



Adoption de la technologie au sein des services financiers:

Une vision sectorielle du rapport mondial 2024 de KPMG sur la technologie

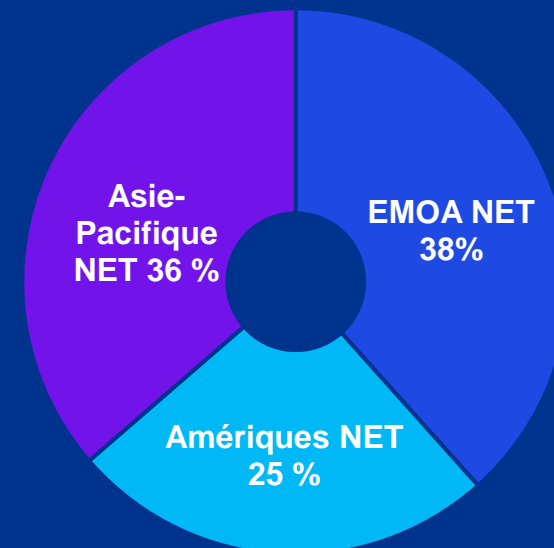


Méthodologie de recherche

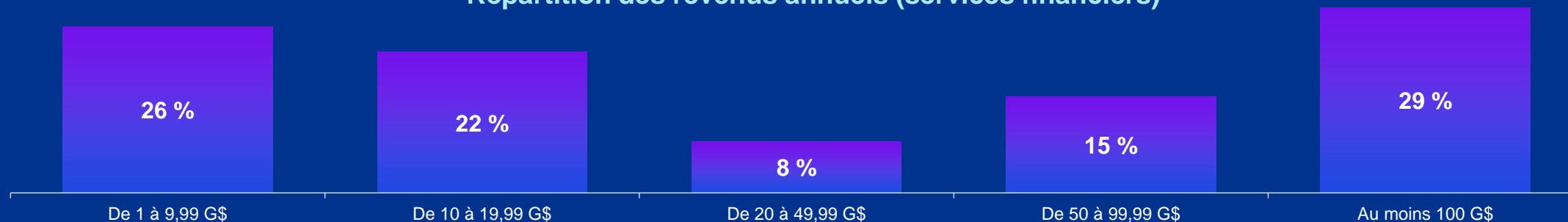
Secteur des services financiers : données démographiques des répondants

Taille de l'échantillon	612
Revenu annuel	Au moins 100 M\$
Régions	<p>EMOA (Belgique, France, Allemagne, Irlande, Israël, Pays-Bas, Nigeria, Arabie saoudite, Espagne, Émirats arabes unis, Royaume-Uni)</p> <p>Amériques (Brésil, Canada, États-Unis)</p> <p>Asie-Pacifique (Australie, Chine, Inde, Japon, Singapour, Corée du Sud, [Kazakhstan, Ouzbékistan, Kirghizistan, Arménie, Géorgie, Azerbaïdjan])</p>

Répartition par région (services financiers)



Répartition des revenus annuels (services financiers)



Quelques statistiques sur les services financiers

Les services financiers sont satisfaits de la valeur de leurs investissements technologiques

Le secteur des services financiers est le plus susceptible d'être satisfait de la valeur qu'il tire de ses investissements technologiques.



82%

des dirigeants du secteur des services financiers conviennent que, dans leur rôle de leadership, ils donnent à leur organisation les moyens d'innover stratégiquement pour tirer parti des tendances du marché en matière d'IA.

Les services financiers ont une solide infrastructure de données

Le secteur des services financiers est le plus susceptible de se situer dans les deux premiers niveaux d'efficacité pour 6 des 9 catégories de données, soit une forte augmentation par rapport à l'an dernier.



5%

Les sociétés de services financiers sont moins susceptibles que leurs homologues d'autres secteurs (de 5 %) d'affirmer avoir de la difficulté à suivre le rythme du changement.

Les services financiers se concentrent sur le client lorsqu'il s'agit d'investissements technologiques

Les sociétés de services financiers sont plus susceptibles que la moyenne d'affirmer qu'elles sont confiantes quant à l'utilisation de mesures axées sur le client pour évaluer la valeur des technologies, et plus susceptibles de déclarer qu'elles tiennent compte des besoins des clients, des parties prenantes et du personnel au moment de prendre des décisions.

Résultats de la recherche



Section 01

Dégager de la valeur par rapport au rythme du changement



Les services financiers sont satisfaits de la valeur générée par les investissements technologiques et sont à l'aise avec l'élan du changement

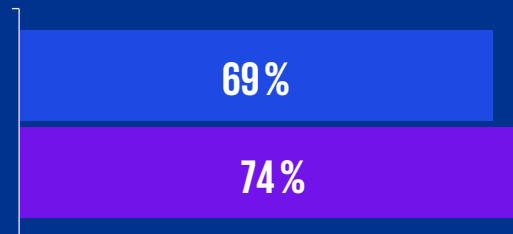
Ce secteur est le plus susceptible de se montrer satisfait du rendement de ses investissements technologiques.

Les répondants sont également moins susceptibles que la moyenne intersectorielle d'affirmer qu'il leur est difficile de suivre le rythme du changement.

Les services financiers sont satisfaits du rendement de leurs investissements technologiques...

■ Moyenne de tous les secteurs ■ Services financiers

Dans l'ensemble, notre organisation est satisfaite du rendement de nos investissements technologiques

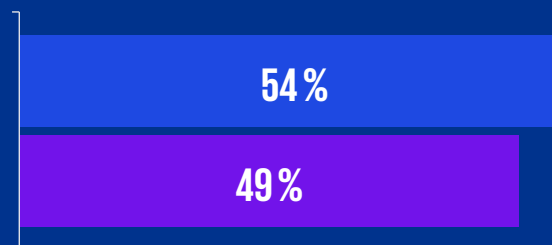


Q : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants?

...et sont moins susceptibles de se dire incapables de suivre le rythme du changement

■ Moyenne de tous les secteurs ■ Services financiers

Il nous est difficile de suivre le rythme du changement



Q : À quelle fréquence, le cas échéant, les situations suivantes se produisent-elles au sein de votre entreprise?

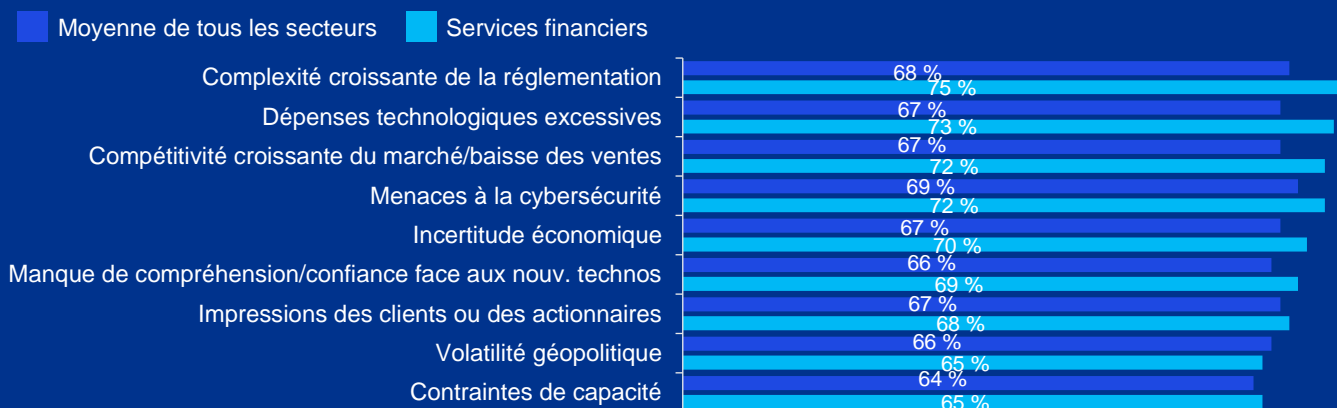
Source : Rapport mondial 2024 de KPMG sur la technologie

