



# RPA - Automatisation des fonctions support

## Tendance du marché 2021

# Sommaire

- 03 Méthodologie
- 04 Mazars et UiPath : une conviction commune

## **Où en est le marché en matière de déploiement ?**

- 05 Un engouement toujours plus fort
- 06 Après les grandes entreprises, des ETI et PME séduites
- 07 Un levier d'accélération de la transformation numérique des entreprises

## **Une prise de conscience au sein de l'entreprise**

- 08 Les attentes du métier sur les prestations de la DSI
- 09 L'humain au cœur de la robotisation

- 10 **Conclusion**

# Méthodologie

- L'enquête a été menée sur **501 personnes** issues du panel YouGov en France.

Ces répondants font partie **des fonctions finance, des ressources humaines ou de la DSI** de leur entreprise, où ils occupent des postes de manager et de gestionnaires. Tous sont **impliqués dans les prises de décision** de leur organisation.

- Par souci de pertinence, le panel est par moment scindé **en 2 groupes** :
  - **Groupe 1** : 238 répondants travaillant dans une entreprise **de plus de 250 salariés** : pour simplifier, nous parlerons des **ETI et grandes entreprises** en référence à ce groupe 1. 29% de ce panel a déjà mené un projet de robotisation.
  - **Groupe 2** : 263 répondants travaillant dans une entreprise **de moins de 250 salariés** : pour simplifier, nous parlerons des **PME** en référence à ce groupe 2.
- Le sondage, réalisé du 17 au 27 juillet 2020, a été effectué en ligne, sur le panel propriétaire de YouGov.

*En raison des arrondis, la somme des pourcentages peut, dans certains cas, ne pas être égale à 100%.*

**Cette méthodologie permet d'avoir une vision globale sur la perception des acteurs quant au déploiement de la RPA à un niveau national, quel que soit la typologie des entreprises (PME - ETI et grandes entreprises).**



# Mazars et UiPath : une conviction commune

## La RPA continue son chemin d'enracinement dans le paysage informatique des fonctions support

Depuis 2016, les applications RPA (Robotic Process Automation) permettent l'automatisation des tâches réalisées manuellement dans les fonctions support. Autrefois inconnus et fantasmés, **les robots ont depuis fait leurs preuves**. Les retours positifs des collaborateurs à la suite de leur déploiement ont fait de la RPA **une solution fiable et prometteuse** générant des attentes fortes. Aujourd'hui, alors que le marché de la RPA continue de gagner du terrain chez les grandes entreprises et ETI, **c'est au tour des PME de se lancer dans l'aventure**.

## La réussite de la mise en place d'un projet de RPA passe par la mobilisation des bons acteurs, par leur conviction et leur implication

L'expérience gagnée au cours des dernières années a suscité une prise de conscience commune au sein de l'entreprise : **le volet humain et la collaboration interservices** (direction financière, directions métiers, etc.) **constituent une clé de succès, un impératif** pour mener à bien un projet de RPA. Au cœur de ces déploiements, **la DSI est incontournable**. En effet, la RPA venant enrichir son offre de services, c'est à elle de superviser le déroulement du projet, notamment les phases antérieures à la définition du besoin telles que la stratégie de déploiement ou le POC (Proof of Concept). Par ailleurs, **l'accompagnement au changement**, supporté entre autres par la DRH et une culture d'entreprise ouverte aux transformations **est, lui aussi, fondamental**. Il occupe même une place grandissante dans ces projets de robotisation.

## 3 éléments émergents

- un **engouement du marché français** et une **progression du déploiement** dans les grandes entreprises
- un **outil qui s'installe** dans le paysage IT et dans l'entreprise
- une **appropriation par les équipes** après une première **expérience digitale réussie, et un besoin de montée en compétences** des effectifs pour éviter que les back offices souffrent d'**inhabileté numérique (ou illettonisme)**

## La recherche de performance et de résilience accélérera le recours à la RPA dans les mois et années à venir

Les répercussions du contexte actuel sur les entreprises ont généré une intensification de la **recherche de gains de productivité**. La RPA est alors un candidat de premier choix. En étant au service de la transformation de l'entreprise, **la robotisation des processus devient en effet une source de résilience dans les périodes de crise**. La question du retour sur investissement est une préoccupation majeure, qui nécessite d'avoir été posée en amont du projet tant sa mesure doit permettre une vision globale des coûts et gains apportés. Ce levier de transformation que représente la RPA - déjà augmentée par l'intelligence artificielle dans des applications plus larges et agiles – se présente plus que jamais comme **une solution aux défis actuels et à venir des fonctions support**.





