



CLUB DES MAÎTRES D'OUVRAGE  
DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Document produit en vue de la soirée du 4 novembre 2019 sur le thème de la Robotic process automation (RPA)

# Qu'est-ce que la RPA ?

## ( Robotic Process Automation )

(Document extrait du site <https://www.digitalworker.net/quest-ce-que-la-rpa-robotc-process-automation> )

1	DEFINITION .....	3
2	UN MARCHÉ MATURE.....	3
3	NOMBREUX GAINS POUR LES FONCTIONS DE SUPPORT .....	3
4	DES DONNÉES DE MEILLEURE QUALITÉ.....	3
5	SATISFACTION DES COLLABORATEURS EN HAUSSE.....	4
6	DEPLOIEMENT SIMPLIFIÉ GRÂCE AU CLOUD .....	4
7	L'IMPACT DE LA RPA SUR L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS .....	4
8	L'AUTOMATISATION DES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES, À LA PORTEE DE TOUS.....	4
9	DES SALAIRES DESIREUX DE S'ÉPANOUIR DANS LEUR TRAVAIL .....	5
10	LA RPA, DES ASSISTANTS DISPONIBLES EN PERMANENCE.....	5
11	AUTOMATISER POUR PASSER PLUS DE TEMPS À SE FORMER.....	5
12	LES CENTRES D'APPEL VONT DEVENIR 10 FOIS PLUS RAPIDES AVEC LA RPA .....	5
13	LES SERVICES DE SUPPORT AU CENTRE DE LA RELATION CLIENT .....	6
14	AUGMENTER LA PRODUCTIVITÉ DE VOS AGENTS DE FAÇON INTELLIGENTE.....	6
15	LIBÉRER VOS COLLABORATEURS DES TÂCHES RÉPÉTITIVES.....	6
16	LA RPA POUR FAIRE DU CALL CENTER UNE SOURCE DE VALEUR.....	6
17	UNE FORMATION ACCELERÉE POUR LES EMPLOYÉS .....	7
18	COMMENT LA RPA FACILITE LA TRANSFORMATION DIGITALE DES PME .....	7
19	UN RECENTRAGE SUR LE CŒUR DE MÉTIER .....	7
20	LA RPA-AS-A-SERVICE, APPROCHE PRIVILÉGIÉE POUR LES PME.....	7
21	AUTOMATISER POUR GAGNER EN AGILITÉ .....	8
22	DES PROCESSUS OPERATIONNELS PLUS ROBUSTES .....	8
23	SOULAGER LES ÉQUIPES INFORMATIQUES.....	8
24	VALORISER L'EXPERTISE DES COLLABORATEURS .....	9
25	PASSER À UN NIVEAU SUPÉRIEUR D'AUTOMATISATION.....	9
26	AVEC LA RPA, LA DSI A UNE CARTE À JOUER DANS LA TRANSFORMATION DIGITALE .....	9
27	ADAPTER LES COMPÉTENCES À LA FUTURE DONNÉE DU MARCHÉ DU TRAVAIL.....	10
27.1	UNE FORTE DEMANDE POUR LES EXPERTS TECHNIQUES.....	10
27.2	42% DES COMPÉTENCES REQUISES POUR TRAVAILLER VONT CHANGER .....	11
27.3	DES ENTREPRISES PEU ENCLINES À FORMER LEURS COLLABORATEURS .....	11
27.4	LES EFFORTS CIBLÉS SUR LES EMPLOYÉS À FORTE VALEUR AJOUTÉE .....	11

## 1 Définition

La Robotic Process Automation, ou RPA, est une forme d'automatisation des tâches destinée aux métiers à forte dimension administrative. Elle consiste à confier à des assistants virtuels des tâches répétitives, auparavant réalisées de manière manuelle. Les bots sont capables de se connecter aux applications, de saisir et de recopier des données, d'effectuer des contrôles simples ou encore de traiter des emails. Ils permettent ainsi d'accélérer bon nombre de processus numériques, parfois de manière considérable.

Le principal critère pour déterminer si un processus peut être automatisé est la présence de **traitements de données récurrents et dématérialisés**, qui utilisent des règles simples : comparaison de factures, vérification d'adresses, saisie de données dans différentes bases...

La plupart des fonctions de support s'appuient aujourd'hui sur des processus digitaux, dans les grandes entreprises comme dans les PME. Parmi les bénéficiaires potentiels de la Robotic Process Automation, les directions financières, les experts comptables, les directions des ressources humaines ou encore les directions informatiques sont au premier plan.