Mais la complexité de la réglementation nuit à la confiance des investisseurs envers les nouvelles technologies

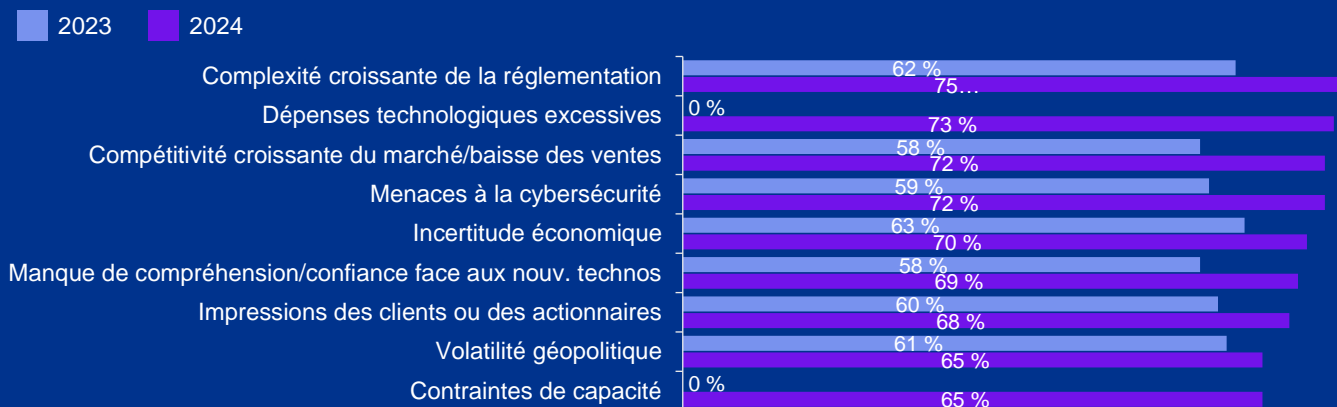
La complexité de la réglementation est le principal facteur qui ébranle la confiance des dirigeants du secteur des services financiers, soit 7 % de plus que la moyenne intersectorielle.

Cette année, les problèmes de confiance ont augmenté dans l'ensemble du secteur, passant par exemple de 62 % pour les développements réglementaires complexes en 2023, à 75 % en 2024.

Les services financiers sont plus susceptibles de dire que presque tous les facteurs ont fait en sorte que leur entreprise est moins confiante dans les investissements technologiques



Les services financiers sont plus susceptibles de dire que leur confiance a diminué en raison de tous les facteurs par rapport à l'an dernier



Q8 : Dans quelle mesure, le cas échéant, les facteurs suivants ont-ils fait en sorte que votre entreprise soit moins confiante en ce qui a trait à l'investissement dans les nouvelles technologies? [réponses correspondant à « dans une certaine/large mesure »]

Source : Rapport mondial 2024 de KPMG sur la technologie

Malgré cela, pour l'année à venir, l'engouement des services financiers envers l'investissement est supérieur à la moyenne

Au cours de la prochaine année, les investissements prioritaires des sociétés de services financiers seront axés sur les technologies « tout en tant que service » (XaaS), la cybersécurité, l'IA et les analyses de données. Ces chiffres sont conformes à ceux de l'échantillon total, bien qu'un nombre plus élevé de services financiers souhaitent investir dans trois de ces domaines – une augmentation de 6 % en cybersécurité, de 8 % en IA et de 7 % en analyse de données.

Moyenne intersectorielle		
#1	XaaS	86 %
#2	Cybersécurité	68 %
#3	IA et automatisation	65 %
#4	Analyses de données	64 %

Financial services		
#1	XaaS	82 %
#2	Cybersécurité	74 %
#3	IA et automatisation	73 %
#4	Analyses de données	71 %

Q : Quels aspects de la gestion des données votre organisation s'efforcera-t-elle d'améliorer au cours des 12 prochains mois?

Source : Rapport mondial 2024 de KPMG sur la technologie

Section 1: Sommaire

Les services financiers sont satisfaits de la valeur créée par leurs technologies et sont moins susceptibles d'avoir de la difficulté à suivre le rythme du changement.

Mais les sociétés de services financiers ont un sens aigu du risque : ils sont plus susceptibles que d'autres secteurs (et plus que l'année dernière) d'affirmer que leur confiance dans les investissements technologiques a diminué en raison de facteurs tels que la complexité croissante de la réglementation et les dépenses excessives.

Toutefois, cela ne semble pas nuire à leur engouement pour l'investissement pour l'an prochain. Les sociétés de services financiers sont plus susceptibles que la moyenne d'investir dans bon nombre des catégories technologiques les plus populaires.



En tenant compte de l'évolution constante du contexte réglementaire, gérer des Services financiers n'a jamais été aussi complexe. Bien que cela complique l'innovation en entreprise, suivre l'innovation technologique peut devenir un super levier pour respecter les obligations de conformité. Les parties prenantes, les clients et les organismes de réglementation en ressortent tous gagnants. Il n'est donc pas surprenant que la propension à investir en analyse de données, en outils « tout en tant que service », en cybersécurité et en IA demeure élevée.



