

IDC Executive Brief

Sponsorisé par:
BluePrism

Analystes IDC :
Sandrine Peyronnet et
Reynald Fléchaux, avec
Neil Ward-Dutton et
John O'Brien



Automatisation des processus métiers : les entreprises françaises affichent leur volontarisme



INTRODUCTION

La plupart des entreprises françaises ont entamé leur transformation numérique, en focalisant leurs efforts sur la réinvention de leur expérience client, notamment via le développement de nouveaux applicatifs. Une priorité légitime, mais qu'il faut aujourd'hui dépasser : les études d'IDC montrent, en effet, que limiter la transformation à cet aspect tend à créer des îlots d'innovation, freinant l'efficacité des investissements digitaux. Une organisation ne peut espérer gagner réellement en maturité dans sa transformation numérique qu'au prix d'une coordination et d'une intégration de ses capacités tournées vers l'externe, comme les portails et apps clients, avec celles centrées sur l'interne et portées par ses processus métiers.

C'est ce constat qui explique l'intérêt des décideurs, tant métiers que IT, pour la modernisation des processus métiers. Notre étude montre que la majorité des entreprises françaises a lancé des initiatives visant à l'optimisation et à l'automatisation de ses processus. Surtout, les organisations que nous avons interrogées anticipent une accentuation de leurs efforts en la matière. Des efforts souvent portés par les directions métiers et les directions générales. La DSI intervenant, sur ces projets, plutôt comme un point d'appui. Mais un point d'appui incontournable, en matière de choix de la solution et d'implémentation, comme le notent la plupart des répondants à notre étude.

Ces tendances, nettement marquées dans notre enquête, ne devraient pas être remises en cause dans le monde post Covid-19. Dans une économie où la dispersion des équipes et les échanges numériques avec clients et partenaires sont devenus la norme, disposer de processus métiers efficaces et fortement automatisés n'est plus une option. Mais bien un facteur essentiel de compétitivité, voire simplement de survie. Notons ainsi que les dirigeants des éditeurs et sociétés de services, interrogés fin avril par le syndicat professionnel Syntec Numérique, pensent à 95% que les entreprises vont accélérer leur transformation numérique au sortir de la crise.

Autant de facteurs qui favorisent le développement des assistants numériques (ou RPA pour Robotic Process Automation), capables d'automatiser des tâches répétitives, souvent logées dans des systèmes legacy. Une piste d'évolution pour les processus manuels, lents et sources d'erreurs des entreprises. Couplées à des technologies d'IA qui viennent automatiser des aspects complémentaires (extraction de données non structurées ou vérification de documents par exemple), les dernières générations de RPA amènent également des formes plus évoluées d'automatisations, débouchant sur des processus totalement autonomes. Pour les entreprises, le recours à ces technologies constitue souvent la première piste de modernisation de leurs processus existant. D'autant que les RPA ne nécessitent aucune modification des applications sous-jacentes, ce qui facilite leur mise en œuvre et accélère le retour sur investissement.

De ce fait, IDC anticipe une extension des usages du RPA chez les utilisateurs actuels de la technologie, essentiellement de très grandes entreprises, mais aussi le développement de nouveaux profils d'utilisateurs, dans les PME et ETI notamment. Les dernières études du cabinet prévoient ainsi une multiplication par 3,6 de la dépense des entreprises françaises en RPA entre 2019 et 2023.

MÉTHODOLOGIE

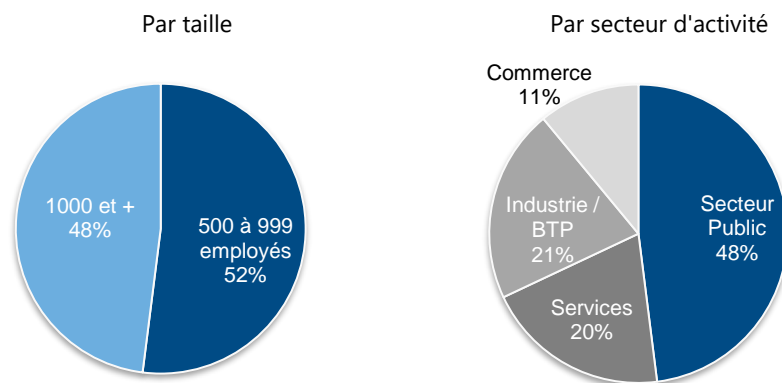
Cette étude a été réalisée en France par IDC entre décembre 2019 et mars 2020 auprès de 204 entreprises et administrations françaises de plus de 500 personnes.

Au sein de ces organisations, deux types de population ont été interrogés. D'une part, des décideurs IT (DSI, responsables informatiques...), représentant 50% des personnes interrogées. De l'autre, des responsables métiers, émanant principalement des départements marketing/ventes, finance, achats, RH.

Parmi les 204 entreprises interrogées, 48% sont des organisations comprenant 1000 employés ou plus. Les 52% restant emploient entre 500 et 999 salariés.

