

L'IA et le monde de la finance

Adoption de l'IA générative dans le secteur financier canadien

Viet Vu, Mahtab Laghaei | Février 2026



Acknowledgements



The Dais est un groupe de réflexion sur les politiques publiques et le leadership à l'Université métropolitaine de Toronto, qui travaille à l'intersection de la technologie, de l'éducation et de la démocratie pour favoriser une prospérité et une citoyenneté partagées au Canada.

Pour obtenir de amples renseignements, consultez dais.ca
20 rue Dundas Ouest bureau 921, Toronto, (Ontario)
M5G 2C2

 [@daisTMU](https://twitter.com/daisTMU)

 [/daisTMU](https://facebook.com/daisTMU)

 [The Dais at Toronto Metropolitan University](https://linkedin.com/company/the-dais-at-toronto-metropolitan-university)

Pour citer le présent rapport

Vu, Viet et Mahtab Laghaei. *L'IA et le monde de la finance : Adoption de l'IA générative dans le secteur financier canadien*. The Dais. 2026.

© 2026, Université métropolitaine de Toronto, 350, rue Victoria, Toronto (Ontario) M5B 2K3

Les données graphiques de ce rapport se trouvent ici : https://github.com/thedaisTMU/FinanceSector_AISkills



Cet ouvrage est distribué sous licence en vertu d'une licence Creative Commons 4.0 – Attribution, pas d'utilisation commerciale, partage dans les mêmes conditions. Vous pouvez partager, copier ou redistribuer ce matériel, à condition : d'attribuer le crédit approprié; de ne pas l'utiliser à des fins commerciales; de ne pas appliquer de conditions légales ou de mesures technologiques qui empêchent légalement d'autres personnes de faire quelque chose qu'autorise cette licence; et si vous mélangez, arrangez ou adaptez le contenu, vous devez diffuser vos contributions sous les mêmes conditions que cette licence, indiquer si des modifications ont été apportées et ne pas suggérer que le concédant de la licence vous soutient ou soutient la façon dont vous avez utilisé son œuvre.

L'IA et le monde de la finance : Adoption de l'IA générative dans le secteur financier canadien fait partie du portefeuille de travaux du Centre des Compétences futures, qui est financé par le [programme Compétences futures du gouvernement du Canada](#).

Le Centre des Compétences futures est un centre de recherche et de collaboration avant-gardiste dédié à préparer les Canadiens pour la réussite professionnelle. Nous croyons que tous les Canadiens devraient avoir la confiance en leurs compétences pour s'adapter et réussir dans un marché du travail en constante évolution. Comme communauté pancanadienne, nous travaillons ensemble pour identifier, tester, mesurer et partager de nouvelles approches afin d'évaluer et de développer les compétences dont les Canadiens auront besoin pour prospérer aujourd'hui et dans les années à venir.

Les opinions et interprétations contenues dans cette publication sont celles des auteures ou auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

Conception et illustration :

Zaynab Choudhry

Révision :

Suzanne Bowness, CodeWord Communications

Traduction :

Marie-Pierre Lavoie

Collaborateurs et collaboratrices :

Catherine Amburgey

The Dais est fier d'engager un groupe diversifié de bailleurs de fonds pour appuyer et catalyser son travail, conformément à ses valeurs (en anglais) et sous réserve d'un examen interne approfondi. Comme institution non partisane et d'intérêt public, nous n'acceptons de fonds que d'organismes qui appuient notre mission et nous permettent d'entreprendre des travaux de manière indépendante, avec un contrôle rédactionnel total. Le nom de tous nos bailleurs de fonds est affiché publiquement et de manière transparente sur tous les documents en ligne et imprimés relatifs à chaque projet ou initiative.

Authors



Viet Vu

Responsable, recherche économique

Viet Vu dirige la recherche économique au Dais. Viet s'intéresse à la manière dont les gouvernements et les entreprises conçoivent des politiques et des marchés pour stimuler le comportement humain. Il est particulièrement intéressé par la manière dont le monde s'adapte aux nouveaux marchés émergents. Viet est titulaire d'une maîtrise en sciences économiques de la London School of Economics and Political Science et d'un baccalauréat ès arts en économie avec distinction de l'Université de la Colombie-Britannique.



Mahtab Laghaei

Analyste de politiques

Mahtab Laghaei (elle) est analyste de politiques à The Dais, où elle effectue des recherches sur la technologie numérique, les données et la protection de la vie privée ainsi que l'écosystème de l'information. Son travail est guidé par son intérêt pour la relation entre la géopolitique et la politique technologique. Mme Laghaei est titulaire d'un baccalauréat ès arts de l'Université de la Colombie-Britannique et d'une maîtrise en affaires mondiales de la Munk School de l'Université de Toronto.



Table des matières

5 Résumé

7 Introduction

8 Contexte du secteur

9 Considérations liées à l'adoption de l'IA par le secteur

11 Analyse basée sur les professions et les tâches du secteur financier

12 Analyse de l'exposition et de la complémentarité des professions à l'IA

16 Analyse de l'exposition aux tâches liées à l'IA

20 Recommandations : Cas d'utilisation de l'IA dans le secteur financier

21 Cas d'utilisation no 1 : L'IA générative pour les interactions avec les clients de première ligne

22 Cas d'utilisation no 2 : Tâches financières auxiliaires non essentielles

23 Conclusions

24 Références

1

Résumé

BOLD IDEA

Le secteur financier canadien est très exposé à l'IA générative, mais ses cas d'utilisation les plus marquants n'ont pas grand-chose à voir avec le traitement des chiffres. Les institutions qui déploient cette technologie de manière responsable peuvent améliorer leur productivité et leur service à la clientèle, tandis que celles qui ne le font pas risquent bien plus que leurs résultats financiers.

Le secteur financier canadien est à un nouveau tournant dans l'adoption des technologies de l'intelligence artificielle (IA). Si le secteur utilise l'IA depuis longtemps en soutien aux fonctions essentielles d'analyse, de modélisation et de détection des fraudes, l'adoption de l'IA générative offre de nouvelles occasions, pose de nouveaux risques et a des répercussions sur la main-d'œuvre.

Au moyen d'une analyse de l'exposition professionnelle à l'échelle du secteur, ainsi que d'une nouvelle évaluation au niveau des tâches, et à l'aide des données d'utilisation réelles de Claude d'Anthropic et de Copilot de Microsoft, nous proposons des recommandations pour le secteur sur les domaines où l'IA générative peut apporter de la valeur ajoutée, où elle présente des risques, et sur la mise en œuvre de la technologie pour appuyer la productivité tout en protégeant les renseignements personnels et la conformité.

Notre analyse s'articule autour de l'impact de l'utilisation de l'IA (avec un accent sur l'IA générative) dans le secteur financier selon deux dimensions. Premièrement, nous explorons l'exposition et

la complémentarité de la main-d'œuvre pour comprendre la probabilité d'impact des technologies d'IA sur les emplois et les tâches au sein des emplois. Deuxièmement, nous déterminons l'utilisation réelle des outils de l'IA générative par les travailleurs du secteur financier et le type de tâches pour lesquelles ils sont utilisés.

L'analyse de l'exposition professionnelle révèle ce qui suit :

- La vaste majorité des travailleurs du secteur financier, soit un peu plus de 800 000 personnes, occupent des emplois **à forte exposition aux technologies d'IA (98 pour cent)** soit une proportion beaucoup plus élevée que dans l'ensemble de la main-d'œuvre canadienne (56 pour cent).
- Certains de ces travailleurs, notamment les cadres de direction, occupent des emplois **à forte complémentarité avec l'IA (24 pour cent)**, ce qui signifie que l'IA est plus susceptible d'appuyer ou d'améliorer leurs tâches.

