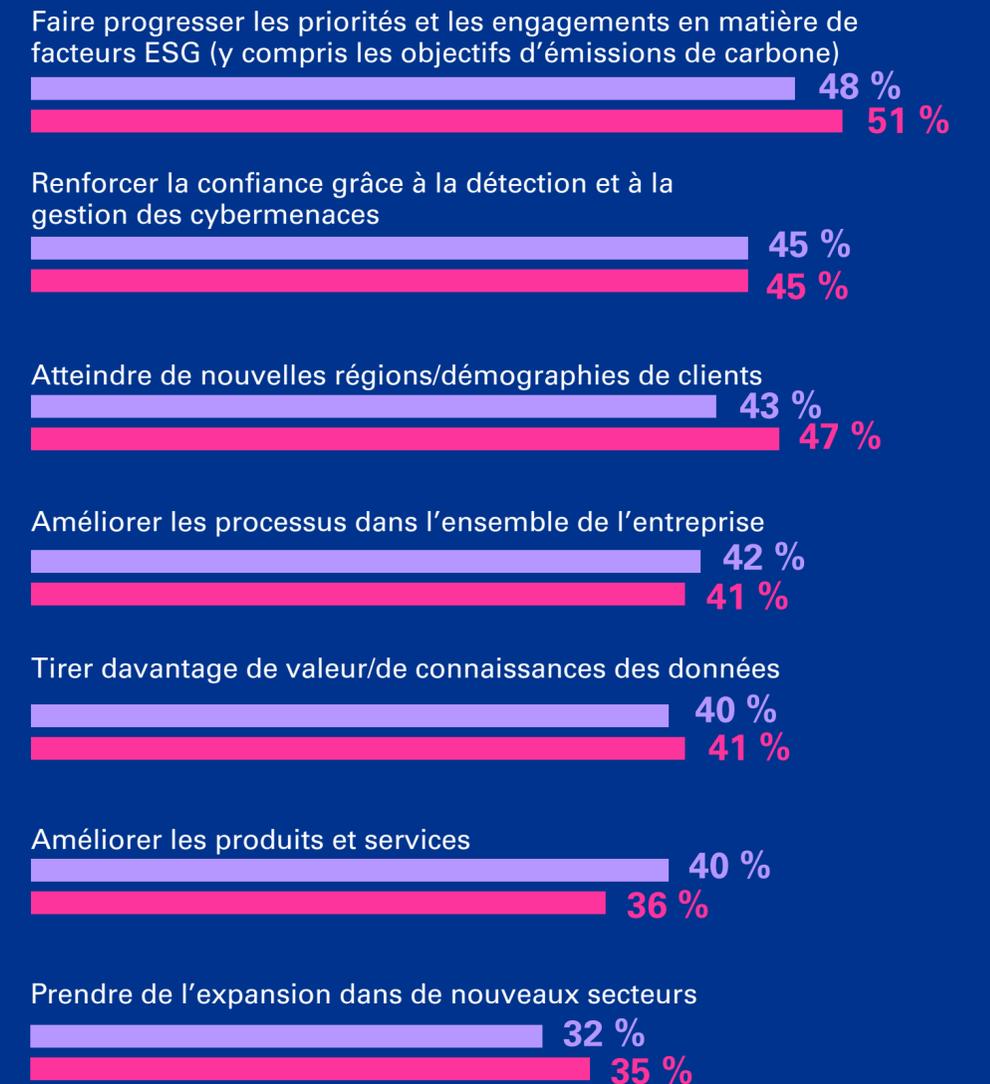
Les progrès en matière de facteurs ESG au cœur des programmes d'innovation

Les entreprises accordent de plus en plus d'importance aux facteurs ESG, ce qui a une incidence sur leur programme d'innovation technologique. Plus de la moitié des répondants canadiens (51 %) disent que l'attention accrue portée aux priorités en matière d'ESG sera le principal objectif d'innovation pour leurs fonctions technologiques au cours des deux prochaines années, encore plus que l'accroissement de la clientèle ou l'amélioration de leurs activités (voir le graphique 2.6). De plus, 69 % d'entre eux estiment qu'ils peuvent progresser dans la réalisation de ces objectifs en utilisant leur pile technologique existante, comme les outils d'analyse des données qui permettent de suivre le rendement et de gérer la production de rapports. Les entreprises canadiennes voient dans les progrès technologiques un moyen de réduire les émissions de carbone, grâce à l'efficacité et à la mise au point de nouveaux produits et services, et de contribuer à la société et à la diversité.

