



Confiance et formation en matière d'IA : le Canada à la traîne

Une étude de 2025 à l'échelle mondiale

KPMG. Make the Difference.

L'état de la confiance dans l'IA et de la formation à ce chapitre au Canada



Le Canada est reconnu depuis longtemps pour son statut de leader dans le domaine de l'intelligence artificielle (IA). Cependant, des données récemment recueillies démontrent que nous risquons de perdre cet avantage, non pas en raison d'un manque d'innovation, mais parce que le public ressent une incertitude croissante et fait preuve d'un manque de compréhension.

Le Canada se classe parmi les pays dont la population est la moins formée en IA à l'échelle mondiale : avec d'autres pays, il occupe le 3^e avant-dernier rang parmi les 47 pays évalués en matière de confiance dans l'IA et de formation sur cette technologie. De nombreux Canadiens ont notamment fait part de leurs connaissances limitées quant à l'IA et de leur manque de confiance dans leur capacité à utiliser efficacement des outils relatifs à celle-ci.

Ce ne sont que certaines des tendances préoccupantes que révèle une étude mondiale menée en 2025 par KPMG International et l'Université de Melbourne (en anglais) sur la confiance dans l'IA, son utilisation et les attitudes envers celle-ci. Dans le cadre de cette étude, plus de 48 000 personnes issues de 30 économies avancées et de 17 administrations émergentes ont été sondées.

De nombreux Canadiens affirment manquer de confiance dans l'utilisation des outils d'IA et ne pas tout à fait comprendre leur fonctionnement. Les niveaux de confiance dans l'information générée par l'IA sont également faibles : le Canada se classe au cinquième avant-dernier rang des pays disposés à s'y fier.

Fait encourageant, les Canadiens possèdent une idée claire de leurs attentes, soit une meilleure formation, une surveillance plus étroite et une voie à suivre dictée par des institutions dignes de confiance. Ils font surtout confiance aux universités et aux organismes de recherche, et s'attendent à ce que le secteur de l'IA ainsi que le gouvernement adoptent une réglementation intelligente et des normes claires.

Si le Canada peut répondre à cet appel, nous aurons l'occasion de passer d'une posture d'hésitation à un rôle de leader, ainsi que de favoriser une population informée, habilitée et prête à innover.

L'échantillon canadien est fondé sur les réponses de

1 025 personnes

au Canada.

19% proviennent de petites entreprises
(de 2 à 49 employés)

24% proviennent de moyennes entreprises
(de 50 à 249 employés)

57% proviennent de grandes entreprises
(de plus de 250 employés)



L'IA est synonyme de risques et d'occasions pour les Canadiens



Bien que les Canadiens soient prudents à l'égard de l'IA, bon nombre d'entre eux demeurent ouverts à son potentiel. Selon l'étude, 34 % des répondants sont prêts à faire confiance à l'information générée par l'IA, et 50 % approuvent ou acceptent son utilisation. Parallèlement, 4 répondants sur 5 (79 %) se disent préoccupés par les répercussions potentielles de cette technologie. Il incombe donc aux organisations de reconnaître ces préoccupations et de prendre des mesures proactives pour établir un climat de confiance.

Les principales préoccupations des Canadiens comprennent les risques liés à la cybersécurité (87 %) et la perte de confidentialité ou de propriété intellectuelle (86 %). De nombreux Canadiens soulignent également des défis tels que le déclin du contact humain (86 %) et la propagation de la désinformation (83 %).

Ces préoccupations indiquent une voie à suivre claire. Les Canadiens veulent que des garde-fous plus solides soient mis en place pour assurer un déploiement responsable de l'IA. Une grande majorité (92 %) des répondants affirme ne pas être au courant des lois, des règlements ou des politiques qui régissent l'IA au Canada, ce qui souligne la nécessité d'une communication et d'un leadership plus clairs en matière de gouvernance. De plus, 75 % estiment que la mise en œuvre d'une réglementation efficace est nécessaire et s'attendent à ce que le gouvernement et le secteur de l'IA collaborent pour établir des normes uniformes et harmonisées à l'échelle internationale.