- Une proportion beaucoup plus importante de travailleurs exercent des **professions où la probabilité de remplacement de tâches par l'IA est plus élevée (73 pour cent)**. Ces travailleurs sont fortement concentrés dans deux groupes professionnels : les affaires, les finances et l'administration (p. ex., professionnels des ressources humaines, auditeurs), ainsi que les ventes et les services (par exemple, représentants du service à la clientèle).

Par ailleurs, en utilisant les données de Claude d'Anthropic et de Copilot de Microsoft pour cartographier les tendances réelles d'utilisation de l'IA générative, l'analyse des tâches révèle que :

- L'IA générative n'est ni bien utilisée ni particulièrement adaptée pour accomplir des tâches de base en numérisation dans le secteur financier. Cela s'explique en grande partie par l'inexactitude inhérente aux systèmes d'IA générative que l'on ne trouve pas dans d'autres formes de technologies d'IA.
- Au contraire, les tâches associées aux interactions avec la clientèle en première ligne ainsi que les tâches auxiliaires de soutien opérationnel sont de bien meilleures cibles pour le déploiement de l'IA.

En déployant l'IA générative dans le secteur financier, nous recommandons aux institutions d'utiliser l'IA pour :

Appuyer les interactions avec les clients de première ligne

1. Trouver un équilibre entre les objectifs de réduction des coûts et l'expérience client en déployant l'IA générative de manière à améliorer la réactivité et la capacité de service sans remplacer entièrement les flux de travail existants relativement aux interactions avec les clients.
2. Concevoir des applications d'IA générative pour assurer la sécurité des données et la confidentialité, notamment en mettant en place des mesures de protection visant à prévenir la communication de renseignements sensibles sur

les clients à des systèmes externes.

3. Évaluer de façon proactive les considérations liées à la responsabilité en établissant des processus clairs de correction lorsque l'IA générative fournit des renseignements inexacts ou trompeurs.
4. Planifier les redondances humaines et un contrôle rigoureux de la qualité des extraits de l'IA générative afin de maintenir une surveillance humaine, en intégrant des audits réguliers pour garantir la qualité du service.

Appuyer les tâches financières non essentielles

1. Harmoniser les cas d'utilisation de l'IA générative avec les normes professionnelles et réglementaires applicables, en particulier dans les professions soumises à des obligations formelles en matière d'accréditation ou de conformité.
2. Être conscient de la dépendance excessive aux outils d'IA générative en encourageant une utilisation responsable et en préservant les occasions pour les travailleurs de conserver et de développer leurs compétences professionnelles fondamentales.
3. Surveiller l'utilisation de l'IA générative à l'échelle de l'organisme pour s'assurer que les gains de productivité entraînés par son adoption l'emportent sur les coûts de mise en œuvre et de gouvernance.
4. Prioriser l'adoption de tâches auxiliaires dont les conséquences des erreurs sont moindres, en mettant l'accent sur les domaines où l'IA générative peut appuyer le travail de routine en toute sécurité.

2

Introduction

L'intelligence artificielle (IA) englobe un large éventail de technologies, allant des robots industriels qui sont le pilier de l'industrie manufacturière de pointe du Canada aux robots conversationnels avec lesquels de nombreuses personnes au Canada interagissent tous les jours directement, en passant par l'apprentissage automatique qui alimente les algorithmes derrière les plateformes d'applications de nos téléphones intelligents. De ce fait, l'impact de cette catégorie de technologie sur chaque industrie peut sembler radicalement différent, et ce, même si nous limitons l'analyse à un type précis de technologie de l'intelligence artificielle.

Étant donné la grande diversité des professions représentées dans les principales industries du Canada, les répercussions sur des emplois précis – et les tâches qui les composent – seront encore plus variées dans l'ensemble de la main-d'œuvre. Par conséquent, les aspirations du Canada en matière d'adoption de l'IA de façon responsable doivent s'articuler autour des tendances et les leçons tirées au niveau des entreprises quant à la façon dont les outils d'IA peuvent être appliqués dans des contextes uniques, aux besoins des entreprises et aux profils de la main-d'œuvre des secteurs économiques, partout au pays.

Le présent rapport se concentre sur l'exposition des emplois et des compétences à l'IA ainsi que sur les tendances de l'utilisation de l'IA générative axée sur les tâches, dans le secteur des finances et des assurances au Canada (que l'on appellera ci-après le secteur financier), un des secteurs les plus importants du Canada sur le plan de l'emploi et d'impact économique.

Nous élargissons une approche analytique établie dans notre [recherche précédente](#) en vue d'évaluer l'exposition de la main-d'œuvre du secteur financier à l'IA¹ (c.-à-d. la probabilité d'interagir avec les systèmes d'IA dans le travail de tous les jours), et la complémentarité avec l'IA (si l'utilisation de l'IA est plus susceptible d'aider les travailleurs à accomplir des tâches courantes ou de remplacer ces tâches). Nous présentons également une nouvelle perspective pour l'analyse de la compréhension de l'utilisation réelle des outils d'IA générative axée sur l'exécution des tâches, à l'aide de données provenant d'Anthropic et de Microsoft.

3

Contexte du secteur

Collectivement, le secteur financier canadien représente 7,5 pour cent² du PIB du Canada (la sixième industrie en importance au Canada en matière de contribution au PIB au Canada), et emploie 4,6 pour cent³ de la main-d'œuvre au pays. Le secteur comprend quelques grandes banques commerciales et institutionnelles, de modestes caisses populaires régionales, des fonds de pension, des sociétés d'investissement d'actifs, des fournisseurs d'assurance, des entreprises de technologie financière (fintech) émergentes et plus encore.

Malgré sa taille et ses contributions, l'industrie canadienne dans son ensemble a affiché de faibles niveaux d'innovation, ce que des voix importantes ont attribué au manque de concurrence dans un secteur dominé par quelques-unes des plus grandes institutions financières.⁴ Au cours des dernières années, les efforts de l'industrie et des politiques publiques ont été axés sur l'amélioration de la concurrence grâce à un « système bancaire ouvert » (un concept technologique qui permet la portabilité et l'interopérabilité en ce qui concerne les données des consommateurs). Dans le budget fédéral de 2025, le gouvernement s'est également engagé à créer un cadre réglementaire pour la stabilisation des cryptomonnaies et la promotion d'une nouvelle infrastructure de paiement dans le cadre d'un programme d'innovation du secteur financier.⁵

Néanmoins, des progrès ont été réalisés en ce qui concerne le déploiement de l'IA, selon une étude réalisée par The Dais, *En attendant de s'envoler*, au niveau des entreprises, les services financiers présentent le cinquième taux le plus élevé d'adoption de l'IA dans l'ensemble des secteurs industriels au Canada, avec 10 pour cent des entreprises qui déclarent avoir intégré une forme ou une autre d'IA au début de 2024.⁶ La concentration de grandes entreprises dans le secteur financier contribue probablement à la tendance des grandes entreprises à adopter l'IA et la technologie à un rythme plus soutenu que les petites entreprises. Les progrès récents de l'IA générative semblent offrir de belles occasions d'amélioration de l'efficacité et du rendement dans l'ensemble des fonctions financières, grâce à l'automatisation, à l'analyse des données, à la synthèse des textes et à la personnalisation des services aux clients.

