



L'IA au point de bascule

pourquoi les entreprises canadiennes
doivent agir maintenant

Retour sur le sommet IA de KPMG :
de la vision à la réalité



Avril-Mai 2025

Chaque fois qu'une technologie transformatrice se présente, la même histoire se répète. Certains expérimentent tôt et tirent un avantage de l'adoption précoce. D'autres attendent, mais avec le temps, leur hésitation devient un risque concurrentiel.

Voilà où nous en sommes avec l'intelligence artificielle (IA).

D'avril à mai 2025, le sommet de KPMG sur l'IA a réuni plus de 1 500 leaders du milieu des affaires et de la technologie dans le cadre de six événements organisés partout au pays. Le message dans toutes les régions était clair : l'IA n'est plus expérimentale. Elle deviendra bientôt la pierre angulaire des activités et de la compétitivité des entreprises.

Ces sommets instructifs comportent aussi un volet pratique. Lors des séances, les leaders ont parlé de ce qu'ils apprennent au sein de leur propre organisation et fait part d'exemples concrets,

de leurs premières victoires et des défis auxquels ils ont été confrontés en cours de route. Les participants ont également assisté à des démonstrations en direct, essayé des outils d'IA et discuté avec des professionnels qui les utilisent déjà.

Ce retour présente les principaux points à retenir de ces conversations et décrit les mesures que les dirigeants d'entreprise peuvent prendre dès maintenant pour passer de l'exploration à des résultats tangibles.

1. L'IA est aujourd'hui ce que l'électricité est à la deuxième révolution industrielle

Lorsque l'électricité est arrivée dans le monde industriel, remplacer les moteurs à vapeur par des moteurs électriques n'était pas suffisant. Les entreprises ont tiré la véritable valeur de cette nouvelle technologie que lorsqu'elles ont réinventé leurs opérations autour de celle-ci.

Nous sommes au même point d'inflexion avec l'IA.

Certaines entreprises l'utilisent pour améliorer des tâches isolées ou mener des projets pilotes à petite échelle. C'est un bon point de départ, mais les gains réels découlent de l'intégration de l'IA dans les fonctions de base.

Les entreprises qui considèrent l'IA comme une capacité fondamentale – et non comme un simple projet secondaire à mener dans un laboratoire d'innovation – sont celles qui transforment leur secteur. Les autres risquent de manquer le bateau.

Sommet IA de KPMG : de la vision à la réalité

En avril et en mai 2025, notre tournée de Sommets sur l'IA s'est arrêtée dans les six villes canadiennes suivantes

Montréal	le 10 avril
Vancouver	le 1er mai
Toronto	le 7 mai
Edmonton	le 13 mai
Calgary	le 15 mai
Kitchener	le 27 mai



2. Les résultats d'abord

Trop d'initiatives d'IA sont lancées à partir de la mauvaise question.

Or, plutôt que de chercher ce que peut faire cet outil, les dirigeants efficaces transforment la question et se demandent quel problème ils peuvent résoudre.

Qu'il s'agisse d'améliorer le service à la clientèle, d'accélérer la prise de décisions ou de réduire le travail manuel, les projets d'IA les plus efficaces reposent sur des résultats opérationnels clairs.

Certes, le modèle ou la plateforme joue un rôle important, mais secondaire. Commencez par déterminer votre objectif, puis utilisez l'IA pour le réaliser plus rapidement et efficacement.



3. Les données parfaites ne sont pas le bon point de départ

Il est vrai que de bonnes données améliorent la performance de l'IA. Toutefois, exiger des données parfaites dès le départ constitue l'un des meilleurs moyens de freiner l'élan d'adoption.

Aucune organisation ne dispose de données impeccables. Attendre d'en avoir signifie attendre éternellement.

L'approche la plus judicieuse consiste à trouver des cas d'utilisation dans des domaines où les données sont déjà suffisamment solides pour produire un résultat utile. Commencez là. Au fur et à mesure que vous apprenez, votre organisation peut améliorer la qualité des données là où cela compte le plus.