## 2 Un marché mature

Si le terme de RPA est récent, le marché est en réalité assez mature. L'approche s'appuie en effet sur certaines techniques existant depuis longtemps, et notamment :

1. la capture de données depuis les écrans (screen scraping);
2. les macros ou mini-programmes ;
3. l'OCR (Optical Character Recognition) ou reconnaissance optique de caractères.
- 4.

La nouveauté des solutions de Robotic Process Automation est la combinaison de ces techniques avec des concepts issus de **l'intelligence artificielle**, comme les bots autonomes.

Un récent rapport de Grand View Research évalue le marché des solutions de RPA à 3,11 milliards de dollars US en 2025. Selon les analystes, il s'agit d'une évolution majeure, qui va modifier en profondeur tous les métiers de support. En introduction d'un rapport consacré à ces robots d'un nouveau genre, les consultants d'EY écrivent par exemple :

“Toute technologie qui peut réduire le coût des opérations manuelles de 25% à 40% voire plus, sans modifier les systèmes existants, tout en améliorant la qualité de service et en produisant un retour sur investissement en moins d'un an peut être véritablement qualifiée de levier de transformation et de rupture.”

## 3 Nombreux gains pour les fonctions de support

En plus de ces économies, aisées à mesurer, la mise en place d'assistants virtuels offre d'autres bénéfices aux métiers :

Augmentation de la productivité

En réduisant les délais de traitement, les robots augmentent la productivité. Ainsi, dans une banque, le traitement manuel d'un ordre de transaction échoué nécessitait entre 5 et 10 minutes. Une fois le processus automatisé, ce délai est passé à 0,25 secondes.

Hausse de la disponibilité

Les bots fonctionnent 24h/24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. Pour des processus comme la supply chain, soumis à de fortes exigences en matière de disponibilité, la robotisation peut donc faire gagner un temps précieux.

## 4 Des données de meilleure qualité

Interrogés sur les assistants virtuels, 62% des répondants d'une enquête Forrester citent la réduction du taux d'erreurs comme premier bénéfice. L'entreprise dispose ainsi de données plus fiables pour ses analyses et ses reportings, et sa visibilité s'en trouve améliorée.

Cette fiabilité est aussi importante pour les processus à caractère réglementaire, qui doivent garantir la conformité des données et des traitements.

## 5 Satisfaction des collaborateurs en hausse

Qui n'a jamais souhaité être débarrassé de tâches administratives peu gratifiantes pour pouvoir se consacrer à des projets motivants ? En libérant les employés de cette charge de travail sans réelle valeur ajoutée, les robots leur permettent de se concentrer sur des tâches plus valorisantes. La RPA est un facteur d'épanouissement professionnel, qui peut aider les directions des ressources humaines à réduire le turn-over.

Une technologie attractive pour les équipes IT

Côté DSI, la mise en place de robots logiciels présente également plusieurs avantages :

Faibles barrières à l'entrée

A la différence d'autres approches d'automatisation, la RPA s'effectue directement au niveau de l'interface utilisateur : les robots interagissent avec les différentes applications de l'entreprise exactement de la même façon qu'un collaborateur humain, reproduisant les manipulations à l'identique. De ce fait, la RPA est une technologie assez simple à déployer, ne nécessitant pas de compétences pointues en programmation et en intégration de systèmes.

Il n'est pas non plus nécessaire de savoir coder pour configurer les bots : moyennant une petite formation, le paramétrage peut être confié à des représentants du métier, qui maîtrisent le processus.

Approche peu intrusive

Certaines approches d'automatisation nécessitent de déployer des connecteurs et APIs pour interagir avec les systèmes en place. De leur côté, les robots ont juste besoin d'un compte utilisateur dédié pour accéder aux applications. La RPA est donc nettement moins intrusive que d'autres technologies, avec un impact minime sur l'existant.

## 6 Déploiement simplifié grâce au cloud

Grâce au développement de solutions de **RPA-as-a-Service**, les projets sont encore facilités. Les entreprises peuvent en effet bénéficier de la souplesse du mode SaaS pour déployer les robots en fonction de leurs besoins réels. Un atout en particulier pour les PME, qui ainsi n'ont pas à gérer les mises à jour et l'hébergement des robots.