Au sein de l'industrie, notre analyse a déterminé que plusieurs institutions se sont concentrées sur l'impact potentiel de l'IA générative sur le marketing et les ventes de produits financiers au moyen de l'hyperpersonnalisation du matériel de marketing.⁷ Par exemple, il peut s'agir de robots conversationnels (ou agents) avec lesquels les clients peuvent interagir afin d'obtenir des recommandations de produits (comme les cartes de crédit) qui satisfont aux besoins particuliers de chaque client. L'assistance agentique a également été promue comme un outil transformateur qui aide à l'exécution des tâches, comme l'intégration des clients, soit directement, dans le cadre d'interactions des clients avec les robots conversationnels, soit à l'interne lorsqu'elle est déployée afin d'aider le personnel à accélérer le processus d'intégration.⁸ Autre avantage de l'adoption de l'IA générative, sa capacité à « unifier » les données financières jusqu'ici cloisonnées, ce qui aide éventuellement à la modélisation de scénarios stratégiques.⁹

Avec des cas probants d'utilisation allant du marketing et des ventes aux efforts de lutte contre le blanchiment d'argent, il y a un risque important de perturbation de la main-d'œuvre. Toutefois, les discussions au sein du secteur ne tiennent pas compte de la probabilité de déplacement ou de la suppression des emplois, et beaucoup prédisent que tout changement entraînera une réaffectation ou une augmentation des emplois.^{10 11} De nombreux intervenants du secteur croient fermement que la formation de la main-d'œuvre devrait être axée sur la façon dont les travailleurs peuvent intégrer des outils d'IA dans leur flux de travail, plutôt que sur la préparation et le recyclage des travailleurs en vue de remplacer leurs emplois.

Considérations liées à l'adoption de l'IA par le secteur

L'analyse de l'industrie, les rapports de consultation et la documentation connexe soulignent les facteurs à prendre en considération dans l'adoption de l'IA générative dans le secteur financier. Ces documents mettent l'accent sur la gouvernance du risque et les considérations en matière de responsabilité, l'explicabilité et la transparence de l'IA générative ainsi que la qualité des données. Le secteur continue de faire face aux défis présentés par l'IA en matière de cybersécurité, comme les violations de la confidentialité des données et la sécurité des biens matériels.¹² Des préoccupations au sujet du droit d'auteur et de l'utilisation équitable émergent également autour des applications d'IA générative, qui communiquent du contenu exclusif et sous licence aux institutions financières ou à leur sujet.¹³ Un rapport sur la gouvernance du risque soutient que pour assurer la conformité et la protection contre les responsabilités, les institutions financières doivent mettre sur pied des systèmes qui permettent de retracer la source et l'utilisation des données et vérifier si elles sont conformes à la réglementation en matière de confidentialité.¹⁴ Les produits d'IA générative sont probabilistes et peuvent être imprévisibles. Si dans les équipes, l'explicabilité ou la capacité à déterminer comment le modèle est parvenu à ses résultats fait défaut, les institutions auront de la difficulté à valider ou à confirmer les recommandations ou les actions du modèle, ce qui compliquera la conformité. Une meilleure transparence peut accroître la confiance en l'IA générative tant au sein des équipes qu'auprès des clients.

Les utilisateurs précoces ont expérimenté à la fois les avantages et les risques de l'IA générative, amplifiés par l'incertitude réglementaire. Les risques pourraient constituer un obstacle pour les entreprises qui doivent composer avec des préoccupations liées à la responsabilité et à la sécurité, ce qui nécessite une gouvernance et un contrôle plus rigoureux à l'interne (notamment au niveau du conseil d'administration). Un organe conseille aux entreprises d'amorcer le processus d'intégration de l'IA générative dans les

endroits où la valeur est claire, mais où le risque est faible, au fur et à mesure que des mécanismes de responsabilisations adéquats sont mis en place.¹⁵ Les efforts déployés en vue d'organiser et d'utiliser des données de qualité donnent de meilleurs résultats lorsque des cadres de gouvernance de l'IA sont en place et lorsque les différentes équipes sont sensibilisées aux avantages de l'IA générative.

La mauvaise qualité des données s'est également révélée comme un obstacle à l'exploitation du potentiel de l'IA générative, ce qui rend les entreprises vulnérables aux questions de responsabilité et aux atteintes à la réputation en raison de résultats inexacts. Un article de blogue d'une entreprise d'automatisation du flux de travail a également appelé les entreprises à s'assurer que l'exactitude des données sous-tend l'entraînement des modèles d'IA générative.^{16 17} D'autres proposent de surmonter le problème des données non structurées et multimodales qui sous-tendent l'IA générative par la génération améliorée par récupération d'information (GARI), une technique qui améliore les grands modèles de langage (GML) en permettant à l'IA générative de tirer de l'information de documents fiables afin de fonder ou de corroborer sa réponse, ce qui la rend plus exacte et fiable que la génération autonome.¹⁸ Il existe toutefois une préoccupation commune à savoir que les outils d'IA générative à usage général ne sont pas équipés pour fournir des estimations justes au moyen de prévisions et d'évaluations des risques sensibles basées sur les mathématiques, et que les entreprises devraient opter pour des applications plus personnalisées développées pour des tâches précises du secteur financier.¹⁹

4

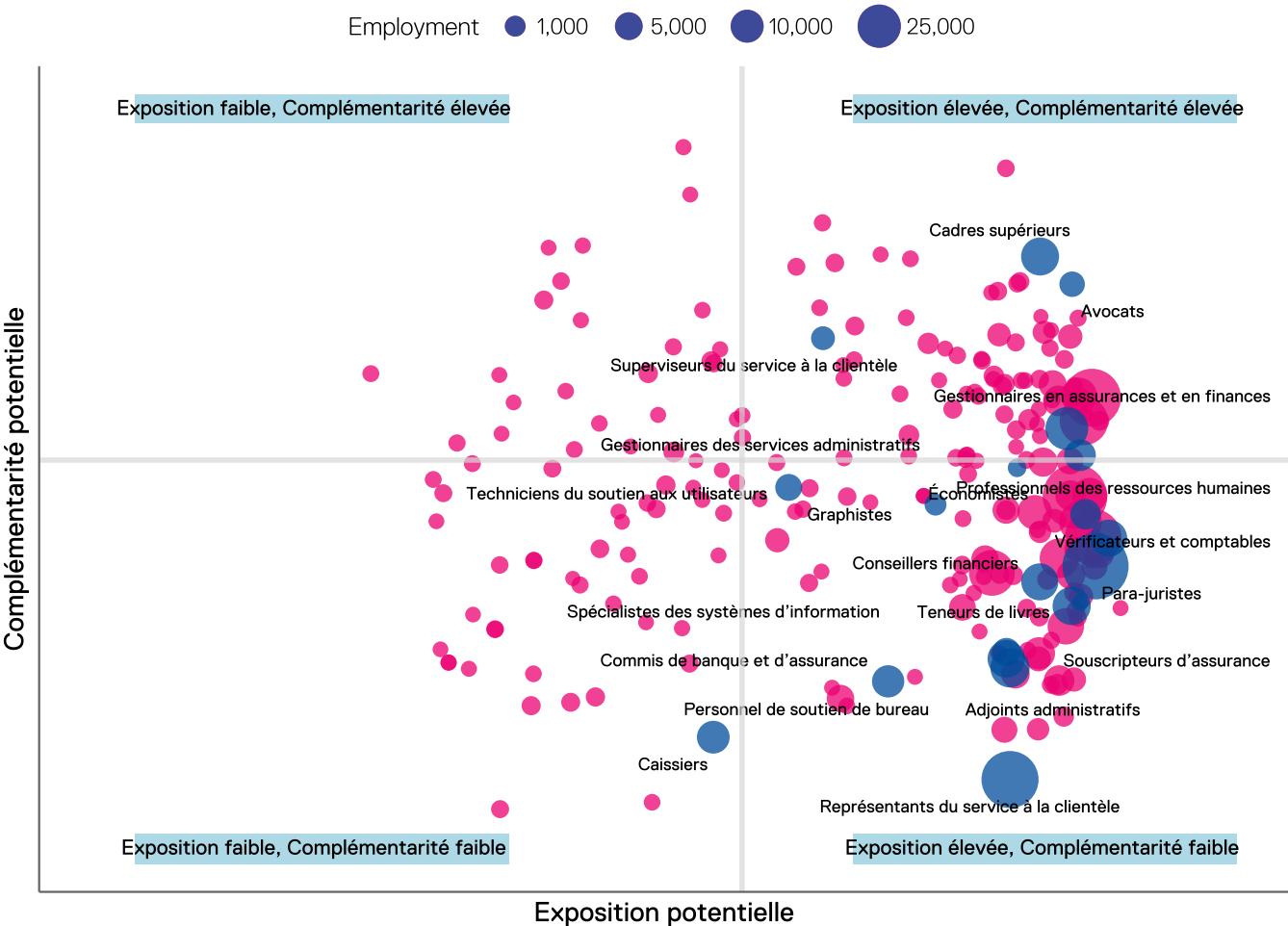
Analyse basée sur les professions et les tâches du secteur financier