Il est toutefois important de noter que les Canadiens ne rejettent pas l'IA. Malgré leurs préoccupations, 70 % croient que cette technologie donnera des résultats positifs, et 60 % affirment en voir les avantages dans leur vie personnelle ou professionnelle. Cet optimisme découle d'une base solide pour une croissance responsable qui résulte d'une collaboration entre les organisations, les décideurs et les Canadiens. Mobiliser directement ces derniers permet de répondre à leurs préoccupations plus facilement et de leur démontrer la valeur réelle qu'offre l'IA.

34 % des répondants font confiance à l'IA

92 % ne connaissent aucune loi qui s'applique à l'IA au Canada

79 % sont préoccupés par les répercussions potentielles de l'IA

75 % estiment qu'une réglementation de l'IA est nécessaire



Dans le contexte de l'IA, les organisations doivent tenir compte des préoccupations des Canadiens, surtout en ce qui concerne la cybersécurité, la protection des renseignements personnels et la réglementation floue. Bien qu'il y ait de l'appréhension, il y a aussi de l'espoir que l'IA puisse offrir de réels avantages. C'est aux dirigeants d'entreprise qu'il incombe de répondre à ces préoccupations et de mobiliser la main-d'œuvre tout au long de cette transformation technologique. »



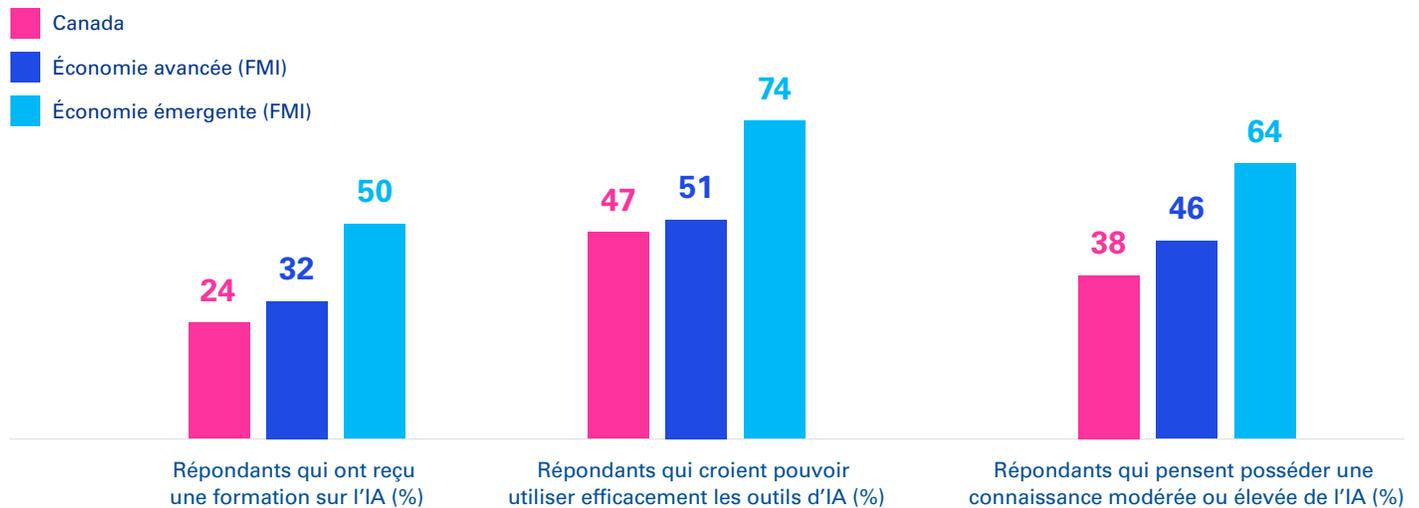
Megan Jones

Leader nationale, Transformation des RH et de la main-d'œuvre KPMG au Canada

L'écart du Canada en matière de formation en IA contribue à l'anxiété des employés



Formation en IA selon le groupe économique



L'étude révèle également que de nombreux Canadiens ne s'estiment pas tout à fait en mesure de tirer pleinement parti de l'IA. Moins du quart (24 %) des répondants canadiens disent avoir reçu une formation sur cette technologie, et moins de 4 sur 10 (38 %) pensent posséder une connaissance modérée ou élevée de l'IA, comparativement à 52 % à l'échelle mondiale. De plus, moins de la moitié (47 %) des répondants croient pouvoir utiliser efficacement les outils d'IA.