Voyez votre parcours comme une boucle de rétroaction : chaque projet d'IA réussi vous donne plus de raisons d'améliorer vos données – et de renseignements pour le faire, – ce qui ouvre la porte à des possibilités encore plus grandes.



4. Le personnel joue un rôle déterminant dans votre programme d'IA

L'IA n'est pas qu'une mise à niveau technologique : c'est un changement dans la façon dont les gens travaillent.

Les membres du personnel sont ouverts aux nouveaux outils, mais cette ouverture s'estompe rapidement s'ils sont exclus du processus ou s'ils se sentent remplaçables.

Les organisations qui réussissent sont celles qui montrent à leurs équipes que l'IA peut les aider, et non les remplacer. Elles investissent dans la formation, laissent place à l'expérimentation et à l'échec, et intègrent l'IA dans les conversations quotidiennes.

La meilleure des technologies ne signifie rien sans l'adhésion des employés.

5. Le Canada risque de perdre son avantage

Le Canada est reconnu à juste titre comme un pionnier dans la recherche sur l'IA. Nous avons des universités de premier plan, des laboratoires renommés et des experts mondialement reconnus. Certaines des plus importantes percées mondiales en matière d'IA ont vu le jour ici.

Mais l'excellence académique ne se traduit pas automatiquement par une position de leader sur le marché.

De nombreuses entreprises canadiennes demeurent prudentes. La productivité stagne. Dans certains secteurs, le manque de concurrence crée l'illusion que le changement peut attendre.

C'est une erreur.

Votre prochain concurrent, qu'il provienne d'un autre pays ou d'un autre secteur d'activité, est probablement en train de bâtir un modèle d'affaires fondé sur l'IA qui est plus rapide, plus simple et plus axé sur le client.

Le risque n'est pas seulement de prendre du retard, mais aussi de ne plus être compétitif.

6. La boucle des projets pilotes de l'IA, un piège à éviter

Lancer un projet pilote d'IA est facile, mais l'appliquer à l'échelle de l'organisation est beaucoup plus difficile.

De nombreuses entreprises restent coincées dans une boucle de projets pilotes sans fin qui ne seront jamais déployés à grande échelle.

La voie à suivre consiste en une stratégie à deux volets :

- **Solutions à la pièce** : des gains rapides et ciblés qui résolvent des problèmes précis avec un minimum de perturbations.
- **Solutions systémiques** : des initiatives à long terme qui redéfinissent le fonctionnement de l'entreprise et créent de la valeur.

Un cadre utile pour schématiser cette stratégie comprend trois niveaux de valeur de l'IA :

- **Accélération** : rendez les processus existants plus rapides et rentables.
- **Amélioration** : rehaussez votre offre actuelle ou explorez de nouvelles compétences.
- **Différenciation** : créez de nouveaux marchés ou livrez concurrence d'une manière qui n'était pas possible auparavant.

Vous n'avez pas besoin de privilégier la stratégie ou le cadre. Une combinaison des deux peut vous aider à obtenir des progrès durables.

7. Les agents d'IA arrivent. Préparez-vous à repenser votre façon de travailler.

Les agents d'IA se retrouvent de plus en plus à l'ordre du jour des conseils d'administration. Ces systèmes peuvent agir de façon indépendante pour le compte des utilisateurs; ils analysent l'information,

prennent des décisions et agissent sur l'ensemble des plateformes.

La plupart des entreprises testent actuellement des agents dans des cas d'utilisation restreints, comme le service à la clientèle ou l'automatisation de la production de rapports. Pourtant, les plus grands avantages découleront de l'intégration de ces outils dans les activités de base.

Pour y parvenir, les entreprises ne pourront pas simplement connecter des agents aux systèmes existants; elles devront aussi repenser leur façon de travailler. Pour ce faire, il leur faudra reconcevoir les flux de travail pour supprimer les étapes inutiles, documenter les nouvelles méthodes de travail et créer de nouveaux types de rôles.