# Où en est le marché en matière de déploiement ?

## 1. Un engouement toujours plus fort

Plébiscitée par les grandes entreprises depuis 2016, la RPA a investi les fonctions support à la recherche de tâches manuelles à automatiser. Globalement, en 2020, malgré certaines difficultés et craintes inhérentes aux projets informatiques, la technologie RPA a suscité satisfaction et enthousiasme pour la plupart des organisations l'ayant adoptée.

### Des retours d'expérience très majoritairement positifs...

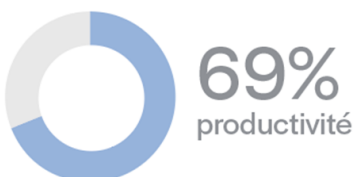
Les répondants de notre panel ayant déjà mis en œuvre un projet de RPA déclarent pour **72% d'entre eux que les réactions des collaborateurs ont été positives** à la suite du déploiement des robots. Ce taux de satisfaction monte jusqu'à **77%** pour les ETI et grandes entreprises.

### ...sans doute parce que la valeur est dans l'usage...

Les bénéfices liés aux projets de robotisation sont nombreux, variés et bien souvent rapides (ROI généralement constaté de moins d'1 an). Nos répondants en ont notamment souligné 3 :

- **l'expérience digitale**, avec une amélioration de l'environnement de travail digital pour 90% d'entre eux,
- **la productivité**, puisque **69%** estiment que la RPA contribue à être plus productif en neutralisant les travaux à faible valeur ajoutée,
- **la montée en compétences**, avec **59%** du panel estimant que la RPA permet de développer de nouvelles compétences (low code-vision, analyse de bout en bout d'un process).

### Bénéfices liés aux projets de robotisation



### ...même en période singulière...

Dans le contexte actuel, les entreprises sont plus que jamais à la recherche d'adaptabilité et de gain de productivité. **Les projets d'automatisation sont perçus, à juste titre, comme une aide dans la continuité d'activité, qui plus est en période de forte transformation ou de crise.** C'est notamment le cas pour les ETI et grandes entreprises (**67%**), pour qui l'industrialisation permet des gains d'échelle importants et favorise l'adaptation de l'entreprise face à ses enjeux.

### ... ce qui démontre que les difficultés de déploiement ne sont pas insurmontables dès lors que l'entreprise est mobilisée

**La complexité de mise en œuvre (36%) et la réalisation du ROI (41%) occupent la première place des difficultés** des entreprises ayant entrepris un projet de RPA. Arrivent ensuite la durée du projet (**20%**) et le blocage de la DSI dans le déploiement (**18%**), deux craintes qui s'étiolent grâce à l'implication des experts, DSI en tête.

### L'équation d'une Expérience digitale réussie

L'expérience digitale est réussie si l'équation suivante est vérifiée :

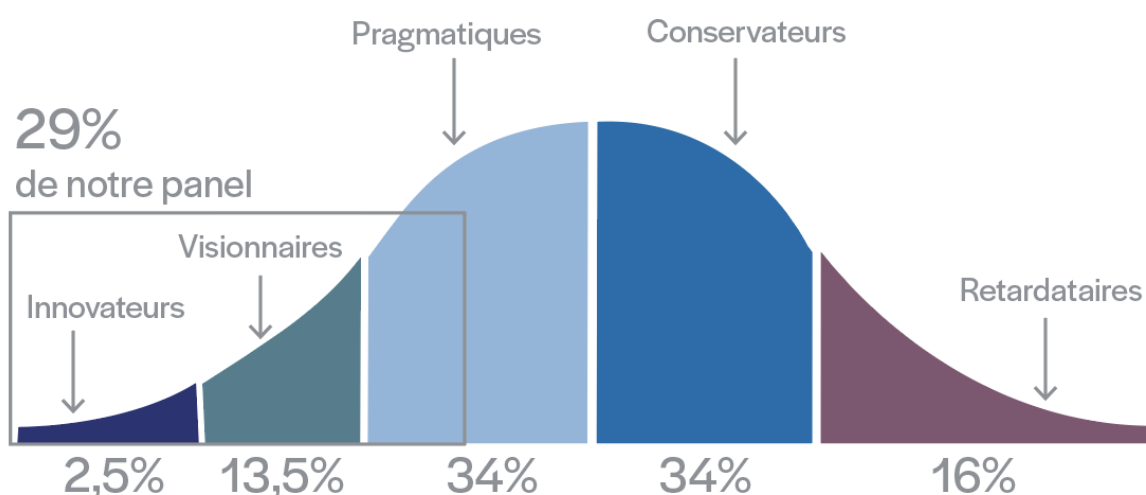
$$\text{Confort} \times \text{Simplicité} \times \text{Qualité} > \text{Prix} \times \text{Effort} \times \text{Risque}$$

# Où en est le marché en matière de déploiement ?

## 2. Après les grandes entreprises, des ETI et PME séduites

La RPA a été déployée dans près d'un tiers des grandes entreprises et ETI.