Afin d'en assurer la représentativité, les résultats ont été redressés conformément aux statistiques de l'Insee sur le dénombrement des entreprises françaises, par taille et par secteur d'activité.

Graphique 1 : Typologie des entreprises interrogées



Source : IDC France, n=204

OPTIMISATION ET AUTOMATISATION DES PROCESSUS : UNE PRIORITE BIEN IDENTIFIEE

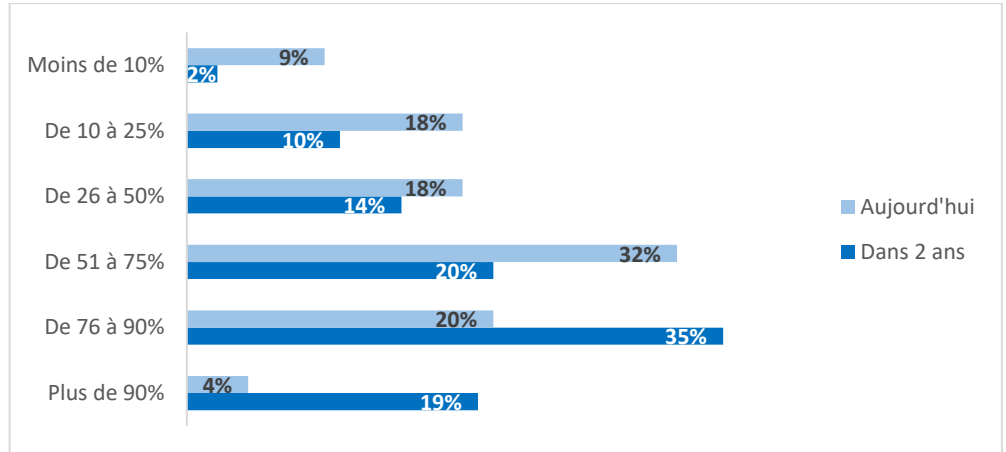
Notre enquête montre que les entreprises françaises ont largement compris l'intérêt de l'optimisation des processus. Pas moins de 79% des responsables métiers et de 70% des profils issus de la DSI affirment que leur organisation a déjà lancé des initiatives en la matière. S'y ajoutent 14% des directions métiers et 24% des DSI qui expliquent démarrer ce chantier. Autrement dit, la quasi-totalité des organisations interrogées sont actives en la matière.

Par ailleurs, les entreprises entendent bien approfondir leurs démarches en la matière. Aujourd'hui, 27% des directeurs métiers estiment que moins d'un quart des processus de leur organisation est optimisé. Une proportion appelée à tomber à 12% dans les 24 prochains mois. De même, 32% des directeurs métiers estiment que la part des processus déjà optimisés au sein de leur entreprise varie entre 51 et 75%. Dans deux ans, la proportion d'organisations se situant dans cette fourchette, pourtant déjà élevée, devrait reculer de 12 points. Et, dans le même temps, la part des entreprises ayant optimisé entre 75 et 90% de leurs processus devrait

Les entreprises françaises sont nombreuses à avoir entamé l'optimisation de leurs processus métiers et entendent approfondir leurs démarches sur ce terrain.

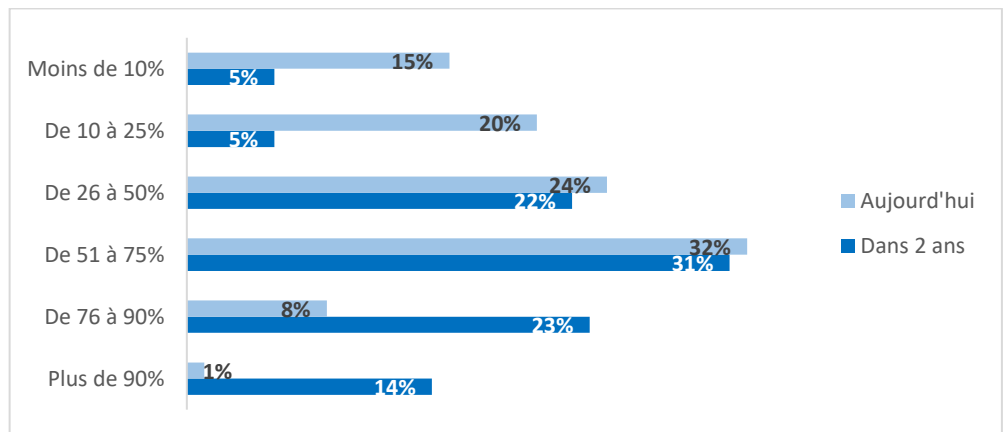
progresser de 15 points. Tout comme celles allant encore au-delà ce seuil. Le constat d'ensemble est identique auprès des profils IT. Même si ceux-ci se montrent légèrement plus prudents que les responsables métiers.