Sanjay Pathak

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

Section 02

Offrir une valeur de confiance et définir ce que c'est



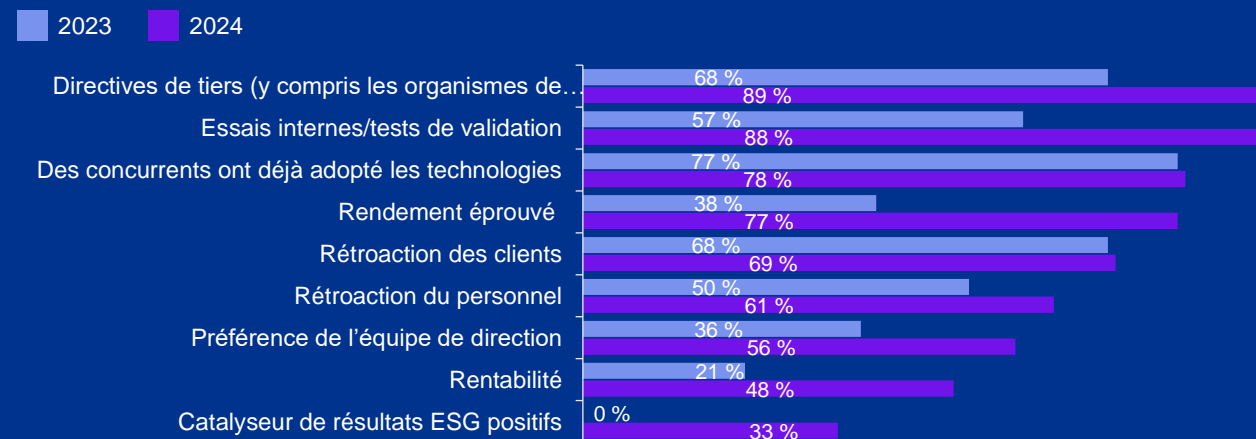
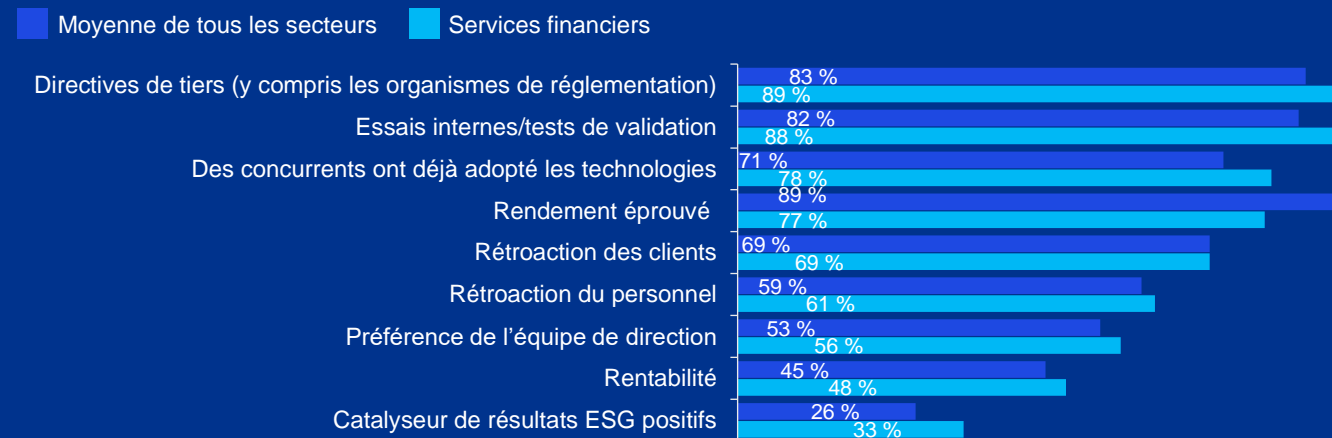
Les services financiers affirment que le conseil de tiers est la principale raison d'investir dans la technologie

Les priorités d'investissement des services financiers ont changé au cours de la dernière année.

Les services financiers expliquent que ce sont les conseils de tiers, suivis des essais internes qui constituent leurs principales raisons de traiter les technologies en priorité.

Selon l'étude de l'an dernier, les services financiers ont continué à suivre les tendances établies dans leur marché. Le secteur est plus susceptible à 7 % d'accorder la priorité à une technologie pour copier la concurrence.

Motivations liées aux investissements



Q : Pourquoi votre entreprise accorde-t-elle la priorité à ces technologies pour soutenir ses ambitions?

Source : Rapport mondial 2024 de KPMG sur la technologie

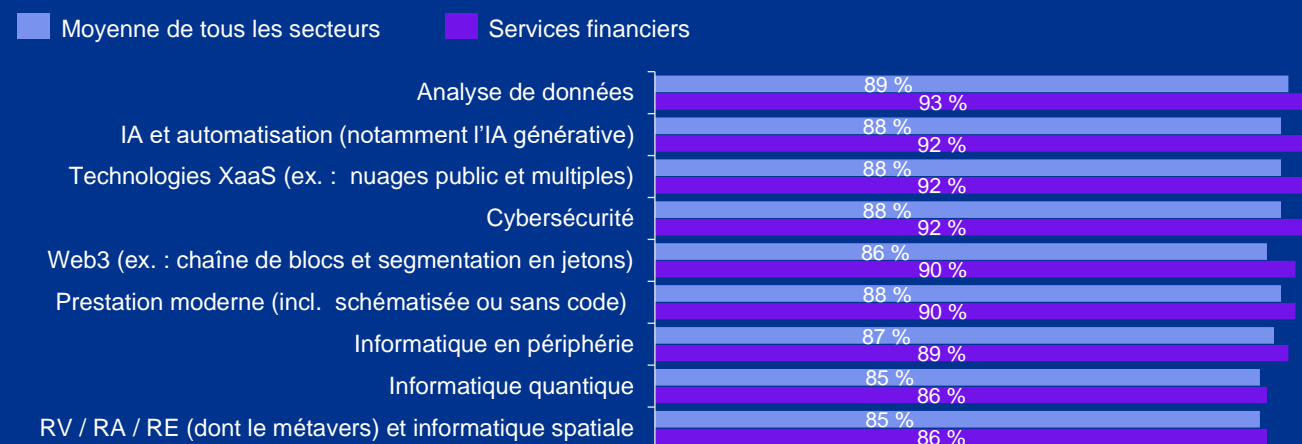
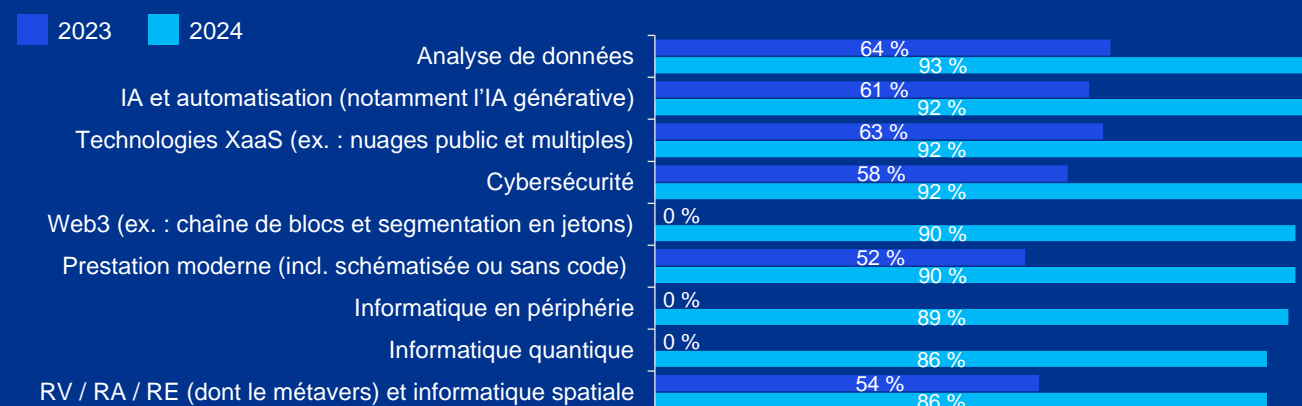
Les services financiers ont vu la rentabilité de leur technologie augmenter depuis 2023

Le pourcentage de répondants du secteur des services financiers qui ont vu leur rentabilité s'élever en raison de l'incidence des investissements en technologie au cours des 24 derniers mois a augmenté considérablement depuis 2023.

93 % des répondants du secteur des services financiers ont constaté une augmentation de la rentabilité grâce à l'analyse de données.

Le secteur des services financiers est le plus susceptible de générer des profits ou parmi les plus enclins à le faire grâce à la cybersécurité, à l'IA, aux technologies XaaS, à l'analyse de données, à l'informatique en périphérie et au Web3.