69 % 
estiment que la fonction technologique peut avoir une incidence sur les facteurs ESG.

Les facteurs ESG tracent la voie de la contribution de la fonction technologique aux objectifs d'innovation à l'échelle des entreprises

■ Mondialement ■ Au Canada Graphique 2.6



Q: Parmi les objectifs d'innovation suivants, lesquels votre fonction technologique contribuera-t-elle avant tout au cours des deux prochaines années?

Section 3 :

Communication, culture et collaboration

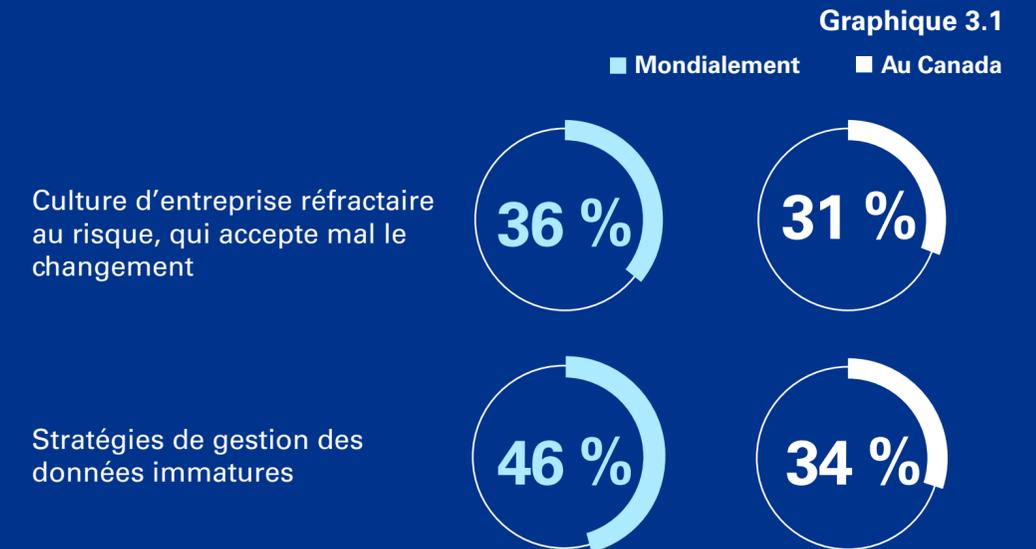
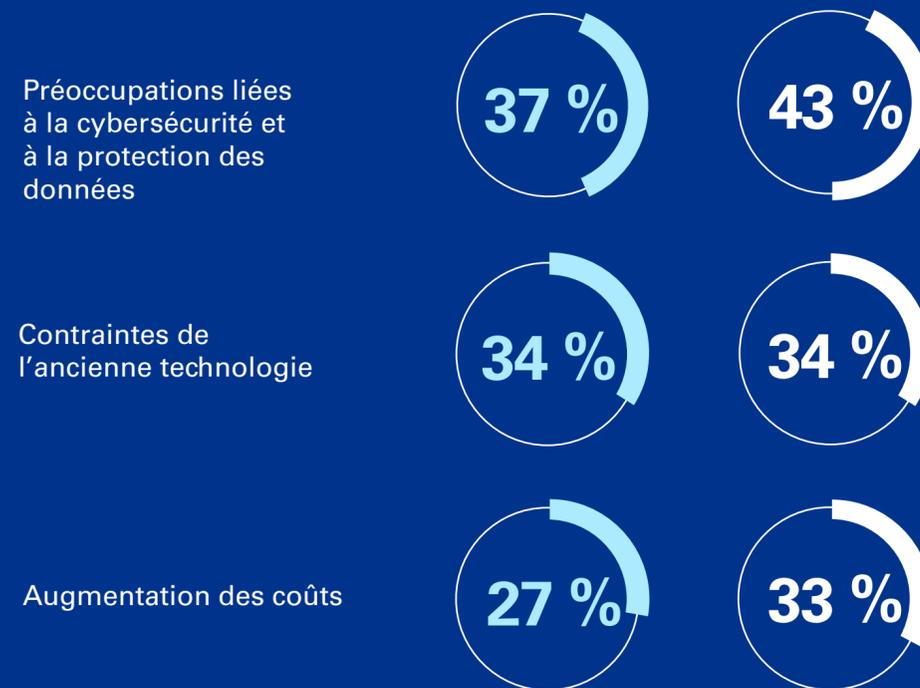
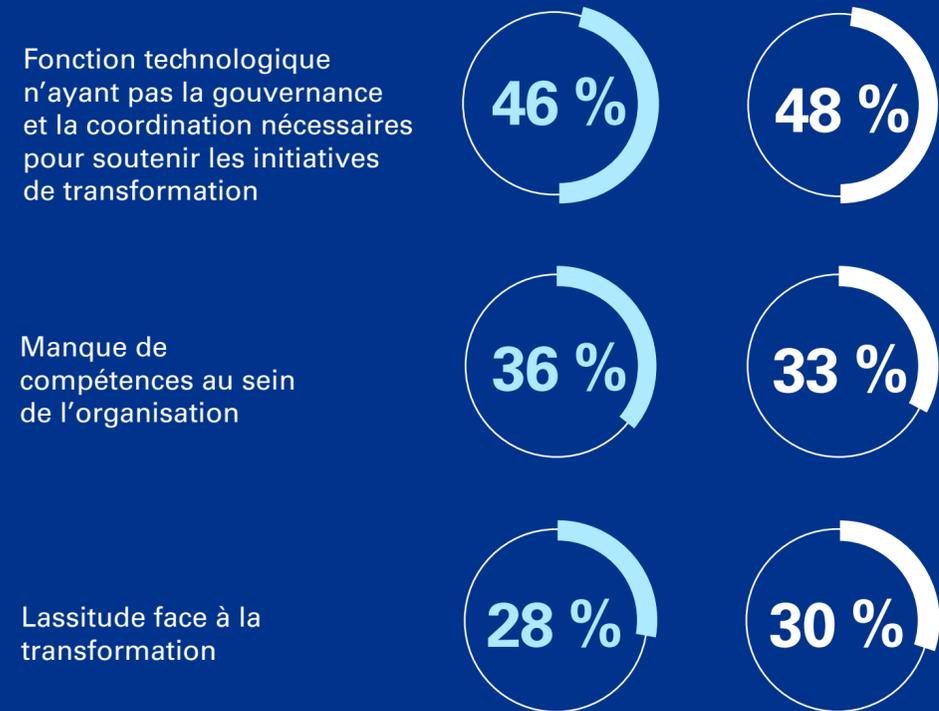