Graphique 2 : Part des processus métiers optimisés aujourd'hui et dans 2 ans
Selon les directions métiers



Source : IDC France, n=79

Selon les directions IT



Source : IDC France, n=88

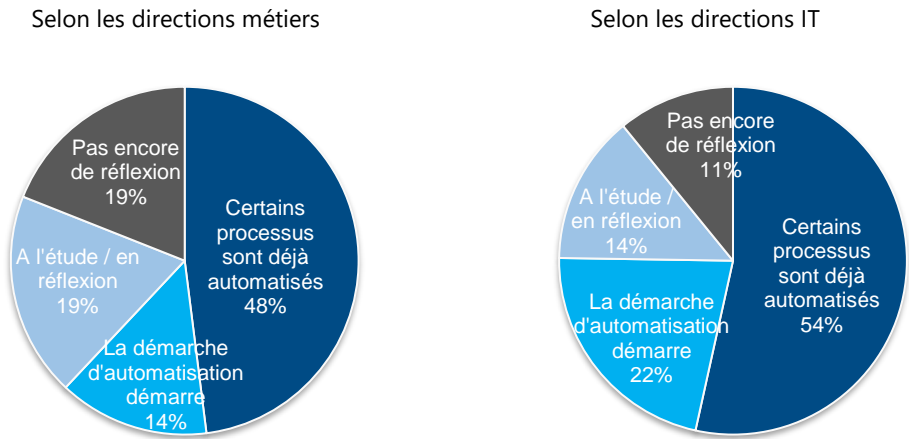
Automatisation : l'ambition n°1 des entreprises

Dans la lignée des résultats précédents, les directions métiers et IT que nous avons interrogées affichent également une activité soutenue en matière d'automatisation de leurs processus ou de certaines parties de ceux-ci. Un constat logique : les projets d'automatisation, basés en particulier sur des assistants numériques (les RPA, pour Robotic Process Automation), faisant figure de démarche la plus immédiate pour optimiser un processus existant. D'autant que la mise en œuvre de RPA ne suppose pas de refonte des applicatifs sous-jacents.

Environ une direction métier sur deux et une direction IT sur deux expliquent avoir déjà automatisé certains processus ou parties de processus. La part des répondants indiquant qu'aucune réflexion sur le sujet n'est amorcée est, à l'inverse, limitée : seulement 19% parmi les directions métiers et même 11% au sein des directions IT.

Une entreprise sur deux a déjà automatisé certains processus ou parties de processus.

Graphique 3 : Déploiement des initiatives d'automatisation des processus

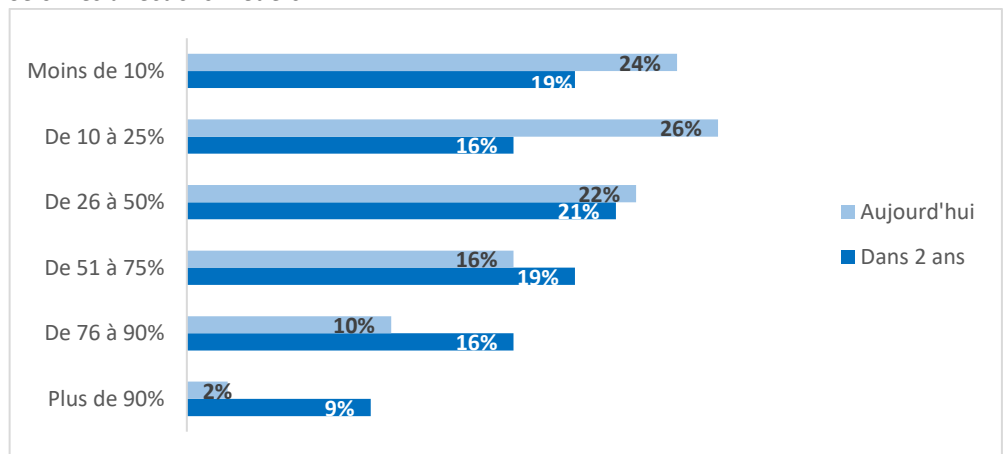


Source : IDC France, n=100 (directions métiers) et n=102 (directions IT)

Surtout, comme en matière d'optimisation des processus, directions métiers et IT prévoient d'accroître leurs investissements dans l'automatisation au cours des 24 mois qui viennent. Par exemple, une direction métier sur deux estime qu'aujourd'hui moins de 25% des processus de son organisation sont automatisés. Cette part d'entreprises peu avancées dans cette démarche est appelée à décroître de 15 points dans les deux ans qui viennent, tandis que celle des entreprises ayant automatisé plus de la moitié de leurs processus métiers devrait, dans le même temps, progresser de 16 points, passant de 28 à 44%.