Répondants du secteur des services financiers qui ont vu la rentabilité augmenter au cours des 24 derniers mois



Q: Au cours des 24 derniers mois, vos efforts de transformation numérique à l'aide des technologies suivantes ont-ils eu une incidence positive sur la rentabilité de votre organisation? Dans l'affirmative, quelle en a été l'ampleur approximative? [réponses correspondant à « constatation d'une augmentation de la rentabilité »]

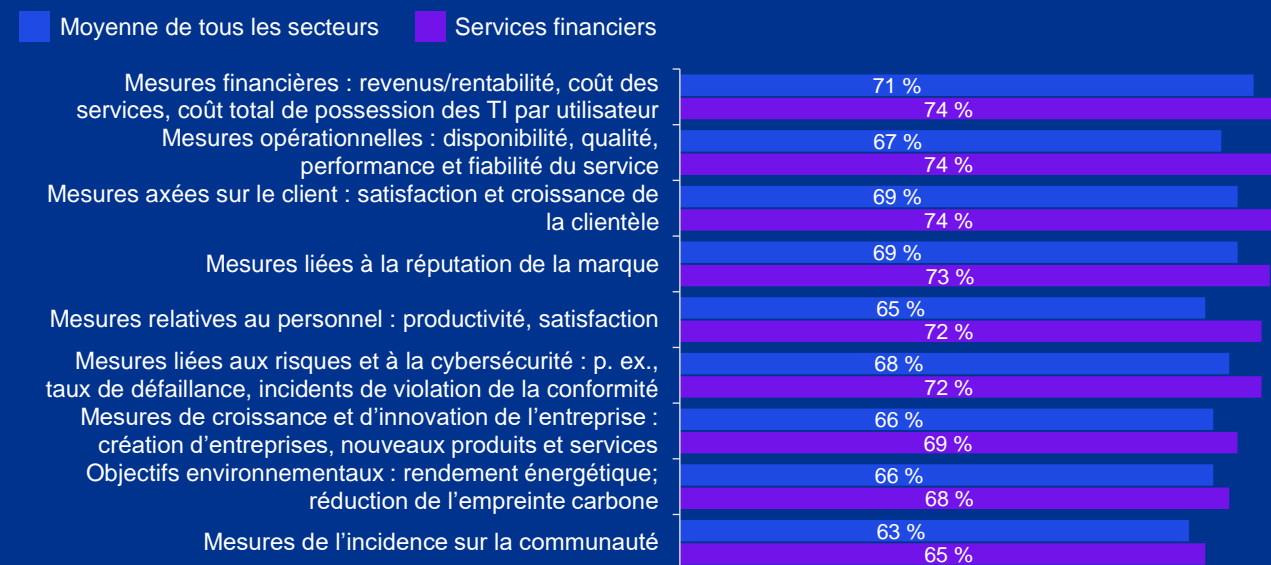
Source : Rapport mondial 2024 de KPMG sur la technologie

Les cabinets des services financiers ont confiance en leur capacité de mesurer la valeur, surtout en ce qui concerne le point de vue des clients

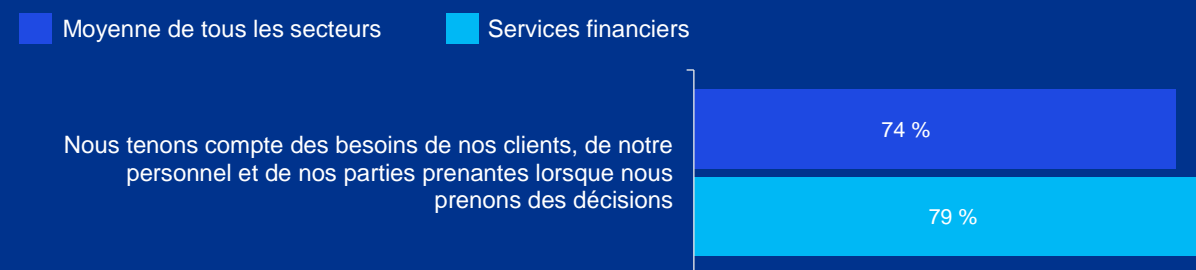
Le secteur des services financiers est celui qui a le plus confiance en sa capacité de mesurer les paramètres financiers, opérationnels et axés sur le client. Ils sont 7 % plus susceptibles d'être confiants en ce qui concerne les mesures opérationnelles, et 5 % plus susceptibles d'être du même avis en ce qui concerne les mesures axées sur le client.

Ainsi, les sociétés de services financiers sont au-dessus de la moyenne lorsqu'il s'agit de prendre des décisions en tenant compte des besoins des clients, du personnel et des parties prenantes.

Les services financiers sont les plus confiants quant à leur capacité à mesurer les paramètres financiers, opérationnels et axés sur le client



Q: Vous avez dit avoir utilisé les mesures suivantes. Pour chaque indicateur, veuillez indiquer dans quelle mesure vous avez confiance dans la capacité de votre entreprise à mesurer quantitativement la valeur générée par vos technologies.



Q: Lesquels des énoncés suivants sont vrais au sujet des processus de prise de décision de votre organisation en matière d'investissements technologiques?

Source : Rapport mondial 2024 de KPMG sur la technologie

Section 2 : Sommaire

Lorsqu'il faut choisir dans quelle technologie investir, les services financiers fondent principalement leurs choix sur les conseils de tiers. Ils sont toutefois plus susceptibles que d'autres secteurs d'affirmer qu'ils investissent dans la technologie parce que leurs concurrents l'ont fait.

Dans l'ensemble, leur approche porte fruit. Le pourcentage de répondants du secteur des services financiers qui constatent que leur rentabilité s'élève grâce à leurs investissements dans la technologie a augmenté par rapport à l'exercice précédent.

En outre, les sociétés de services financiers sont confiantes dans leur capacité à mesurer cette valeur selon différents paramètres, mais surtout lorsqu'il s'agit de mesures centrées sur le client.



Les leaders du secteur des services financiers qui ont préconisé la transformation numérique il y a quelques années devraient se sentir soutenus par les gains de rentabilité qu'ils constatent en 2024 par rapport à 2023. Les investissements technologiques en analyses de données ont fait leurs preuves, surtout lorsqu'ils mesurent la valeur et ont une incidence sur l'expérience client.