L'enquête a révélé que l'élan de transformation numérique n'est pas tant menacé par des facteurs techniques que par la culture, la collaboration et la communication. Bien que les compétences techniques en matière de talent demeurent préoccupantes, elles ne constituent pas le principal obstacle comme l'avait révélé l'étude de l'an dernier. Près de la moitié des répondants canadiens (48 %) ont indiqué qu'il n'y avait pas au sein de leur fonction technologique la gouvernance et la coordination nécessaires à l'appui des initiatives de transformation, ce qui constituait aussi le principal défi à l'échelle mondiale (46 %), et plus d'un tiers (31 %) ont déclaré que leur culture était réfractaire aux risques (voir le graphique 3.1).

Les leaders technologiques canadiens affirment qu'ils ont besoin de l'appui des cadres pour mener à bien leurs initiatives de transformation numérique. Mais l'amélioration de la communication s'étend au conseil d'administration - et aux parties prenantes extérieures. Une grande majorité des répondants canadiens (81 %) ont indiqué qu'ils devaient mieux aider le conseil à comprendre le potentiel des nouvelles technologies (par rapport à 69 % à l'échelle mondiale), et 77 % sont d'accord pour dire qu'une plus grande diversité au sein de l'équipe de TI peut favoriser la collaboration à l'échelle de l'entreprise. Pour mettre en place des projets de transformation numérique qui réussissent, les entreprises canadiennes et internationales devront s'appropriier la résolution des problèmes de collaboration et de défis culturels.



Principaux enjeux de la transformation pour le Canada



Q: Parmi les défis suivants, lesquels sont les plus susceptibles de ralentir votre transformation?