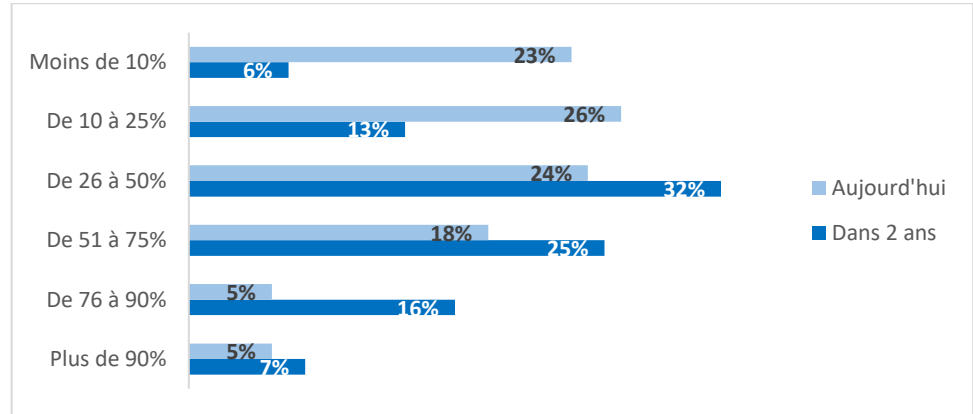
Même s'ils ne sont pas, la plupart du temps, à l'origine de ces projets très liés à la stratégie de l'entreprise, les DSI se montrent encore plus déterminés. Si la moitié d'entre eux estime que moins d'un quart des processus de leur organisation a pu être automatisé à ce jour, cette part recule de 30 points à horizon 24 mois. Dans le même temps, la proportion des DSI qui anticipent une automatisation touchant plus de 51% des processus de leur organisation progresse de 20 points.

Graphique 4 : Part des processus métier automatisés aujourd'hui et dans 2 ans
Selon les directions métiers



Source : IDC France, n=57

Selon les directions IT

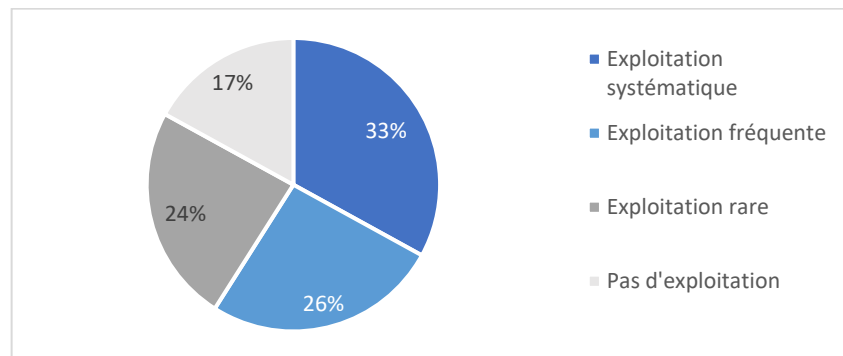


Source : IDC France, n=68

Le rôle de l'analyse des données de processus

Pour identifier les processus à moderniser en priorité, une part significative des entreprises interrogées compte sur l'analyse des données. Dans plus d'une organisation sur deux, cette exploitation des informations relatives aux processus eux-mêmes (temps passé, respect des SLA...) est en place, de façon systématique ou, à minima, dans de nombreux cas.

Graphique 5 : Niveau d'exploitation des données de processus



Source : IDC France, n=102 (directions métiers)

Pour exploiter les données des processus, les entreprises s'intéressent par ailleurs au potentiel de l'IA (intelligence artificielle). Quatre DSI sur dix y voient une piste prometteuse, qu'ils explorent déjà, ou estiment intéressant le potentiel de cette technologie en la matière.

Cet intérêt s'explique en particulier par la présence croissante de données non structurées, que l'IA permet d'intégrer dans des processus métiers conçus pour manipuler des données structurées. Dans 52% des entreprises interrogées, certains processus exploitent déjà des données non structurées (avis sur les réseaux sociaux, mails...), selon les directions métiers. Dans près de 6 cas sur 10, l'intégration de ces nouvelles sources de données vise à améliorer l'expérience client. En ce sens, par sa capacité à enrichir les processus existant avec des données non structurées, l'IA apparaît, dans les projets d'automatisation, comme le complément naturel des RPA, qui vont de leur côté automatiser des tâches répétitives en les faisant exécuter à l'identique par un robot logiciel plutôt que par un individu.

Par sa capacité à intégrer des données non structurées aux processus, l'IA apparaît comme complémentaire du RPA dans les projets d'automatisation.