Dans ce contexte sectoriel propre à l'adoption de l'IA, cette section analyse l'exposition des travailleurs du secteur financier à l'IA et son *impact probable* en fonction des tâches à accomplir ainsi que l'utilisation réelle des outils d'IA générative par les travailleurs du secteur financier. Cette analyse permet d'éclairer des cas courants d'utilisation dans le secteur financier ainsi que les considérations relatives au déploiement et à l'utilisation responsables de l'IA pour appuyer les résultats en matière de l'amélioration de la productivité dans le secteur.

Des recherches antérieures ont examiné le niveau d'exposition des professions de l'économie à l'IA générative, et dans quelle mesure l'utilisation de l'IA peut compléter le travail.^{20 21} L'**exposition à l'IA** reflète la probabilité qu'un travailleur tombe sur un système d'IA au travail, les professions fortement exposées sont les plus susceptibles d'interagir avec les systèmes d'IA dans le travail quotidien. La **complémentarité avec l'IA** mesure la nature de l'interaction d'un travailleur avec l'IA. Une profession hautement complémentaire à l'IA signifie que l'interaction d'un travailleur avec l'IA est fonctionnelle, par opposition à un système d'IA qui remplace une partie de ses tâches.

Analyse de l'exposition et de la complémentarité des professions à l'IA

Figure 1
Professions financières par quadrant et taille de l'emploi



Les données du recensement de 2021 de Statistique Canada recensent 815 720 travailleurs dans le secteur financier. L'analyse exposition-complémentarité de la main-d'œuvre présentée aux figures 1 et 2 révèle que la vaste majorité des travailleurs du secteur financier occupent des emplois hautement exposés aux technologies de l'IA (98 pour cent).

À titre de comparaison, 56 pour cent de la main-d'œuvre canadienne en fait partie. De plus, près des trois quarts des travailleurs (73 pour cent) se trouvent dans le quadrant grande exposition-faible complémentarité (GE-FC), dans les professions où la probabilité de remplacement des tâches par l'IA est plus élevée.

Tableau 1

Emploi global dans le secteur financier selon l'indice exposition-complémentarité

Exposition à l'IA	Complémentarité à l'IA	Nbre d'emplois	Pourcentage des emplois	Pourcentage des emplois (main-d'œuvre canadienne totale)
Grande exposition	Grande complémentarité	197 830	24,3 %	27 %
	Faible complémentarité	598 315	73,3 %	29 %
Faible exposition	Grande complémentarité	15 585	1,9 %	14 %
	Faible complémentarité	3 990	0,5 %	29 %

Le tableau 2 compare la part des travailleurs du secteur financier qui occupent des emplois hautement exposés à l'IA avec l'ensemble de la main-d'œuvre canadienne dans tous les groupes professionnels. Il révèle une concentration beaucoup plus élevée de travailleurs du secteur financier dans les emplois hautement exposés à l'IA dans le domaine des affaires, des finances et de l'administration (57 pour cent par rapport à 30 pour cent) et une concentration plus élevée dans les ventes et les services (28 pour cent par rapport à 21 pour cent). Cela reflète l'impact potentiel que peuvent avoir en général les technologies d'IA générative sur les tâches associées aux professions traditionnellement réservées aux emplois de cols blancs. Cette délimitation entre l'IA générative et d'autres formes d'IA mise davantage en évidence dans la section suivante, qui reliera les données réelles sur l'utilisation de l'IA générative à notre analyse.

La répartition des travailleurs du secteur financier dans la catégorie grande exposition (tableau 3) montre qu'une proportion beaucoup plus grande des personnes qui travaillent dans les professions liées aux ventes est représentée dans le quadrant grande exposition-faible complémentarité, en comparaison au quadrant grande exposition-grande complémentarité. Cela démontre que la technologie d'IA générative peut avoir un plus grand potentiel de remplacement en ce qui concerne les tâches associées aux emplois dans le domaine de la vente, un point sur lequel nous reviendrons dans la section suivante.

Tableau 2

Répartition de la main-d'œuvre du quadrant « grande exposition à l'IA »

Grands groupes professionnels	Exemples de professions	Pourcentage en finance grandement exposé	Pourcentage de la main-d'œuvre canadienne dans des emplois à grande exposition
Haute direction	Cadres de direction en finances, santé, commerce ou construction	2 %	2,3 %
Affaires, finances et administration	Professionnels en ressources humaines, adjoints administratifs, auditeurs, comptables	57 %	30 %
Sciences naturelles et appliquées	Spécialistes des systèmes d'information, ingénieurs civils, urbanistes et planificateurs de l'utilisation du sol	9,8 %	13,9 %
Santé	Personnel infirmier autorisé, technologues en orthopédie, assistants, clinique de collecte de sang	Négligeable	7,3 %
Éducation, droit et services sociaux, communautaires et gouvernementaux	Travailleurs sociaux, techniciens juridiques, chercheurs en politique, avocats	2,8 %	18 %
Art, culture, loisirs et sport	Traducteurs, réviseurs, concepteurs graphiques, illustrateurs	0,5 %	3,6 %
Ventes et services	Gestionnaires, représentants du service à la clientèle, représentants de services financiers	28 %	21 %
Métiers, transport, opérateurs d'équipement	Gestionnaires de l'exploitation et de l'entretien des installations, gestionnaires de la construction et du transport	0,1 %	2,7 %
Ressources naturelles et agriculture	Gestionnaires de la production de ressources naturelles et de la pêche, manœuvres en aménagement paysager et entretien des terrains	Négligeable	0,1 %
Fabrication et services d'utilité publique	Directeurs des services d'utilité publique, surveillants dans le raffinage du pétrole, le traitement du gaz et des produits chimiques	Négligeable	0,8 %

Tableau 3

Répartition professionnelle entre les quadrants d'exposition à l'IA dans le secteur financier