L'avenir du leadership numérique

Un leadership efficace donne le ton de la transformation et aide à façonner et à renforcer la culture d'adoption technologique souhaitée. Lorsqu'on leur a demandé d'identifier les attributs de personnalité essentiels à un leader technologique de demain, 67 % des répondants canadiens (et 65 % à l'échelle mondiale) ont déclaré que la compréhension de l'éthique sera la plus importante compétence nécessaire pour naviguer dans le monde stimulé par l'IA. Par la suite viennent la capacité de persuasion, la créativité et l'innovation, et l'agilité comme les compétences essentielles à détenir (voir le graphique 3.2).

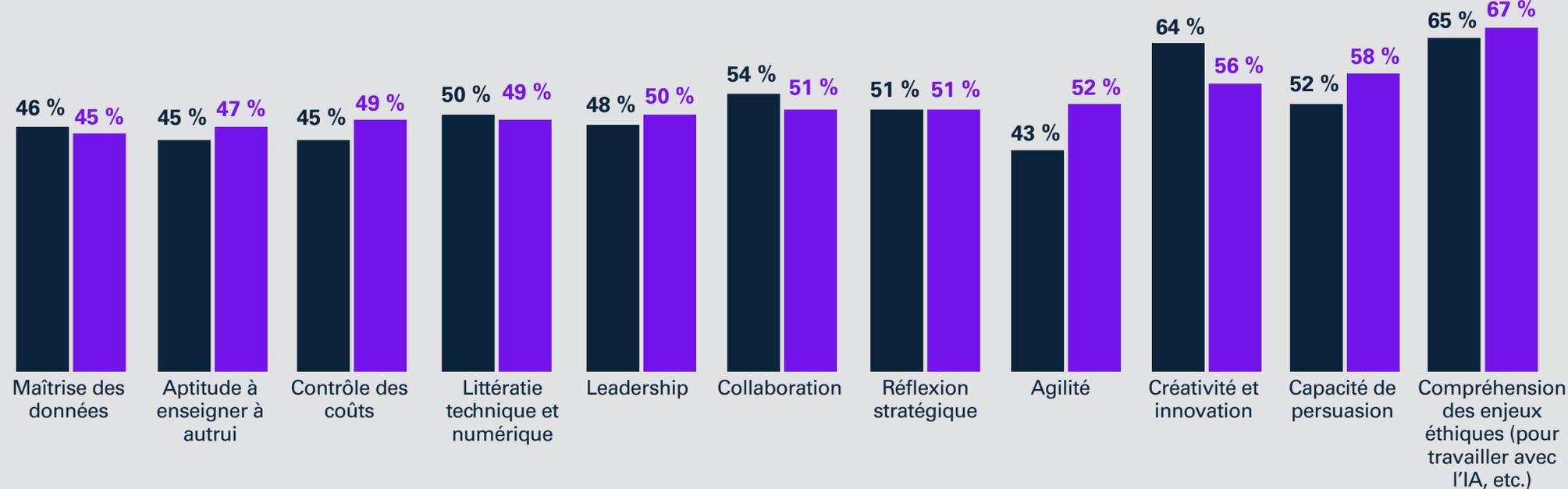
En ce qui concerne les caractéristiques fondamentales de la réussite future à l'échelle de l'organisation, les répondants ont indiqué une plus grande empathie et une meilleure communication entre les fonctions d'entreprise (39 %), une forte volonté de maintenir l'élan de changement et une intégration de la cybersécurité et de la protection des données dans la sélection des technologies et la formation du personnel (respectivement 38 %).

67% 

sont d'avis que la compréhension des enjeux éthiques sera la compétence la plus importante pour naviguer dans le monde de l'IA.

Compétences essentielles pour les leaders technologiques de demain

Graphique 3.2 ■ Mondialement ■ Au Canada



Q: En ce qui concerne les professionnels, sur le plan individuel, lesquelles des compétences personnelles suivantes sont essentielles pour être les leaders technologiques de demain?
 En ce qui concerne les professionnels, sur le plan individuel, quelles des compétences techniques suivantes sont essentielles pour être les leaders technologiques de demain?