DES METIERS MOTEURS, LA DSI EN ARCHITECTE

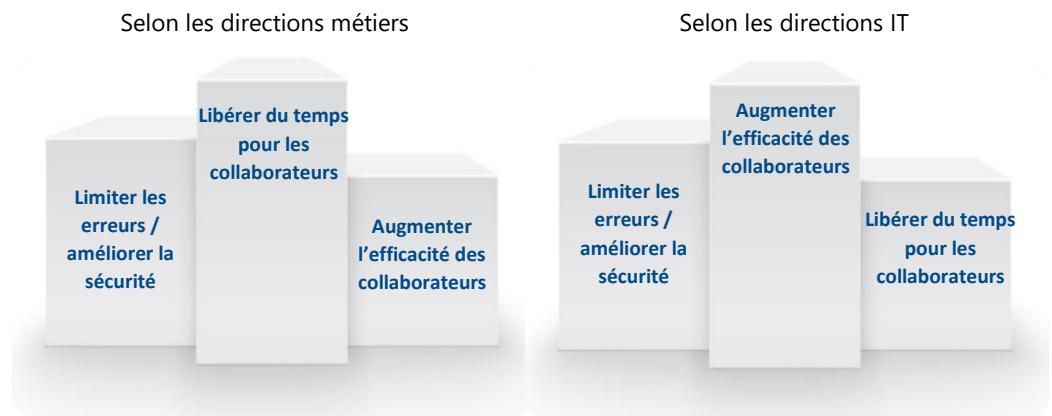
Si les entreprises françaises affichent un tel volontarisme en matière d'optimisation et d'automatisation de certains de leurs processus, c'est qu'elles y voient un levier pour gagner en productivité. Ainsi, environ deux-tiers des responsables métiers et deux-tiers des DSI interrogés expliquent que l'optimisation des processus vise avant tout à améliorer la productivité des équipes. Derrière cette priorité nettement affirmée, les directions métiers mettent en avant l'amélioration de la collaboration entre les équipes, devant la réduction des coûts. Chez les DSI, on retrouve ces mêmes deux objectifs secondaires, mais l'ordre est inversé.

Cette recherche de gains d'efficacité domine également les raisons qui poussent les entreprises à automatiser tout ou partie de certains processus avec les RPA. Les entreprises lancées dans des démarches d'automatisation ont trois objectifs prioritaires en tête :

- L'amélioration du service (en libérant du temps pour que les collaborateurs se concentrent sur les tâches à valeur ajoutée) ;
- Les gains d'efficacité des collaborateurs ;
- La limitation du nombre d'erreurs humaines (ou l'amélioration de la sécurité).

Assez logiquement, les directions métiers sont plus sensibles au premier objectif, relié directement à la qualité du service qu'elles rendent, tandis que les directions IT, chez qui le retour sur investissement est un KPI essentiel, privilégient le deuxième.

Graphique 6 : Les objectifs prioritaires des projets de déploiement de RPA



Source : IDC France, n=32 (RPA déployés ou en projet)

Les métiers impliqués et soutenus par la DG

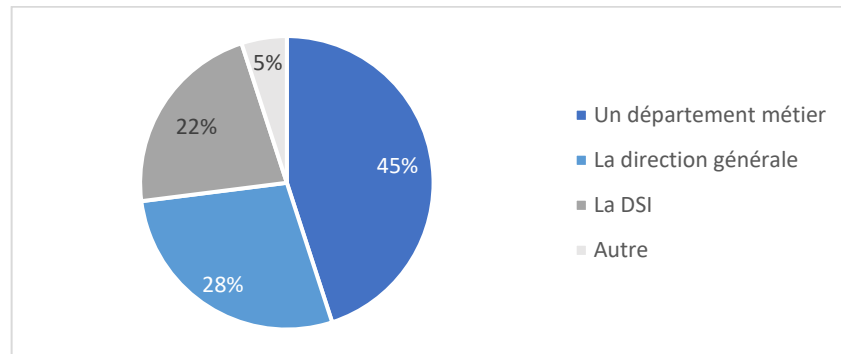
Dans toutes ces démarches, les directions métiers se voient plutôt comme les sponsors de ces initiatives, aux côtés de la direction générale. Ce qui montre bien le caractère souvent stratégique des démarches d'automatisation et de modernisation des processus existant. Ainsi, au sein des entreprises ayant démarré l'optimisation de leurs processus, 41% des directions métiers voient la

Pour les directions métiers, les projets d'automatisation doivent avant tout aider les collaborateurs à libérer du temps pour les tâches à haute valeur ajoutée.

direction générale comme la principale force motrice sur ces projets, juste devant leur département (38%). La DSI n'est citée que dans 12% des cas. On retrouve cette même implication des métiers aux côtés de la direction générale dans les projets d'automatisation des processus (voir ci-dessous).

Une prise d'initiative des métiers que les éditeurs de solutions tentent d'accompagner avec des approches dites no code ou low code, permettant de confier la mise en œuvre d'applications à des experts issus du métier, sans recours à des profils de développeurs informatiques.