Grands groupes professionnels	Exemples de professions	Grande exposition et grande complémentarité	Grande exposition et faible complémentarité
Haute direction	Cadres de direction en finances, santé, commerce ou construction	8,3 %	0 %
Affaires, finances et administration	Professionnels en ressources humaines, adjoints administratifs, auditeurs, comptables	74,9 %	51,1 %
Sciences naturelles et appliquées	Spécialistes des systèmes d'information, ingénieurs civils, urbanistes et planificateurs de l'utilisation du sol	5,5 %	11,3 %
Santé	Personnel infirmier autorisé, technologues en orthopédie, assistants, clinique de collecte de sang	0,4 %	Négligeable
Éducation, droit et services sociaux, communautaires et gouvernementaux	Travailleurs sociaux, techniciens juridiques, chercheurs en politique, avocats	5 %	12,1 %
Art, culture, loisirs et sport	Traducteurs, réviseurs, concepteurs graphiques, illustrateurs	0,5 %	0,4 %
Ventes et services	Gestionnaires, représentants du service à la clientèle, représentants de services financiers	4,9 %	35,1 %
Métiers, transport, opérateurs d'équipement	Gestionnaires de l'exploitation et de l'entretien des installations, gestionnaires de la construction et du transport	0,5 %	Négligeable
Ressources naturelles et agriculture	Gestionnaires de la production de ressources naturelles et de la pêche, manœuvres en aménagement paysager et entretien des terrains	Négligeable	Négligeable
Fabrication et services d'utilité publique	Directeurs des services d'utilité publique, surveillants dans le raffinage du pétrole, le traitement du gaz et des produits chimiques	Négligeable	Négligeable

Analyse de l'exposition aux tâches liées à l'IA

L'analyse des professions met l'accent sur les grandes tendances en matière d'exposition potentielle à l'IA axée sur les tâches. Toutefois, elle ne révèle pas comment l'IA est réellement utilisée au niveau des tâches. Pour compléter notre analyse des professions, nous introduisons une nouvelle méthode d'analyse et un nouveau cadre conceptuel qui établissent un lien entre l'exposition à l'automatisation et l'utilisation réelle de l'IA générative.

En guise de contexte, la prise en compte des différences de qualité entre les tâches effectuées par les humains et celles réalisées par les machines, ainsi que la pertinence de ces différences de qualité dans la décision d'automatiser une tâche, représente un facteur qui a souvent été négligé lorsqu'il s'agit de l'exposition des tâches à l'automatisation. Certaines tâches peuvent présenter des différences de qualité importantes entre le travail effectué par l'IA et celui réalisé par les humains, mais elles peuvent être utilisées dans les cas où ces différences de qualité sont moins importantes (p. ex., la navigation par le conducteur ou par une machine pour les taxis, où un itinéraire différent ne change que légèrement l'heure d'arrivée à destination). D'autres tâches, même si elles reflètent une différence de qualité moindre lorsqu'elles sont effectuées par une machine ou par un humain, peuvent avoir des conséquences graves en raison de petites différences de qualité (par exemple, la prescription et la délivrance de médicaments par un pharmacien par opposition à une machine, où il est essentiel d'obtenir des quantités et des doses exactes).

Afin d'améliorer notre capacité à faire des liens entre l'exposition à l'automatisation et l'utilisation réelle de l'IA, nous introduisons une mesure de la pertinence pour les tâches que doit accomplir l'IA. Nous distinguons la pertinence d'automatiser chaque tâche en déterminant l'importance relative des conséquences des erreurs ou de la fourniture de produits de moindre qualité dans l'exécution des tâches. C'est ce que nous appelons la **conséquence des erreurs** d'une tâche, et nous classons les tâches à l'aide du concept d'activités de travail détaillées

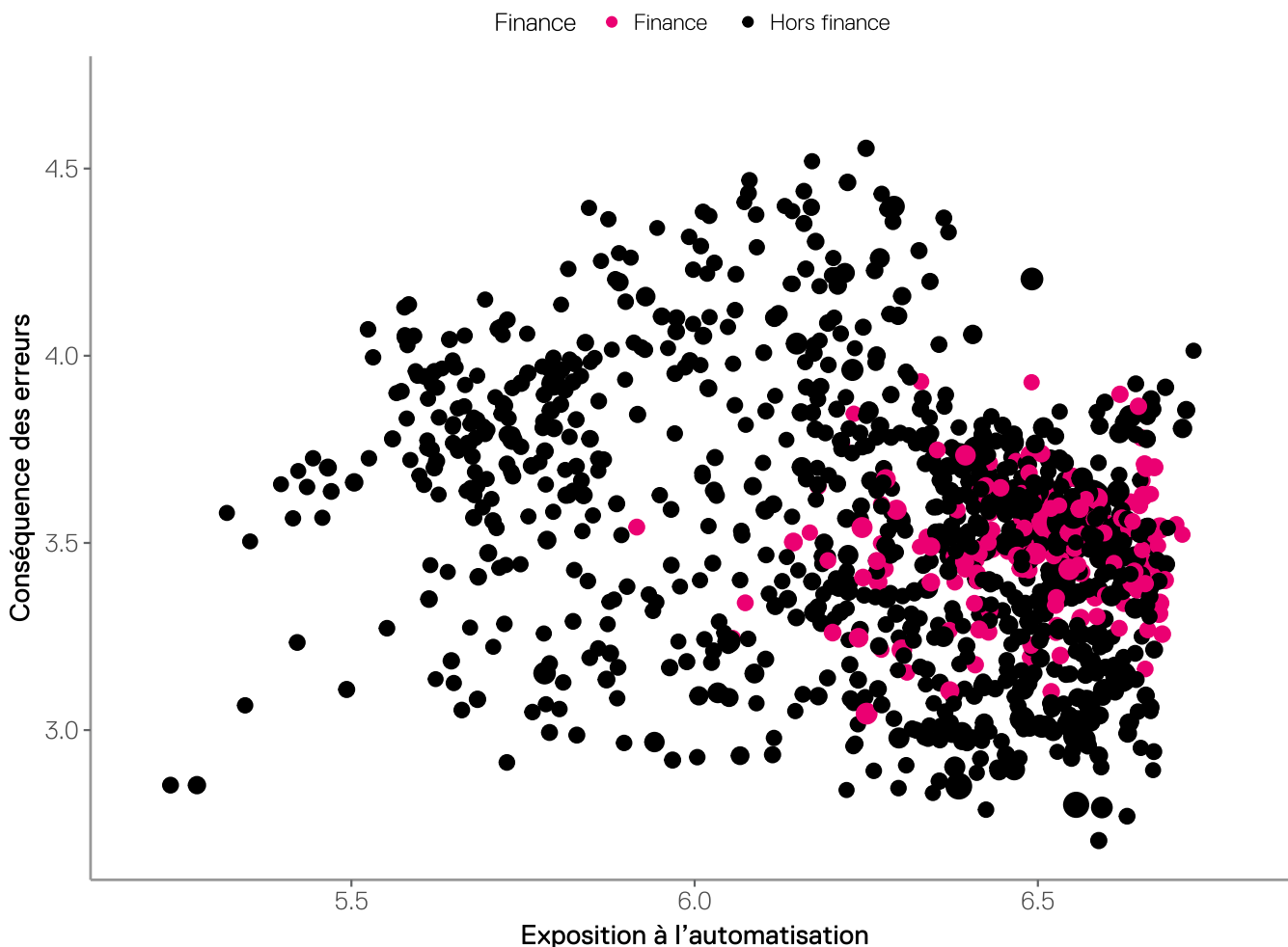
(DWA) dans O*NET, un système de taxinomie professionnelle basé aux États-Unis. Ce classement va des tâches dont les erreurs entraînent les conséquences les plus importantes à celles dont les erreurs débouchent sur les conséquences les moins importantes.