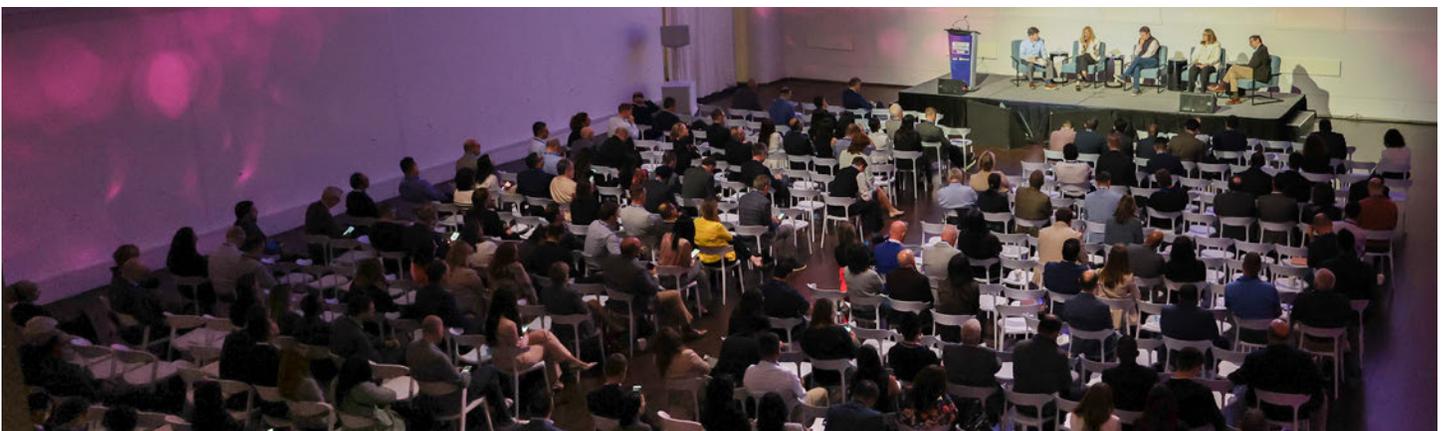
Plutôt que de voir les agents comme des outils, considérez-les comme des membres de l'équipe virtuels.

8. La répartition du travail est à revoir

Voici une façon utile d'envisager le rôle de l'IA : elle fait des prédictions alors que les gens font preuve de jugement.

L'IA est très efficace pour générer des options, prévoir des résultats et résumer de l'information. Toutefois, elle a encore de la difficulté à soupeser des compromis, à comprendre un contexte, à composer avec l'ambiguïté ou à prendre des décisions fondées sur des valeurs. Ces capacités restent uniques à l'humain.

L'objectif n'est pas de remplacer votre main-d'œuvre, mais plutôt d'amplifier ses forces. Confiez à l'IA le travail répétitif et de faible valeur afin que vos employés puissent se concentrer sur ce qu'eux seuls peuvent accomplir : résoudre des problèmes complexes, établir des relations et exercer un jugement qui nécessite de l'expérience et du contexte.



9. Les bons conseillers peuvent vous aider à y arriver

L'IA évolue rapidement et la courbe d'apprentissage est abrupte. Des conseils judicieux permettent de passer plus rapidement de l'idée aux résultats.

Les conseillers chevronnés ne se contentent pas d'apporter un savoir-faire technique : ils mettent en perspective ce qui a fonctionné et échoué ailleurs, et vous montrent comment adapter des approches éprouvées à votre situation.

Ils vous aident à agir plus rapidement, à éviter les pièges courants et à dégager de la valeur plus rapidement.

Pour de nombreuses entreprises, ce type de soutien peut faire la différence entre un potentiel inexploité et une transformation durable.