Graphique 7 : Les directions à l'initiative des projets d'automatisation



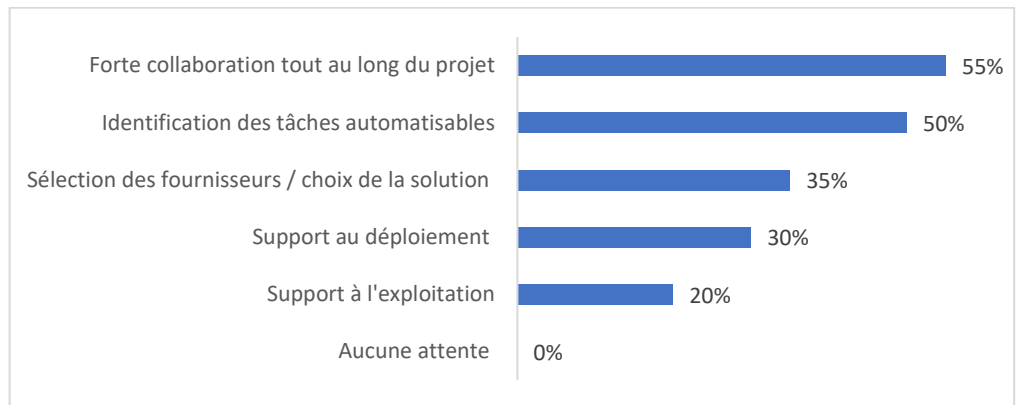
Source : IDC France, n=81 (directions métiers, automatisations effectuées ou en projet)

La DSI reste l'architecte des solutions technologiques

Ces constats, s'ils montrent clairement que les métiers ont pris leur destin en main en matière de modernisation de leurs processus, ne signifient pas pour autant que la direction informatique n'a plus aucun rôle ! Ainsi, 70% des DSI expliquent qu'ils prennent en charge le recensement des processus appelés à être optimisés. La direction informatique forme alors un duo avec la direction métier impliquée dans l'initiative. La DAF, les RH, la direction générale sont ainsi impliquées dans cette opération de recensement dans 20 à 30% des cas pour chacune d'entre elles. Suivent le marketing, les opérations, la relation client et la logistique.

Les directions métiers reconnaissent d'ailleurs sans détour le rôle clef de la DSI en support des projets. Interrogées sur leurs attentes vis-à-vis de l'IT dans le cadre de projets de déploiement de RPA ou de BPM (Business Process Management, outils spécialisés dans l'orchestration de processus), plus d'une direction métier sur deux réclame une collaboration intense avec le département informatique tout au long du projet, de l'identification des tâches automatisables au déploiement de la technologie. De façon significative, parmi les entreprises ayant déployé ce type d'outils, aucune direction métier interrogée n'imagine se passer totalement du support de sa DSI.

Graphique 8 : Les attentes des métiers vis-à-vis de la DSI



Source : IDC France, n=81 (directions métiers)

UN TERREAU FERTILE POUR LE RPA

Le volontarisme affiché en matière de modernisation des processus ainsi que la nécessité de repenser l'informatique legacy pour approfondir la transformation numérique sont autant de facteurs qui plaident pour le développement de l'Intelligent Process Automation (IPA), segment de marché qui couvre à la fois les besoins en matière d'orchestration et de transformation des processus métiers que ceux liés à l'automatisation de certains d'entre eux.

Dans ce marché, qui pèsera 22,7 milliards de dollars (20,9 Md€) au niveau mondial en 2023, soit une progression de plus de 13% par an sur la période 2018-2023 selon les dernières prévisions d'IDC, le segment des RPA se distingue. Celui-ci connaîtra en effet une croissance annuelle moyenne de 36%, soit 2,8 fois le rythme d'expansion moyen du marché de l'IPA. C'est le second segment le plus dynamique derrière celui dédié à l'analyse des données de processus. Mais il s'agit là d'un créneau 6 fois plus petit que le RPA. En 2023, le marché du RPA pèsera 3,9 milliards de dollars (3,6 Md€), contre 1,3 en 2019. Une multiplication par trois !

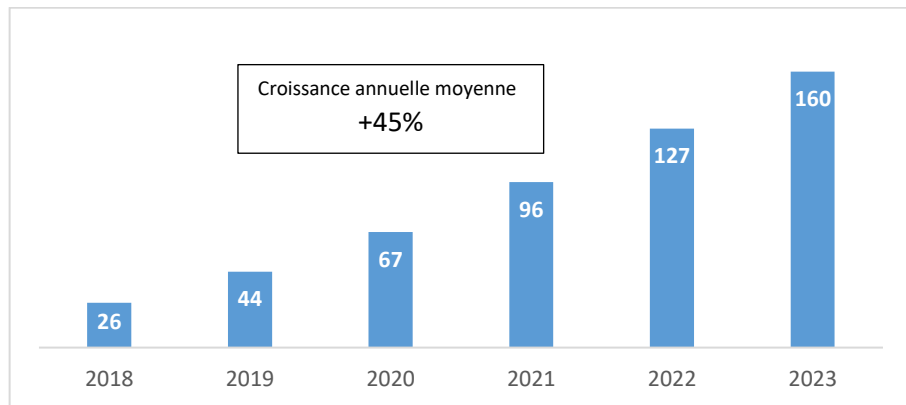
Ce niveau d'investissement dans les RPA s'explique avant tout par la nature de ces outils, qui peuvent être déployés sans modifier les applications existantes. Une faculté qui permet de dégager des retours sur investissement rapides, conduisant à une extension rapide des usages de la technologie au sein des organisations.