Dubie Cunningham

Associée, Services-conseils – Management
KPMG in Canada

Section 03

Création d'un réseau de base de données : fondements et gouvernance des données



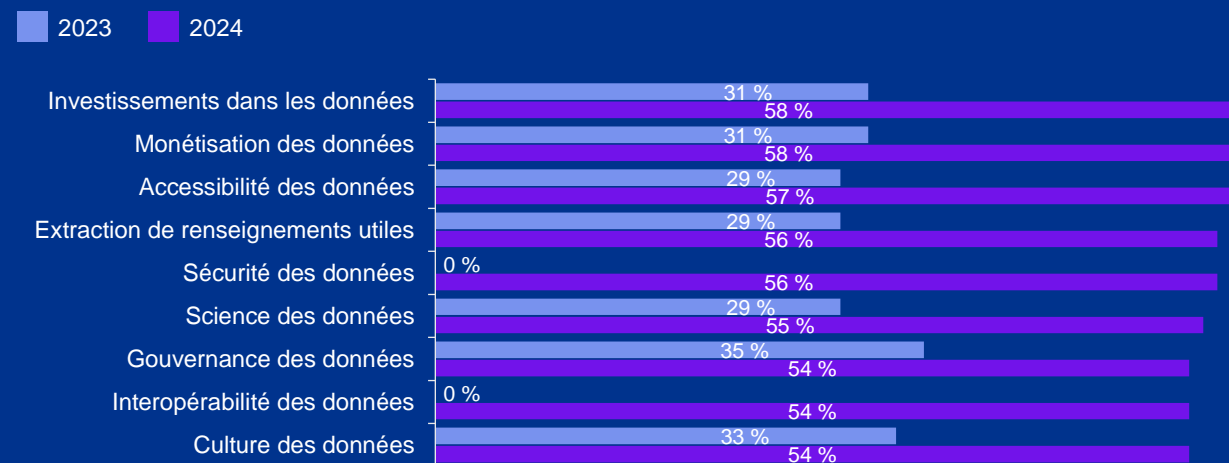
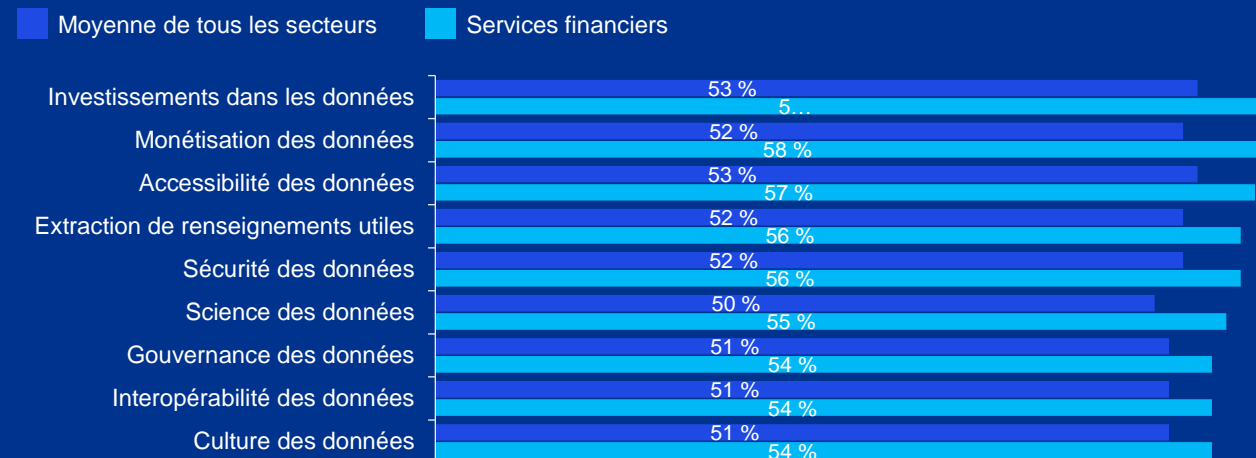
Au cours de la dernière année, les services financiers ont bâti une solide infrastructure pour toutes les activités liées aux données

Le secteur des services financiers a connu des hauts et des bas au cours de la dernière année en ce qui concerne ses activités liées aux données.

Le secteur des services financiers est le plus susceptible de se situer dans les deux premiers niveaux d'efficacité pour 6 des 9 catégories de données.

Les répondants financiers sont les plus susceptibles de dire que leurs investissements dans les données ou la monétisation de celles-ci se situent aux deux premiers niveaux. Ces deux catégories ont bondi de 26 % depuis l'an dernier.

Efficacité des activités liées aux données : secteur des services financiers



Q: Dans quelle mesure vos activités d'analyse de données sont-elles efficaces dans les domaines suivants? [[réponses correspondant à « activités influentes ou intégrées aux domaines »]

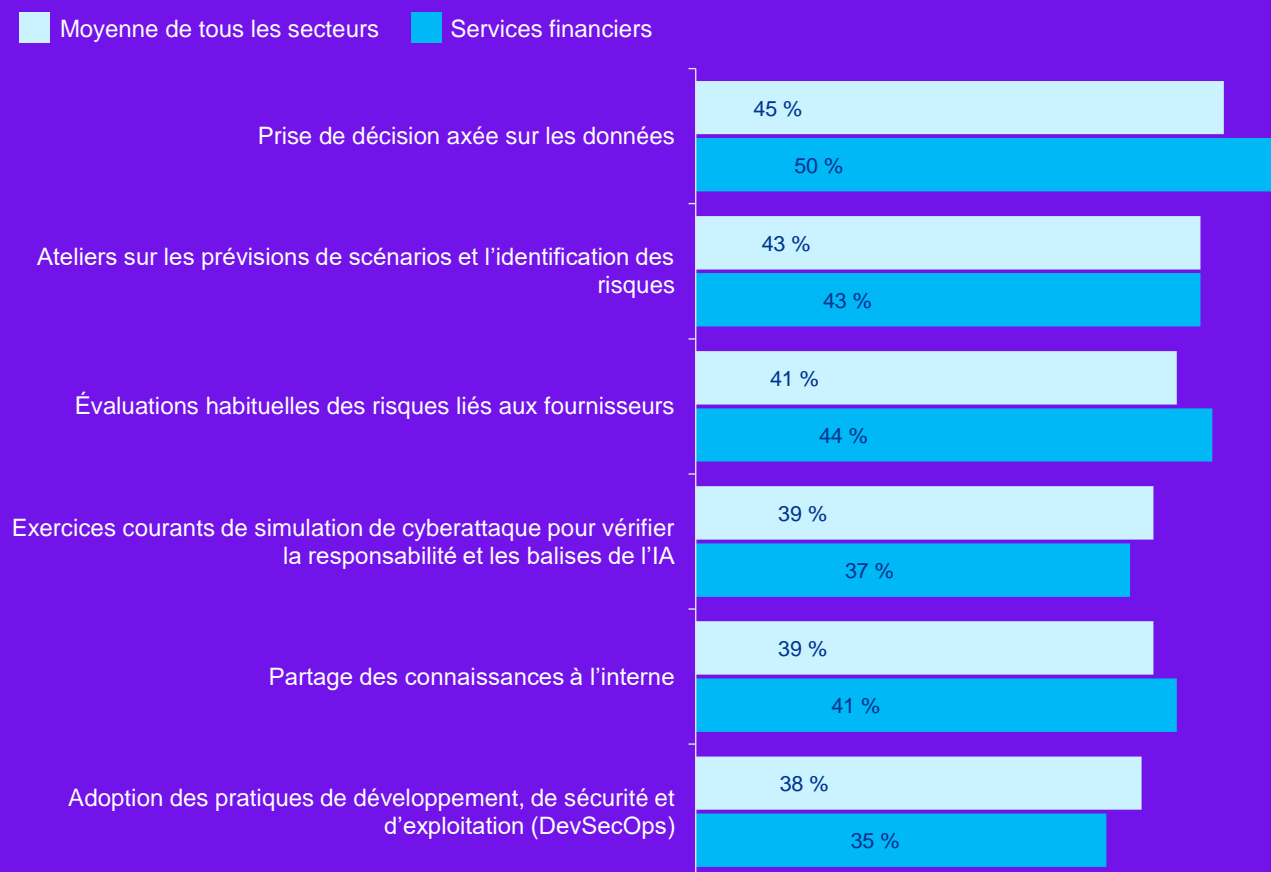
Source : Rapport mondial 2024 de KPMG sur la technologie

Cette solide infrastructure de données aide les services financiers à répondre au marché

Lorsqu'il s'agit d'adapter la stratégie de transformation numérique en réponse aux tendances changeantes du marché, le fait d'avoir une solide infrastructure de données est payant pour le secteur des services financiers.