## 7 L'impact de la RPA sur l'engagement des collaborateurs

Vos collègues traînent du pied pour venir au bureau le matin, et vous ne savez pas quoi faire pour les aider à retrouver le goût du travail ? Selon [une enquête menée par le cabinet Deloitte](#), 29% du sens au travail provient de l'activité quotidienne. Mais pour plus du tiers des salariés, ce quotidien est fait de tâches répétitives peu attrayantes : selon un récent baromètre réalisé par Odoxa sur l'intelligence artificielle, 39% des salariés français estiment ainsi faire des tâches qui pourraient être automatisées. Comment les libérer de ces corvées pour leur permettre de renouer avec la motivation ?

## 8 L'automatisation des procédures administratives, à la portée de tous

La mise en place d'une solution d'automatisation des processus répond précisément à cet enjeu. La Robotic Process Automation ou RPA est une technologie d'automatisation simple, accessible à tout type d'entreprise, quelle que soit sa taille. Elle se base sur des agents virtuels intelligents, capables de reproduire à l'identique les interactions d'un utilisateur avec son écran. Les bots peuvent ainsi prendre à leur charge tout un ensemble de procédures, dès lors que celles-ci reposent sur des successions de tâches bien établies : saisie de données, rapatriement d'informations à partir de différents systèmes, vérifications et recoupements de routine...

Tous les métiers à forte dimension administrative comportent bon nombre de tels processus : finance et contrôle de gestion, ressources humaines, centres de contacts, services informatiques (en particulier le support aux utilisateurs), etc. Celles-ci peuvent représenter jusqu'à 80 % du temps de travail, alors

que leur valeur ajoutée pour l'entreprise est généralement faible. Automatiser ces tâches représente donc une véritable bouffée d'air frais pour vos collaborateurs !

## 9 Des salariés désireux de s'épanouir dans leur travail

Dans l'industrie, le temps d'Henri Ford et du travail à la chaîne est en passe d'être révolu. Pourquoi n'en serait-il pas de même dans les bureaux ? Un poste épanouissant est un critère de plus en plus recherché par nos contemporains. Comme en témoigne le [palmarès Great Place To Work](#), les entreprises capables de proposer ce cadre se distinguent en termes de compétitivité : elles ont en effet bien compris que l'engagement de leurs collaborateurs est clef, que ce soit pour la réussite des projets, pour attirer de nouveaux talents ou pour fidéliser les équipes en place. 82% de leurs salariés se déclarent motivés, contre 53% en moyenne sur l'ensemble du territoire français, et 77% d'entre eux trouvent du sens dans leur travail, contre 56% toutes entreprises confondues.

Interrogés sur les facteurs qui favorisent cet engagement, les salariés évoquent l'intérêt et la diversité des missions demandées. Si la moitié de leur journée est consacrée à comparer des factures avec des paiements reçus, ou à saisir des données à la main dans une feuille Excel, avouons-le, le caractère passionnant du travail s'éloigne rapidement.

## 10 La RPA, des assistants disponibles en permanence

Grâce à la RPA, vous disposez d'une force d'appui précieuse pour vos équipes : pour un coût bien inférieur à celui d'un salarié, ces collaborateurs virtuels peuvent prendre en charge une grande partie des tâches récurrentes, de manière très efficace. Disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, les bots peuvent abattre une quantité de travail considérable, dans des délais bien plus courts que si tout était effectué manuellement.

En leur confiant les activités récurrentes, vos employés humains peuvent se concentrer sur des missions plus intéressantes, où leurs compétences sont bien mieux utilisées : relation directe avec les clients, prévisions et analyses, résolution de problèmes complexes... Toutes ces missions essentielles ne peuvent être déléguées à des robots : ce sont à la fois les plus porteuses de sens pour l'employé, et les plus génératrices de valeur pour l'entreprise. Sans solution de RPA, elles occupent souvent la portion congrue, faute d'un temps suffisant à leur consacrer. Une fois leurs missions administratives accélérées grâce aux bots, vos collaborateurs peuvent enfin leur accorder toute l'attention nécessaire.

## 11 Automatiser pour passer plus de temps à se former

Alléger la charge de travail grâce à l'automatisation permet aussi à vos collaborateurs de trouver davantage de temps pour se former et acquérir de nouvelles compétences. L'apprentissage de nouveaux savoir-faire est en tête des critères porteurs de sens au travail dans l'enquête Deloitte. C'est un facteur essentiel pour renouveler l'intérêt des salariés, leur permettre d'évoluer voire de changer de métier.