Nous utilisons les données sur l'**utilisation réelle de l'IA**, tirées de celles qui couvrent l'utilisation dans les outils à Copilot²² de Microsoft et Claude d'Anthropic par tous les utilisateurs.²³ L'utilisation est regroupée à différents niveaux, l'utilisation de Claude étant plus approfondie au niveau des DWA, tandis que celle de Copilot se situe au niveau des activités de travail intermédiaires (IWA), soit à un niveau supérieur aux DWA. Nous calculons ensuite ces concepts pour les tâches associées aux **professions noyaux** dans le secteur financier, définies comme des professions liées à l'extrant principal du secteur. Cela comprend, par exemple, des travailleurs comme les comptables et les analystes financiers, mais exclut les professions du domaine des ressources humaines et de l'administration. Cela nous permet de discuter des utilisations de l'IA pour les besoins opérationnels fondamentaux, par opposition aux utilisations accessoires de cette technologie dans le secteur.

Ensemble, cette analyse nous permet de mieux comprendre dans quelle mesure l'exposition à l'automatisation correspond à la pertinence de l'automatisation de la technologie dans l'exécution des tâches et à l'utilisation réelle de l'IA. Ces informations permettront de prendre de meilleures décisions stratégiques quant aux domaines où il faut déployer l'intelligence artificielle. Dans un document à venir, nous nous concentrerons sur l'analyse de la validité de ce cadre analytique comme moyen de comprendre les variations dans l'adoption de l'IA dans l'ensemble des tâches et de l'espace professionnel.

Figure 2

Exposition l'automatisation spécifique aux tâches et tolérance à l'erreur, finance



La figure 2 présente toutes les tâches (au niveau des DWA) avec notre mesure de l'exposition à l'automatisation, ainsi que celle des conséquences en cas d'erreurs (ou la pertinence pour chaque tâche d'être effectuée par l'IA). Cela suggère que les tâches du quadrant inférieur droit (le niveau d'exposition à l'automatisation le plus grand et le niveau de conséquences en cas d'erreur le plus faible) sont les mieux appropriées aux technologies d'IA. D'un autre côté, les tâches qui se trouvent dans le quadrant supérieur gauche (exposition à l'automatisation la plus faible et conséquences en cas d'erreur les plus grandes) sont les moins adaptées aux technologies d'IA.

Lorsque l'on examine les tâches dont les niveaux d'utilisation de l'IA générative pour les emplois de base dans la finance sont les plus élevés et les moins élevés, on remarque une délimitation claire des tâches. L'utilisation réelle des outils d'IA générative est généralement liée à des tâches qui s'articulent autour de l'information non financière et à l'assistance dans le cadre des activités opérationnelles générales, par opposition aux tâches qui exigent une vérification directe des dossiers ou des précisions numériques. On observe des tendances similaires dans l'analyse de l'utilisation de Copilot (en mettant l'accent sur une tâche de niveau un peu plus élevé que les DWA).

Tableau 4

Les 5 premiers et les 5 derniers éléments de DWA en fonction des utilisations réelles de l'IA générative (pour tous les utilisateurs, et pas seulement pour le secteur financier)

Description :	
5 premiers	Résoudre les problèmes relatifs aux logiciels.
	Répondre aux questions des clients à propos des produits et services.
	Concevoir le matériel promotionnel.
	Formuler des conseils sur des questions commerciales ou opérationnelles.
	Préparer la correspondance d'entreprise.
5 derniers	Vérifier l'exactitude des dossiers.
	Étudier les demandes de licences ou de permis.
	Examiner l'état des biens ou des produits.
	Surveiller le flux de trésorerie ou d'autres ressources.
	Déterminer la conformité opérationnelle par rapport aux règlements ou aux normes.

Une analyse plus détaillée des tâches représentatives associées aux professions financières de base révèle deux tendances. La première tendance reflète l'analyse de l'exposition précédente, où les tâches dans les professions financières de base sont grandement exposées à l'IA. Toutefois, nous

remarquons également que la plupart des tâches en finances présentent des niveaux modérés de conséquences en cas d'erreur, ce qui limitait le potentiel d'adoption des domaines « à faible risque ». Le tableau 5 présente des exemples illustratifs d'activités de travail détaillées (DWA).

Tableau 5

Exemples illustratifs de DWA dans les professions de base du secteur financier, et de l'exposition à l'automatisation

DWA	Contexte professionnel ²⁴	Exposition à l'automatisation (percentile)	Conséquences en cas d'erreur (percentile)	Usage courant de Claude (percentile)
Calculer les renseignements fiscaux	Préparateurs de déclaration de revenus	69e	87e	18e
Analyser les registres financiers pour améliorer l'efficacité	Gestionnaires financiers	87e	75e	87e
Répondre aux questions des clients au sujet des produits et services	Caissiers de banque	37e	9e	97e
Vendre des produits et services	Agents de vente de valeurs mobilières, de produits de base et de services financiers	25e	28e	48e
Vérifier l'exactitude des ventes ou d'autres transactions	Comptables et auditeurs	64e	73e	13e
Surveiller les activités financières	Vérificateurs financiers	35e	83e	24e

Notre analyse reliant les utilisations de l'IA générative à des tâches particulières révèle les forces clés et les faiblesses de la technologie d'IA générative par rapport aux autres formes d'IA. Traditionnellement, d'autres formes d'IA ont tendance à exceller dans les domaines numériques, en raison de la nature statistique de ces technologies. D'un autre côté, les technologies d'IA générative mettent l'accent sur les intrants non numériques et génèrent des extrants non numériques. Cela accroît la nature probabiliste

des tâches de calcul et réduit la mesure dans laquelle les utilisateurs peuvent compter sur la cohérence ou l'exactitude des réponses.

Au lieu de cela, les technologies d'IA générative ont tendance à être utilisées de façon plus intensive là où les variations des extrants sont mieux tolérées (ou dans certains cas souhaitées). Ces faits éclairent nos recommandations en matière de déploiement de l'IA générative dans le secteur financier.

5

Recommandations : Cas d'utilisation de l'IA dans le secteur financier

Ce qui ressort clairement, quand l'analyse de l'exposition professionnelle et de la complémentarité est combinée à l'analyse au niveau des tâches, c'est que l'adoption de l'IA générative dans le secteur financier devrait probablement, pour le moment, ne pas être axée sur les tâches financières de base fondées sur le calcul ni sur les tâches et les cas d'utilisation qui exigent des degrés de grande précision, par exemple pour des questions portant sur les exigences en matière de conformité réglementaire.

Pour que les choses soient claires, les systèmes d'IA non générative existants (comme les modèles traditionnels d'apprentissage automatique) permettent de réaliser avec efficacité des tâches financières fondées sur le calcul et sont couramment déployés dans le secteur financier dans des domaines aussi vastes que la détection automatique des fraudes, l'analyse financière et la

modélisation ainsi que les calculs fiscaux. Dans cette étude, toutefois, l'accent est mis principalement sur l'adoption de l'IA générative. Par conséquent, nous exhortons le secteur financier à établir d'abord une distinction claire entre les systèmes d'IA générative et les systèmes non génératifs, car ils ont un impact différent sur les tâches et nécessiteront probablement des plans de diffusion différents.

Deux grands cas d'utilisation ressortent de notre analyse des utilisations de l'IA générative au niveau des tâches dans le secteur financier, à savoir les tâches qui comportent des communications de première ligne avec les clients et le soutien pour les tâches opérationnelles auxiliaires qui sont effectuées par les principaux groupes professionnels du secteur financier. Aucun de ces domaines d'utilisation n'est sans risque, et nous évaluons à la fois les possibilités et les défis liés à l'intégration de l'IA générative.