Les répondants du secteur des services financiers sont 5 % plus nombreux que la moyenne à affirmer qu'ils utilisent la prise de décision fondée sur les données pour réagir aux changements liés aux tendances ou aux risques.

Les services financiers sont plus susceptibles d'utiliser la prise de décision axée sur les données pour s'adapter aux tendances émergentes du marché



Q: : Parmi les tactiques suivantes, lesquelles utilisez-vous pour adapter votre stratégie de transformation numérique en réponse à l'évolution des tendances et des risques du marché?

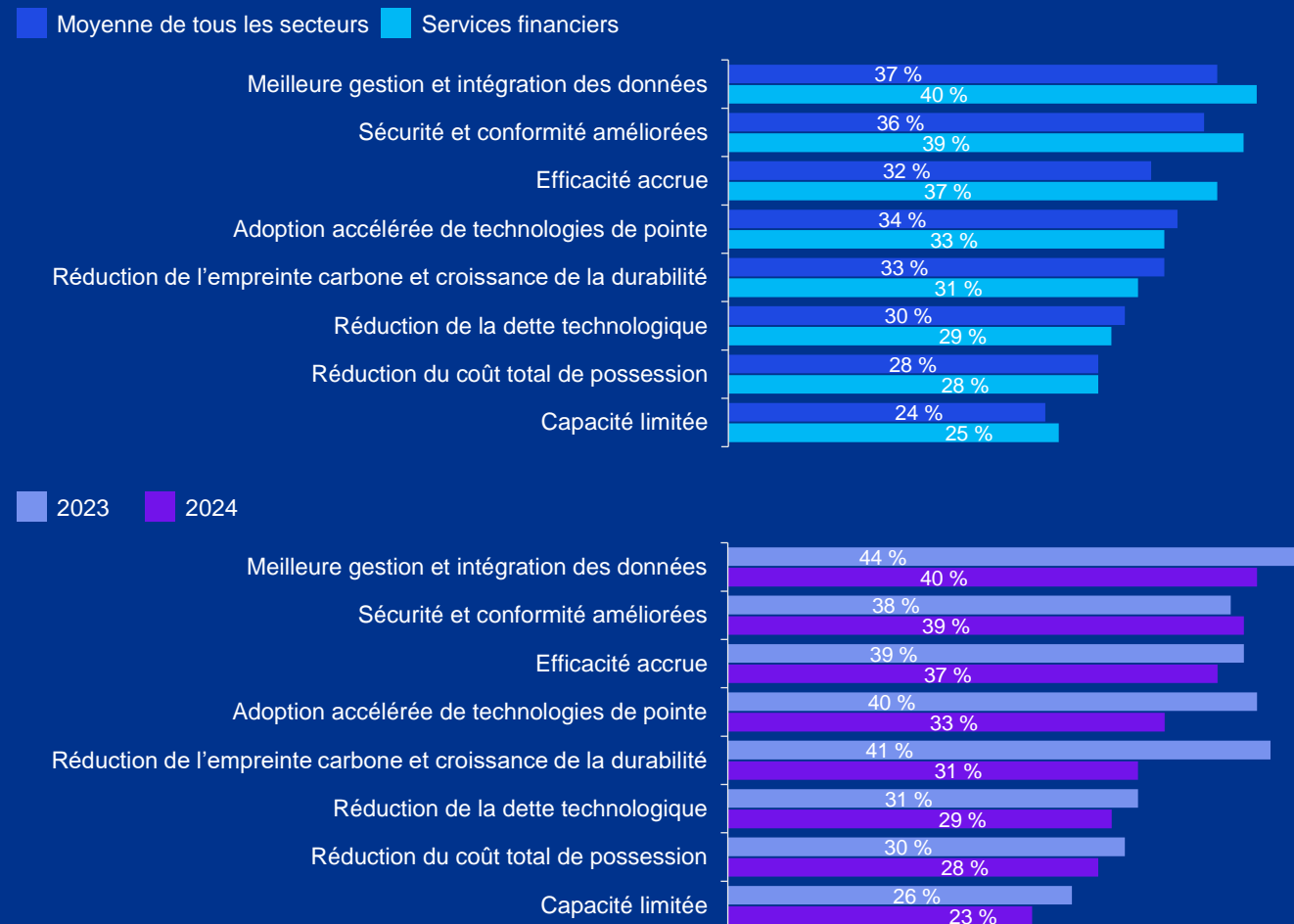
Source : Rapport mondial 2024 de KPMG sur la technologie

Mais les services financiers sont moins enclins à affirmer que les technologies XaaS ont amélioré leur durabilité au cours des 12 derniers mois

Les services financiers indiquent que les principaux avantages d'exploiter des plateformes de service infonuagique public ou des technologies XaaS sont une meilleure gestion et intégration des données, ainsi que l'amélioration de la sécurité, de la conformité et de l'efficacité, soit les mêmes priorités que pour l'échantillon global.

Ces réponses concordent également avec les principaux avantages de l'exploitation des technologies XaaS observés l'an dernier. Toutefois, cette année, le pourcentage de cadres dirigeants du secteur des services financiers qui ont accéléré l'adoption de technologies avancées grâce aux XaaS a diminué de 7 points; et celui des cadres qui ont réduit leur empreinte carbone s'est affaibli de 10 points.

Principaux avantages des technologies XaaS : Services financiers



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?

Source : Rapport mondial 2024 de KPMG sur la technologie

Section 3 : Sommaire

Au cours de la dernière année, les services financiers ont bâti un solide réseau de base de données, ce qui témoigne d'une amélioration de toutes les activités liées aux données.

Cette infrastructure de données aide le secteur à réagir aux tendances et aux risques du marché, la principale stratégie étant la prise de décision fondée sur les données.

Toutefois, bien que les services financiers soient comparables à d'autres secteurs en ce qui concerne les avantages observés de l'utilisation des technologies XaaS, le nombre de répondants du secteur des services financiers qui utilisent les technologies XaaS pour améliorer leur empreinte carbone a diminué au cours de la dernière année.

« À mesure que les organisations passent d'une approche des données défensive – axée sur la réglementation et la présentation de l'information interne – à une stratégie plus offensive qui met l'accent sur la monétisation et la désignation de nouveaux produits et services, il est primordial de reconnaître l'importance fondamentale d'une infrastructure de données stable et solide, essentielle pour soutenir efficacement ces efforts inventifs. »



Justin Seton-Rogers

Associé, Données des services financiers
KPMG in Canada

Section 04

Technologies émergentes : l'IA en action

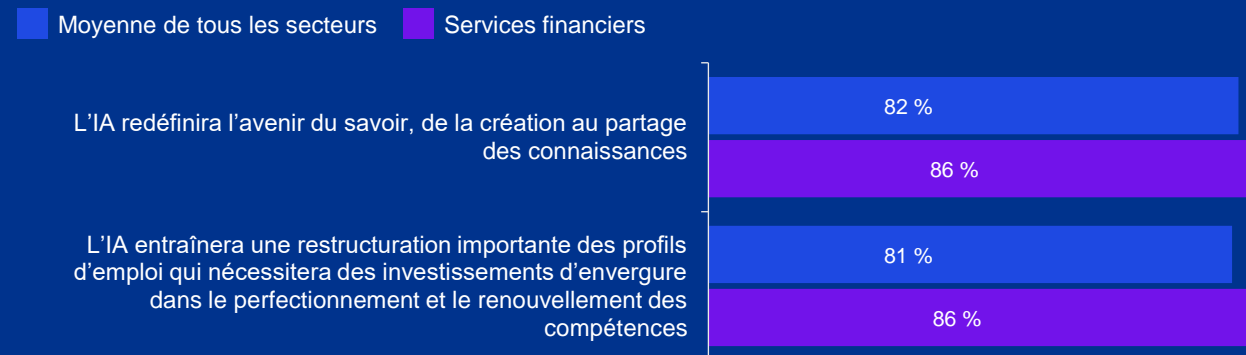


Le secteur des services financiers est convaincu que l'IA créera d'énormes possibilités

Les cadres dirigeants du secteur des services financiers estiment que l'IA aura de lourdes conséquences sur celui-ci. Parmi les répondants, 86 % (soit 5 % de plus que la moyenne) conviennent que l'IA redéfinira l'avenir du savoir. Ils affirment également que l'IA entraînera une restructuration importante des profils d'emploi.