Selon la théorie d'Everett Mitchell Rogers relative à la diffusion de l'innovation, la RPA a convaincu les « innovateurs » (2,5% des entreprises), puis les « visionnaires » (13,5%), enfin les plus « pragmatiques » (13%). Aujourd'hui, le marché de la RPA continue de se développer chez les pragmatiques et la démarche d'acculturation doit se poursuivre afin de convaincre les plus conservateurs.



### Notre conviction

En 2021, la recherche de performance des entreprises devrait accélérer l'adoption de la RPA, notamment si la tendance d'une appropriation forte par les opérationnels se confirme. Cette tendance est d'autant plus marquée dans les **grandes entreprises et ETI : la moitié d'entre elles se dit en effet prête à se lancer à court terme dans un projet de robotisation.**

### Des PME séduites qui demandent à être convaincues

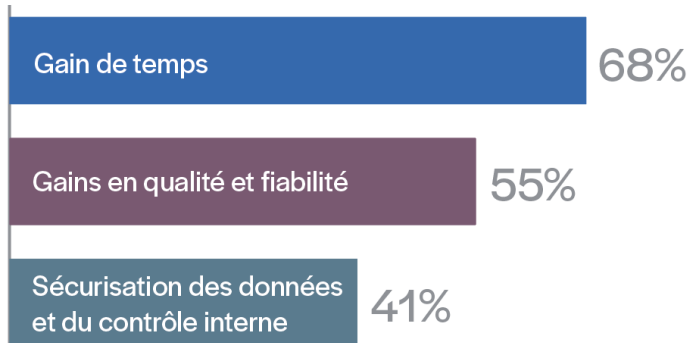
Si chaque entreprise a sa propre maturité digitale, celle-ci dépend fortement du secteur d'activité, de la filière et de la taille de la structure. En effet, pour robotiser un processus, **un des prérequis est d'avoir des données numériques**, donc d'avoir déjà déployé des procédés pour collecter, structurer et gérer ces données. Dans notre panel, **déjà 17% des PME ont mené un projet de robotisation.**

# Où en est le marché en matière de déploiement ?

## 3. Un levier d'accélération de la transformation numérique des entreprises

### Trois attentes prioritaires

Les projets de robotisation s'accompagnent d'attentes fortes : notamment, les temps sauvés par la RPA (**68%**), les gains en qualité et fiabilité (**55%**) ainsi que la sécurisation des données et du contrôle interne (**41%**).



De plus en plus, **la RPA est synonyme de création de valeur, surtout lorsqu'elle est combinée avec de l'intelligence artificielle**. L'automatisation est une première étape. En 2021, avec les fonctionnalités embarquées sur le traitement naturel du langage, l'information sera collectée via un voicebot, analysée via NLP avant que le robot logiciel ne procède aux traitements nécessaires. La coopération humain-robot devenant plus fluide et naturelle, les gains de productivité suivront. **Plus que jamais, la RPA est la technologie du dernier kilomètre, celle qui fait le lien entre toutes les applications.**

### Un ROI rapide confirme le choix de la solution

La **recherche de performance** occupe également une place importante dans les bénéfices attendus d'un projet de RPA (47%).

Le retour sur investissement nécessite une bonne évaluation du coût de l'infrastructure (notamment les licences) mais également de maîtriser l'évaluation des gains. Ainsi, le prérequis à une bonne évaluation du temps gagné est de bien identifier les indicateurs de suivi de la productivité, puis de les mesurer avant la mise en place des robots. Une astuce est de positionner cet indicateur dans les spécifications du robot. Souvent, l'obtention d'un ROI inférieur à 12 mois confirme le choix de la solution RPA.

### La vision prospective de UiPath

En tant que leader de l'automatisation à l'international, on se doit d'avoir un temps d'avance sur le marché pour anticiper les tendances voire les créer. Nous voyons émerger dans les mois à venir les domaines ci-dessous :

#### 1. Un engouement pour la RPA aussi impactant que le déploiement des ERP dans les années 90.

La communauté des grands intégrateurs (GSI) et des sociétés de conseil et d'audit encourageront et formeront des milliers de travailleurs à adopter l'automatisation. Ces sociétés le feront de la même manière qu'ils l'ont fait avec les logiciels de planification des ressources d'entreprise (ERP) dans les années 1990. Ces entreprises constatent que le secteur de l'automatisation connaît une croissance explosive.