Pour les organisations, la formation des collaborateurs est aussi une action indispensable sur le plan stratégique, à ne pas négliger dans un monde où il faut sans cesse s'adapter. D'ici 2022, [42% des compétences nécessaires pour travailler vont en effet changer](#), selon le rapport du Forum économique mondial sur le futur du travail. Les entreprises qui n'ont pas su accompagner l'évolution de leur force de travail risquent de se retrouver à la traîne : raison de plus pour se préparer sans attendre, afin de passer ce cap en douceur grâce à la RPA.

## 12 Les centres d'appel vont devenir 10 fois plus rapides avec la RPA

Savez-vous quelle expérience vous offrez à vos clients quand ceux-ci font appel à vos services de support ? S'il leur faut passer des heures au téléphone pour pouvoir parler à un interlocuteur en chair et en os, réexpliquer leur problème à chaque fois ou détailler par le menu toute leur installation avant de pouvoir obtenir la moindre piste de solution, vous allez vite les décourager (c'est un euphémisme). Combien abandonnent en cours de route après un tel parcours ? Plus ennuyeux, combien d'entre eux songent à s'adresser à vos concurrents après avoir subi un tel supplice ?

Une [enquête récente](#) menée auprès des consommateurs révèle que 62% d'entre eux sont agacés par un temps d'attente trop important, tandis que 52% regrettent de devoir se répéter. Vous avez certainement vous-même vécu ce type de situation en tant que client. Si le simple fait de lire cette liste vous rappelle de mauvais souvenirs, imaginez au contraire ce qu'un service de support réactif et rapide peut apporter à vos clients : sentiment d'être écouté, satisfaction et confiance accrues, relation personnalisée...

### **13 Les services de support au centre de la relation client**

Le centre d'appel devient de plus en plus un pilier essentiel de la relation client. Sa vraie valeur, c'est sa capacité à répondre de manière précise et rapide aux demandes. Les entreprises qui ont compris ce principe ont pris plusieurs longueurs d'avance sur leurs concurrents.

Bonne nouvelle, grâce à l'automatisation des processus métiers ou Robotic Process Automation (RPA), vous pouvez facilement faire passer votre centre d'appels à la vitesse supérieure. À la clef, des clients satisfaits. Et des clients heureux, ce sont des clients qui reviennent et n'hésitent pas à vous recommander à leur entourage.

De quelles façons une approche d'automatisation intelligente peut vous aider à augmenter vos revenus et à fidéliser vos clients ?

### **14 Augmenter la productivité de vos agents de façon intelligente**

Doter vos call-centers d'une solution de RPA vous permet tout d'abord de réduire considérablement les délais de réponse, pour le plus grand bénéfice de tous : vos clients comme vos collaborateurs. Très souvent, ces derniers perdent en effet beaucoup de temps à rechercher de manière manuelle toutes les informations dont ils ont besoin pour traiter la requête. Avant même de pouvoir questionner le client sur son problème, ils doivent tout d'abord confirmer son identité, accéder à son historique et vérifier quels sont les produits et solutions mis en place. Pourquoi infliger à votre client un tel interrogatoire, alors que tous les éléments nécessaires sont déjà connus et enregistrés, quelque part dans votre système de CRM ou dans vos différentes applications métier ?

La RPA est une technologie d'intelligence artificielle. Elle repose sur des agents virtuels, qui sont capables d'effectuer les mêmes manipulations qu'un humain, de manière autonome et jusqu'à dix fois plus vite. Ces bots vont collecter toutes les données pertinentes et les afficher en temps réel sur l'écran de vos collaborateurs, évitant à ceux-ci de jongler entre les interfaces. Votre agent sait immédiatement quels produits utilise l'appelant, quand ceux-ci ont été installés, si des techniciens sont déjà intervenus... Il peut aussi vérifier très rapidement si un problème est connu, pour proposer le cas échéant les solutions référencées dans la base de connaissances.

### **15 Libérer vos collaborateurs des tâches répétitives**

La solution de RPA effectue toutes les manipulations récurrentes de manière automatisée, déchargeant l'agent de cette partie fastidieuse. Celui-ci peut alors se concentrer sur la résolution du problème, en ayant d'emblée toutes les informations utiles sous les yeux.

Un tel outil peut également accélérer la procédure de clôture qui suit chaque appel, en enregistrant automatiquement les informations requises dans les bons systèmes. Vos agents ne perdent plus de temps sur ces tâches sans valeur ajoutée, et peuvent répondre à davantage de demandes.