Cas d'utilisation no 1 : L'IA générative pour les interactions avec les clients de première ligne

Pour le premier domaine, l'occasion réside dans la capacité de l'IA générative à résumer et expliquer efficacement l'information existante, lorsque le coût des risques d'erreurs est moins élevé. C'est une occasion d'utiliser ces systèmes pour les interactions avec la clientèle de première ligne, par exemple en utilisant ces systèmes pour répondre automatiquement ou semi-automatiquement aux questions des clients au sujet des produits financiers. Ces tâches sont souvent associées à des rôles de soutien à la clientèle ainsi qu'à des postes de caissier de banque. Notre analyse suggère quatre facteurs pour s'assurer que le déploiement améliore la productivité et atténue les risques :

Équilibre entre économie de coûts et expérience client

Les systèmes actuels d'IA générative sont en mesure d'améliorer des indicateurs de l'expérience client (comme la réduction du temps d'attente pour les demandes de soutien à la clientèle), tout en favorisant des interactions rentables avec les clients. Toutefois, la mise en œuvre actuelle de la technologie demeure peu fiable pour ce qui est de la prestation des services et peut nuire à la satisfaction de la clientèle, par exemple, des robots conversationnels qui interprètent mal les besoins des clients ou proposent des solutions inefficaces.²⁵ Lors du déploiement de ces outils, l'accent devrait être mis sur l'optimisation des économies et sur l'expérience client. Ils devraient être utilisés pour élargir la couverture des services (par exemple, services après les heures de bureau ou capacité accrue en période de crise), plutôt que de remplacer entièrement les flux de travail existants liés aux interactions avec les clients.

Conception pour la protection des données et de la vie privée

Le secteur financier traite souvent des renseignements très sensibles sur ses clients. Toute mise en œuvre d'une technologie d'IA générative dans les services financiers doit donc garantir le déploiement de systèmes d'IA sur mesure pour éviter

le stockage et le traitement des données des clients par des fournisseurs externes ou mettre en place des mécanismes pour avertir de façon proactive les utilisateurs avant de transmettre des données sensibles sur les clients à un tiers. Les participants du secteur peuvent s'appuyer sur des solutions qui protègent les données des clients au moyen d'un cadre bancaire ouvert.

Évaluer les considérations en matière de responsabilité

Malgré les meilleurs efforts techniques et de conception pour empêcher les outils d'IA générative d'« halluciner » (terme utilisé pour décrire la production de données erronées par l'IA), les outils d'IA générative peuvent tout de même fournir des renseignements erronés sur les produits ou l'information financière au client. Dans ces cas, il faut investir pour comprendre et mettre sur pied des structures afin d'établir des mesures de réparation pour le client, et pour que l'entreprise soit outillée pour traiter les questions de responsabilité plus larges.

Mettre en place des mécanismes de sécurité pour les personnes et assurer la surveillance de la qualité des extrants

En plus d'investir dans la gestion des risques liés à chaque interaction dans le cadre du déploiement de la technologie, les entreprises devraient également mettre en œuvre un contrôle régulier de la qualité des extrants au niveau macro pour s'assurer que les gains de productivité sont réels sans compromettre la satisfaction de la clientèle. Ces audits pourraient également donner des indications pour améliorer l'information non fournie par l'IA (par exemple, si la même question est posée au sujet d'un produit pour que cette information soit plus en évidence). Enfin, un certain niveau de redondance humaine est nécessaire pour prendre la place de l'IA au besoin. Les premières données probantes suggèrent que les systèmes d'IA générative bénéficient grandement du travail avec les humains, où les principaux avantages de l'utilisation de ces systèmes proviennent de leur capacité à résoudre des problèmes rares et à réduire les écarts en matière de formation professionnelle pour les nouveaux employés.²⁶

Cas d'utilisation no 2 : Tâches financières auxiliaires non essentielles

Dans le deuxième domaine, l'intégration de l'IA générative pour les tâches qui n'ont aucun lien avec le contact direct avec la clientèle devrait être axée sur les tâches liées aux processus opérationnels auxiliaires plutôt que sur les tâches financières de base liées aux calculs. Ces tâches peuvent comprendre, par exemple, la synthèse des nouvelles financières, la préparation de la correspondance et la rédaction de rapports de routine ou de tâches non liées aux calculs que les professions de base dans le secteur financier accomplissent souvent. Il peut s'agir, par exemple, de conseillers financiers qui utilisent un robot conversationnel pour effectuer une analyse quotidienne des principales nouvelles financières (le conseiller financier continue d'interpréter les nouvelles) ou d'examiner les correspondances (pour compléter l'examen humain) afin de signaler les risques liés à la conformité. De tels cas d'utilisation peuvent tirer parti de la force relative des systèmes d'IA générative pour recueillir et résumer l'information.

Tout effort visant à déployer l'IA générative dans un tel cas d'utilisation doit également tenir compte des éléments suivants :

Harmoniser les cas d'utilisation avec les normes professionnelles et réglementaires applicables

Certaines professions du secteur financier sont assujetties à des normes professionnelles et réglementaires rigoureuses (par exemple, conseillers financiers, comptables). La responsabilité professionnelle et les normes devraient déterminer les meilleurs cas d'utilisation de ces technologies, y compris la vérification des extraits ou leur non-utilisation dans des domaines qui pourraient compromettre la bonne réputation et la conformité aux règlements et aux codes de conduite.

Prendre conscience de la dépendance excessive à l'égard des outils d'IA générative

Ces outils technologiques sont encore émergents, et la recherche sur l'impact à long terme de l'utilisation de ces outils sur l'apprentissage et les compétences est en cours. Au fur et à mesure que les utilisateurs utilisent ces outils, il est important de faire attention de ne pas devenir trop dépendants d'eux pour effectuer des tâches de base.

Effectuer une analyse coûts-avantages pour l'entreprise

Comme les outils d'IA générative peuvent ne pas convenir aux tâches financières de base, les entreprises doivent comprendre que les améliorations de la productivité et les économies peuvent être marginales. Il est important d'évaluer régulièrement si les avantages enregistrés dépassent les coûts.

Prioriser l'adoption pour les tâches qui présentent de faibles niveaux de conséquences en cas d'erreur

Un exercice de cartographie du travail²⁷ peut aider à déterminer les tâches auxiliaires prioritaires qui présentent de faibles niveaux de conséquences ou des coûts moins élevés en cas d'erreur, comme le fait de s'appuyer sur l'IA générative pour générer des analyses globales et non pour se rappeler de questions précises concernant les données.

6

Conclusions

Compte tenu de l'intégration déjà importante des systèmes d'IA dans des applications aussi vastes que la modélisation financière et la détection des fraudes, il peut sembler à première vue que le secteur financier est bien placé pour tirer parti des progrès de l'IA générative. Cependant, il est également vrai que les technologies d'IA générative ne sont pas conçues pour gérer le travail numérique, de haute précision et intensif en calcul tel que le secteur l'exige souvent. Quoiqu'il en soit, le guide du secteur financier pour l'IA – et l'IA générative en particulier – sera quelque peu différent de celui des autres secteurs.