#### 2. Une utilisation de la RPA partout et tout le temps, même en télétravail.

Un « robot pour chaque personne » deviendra la norme pour exploiter la puissance de la performance du RPA même en travail à distance. En même temps, l'industrie RPA se concentre sur la solidité et la fiabilité des services rendus par les robots. Ainsi nous aidons nos clients à exploiter le meilleur des deux mondes, « Attended » et « Unattended », et à éviter la duplication massive d'îlots d'automatisation séparés qui peuvent devenir, à l'usage, difficiles à maintenir.

#### 3. Une évolution des centres d'excellence (COE) en centres de performance.

Sans doute le changement majeur de 2021 : les entreprises commenceront à voir que les opérations d'automatisation les aident non seulement à rationaliser des coûts, mais également à servir de plateforme pour créer de nouvelles sources de revenus, améliorer l'expérience client, le bien-être des employés et bien sûr la conformité aux règles de compliance.

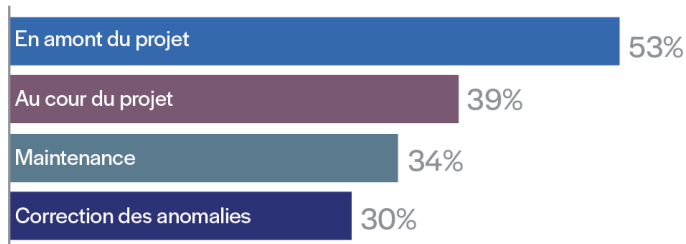
# Une prise de conscience au sein de l'entreprise

## 1. Les attentes du métier sur la prestation de la DSI

### 89% des ETI et grandes entreprises estiment que la DSI est incontournable au déploiement de la RPA

Depuis plusieurs années, les directions métiers aspirent à reprendre une part d'autonomie dans le pilotage de leurs projets informatiques, y trouvant une source d'efficacité. Cependant, **les projets d'automatisation nécessitent une parfaite collaboration entre la direction financière, la DRH ainsi que les DSI**. La DSI est un acteur central : elle est à la fois attendue tout au long du projet et encore plus dans les phases amont. En effet, définir une stratégie de déploiement avec sa DSI reste le meilleur moyen de ne pas rester bloqué en phase d'expérimentation.

#### Implication de la DSI



### Des projets jugés complexes à mener pour la DSI

**43% des DSI estiment que mener un projet de robotisation ne se fait pas sans difficulté.**

D'ailleurs, pour 36% des projets, les DSI ont mis plus d'un mois à stabiliser leur robot en production. Ces difficultés sont plurielles et multiformes, nous pouvons notamment citer :

- la montée en compétences requise,
- l'évolution des SSO,
- la mise en place de l'organisation entre les métiers et la DSI. Cette organisation est à penser dès le démarrage du projet de robotisation car elle aura un impact sur le ROI attendu des solutions déployées,
- le temps passé à spécifier, développer et stabiliser les robots.

La promesse de la RPA est bel et bien d'apporter une solution simple et fiable aux évolutions des ERP et autres applications développées en interne.

Toutefois, **la DSI doit adopter une posture de conseil** afin d'éviter que les rêves d'automatisation, matérialisés dans les spécifications, ne deviennent un cauchemar dans la réalité, lors de leur exploitation.

### Notre conviction

A ses débuts, la RPA était régulièrement présentée comme un outil permettant aux métiers de s'affranchir de la DSI.

Ce point de vue a évolué : **à l'heure de la startupisation des entreprises, la RPA enrichit désormais l'offre de services de la DSI.**

Nous pouvons néanmoins donner **2 conseils aux DSI**, à la fois en matière de « build » et de « run » :

- **être vigilant quant au modèle économique des prestations livrées** pour que l'ensemble des parties prenantes (DSI et métiers) se retrouvent dans les coûts et les gains
- **garantir la capacité de répondre aux besoins des utilisateurs**, tant dans le développement des robots que dans la résolution des anomalies dans des délais raisonnables



# Une prise de conscience au sein de l'entreprise

## 2. L'humain au cœur de la robotisation

### En l'absence de sens et d'humain, un projet digital reste un projet informatique

Acteur incontournable des transformations, les ressources humaines soutiennent chaque métier de l'entreprise dans la préparation et le développement de ses collaborateurs. **Plus de 55% des répondants estiment que cette fonction doit être impliquée** dans la conduite d'un projet d'automatisation. Le cœur d'un projet d'automatisation, c'est transformer les pratiques, les comportements, la manière dont les collaborateurs travaillent ensemble et créent de la valeur. C'est pourquoi la réussite d'un tel projet **nécessite d'accompagner les hommes et les femmes concernés** à évoluer, à quitter leurs habitudes et à acquérir de nouvelles compétences. **La technologie n'est finalement qu'un support** au service de cette quête.