### **16 La RPA pour faire du call center une source de valeur**

Trop souvent, les services d'assistance sont encore considérés comme des centres de coûts. Ne faites pas cette erreur ! Bien outillés, vos agents de support peuvent aussi devenir des alliés de vos commerciaux. En effet, quand l'échange se passe bien et que le client se sent compris et écouté, des opportunités de vente croisée peuvent surgir. Une solution de RPA permet à vos agents de parcourir de manière intelligente le catalogue, pour identifier en temps réel des produits ou des services complémentaires pertinents à proposer à vos clients. Les robots sont capables d'aller rechercher directement les offres en lien avec les solutions déployées chez le client : un gain de temps non négligeable pour les entreprises avec des gammes étendues ou complexes.

## 17 Une formation accélérée pour les employés

Enfin, une solution d'automatisation des processus facilite la formation des nouveaux employés. En effet, ceux-ci n'ont plus besoin d'apprendre à naviguer parmi plusieurs applicatifs différents : les robots rapatrient tout ce dont vos salariés ont besoin pour remplir leurs missions dans un seul et même endroit. De cette façon, les nouvelles recrues sont très vite opérationnelles.

Vous savez désormais comment la RPA vous permet de proposer une expérience fluide et sur mesure aux clients qui font appel à votre centre de support. Contactez-nous si vous souhaitez expérimenter ces bénéfices dans votre organisation.

## 18 Comment la RPA facilite la transformation digitale des PME

Tout comme les grandes entreprises, **les établissements de taille intermédiaire et les PME doivent effectuer leur transformation digitale** afin de rester compétitives dans le contexte actuel. En revanche, elles ne disposent pas des mêmes ressources pour y parvenir. Dans l'édition 2018 de l'enquête Techaisle sur les priorités des PME, la réduction des coûts opérationnels arrive en tête, suivie par l'amélioration de la productivité. Plus encore que les grandes organisations, ces petites entreprises ont besoin d'outils **pour augmenter leur agilité et libérer leurs collaborateurs de tâches répétitives**. Pour ces raisons, l'automatisation des processus à travers la **RPA (Robotic Process Automation)** est une solution particulièrement adaptée aux sociétés de taille moyenne.

## 19 Un recentrage sur le cœur de métier

Pour se développer, une PME a besoin de concentrer ses efforts sur son cœur de métier, et sur toutes les actions génératrices de revenus. Les tâches administratives n'ont qu'une faible valeur ajoutée, leur contribution au chiffre d'affaires est la plupart du temps marginale. Traitement des factures, élaboration d'un rapport d'activité mensuel, enregistrement d'un nouveau client ou d'un fournisseur, suivi des livraisons... La part de ces activités dans les plannings des collaborateurs peut vite grimper, ceci sans compter les coûts associés. Automatiser ces processus permet donc de libérer un temps précieux pour les salariés de l'entreprise, qui peuvent se consacrer à des missions plus stratégiques. Une solution de RPA permet à l'entreprise de **déployer une équipe d'assistants virtuels** pour seconder ses employés. Ceux-ci peuvent prendre en charge une grande variété de missions impliquant des traitements de données : saisie d'informations dans différentes bases, vérification et comparaison de documents, envoi de relances et autres mailings... De cette façon, l'entreprise dispose d'un moyen simple d'augmenter sa productivité, en automatisant des processus liés à l'approvisionnement, à la comptabilité, à la paie ou au support client.

## 20 La RPA-as-a-Service, approche privilégiée pour les PME

La robotisation des processus administratifs se caractérise par sa facilité de déploiement. Sur cet axe, les solutions de **RPA-as-a-Service (RPAaaS)** se distinguent tout particulièrement. En optant pour ces dernières, une PME n'a pas besoin de se préoccuper de l'infrastructure. Hébergés dans le cloud, les robots sont rapidement opérationnels. Par ailleurs, ces outils ne nécessitent pas de connaissances pointues en programmation. Pour déployer des robots logiciels, nul besoin de toucher aux applications existantes ou de déployer des API sophistiquées. Pour des entreprises qui n'ont ni le temps ni les moyens de recruter des experts techniques, cette simplicité de mise en oeuvre est un autre argument en faveur de la RPA.