L'avenir du leadership numérique est à l'intersection des risques, de la technologie et de l'intention de l'entreprise. Ces éléments doivent s'harmoniser. »



Sanjay Pathak,
 Associé et chef de file national, **Stratégie technologique et transformation numérique, KPMG au Canada**

Section 4 :
**Diriger avec
confiance**



Renforcer la résilience et la confiance par la cybersécurité est l'un des principaux objectifs d'innovation pour les fonctions technologiques. Bien que les priorités en matière de cybersécurité aient été en grande partie harmonisées dans tous les pays, les répondants canadiens étaient moins préoccupés par le renforcement de la confiance des consommateurs que leurs homologues à l'échelle mondiale. Le Canada est toujours réactif lorsqu'il s'agit de la mise en oeuvre de technologies comme la cybersécurité, une proportion beaucoup plus élevée de répondants affirmant « ne prendre aucune action » par rapport à la moyenne mondiale. Cela dit, 43 % des répondants canadiens soulignent que la cybersécurité et la protection des données sont parmi les principaux facteurs susceptibles de ralentir leur transformation et 82 % reconnaissent qu'ils doivent être plus proactifs dans l'intégration de la confiance, de la sécurité et de la protection de la vie privée dans leurs déploiements technologiques. Il est clair que la cybersécurité est toujours au premier plan des organisations canadiennes.

Les résultats révèlent également que la notion de sécurité par conception pour répondre aux préoccupations liées à la cybersécurité et à la protection des données occupe toujours une place importante, ce qui peut ralentir les efforts de transformation. Près de la moitié (49 %) des répondants ont déclaré que l'amélioration de la cybersécurité et de la protection des données contribuerait à offrir une expérience client se traduisant par la fidélisation de la clientèle.

Au cours des deux prochaines années, les équipes canadiennes de cybersécurité prévoient se concentrer sur l'automatisation, la rationalisation et l'intégration de la sécurité au cœur de l'entreprise; renforcer la résilience pour pouvoir se remettre rapidement et en ne subissant que des répercussions minimales d'une attaque; et devoir se conformer à des exigences réglementaires de plus en plus strictes en matière de cybersécurité, afin de répondre à leurs ambitions en matière de risques technologiques (voir le graphique 3.3)

Principales ambitions en matière de risques technologiques pour les équipes de cybersécurité au Canada au cours des 24 prochains mois

Graphique 3.3

Renforcer la confiance des clients dans la cybersécurité et la protection de leurs données et services



Aider l'entreprise à explorer en toute confiance le potentiel des nouvelles technologies



Assurer un écosystème complexe de tiers et de fournisseurs de services externes



Répondre à des exigences réglementaires de plus en plus strictes en matière de cybersécurité



Renforcer la résilience pour pouvoir se remettre rapidement et en ne subissant que des répercussions minimales d'une attaque



Automatiser, rationaliser et incorporer la sécurité au cœur de l'entreprise



Q: En pensant aux domaines d'intervention de votre équipe de cybersécurité au cours des 24 prochains mois, veuillez classer par ordre les ambitions suivantes en matière de risques technologiques.

82%

des répondants canadiens estiment qu'ils doivent être plus proactifs dans l'intégration de la confiance, de la sécurité et de la protection des données dans leurs activités technologiques.



Aujourd'hui, les lacunes en matière de sécurité sont de moins en moins tolérées. Les régulateurs sont plus sévères et les sanctions plus lourdes. Ainsi, dans toute transformation numérique, la sécurité doit être intégrée dès la conception et non pas après coup – c'est la voie à suivre à l'avenir. »



Hartaj Nijjar,
Associé, Cybersécurité,
KPMG au Canada

Conclusion



La principale leçon de l'année écoulée pour les organisations canadiennes est claire : la transformation numérique doit se faire intentionnellement. Pour continuer sur leur élan, les chefs de file en matière de technologie doivent éliminer les obstacles à la communication et à la collaboration avec les chefs d'entreprise et les partenaires externes afin d'harmoniser les efforts d'innovation, d'autant plus que ces efforts pourraient être subis l'influence de l'évolution rapide (et la démocratisation) des technologies émergentes.

Au moins un tiers des répondants canadiens ont indiqué que, ces dernières années, leurs efforts de transformation ont donné des résultats supérieurs aux attentes, ce qui a permis d'accroître l'efficacité, la productivité, l'engagement de la clientèle, la satisfaction des employés, l'optimisation des coûts ainsi que le développement des affaires. Mais il y a encore plus de bénéfices commerciaux à générer. En effet, si les organisations canadiennes veulent créer et préserver une plus grande valeur dans ce climat économique incertain et accélérer leur cheminement de transformation, elles devront miser sur leur innovation et leur technologie en toute confiance et intentionnellement.