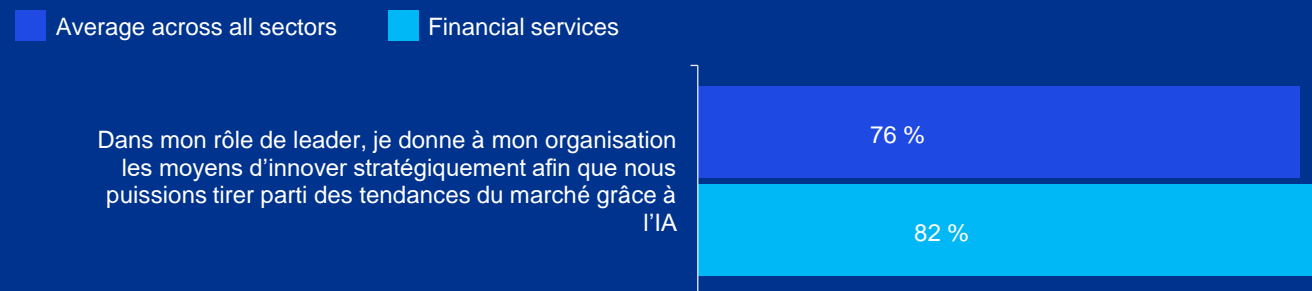
Toutefois, ils tiennent aussi à donner aux autres les moyens d'utiliser efficacement l'IA, et 82 % d'entre eux encouragent leur organisation à innover stratégiquement pour tirer parti des tendances du marché grâce à l'IA.

Le secteur des services financiers croit que l'IA aura une incidence considérable



Q: Dans quelle mesure, le cas échéant, prévoyez-vous que l'IA perturbera le rôle des travailleurs du savoir et le contexte élargi de votre secteur d'activité au cours des 10 prochaines années?

Les leaders des services financiers souhaitent stimuler l'innovation en IA



Q: À la lumière de l'incidence de l'IA sur votre main-d'œuvre, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Source : Rapport mondial 2024 de KPMG sur la technologie

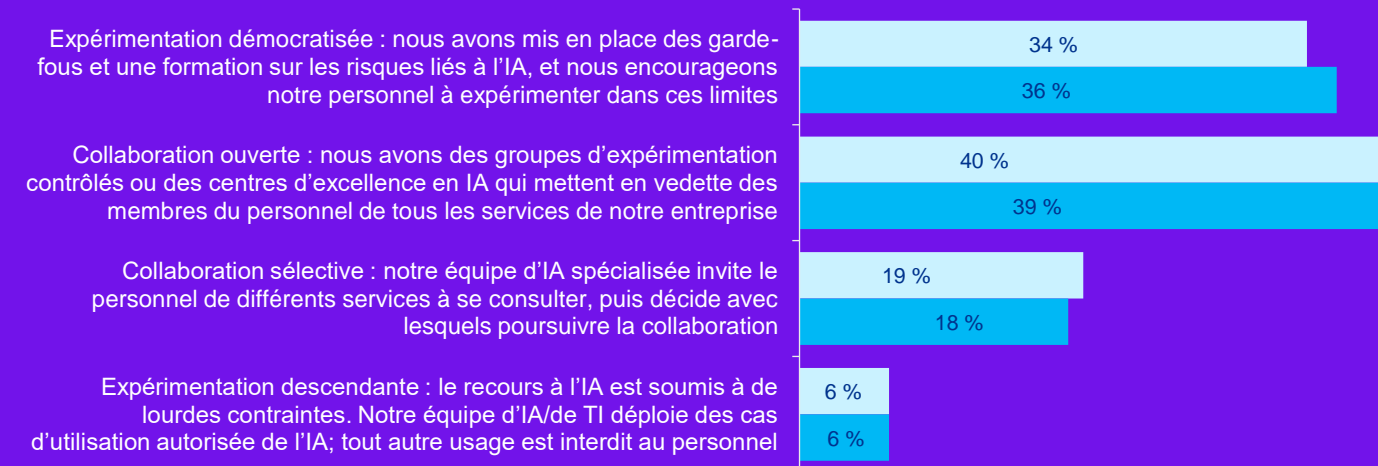
Les services financiers collaborent ouvertement avec leur personnel en matière d'IA

Les sociétés de services financiers sont les plus enclines à décrire l'approche de leur organisation à l'égard de l'expérimentation de l'IA comme une **collaboration ouverte, ce qui concorde avec la moyenne intersectorielle.**

Parallèlement à la moyenne intersectorielle, beaucoup prédisent l'atteinte d'un point de bascule où elles se tourneront vers des stratégies d'expérimentation plus centralisées.

Approches centralisées et démocratisées de l'IA

■ Moyenne de tous les secteurs ■ Services financiers



Q: Lequel des énoncés suivants décrit le mieux la façon dont votre entreprise expérimente des cas d'utilisation potentiels de l'IA?

Comment les services financiers prévoient accueillir l'IA

- #1 **42 %** : Élaboration constante des politiques de gouvernance de l'IA pour assurer une utilisation éthique et équitable en fonction du contexte réglementaire en constante évolution
- #2 **40 %** : Centralisation de notre approche quant à l'expérimentation de l'IA après avoir développé une masse critique d'idées provenant de notre main-d'œuvre
- #3 **39 %** : Hausse de la transparence des informations fournies aux utilisateurs de solutions d'IA pour éviter les effets de boîte noire

Q: Lequel des énoncés suivants décrit le mieux la façon dont votre entreprise expérimente des cas d'utilisation potentiels de l'IA?