En France, les dépenses en RPA multipliées par près de 4 d'ici 2023

Ces tendances se retrouvent à l'identique sur le marché français ; elles y sont même amplifiées. Ainsi, entre 2019 et 2023, les entreprises françaises vont multiplier par plus de 3,6 leurs dépenses dans les technologies de RPA. A cet horizon, le marché français du Robotic Process Automation pèsera 160 millions d'euros, selon les dernières prévisions d'IDC. Soit une croissance annuelle moyenne de 45% sur la période, 9 points au-dessus du rythme observé au niveau mondial.

Au niveau mondial, la dépense des entreprises dans les technologies de RPA va progresser de 36% par an d'ici à 2023.

Graphique 9 : Les investissements des entreprises françaises en RPA (en M€)



Source : IDC

Par ailleurs, notons que la majeure partie de ces investissements est portée par le segment des grandes entreprises (plus de 1 000 salariés dans la nomenclature IDC). Le constat est valable aujourd'hui et se prolonge jusqu'en 2023. Ce qui indique une extension massive des usages du RPA au sein de ces grandes organisations. Cette extension pourra notamment être portée par un centre d'excellence en RPA, un choix d'organisation vers lequel s'orientent déjà certains grands comptes français.

Si les grands groupes vont accentuer leurs usages, ceux-ci vont aussi se développer en PME, dont les investissements en RPA suivront, d'ici à 2023, un rythme de croissance très proche de celui adopté par les grandes organisations.

Mode de déploiement, facturation, accompagnement : ce qu'attendent les utilisateurs de RPA

Notre étude sur la modernisation des processus métiers auprès des entreprises françaises permet aussi d'apprécier les préférences des organisations ayant déjà déployé des RPA ou étant en cours de projet sur ce terrain. En matière de choix de déploiement, les DSI restent ainsi plutôt attachés au on-premise (en particulier dans le secteur public où 2 répondants sur 3 se prononcent pour cette option), mais privilégient plutôt une facturation à l'usage (soit au processus, soit à l'usage réel du robot). Peu concernés par les aspects de facturation, qu'ils délèguent à la DSI, les métiers, de leur côté, tendent à préférer le mode Saas.

Notons également que, tant pour les profils IT que pour les responsables métiers, la DSI paraît plus légitime pour implémenter seule, sans l'appui d'un prestataire, des RPA que pour mettre en œuvre d'autres outils clés de l'IPA, comme le BPM (Business Process Management). D'ailleurs, si les directions métiers ou la direction générale ont un rôle moteur dans les initiatives de robotisation des processus, c'est la DSI qui reste à la manœuvre dans les phases de choix de la solution. Dans les entreprises qui ont déployé des RPA ou ont des projets en la matière, 8 directions IT sur 10 environ participent au choix de la solution. Et, dans environ 6 cas sur 10, c'est bien la DSI qui va prendre la décision finale en faveur de tel ou tel fournisseur.

En matière de RPA, la DSI reste à la manœuvre dans les phases d'évaluation et de choix de la solution.

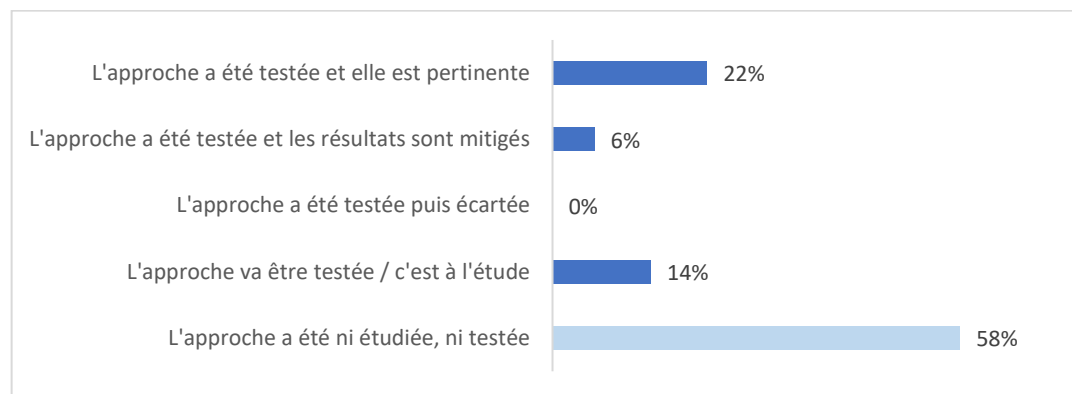
42% des DSI ont testé les approches no code ou s'y intéressent. Et, dans la plupart des cas, ces essais s'avèrent concluants.