Il faut agir dès maintenant

Voici quelques recommandations tangibles à prendre en compte lors de l'évaluation de vos prochaines étapes :



Faites correspondre les investissements technologiques potentiels à vos priorités, besoins, réalités et aspirations. Agissez intentionnellement.



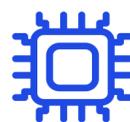
Gérez les silos fonctionnels de l'organisation afin de soutenir une collaboration et une communication rapides et transparentes dans l'ensemble de l'organisation.



Abordez les principes de sécurité fondamentaux qui renforcent la confiance des clients dans la protection de leurs données. Intégrer la sécurité dans votre culture, tout en réduisant la charge de travail de vos équipes d'exploitation et d'assistance.



Élaborez une politique sur l'utilisation de l'IA au sein de votre organisation et communiquez clairement cette politique aux employés et aux clients. Déployer une solide formation sur l'IA générative, afin que les employés soient habilités à prendre des décisions plus éclairées et intentionnelles.



Affinez et améliorez les garde-fous de gouvernance des données et de gestion des données afin de rendre compte de la façon dont les données seront partagées et ne seront pas utilisées pour les initiatives d'IA. Réalisez une évaluation des risques liés à l'IA, qui sera inestimable dans l'identification des prochaines étapes pour protéger et renforcer vos équipes et vos données.



Automatisez, rationalisez et incorporez la sécurité au cœur de votre entreprise. Une approche de sécurité par conception, qui vous permet d'être proactif plutôt que réactif dans la gestion des risques, devrait s'étendre à votre écosystème de tiers et de fournisseurs de services externes.

Prêt à commencer? Notre équipe KPMG au Canada peut vous aider.

[Communiquez avec notre équipe](#)

La transformation n'arrête jamais. Nous non plus.

Chez KPMG, nous pensons que la transformation des entreprises est une occasion trop belle pour être manquée. Combiner la bonne technologie et les meilleurs processus avec des personnes dont la vision est aussi vaste qu'approfondie est essentiel pour réussir la transformation. Les cabinets membres de KPMG travaillent au cœur des entreprises mondiales depuis de nombreuses décennies, aidant nos clients à réaliser le plein potentiel de leur personnel et de leur technologie, en travaillant ensemble pour atteindre des résultats concrets. Car lorsque les personnes et la technologie sont en harmonie, de grandes choses peuvent se produire.

Faire un monde de différence

Les gens de KPMG peuvent faire toute la différence dans votre cheminement de transformation. Ensemble, nous pouvons vous aider à orienter votre entreprise autour du client, à optimiser les fonctions d'une nouvelle ère, à gérer les risques et la réglementation de l'entreprise pour un avenir plus sûr, à atteindre un nouveau niveau de création de valeur et à créer un environnement pour gérer les changements en cours.

Se transformer pour créer de la valeur

KPMG, dans [la gamme de solutions technologiques de transformation des affaires au Canada](#), peut vous aider à concevoir un avenir différent, l'une des nouvelles possibilités qui sont conçues pour créer et protéger la valeur.

Connected Enterprise de KPMG :

Notre approche de transformation numérique agile, centrée sur le client et adaptée par secteur.

Powered Enterprise de KPMG :

Notre gamme de services pour transformer des fonctions, à l'aide de modèles d'exploitation cibles conçus et préconfigurés sur les principales plateformes SaaS.

Trusted de KPMG :

Bâissez et maintenez la confiance de vos intervenants.

Elevate de KPMG :

Créer la valeur financière rapidement et en toute confiance.

Contactez-nous



Sanjay Pathak

Associé et leader national, Stratégie
technologique et transformation numérique,
KPMG au Canada
E: sanjaypathak1@kpmg.ca



Kathy Penner

Associée et leader nationale,
Technologie-Solutions d'entreprise,
KPMG au Canada
E: kpenner@kpmg.ca



Hartaj Nijjar

Associé et leader national,
Cybersécurité,
KPMG au Canada
E: hnijjar@kpmg.ca

kpmg.com/ca/services-conseils



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.

© 2023 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.