La RPAaaS convient également aux PME pour des raisons économiques. Selon l'enquête Techaisle, **les contraintes budgétaires sont le premier challenge** rencontré par les responsables informatiques d'entreprises de taille intermédiaire. **La RPA dans le cloud est une forme d'automatisation moins coûteuse** que son équivalent on premise, et bien plus flexible. Pas besoin d'un investissement initial important pour déployer des assistants virtuels. Basé sur la souscription, le mode SaaS offre un ticket d'entrée plus abordable, un atout pour les PME. Grâce à ce modèle à la demande, l'entreprise peut

également ajuster le nombre de robots à son volume d'activité, un critère important pour les sociétés évoluant dans des secteurs soumis à de fortes variations.

Enfin, dans une petite entreprise la probabilité est moindre de rencontrer des résistances au changement, comme cela peut se produire lors de certains projets d'automatisation menés par des grandes organisations. Les employés d'une PME ont souvent plusieurs casquettes : parmi celles-ci, les fonctions purement administratives ont rarement leur préférence. Si la mise en place de robots permet de soulager ces collaborateurs de certaines de ces tâches, considérées comme des corvées, le projet recevra un bon accueil. **La RPA peut même devenir une source de motivation**, en redonnant au travail des salariés toute sa valeur.

## 21 Automatiser pour gagner en agilité

Une fois automatisés, les processus s'accroissent, parfois de manière considérable. Pour une petite société, c'est un **facteur d'agilité important**. En multipliant l'efficacité de ses processus, une PME peut répondre à davantage de demandes, dans de meilleurs délais. Elle est ainsi en mesure de développer son portefeuille de clients, sans risquer de se retrouver confrontée à des goulets d'étranglement faute de ressources suffisantes dans certains services.

## 22 Des processus opérationnels plus robustes

La digitalisation des processus a également un autre bénéfice, valable quel que soit la taille de l'entreprise : elle permet de **fiabiliser les traitements**. Les robots ne font pas d'erreurs de frappe lorsqu'ils copient des données. La qualité des informations en sortie s'accroît. Pour l'entreprise, cette amélioration se traduit en gains métier concrets : une baisse des réclamations, une meilleure visibilité sur sa trésorerie... Autant de facteurs qui renforcent la capacité d'une PME à faire face à un environnement complexe. Avec une concurrence accrue, des clients de plus en plus exigeants, de nouvelles réglementations qui voient régulièrement le jour, les petites entreprises ont besoin que leurs processus opérationnels fonctionnent de manière stable et fluide. Les technologies d'intelligence artificielle faciles d'accès, comme la RPA, sont une excellente façon d'y parvenir.

Le quotidien des **Directions des Systèmes d'Information (DSI)** est fait de nombreuses tâches répétitives, allant de la configuration d'un nouveau serveur à l'application d'un correctif de sécurité, en passant par la réinitialisation d'un mot de passe ou le nettoyage d'une base de données. Problème : toutes ces petites activités mises bout-à-bout consomment un temps important, qui est autant de temps en moins que les équipes consacrent à l'innovation.

A l'heure où toutes les entreprises, aussi bien grandes que petites, doivent effectuer leur mue numérique pour s'adapter aux nouveaux enjeux du monde digital, l'innovation est pourtant une priorité. Le soutien des DSI est essentiel pour que la transformation numérique se déroule dans de bonnes conditions : le département IT est en effet le garant de la sécurité, de la performance et de la conformité, sans lesquelles nulle innovation ne peut se pérenniser.

Comment alors libérer du temps pour permettre aux équipes informatiques de travailler sur les projets digitaux, tout en maintenant les systèmes existants en bonnes conditions opérationnelles ? La **RPA (Robotic Process Automation)** se révèle une alliée de choix pour les DSI.

## 23 Soulager les équipes informatiques

Cette technologie d'automatisation, née dans le secteur informatique, est particulièrement bien adaptée aux processus des DSI : en effet, ceux-ci sont souvent constitués d'une succession de tâches répétitives et formalisées. Qu'il s'agisse des opérations, du responsable de la sécurité des systèmes, des développeurs ou encore du support, toutes les fonctions de la DSI ont un certain nombre de procédures récurrentes à leur charge. Celles-ci sont cruciales pour le bon fonctionnement de l'entreprise : que l'on songe seulement aux conséquences si des sauvegardes régulières ne sont pas effectuées ou si la mise à jour d'une application stratégique n'est pas faite.