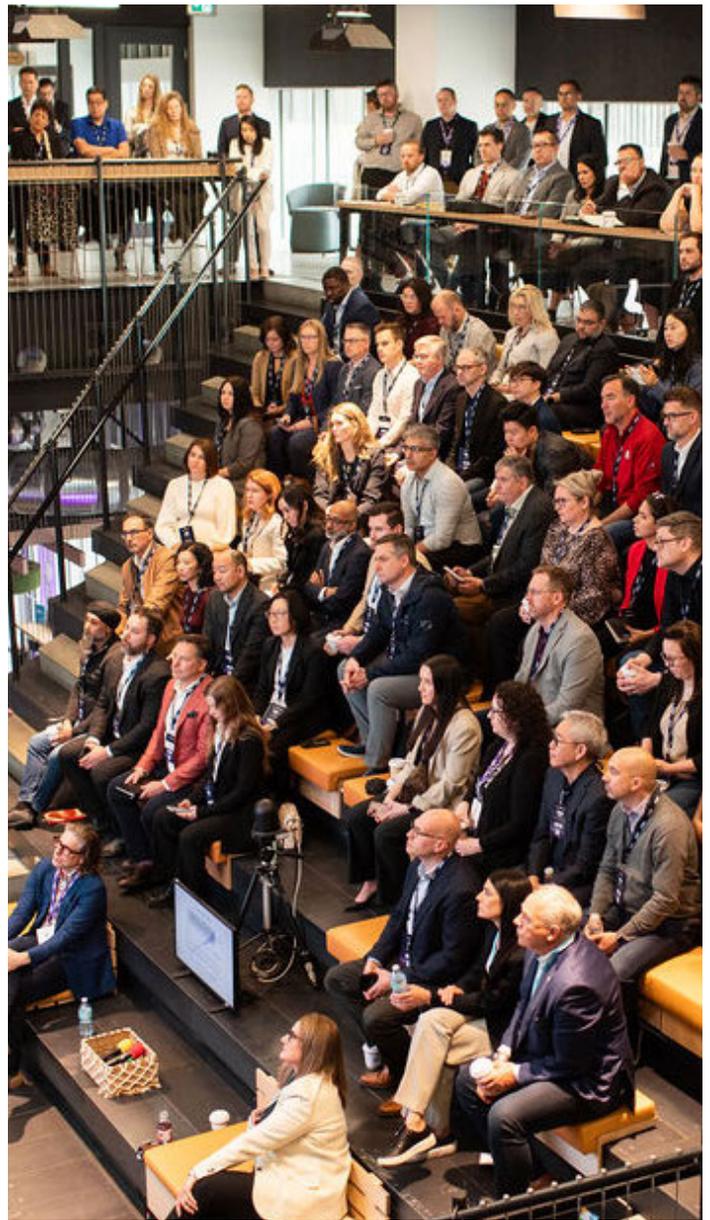
10. Le progrès l'emporte sur la perfection

L'attente engendre un coût. Chaque mois que vous passez à attendre donne à vos concurrents plus de temps pour apprendre, s'adapter et gagner du terrain.

Vous n'avez pas besoin de figurer en tête de peloton. Il vous suffit d'avancer.

Commencez petit à petit. Concentrez-vous sur de vrais problèmes. Travaillez avec ce qui fonctionne. Une fois la préparation terminée, déployez à grande échelle et tenez votre personnel informé.

L'IA n'est plus un concept : elle est devenue réalité. Les leaders de demain la mettent déjà en pratique.



À propos du sommet IA de KPMG : de la vision à la réalité

Les événements organisés dans le cadre du sommet et présentés en collaboration avec Microsoft ont réuni plus de 1 500 chefs d'entreprise et leaders en technologie de partout au Canada. Ils traitaient de la façon dont l'IA transforme les secteurs d'activité, et ce qu'il faut pour passer des idées à des résultats tangibles.

Si vous souhaitez assister à un prochain événement ou collaborer avec KPMG à l'avenir, nous serions ravis de vous parler. Communiquez avec notre [équipe des services d'IA](#) pour en savoir plus.