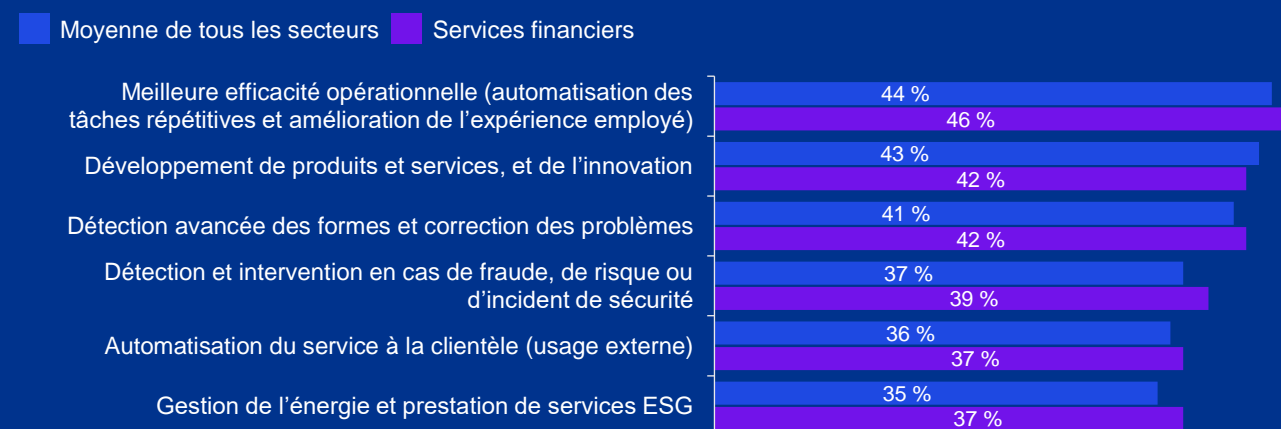
Source : Rapport mondial 2024 de KPMG sur la technologie

Les services financiers voient des occasions d'utiliser l'IA pour accroître l'efficacité et mesurer la valeur

Parallèlement à l'échantillon global, le principal objectif à court terme des services financiers en matière d'IA est l'efficacité opérationnelle, comme l'automatisation des tâches répétitives.

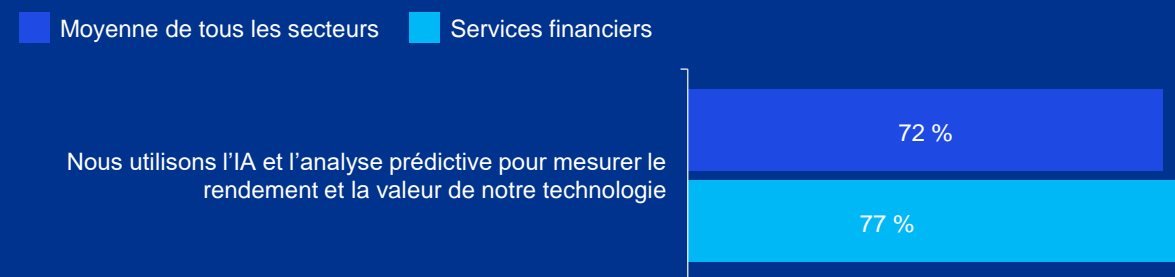
Ils sont également plus enclins à utiliser l'IA pour s'assurer que leur gamme technologique élargie génère de la valeur. Parmi les répondants, 77 % conviennent d'utiliser l'IA ou l'analyse prédictive pour mesurer le rendement et la valeur de leur technologie, comparativement à 72 % en moyenne.

Les services financiers affirment que leur principal objectif en matière d'IA est l'efficacité opérationnelle...



Q: Puisque vous avez choisi l'IA comme technologie prioritaire, pourriez-vous nous indiquer quels sont vos objectifs à court terme pour tirer parti de l'IA au cours des deux prochaines années?

...et ils sont plus enclins à utiliser l'IA que la moyenne pour mesurer la valeur de leur technologie



Q: Veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Source : Rapport mondial 2024 de KPMG sur la technologie

Section 4 : Sommaire

Les sociétés de services financiers constatent que l'IA a une incidence considérable sur leur secteur d'activité et sur la façon dont les connaissances sont créées et partagées.

Les cadres dirigeants sont enthousiastes à l'idée de donner à leur organisation les moyens d'innover, et les entreprises du secteur affirment aborder l'IA dans un esprit de collaboration ouverte.

Les sociétés de services financiers adoptent la même stratégie d'utilisation de l'IA que la moyenne intersectorielle, l'objectif principal étant l'efficacité opérationnelle. Elles sont également déjà plus enclines que la moyenne à se prévaloir de l'IA pour mesurer la valeur de leur gamme technologique élargie.



Les organisations de premier plan qui utilisent l'IA pour réaliser des gains d'efficacité en milieu de travail incluent les membres du personnel dans la conversation. La perturbation de l'IA est inévitable, mais la gouvernance, l'utilisation éthique, la transparence et l'amélioration des compétences feront toujours partie des discussions.



Kareem Sadek

Associé, Services-conseils, Leader, Nouveaux risques technologiques, et coleader, Cryptoactifs et chaîne de blocs
KPMG au Canada

Annexe

Aperçu du secteur des services financiers – progrès et priorités en matière de transformation numérique

Nous avons interrogé les répondants sur le stade de maturité, les horizons temporels des investissements, les motivations associées aux investissements et les niveaux de profit générés dans 9 catégories de technologies : IA, informatique en périphérie, informatique quantique, Web3, RV/RA/RE, XaaS, cybersécurité, analyse de données et prestation moderne.

Dans toutes les technologies

La phase de mise en œuvre la plus populaire :

Les directions appuient la stratégie et l'ont financée, mais sont en retard dans sa mise en œuvre

La plupart des sociétés de services financiers **prévoient d'investir au cours des prochains six mois à un an**

Les décisions d'investissement des sociétés de services financiers sont fondées sur des **essais internes et des tests de validation**

Elles sont les plus susceptibles d'avoir généré une **augmentation de 11 à 15 % de leur bénéfice**

IA

Les répondants du secteur des services financiers affirment qu'ils sont très certainement enclins à **évaluer actuellement une occasion d'investissement ou planifient d'investir d'ici les six prochains mois, ou encore dans les 6 à 12 prochains mois.**

Comparativement aux autres technologies, lorsqu'il s'agit des XaaS, les sociétés de services financiers sont plus susceptibles d'être **proactives dans la mise en œuvre de leur stratégie et d'évoluer sans cesse.**

RV/RA/RE

Lorsqu'elles investissent dans la réalité virtuelle, la réalité augmentée et la réalité étendue, les sociétés de services financiers sont plus enclines à fonder leurs décisions sur les **directives de tiers (y compris les organismes de réglementation).**

XaaS

En comparaison avec d'autres technologies, lorsqu'il s'agit des XaaS, les sociétés de services financiers sont plus susceptibles d'être **proactives dans la mise en œuvre de leur stratégie et d'évoluer continuellement.**

Les décisions d'investissement dans les technologies XaaS des services financiers sont très probablement fondées sur un **rendement avéré.**

En outre, ces sociétés sont plus enclines à **prévoir d'investir dans les 6 à 12 prochains mois.**



Les services décrits dans le présent document pourraient, en partie ou en totalité, ne pas être autorisés pour les clients en audit de KPMG ainsi que leurs sociétés affiliées ou entités liées.

kpmg.com/ca



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.

© 2024 Droit d'auteur détenu par une ou plusieurs des entités de KPMG International. Les entités de KPMG International ne fournissent aucun service aux clients. Tous droits réservés.

KPMG désigne l'organisation mondiale ou un ou plusieurs cabinets membres de KPMG International Limited (« KPMG International »), dont chacun constitue une entité juridique distincte. KPMG International Limited est une société de droit anglais à responsabilité limitée par garantie et ne fournit aucun service aux clients. Pour en savoir plus sur la structure de l'organisation mondiale KPMG, visitez la page kpmg.com/governance (en anglais).

KPMG et le logo de KPMG sont des marques de commerce utilisées sous licence par les cabinets membres indépendants de l'organisation mondiale KPMG.

Classification du document : KPMG Public