Dès lors que ces processus sont gérés en partie ou en totalité de façon manuelle, **le département informatique a beaucoup à gagner à leur automatisation**. Dans les PME, où le service informatique est souvent de taille réduite, les robots peuvent apporter un soutien précieux aux équipes en place, en les déchargeant de tâches généralement perçues comme fastidieuses. Ceci est d'autant plus vraie à l'heure où le cloud et les applications SaaS (Software-as-a-Service) sont durablement installés dans les pratiques : tous ces systèmes nécessitent des étapes de paramétrage qui s'effectuent depuis un écran. Les assistants virtuels vont enregistrer, puis reproduire les interactions faites par les techniciens sur leur poste de travail. Disponibles sans interruption, ils assurent un service 24h sur 24, 7 jours sur 7. En outre, l'automatisation permet d'accélérer certains processus, parfois de manière importante : les retours d'expérience évoquent une réduction de la durée des traitements pouvant atteindre 80% (chiffres UiPath).

## 24 Valoriser l'expertise des collaborateurs

Grâce au temps gagné, les collaborateurs de la DSI peuvent mettre leurs compétences au service de l'entreprise, en apportant leur expertise technique sur différents projets d'innovation. Ils peuvent **accompagner les métiers sur leurs initiatives numériques**, un rôle valorisant et à forte valeur ajoutée.

Quand le budget de la DSI est serré, investir dans une solution de RPA permet également de faire face à un accroissement de la charge de travail, tout en gardant **la maîtrise des coûts**.

## 25 Passer à un niveau supérieur d'automatisation

Les départements informatiques ont depuis longtemps appris à automatiser pour gagner du temps. Néanmoins, la RPA présente plusieurs avantages par rapport aux approches existantes. Ainsi, plutôt que de créer des dizaines de scripts batch qu'il faudra ensuite maintenir, une solution de RPA permet de **gérer l'automatisation de manière centralisée**, tout en minimisant le volume de code nécessaire. Les assistants virtuels de la RPA possèdent un autre avantage sur les outils d'automatisation destinés à l'IT : ils sont **généralistes**, contrairement aux solutions ciblant un type de processus précis : tests, sauvegardes, déploiements de patches, allocation de ressources dans le cloud... Un outil de RPA peut remplacer certaines de ces solutions, surtout quand elles sont proches de l'obsolescence. Il peut aussi être déployé en complément de solutions existantes, pour orchestrer les différentes activités et automatiser les dernières étapes manuelles restantes.

## 26 Avec la RPA, la DSI a une carte à jouer dans la transformation digitale

Selon le dernier CIO Survey mené par Deloitte, 69% des DSI indiquent que l'automatisation et la transformation des processus sont la première priorité de leur organisation. En mettant en oeuvre une solution de RPA sur les processus IT, les DSI se familiarisent avec ce type de technologie. Ils connaissent ainsi ses possibilités et ses limites, et peuvent ensuite la proposer à d'autres départements de l'entreprise, comme la [Finance](#) ou les [Ressources humaines](#). A travers ce rôle de conseil, les DSI deviennent **des leaders du digital** au sein de leur organisation.

En acquérant la maîtrise des solutions de RPA, la DSI s'assure également que l'automatisation des différents processus s'effectue conformément aux bonnes pratiques informatiques, notamment en termes de sécurité ou de protection des données. Elle est aussi la mieux à même de veiller à ce que d'éventuels changements sur les interfaces applicatives n'impactent pas les processus automatisés.

-----

## 27 Adapter les compétences à la future donne du marché du travail

Par [Aurélie Chandèze](#) -  
28/01/2019

(<https://itsocial.fr/articles-decideurs/adapter-competes-a-future-donne-marche-travail/>)



**La forte progression de l'automatisation, annoncée dans [le rapport du Forum Economique Mondial](#) sur le futur du travail, va nécessiter de nouvelles compétences. Les employés, mais aussi les employeurs sont concernés par cette évolution, et doivent dès à présent s'y préparer.**

Selon le Forum Economique Mondial, la percée des technologies comme l'intelligence artificielle ou la robotisation pourrait permettre la création de 133 millions de nouveaux postes à l'échelle mondiale. Pour en bénéficier, la question des compétences va se poser avec une acuité accrue pour les employés, aussi bien actuels que futurs. Afin de bénéficier de cette quatrième révolution industrielle, les entreprises vont aussi devoir anticiper ce changement : sans compétences adéquates, les gains de compétitivité espérés risquent en effet d'être limités.