Les DSI s'intéressent de près aux approches no code

Au regard de leur poids dans le choix des solutions RPA, il est significatif de noter l'intérêt des DSI pour les approches no code, permettant aux métiers de s'emparer de la refonte des processus sans solliciter le support technique de l'IT. Echaudés par l'exemple des applications décisionnelles notamment – où les premières générations d'outils impliquaient une sollicitation fréquente de l'IT –, les DSI cherchent à sélectionner des solutions offrant une réelle autonomie aux utilisateurs métiers. Ainsi, parmi les entreprises qui ont déjà déployé des RPA ou l'envisagent, l'existence de fonctionnalités low code ou no code est le second critère de choix d'un fournisseur pour la DSI, derrière la capacité d'accompagnement que celui-ci est en mesure de proposer.

Parmi l'ensemble des entreprises interrogées, 42% des dirigeants IT ont déjà testé ou envisagent de tester l'approche no code. Et, très majoritairement, ces tests sont jugés concluants par les DSI.

Graphique 10 : Les DSI face à l'approche no code



Source : IDC France, n=102 (directions IT)

L'OPINION D'IDC

La crise mondiale du Covid-19 a soulevé de nombreux défis, tant pour la structure de la chaîne logistique globale que pour les environnements de travail et les processus métiers de nombreuses entreprises. Les organisations de multiples secteurs ont été poussées à réévaluer leurs opérations pour rendre leurs activités plus résilientes dans des environnements imprévisibles et face au stress financier que la crise va provoquer à court terme.

Dans ce contexte, l'automatisation des processus est clairement inscrite à l'agenda des décideurs, aujourd'hui plus que jamais. Les entreprises commencent à mieux comprendre les segments de leurs opérations qui peuvent améliorer ou au contraire endommager leurs activités et mettent en place des plans d'investissement visant à dépasser les obstacles qu'elles rencontrent en matière de gestion de données ou de processus. Les récentes études d'IDC confirment que les intentions des entreprises européennes sont bien orientées en matière d'automatisation des tâches et processus. 35% d'entre elles comptent accroître leurs investissements dans ce domaine, tandis que seules 20% d'entre elles envisagent de les réduire.

L'automatisation couplée à l'IA a le potentiel pour créer des processus 100% autonomes, fonctionnant en pilote automatique durant les crises.

Au-delà d'une accélération des usages et des investissements dans les outils et plates-formes d'automatisation, IDC s'attend à voir la demande en produits et services liés à l'IPA en Europe s'accélérer dans les domaines suivants :

Les technologies d'automatisation basées sur le Cloud - afin d'assurer que les systèmes sont bien disponibles partout, depuis n'importe quel terminal - et bénéficiant d'un support et d'une disponibilité eux aussi largement automatisés (afin d'offrir une expérience réellement 'as-a-service').

Les solutions spécifiques à certains domaines concentrant des difficultés récurrentes au sein des processus métiers des entreprises.

Les services de conseil et d'accompagnement en optimisation des processus, afin d'aider les organisations à préparer et planifier l'agilité, la continuité et la résilience de leurs processus.

Les processus totalement autonomes. Dans certaines circonstances, la combinaison des technologies d'automatisation et d'IA peut être employée pour créer des processus totalement autonomes, susceptibles d'opérer presque en pilote automatique durant des périodes de crise ou de pandémies. Une forme d'automatisation intelligente qui se matérialise déjà dans l'évolution des solutions des éditeurs de RPA.

IDC France

13 rue Paul Valéry
75116 Paris France
+33.1 56.26.26.66
Twitter: @IDCFrance
Idc-community.com
www.idc.com/ www.idc.fr

Copyright and Restrictions

Any IDC information or reference to IDC that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from IDC. For permission requests contact the Custom Solutions information line at 508-988-7610 or permissions@idc.com. Translation and/or localization of this document require an additional license from IDC. For more information on IDC visit www.idc.com. For more information on IDC Custom Solutions, visit http://www.idc.com/prodserv/custom_solutions/index.jsp.

Global Headquarters: 5 Speen Street Framingham, MA 01701 USA P.508.872.8200 F.508.935.4015 www.idc.com.

Copyright 2019 IDC.
Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved.

A propos d'IDC

IDC est un acteur majeur de la Recherche, du Conseil et de l'Évènementiel sur les marchés des Technologies de l'Information, des Télécommunications et des Technologies Grand Public. IDC aide les professionnels évoluant sur les marchés IT et les investisseurs à prendre des décisions stratégiques basées sur des données factuelles. Plus de 1 100 analystes proposent leur expertise globale, régionale et locale sur les opportunités et les tendances technologies dans plus de 110 pays à travers le monde. Depuis plus de 50 ans, IDC propose des analyses stratégiques pour aider ses clients à atteindre leurs objectifs clés. IDC est une filiale de la société IDG, leader mondial du marché de l'information dédiée aux technologies de l'information