L'écart dans la formation en IA contribue grandement à l'anxiété que ressentent les employés à mesure que les organisations adoptent cette technologie. L'amélioration des connaissances en IA doit comprendre de solides initiatives éducatives adaptées à une main-d'œuvre diversifiée qui possède des niveaux variés d'aisance et de compréhension à l'égard de l'IA. Cette approche peut contribuer à transformer les craintes en acceptation, et ainsi créer une main-d'œuvre mieux informée qui se sent à l'aise de travailler avec des outils d'IA.



Une meilleure connaissance de l'IA mène à une plus grande adoption de cette technologie, qui s'avère un élément essentiel pour résoudre la crise de productivité du Canada et créer une économie plus compétitive et dynamique. »



Benjie Thomas
Chef de la direction
et associé principal
KPMG au Canada

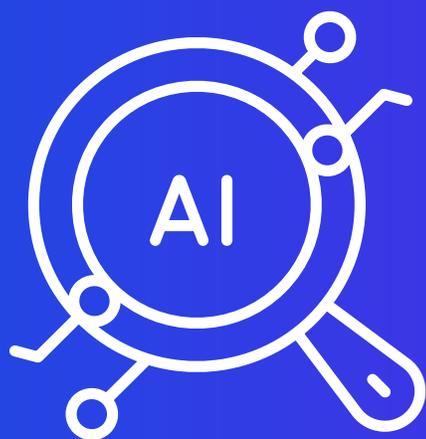
La formation et l'encadrement pour renforcer l'utilisation de l'IA en milieu de travail



Comme l'IA fait désormais partie intégrante du quotidien, les organisations se doivent d'aider leurs employés à utiliser ces outils de manière plus efficace et sûre. Bon nombre des défis actuels découlent non pas d'une résistance à l'utilisation de la technologie elle-même, mais plutôt des lacunes en matière de formation et de l'imprécision des politiques.

Plus de la moitié (56 %) des répondants canadiens ont révélé que leur dépendance excessive à l'IA a entraîné des erreurs, des réponses non vérifiées et une réduction des efforts consacrés aux tâches. De plus, 48 % reconnaissent utiliser l'IA d'une manière qui pourrait ne pas être entièrement conforme aux lignes directrices de leur employeur, souvent en raison d'une incertitude quant à l'utilisation appropriée.

Toutefois, ces risques peuvent être gérés. Une formation ciblée, des politiques claires et des contrôles simples peuvent aider les employés à comprendre quand et comment utiliser correctement les outils d'IA. Grâce au soutien adéquat, les organisations peuvent transformer les faux pas en fondements d'une adoption plus sûre et plus productive de l'IA.



56 %

des répondants ont révélé que leur dépendance excessive à l'IA a entraîné des erreurs, des extraits non contrôlés et une réduction des efforts consacrés aux tâches

55 %

ont utilisé des résultats générés par l'IA sans en évaluer d'abord la véracité

48 %

admettent une utilisation inappropriée de l'IA au travail

L'adoption croissante est porteuse de promesses et d'occasions pour les organisations canadiennes

Quoiqu'ils éprouvent de l'anxiété à l'égard de l'IA, un nombre croissant de travailleurs canadiens font appel à cette technologie dans leurs tâches quotidiennes, et 61 % d'entre eux l'utilisent intentionnellement au travail. Toutefois, ce taux d'adoption contraste fortement avec les 39 % qui affirment ne jamais utiliser l'IA dans leur environnement professionnel.

Près de la moitié (46 %) des répondants reconnaissent que l'IA change leur façon d'aborder leur travail, et plus d'un 44% affirment constater des gains d'efficacité, de qualité et d'innovation. Ces premiers résultats démontrent que l'IA, lorsqu'elle est utilisée de manière réfléchie, apporte déjà de la valeur à toutes les organisations.

Toutefois, l'adoption de ces technologies engendre également de nouvelles pressions. Plus d'un quart (27 %) des répondants signalent une augmentation de la charge de travail et du stress en raison de l'IA, et 40 % craignent d'être laissés pour compte s'ils ne développent pas de compétences relatives à cette technologie. Ces préoccupations renforcent l'importance de fournir aux employés du soutien pour qu'ils se sentent en confiance et compétents dans un milieu de travail axé sur l'IA.