### 27.1 Une forte demande pour les experts techniques

Dans les prochaines années, plusieurs rôles déjà bien établis vont monter en puissance. D'ici 2022, la demande de profils spécialisés dans l'analyse de données et la data science, de développeurs ou de spécialistes du e-commerce et des réseaux sociaux va ainsi augmenter. Le rapport prévoit également une hausse des métiers faisant appel à des compétences considérées comme spécifiquement humaines : service client, professionnels de la vente et du marketing, formateurs, experts des relations humaines et culturelles, consultants spécialisés dans les organisations ou l'innovation. Sans surprise, le Forum Economique Mondial s'attend enfin à une forte accélération de la demande pour des profils aujourd'hui émergents :

- spécialistes de l'Intelligence Artificielle et du Machine Learning
- ingénieurs Big Data,
- experts de l'automatisation des processus

- consultants en cybersécurité,
- designers formés à l'expérience utilisateur et aux interactions homme-machine,
- ingénieurs en robotique,
- experts de la Blockchain.

## **27.2 42% des compétences requises pour travailler vont changer**

La majorité des employeurs interrogés dans le cadre de l'étude s'attendent à un changement des compétences requises pour exercer la plupart des métiers. Si 58% des compétences actuellement nécessaires devraient rester identiques, le reste, soit 42%, vont évoluer au cours de la période 2018-2022.

Pour cette raison, pas moins de 54% des employés vont devoir se réorienter ou monter en compétences de façon importante d'ici 2022. Pour 35% d'entre eux, une formation inférieure à six mois devrait suffire. 9% nécessiteront une formation de moins d'un an, tandis que 10% devront se former sur plus d'un an. Les compétences qui vont connaître une hausse de la demande englobent la pensée analytique et les capacités d'innovation, ainsi que toutes les stratégies d'apprentissage – autant d'atouts dans un monde où la formation continue va devenir un impératif. Les compétences techniques, comme la conception et la programmation, vont prendre de plus en plus d'importance, reflétant les besoins des employeurs autour des différentes technologies. Néanmoins, l'aisance avec les nouvelles technologies n'est qu'une des facettes de la redistribution des savoir-faire à l'œuvre. Les talents « propres à l'humain », comme la créativité, l'originalité, la capacité d'initiative, la pensée critique, la persuasion et la négociation vont conserver, voir accroître leur valeur aux yeux des entreprises. Il en va de même de l'attention au détail, la capacité de résilience, la flexibilité ou encore la résolution de problèmes complexes. Enfin, l'intelligence émotionnelle, le leadership, l'influence sociale et le sens du service, qui ont déjà les faveurs des recruteurs, devraient eux-aussi être davantage recherchés.

## **27.3 Des entreprises peu enclines à former leurs collaborateurs**

Pour anticiper ces besoins en compétences, les entreprises ont trois stratégies : recruter de nouveaux employés possédant déjà les compétences recherchées, chercher à automatiser entièrement certaines tâches et former leurs collaborateurs existants. Pour les répondants, la probabilité d'embaucher de nouveaux collaborateurs avec les compétences adéquates est près de deux fois supérieure au risque de se retrouver avec des effectifs à la traîne. Néanmoins, près d'un quart des entreprises sont encore incertaines quant à la formation de leurs employés actuels, et deux tiers s'attendent à ce que les travailleurs se forment eux-mêmes au moment où ils changent de poste. Plus de la moitié des répondants indiquent un probable recours à des partenaires externes, du travail temporaire ou des travailleurs freelances en cas de compétences manquantes.

## **27.4 Les efforts ciblés sur les employés à forte valeur ajoutée**

Les entreprises veulent concentrer leurs efforts de formation sur les employés qui occupent des postes à forte valeur ajoutée, afin de renforcer leurs capacités stratégiques. 54% veulent cibler les collaborateurs avec des postes clefs, 53% ceux qui sont au contact avec les clients. 41% des employeurs veulent aussi former en priorité les employés avec un haut niveau de performance, mais 33% seulement mettent la priorité sur les travailleurs les plus exposés avec la révolution technologique. En d'autres termes, ce sont les employés qui ont le plus besoin de

formations qui ont le moins de chances de recevoir celles-ci... Pour les auteurs du rapport, c'est sur cet aspect que les pouvoirs publics vont avoir un rôle important à jouer. Ajoutons que si les entreprises se montrent trop frileuses sur la formation de leurs collaborateurs, elles risquent de se retrouver en forte compétition sur de nombreux profils.

*Source : The Future of Jobs Report, World Economic Forum*

-----