Notre recherche, qui allie l'information provenant d'un portrait du secteur financier en matière de dynamiques d'adoption à une analyse de l'exposition professionnelle de la main-d'œuvre et de l'utilisation de l'IA générative basée sur les tâches, révèle que la

vaste majorité des travailleurs du secteur financier sont fortement exposés aux technologies d'IA dans leur travail quotidien et que leur utilisation de l'IA générative, tend moins vers des tâches numériques ou de haute précision dont les conséquences en cas d'erreurs sont moindres. En attendant une amélioration des technologies d'IA générative de façon à ce qu'elles effectuent les tâches de calcul avec fiabilité, l'utilisation de l'IA générative dans le secteur financier est mieux appropriée à l'amélioration des interactions avec les clients et au soutien des travailleurs dans l'accomplissement de leurs tâches essentielles. Au lieu de viser une transformation radicale, les entreprises devraient établir les attentes pour l'adoption de l'IA générative en vue de favoriser des améliorations croissantes de la productivité et de modestes économies de coûts.

References

- ¹ Vivian Li et Graham Dobbs, Cerveau droit, cerveau gauche, cerveau IA : *L'impact de l'IA sur les emplois et la demande en compétences de la main-d'œuvre canadienne*, The Dais, 2025, <https://dais.ca/reports/right-brain-left-brain-ai-brain>.
- ² « Produit intérieur brut mensuel par industrie aux prix de base en dollars enchaînés (2017) – Données désaisonnalisées », version 36-10-0434-01, Statistique Canada, 2025, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/251031/t001a-fra.htm>.
- ³ « Emploi selon l'industrie, données annuelles », version 14-10-0202-01, Statistique Canada, 2025, https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1410020201&request_locale=fr.
- ⁴ Jordan Gowling, « Bank of Canada's Rogers Says Competition in Canada's Financial Sector Will Boost Productivity », Financial Post, 9 octobre 2025, <https://financialpost.com/news/bank-of-canada-rogers-competition-in-canadas-financial-sector-boost-productivity>.
- ⁵ Un Canada fort – Budget 2025, Ministère des Finances Canada – Gouvernement du Canada, novembre 2025 : 118-21, <https://www.budget.canada.ca/>.
- ⁶ Viet Vu, Vivian Li, Angus Lockhart, Graham Dobbs et Christelle Tessono, En attendant de s'envoler : L'impact à court terme de l'adoption de l'IA sur la productivité des entreprises, The Dais, 2024, <https://dais.ca/reports/waiting-for-takeoff>.
- ⁷ Andy Lees, « Harnessing Generative AI for Competitive Edge in Financial Services », Deloitte Blog, 30 octobre 2024, <https://www.deloitte.com/global/en/alliances/google/blogs/generative-ai-in-financial-services.html>.
- ⁸ Ibidem.
- ⁹ Sydney Scott, « How Generative AI Is Reinventing Scenario Planning », Workday Blog, 4 septembre 2025, <https://blog.workday.com/en-ca/how-generative-ai-is-reinventing-scenario-planning.html>.
- ¹⁰ Caroline Hroncich, Why AI Isn't Coming for Your Banking Job, The Financial Brand, 7 mai 2024, <https://thefinancialbrand.com/news/artificial-intelligence-banking/when-will-ai-come-for-banking-jobs-177763>.
- ¹¹ Claire Williams, Will the Uncertainty Continue for Financial Institutions? American Banker, 13 décembre 2023, <https://www.americanbanker.com/research-report/will-the-uncertainty-continue-for-financial-institutions>.
- ¹² Deuxième édition du Forum sur l'intelligence artificielle dans le secteur des services financiers (FIASSF) : Une approche collaborative à l'égard des menaces, possibilités et pratiques exemplaires liées à l'IA, Atelier 1 – Sécurité et cybersécurité et IA : éclairages sur les menaces, les risques et les mesures d'atténuation, Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) – Gouvernement du Canada, 2 juillet 2025, <https://www.osfi-bsif.gc.ca/fr/propos-du-bsif/rapports-publications/deuxieme-edition-du-fiassf-approche-collaborative-legard-menaces-possibilites-pratiques-exemplaires-2>.
- ¹³ Mary Cormack, Harnessing Gen AI in Finance: Balancing Innovation with Compliance, Copyright Licensing Agency, 2025, <https://cla.co.uk/harnessing-gen-ai-in-finance>.
- ¹⁴ Amit Garg, David Schoeman, Gabriel Morgan Asaftei, Kevin Buehler et Liz Grennan, « How Financial Institutions Can Improve Their Governance of Gen AI », McKinsey & Company, 2025, <https://www.mckinsey.com/capabilities/risk-and-resilience/our-insights/how-financial-institutions-can-improve-their-governance-of-gen-ai>.
- ¹⁵ Casimir Rajnerowicz, « 10 Key Use Cases of Generative AI in Finance », V7 Labs Blog, 5 février 2025, <https://www.v7labs.com/blog/generative-ai-in-finance>.
- ¹⁶ « GenAI and Data Quality: Paving the Path to AI Success », Moody's, 13 juin 2025, <https://www.moody's.com/web/en/us/insights/ai/genai-and-data-quality-paving-the-path-to-ai-success.html>.
- ¹⁷ David Schwimmer, « Why the Global Financial System Needs High-Quality Data It Can Trust », World Economic Forum, 2025, <https://www.weforum.org/stories/2025/01/high-quality-data-is-imperative-in-the-global-financial-system/>.
- ¹⁸ Garg et coll., « How Financial Institutions. »
- ¹⁹ Ashok Reddy, « Big Models, Bad Math: The GenAI Problem in Finance », Forbes Technology Council, 5 mai 2025, <https://www.forbes.com/councils/forbestechcouncil/2025/05/05/big-models-bad-math-the-genai-problem-in-finance/>.
- ²⁰ Li et Dobbs, Cerveau droit, cerveau gauche, cerveau IA.
- ²¹ Graham Dobbs, Vivian Li, Viet Vu et André Côté, Prêt pour l'adoption? L'exposition à l'IA des emplois et des compétences de la main-d'œuvre du secteur public canadien, The Dais, 2025, <https://dais.ca/reports/adoption-ready-the-ai-exposure-of-jobs-and-skills-in-canadas-public-sector-workforce>.
- ²² Kiran Tomlinson, Sonia Jaffe, Will Wang, Scott Counts et Siddharth Suri, « Working with AI: Measuring the Applicability of Generative AI to Occupations », arXiv, 17 octobre 2025, <https://arxiv.org/abs/2507.07935>.
- ²³ Kunal Handa, , Alex Tamkin, Miles McCain, Saffron Huang, Esin Durmus, Sarah Heck, Jared Mueller et coll. « Which Economic Tasks are Performed with AI? Evidence from Millions of Claude Conversations », arXiv, 11 février 2025, <https://arxiv.org/abs/2503.04761>.
- ²⁴ Les professions présentées ici sont celles répertoriées dans O*NET (basées sur les taxinomies américaines), par opposition à celles répertoriées dans la Classification nationale des professions (CNP) canadienne. Les professions O*NET sont utilisées comme activités professionnelles détaillées (DWA), un concept propre à O*NET, par opposition à celles de la CNP.
- ²⁵ Flora An, « What Consumers Think About AI Customer Service Gone Wrong », Sobot, 15 février 2025, <https://www.sobot.io/article/ai-customer-service-gone-wrong/>.
- ²⁶ Erik Brynjolfsson, Danielle Li, Lindsey Raymond, « Generative AI at Work », The Quarterly Journal of Economics 140, no 2 (2025) : 889-942, <https://doi.org/10.1093/qje/qjae044>.
- ²⁷ L'exercice de cartographie du travail peut s'inspirer d'un exercice de cartographie de récits d'utilisateurs, comme on le voit ici : <https://ccndr.ca/wp-content/uploads/2025/04/Outcomes-of-prototypes-solution-pilot-EN.pdf> (en anglais).