61%

des travailleurs canadiens utilisent intentionnellement l'IA au travail

44%+

constatent une efficacité, une qualité des livrables et une innovation accrues

27%

signalent une augmentation de la charge de travail, du stress et de la pression en raison de l'IA



Les Canadiens s'inquiètent à juste titre des risques liés à l'IA, mais une aversion excessive au risque peut freiner l'innovation et nous empêcher d'être concurrentiels. Nous avons besoin de plus de mobilisation et d'adhésion de la part des Canadiens pour concrétiser les promesses de l'IA. »



Stephanie Terrill

Associée directrice canadienne,
Transformation numérique,
KPMG au Canada

L'exploitation de la valeur de l'IA



Les Canadiens veulent des mesures pratiques qui renforcent la confiance et qui rendent l'adoption de l'IA sûre, utile et transparente. Les organisations qui adoptent aujourd'hui une approche réfléchie seront mieux placées pour adapter l'IA avec confiance.

Voici les principaux éléments d'une telle approche :



Solides programmes de formation

Développer les compétences en IA au sein de la main-d'œuvre grâce à une éducation pratique et accessible. Aider les employés à comprendre comment fonctionne l'IA, où elle peut être utile et les normes éthiques qui guident son utilisation.



Mentalité axée sur la transformation

Considérer l'adoption de l'IA comme une transformation opérationnelle, et non comme une simple mise à niveau technique. Cela exige un engagement des leaders de tous les niveaux.



Communication transparente

Présenter clairement l'utilisation de l'IA et son incidence potentielle sur les emplois. Un dialogue ouvert contribue à réduire les craintes et favorise une plus grande mobilisation.



Culture d'expérimentation

Encourager les employés à explorer l'IA, à transmettre leurs connaissances et à s'entraider pour renforcer leur confiance et leurs capacités.



Gadres de gouvernance clairs

Établir et communiquer des politiques simples sur l'utilisation acceptable de l'IA, la confidentialité des données et la sécurité pour réduire les risques.



Amélioration des compétences

Favoriser l'apprentissage continu afin d'aider le personnel dans leurs nouvelles responsabilités et leurs nouveaux rôles issus de l'investissement dans l'IA, et de miser sur les travaux à plus forte valeur ajoutée qui pourraient être réalisés avec une capacité réinvestie.

Avec les bons investissements et le bon leadership, les organisations canadiennes peuvent établir une base d'IA plus solide et fiable, et transformer les préoccupations d'aujourd'hui en avantage concurrentiel pour demain.

Présentation de l'étude

L'étude intitulée « Utilisation de l'intelligence artificielle, confiance et point de vue : une étude de 2025 à l'échelle mondiale » a été dirigée par Nicole Gillespie, professeure et présidente du conseil des fiduciaires de la Melbourne Business School de l'Université de Melbourne, et par Steve Lockey, chercheur principal attaché à la Melbourne Business School, en collaboration avec KPMG. Il s'agit de l'étude mondiale la plus complète sur la confiance du public dans l'IA, son utilisation et les attitudes envers celle-ci.

Dans le cadre de l'étude, plus de 48 000 personnes provenant de 47 pays ont été sondées entre novembre 2024 et janvier 2025.

Des 1 025 personnes sondées au Canada, 51 % étaient des femmes et 49 % des hommes; 10 % étaient âgées de 18 à 24 ans; 34 %, de 25 à 44 ans; 33 %, de 45 à 64 ans; et 23 %, avaient au moins 65 ans.

Parlons-en

Tandis que l'IA redéfinit nos façons de travailler et de vivre, les organisations doivent faire preuve à la fois d'audace, de rapidité et de responsabilité. KPMG peut vous aider à déployer l'IA grâce à une gamme complète d'approches qui aideront votre entreprise à demeurer concurrentielle.

Pour en savoir plus, visitez le site
<http://kpmg.com/ca/AI>



Stephanie Terrill

Associée directrice canadienne,
Transformation numérique,
KPMG au Canada

(416) 777-8994
sterrill@kpmg.ca

kpmg.com/ca/fr



© 2025 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.

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. 30314