### Un levier pour améliorer la qualité de vie au travail

Pour preuve, **90% des répondants estiment que les projets de robotisation répondent aux attentes des collaborateurs en matière d'amélioration de leur environnement de travail digital**, sans doute car l'outil contribue, pour **77%** des répondants des ETI et grandes entreprises, à diminuer les tâches répétitives et à faible valeur ajoutée, à sauver du temps ou tout simplement à faciliter le quotidien.



Les projets de robotisation répondent aux attentes des collaborateurs en matière d'amélioration de leur environnement de travail digital



L'outil contribue à diminuer les tâches répétitives et à faible valeur ajoutée, à sauver du temps ou tout simplement à faciliter le quotidien

### La moitié des ETI et grandes entreprises ainsi qu'un tiers des PME considèrent avoir une culture d'entreprise prête à s'automatiser

La préparation des équipes est dans la plupart des cas nécessaire pour embarquer le plus grand nombre des effectifs et désamorcer le plus tôt possible les freins au changement.

### 3 conseils pour communiquer autour d'un projet RPA

1.

Communiquer sur la finalité du projet et expliquer pourquoi la robotisation est un atout pour les individus et l'entreprise et en quoi elle est incontournable.

2.

Illustrer comment cette nouvelle technologie résout des difficultés, réduit des irritants à partir de cas concrets, mis en œuvre rapidement et avec succès.

3.

Faire preuve d'équilibre lors des retours d'expérience pour favoriser l'échange de bonnes pratiques autant en cas de réussite du projet qu'en cas de revers.

# Conclusion

Le déploiement des nouvelles technologies s'intensifie et s'accélère. Les informations se numérisent, les process s'automatisent, la relation entre les acteurs se modélise en « workflow » avant que les business models ne se désintermédiat. La RPA est un composant de l'automatisation avec une promesse : celle de transformer un cas d'usage en programme informatique, rapidement avec un coût et un ROI maîtrisés.

**Plus que jamais, la collaboration interservices Métiers – DSI – DRH au sein de l'entreprise constitue un facteur clé de succès** pour mener à bien un projet de RPA. Ce travail d'équipe, ou plutôt d'équipes, est tout aussi impératif que la qualité des solutions apportées par les éditeurs informatiques.

**L'accompagnement au changement par la DRH est par ailleurs fondamental.** En effet elle se doit de créer les conditions d'une adoption enthousiaste, d'encadrer et d'encourager les projets novateurs pour les rendre visibles et désirables, tout du moins pérennes. Cette mission nécessite du temps et requiert que la ligne managériale et les pratiques soient en adéquation avec les nouvelles technologies.

**Le Métier doit être clair dans la finalité** de son projet de robotisation pour définir une stratégie de déploiement robuste. Sa responsabilité est de transformer la vision en cas d'usage concrets, performants et surtout utilisés. Il doit également limiter les risques d'une anomalie reproductible. Au-delà du paramétrage, le Métier doit maîtriser son processus en qualité et en fréquence afin de limiter les exceptions orphelines de solutions. Lorsque la robotisation est combinée à l'intelligence artificielle, le Métier et ses process owners doivent agir avec

éthique pour neutraliser autant que nécessaire les biais induits par les données et les modèles mathématiques.

**La DSI est incontournable**, mais aujourd'hui la validité d'un robot logiciel tient davantage de la justesse de l'expression du besoin que de la qualité de la programmation. La DSI voit ainsi son rôle évoluer, elle devient légitime à challenger le Métier notamment sur la qualité des spécifications et sur le choix de l'outil. C'est pourquoi la DSI se doit d'être aussi agile dans ses développements que dans l'élaboration d'une offre de services attractive et rentable aux bornes de l'entreprise.

**Les éditeurs de RPA, quant à eux, accompagnent la digitalisation des entreprises.** A l'origine, la RPA a été développée pour le système d'exploitation de Microsoft puis par ceux d'Apple et de Google. La robotisation des traitements dans le cloud est maintenant monnaie courante, la combinaison avec des nouvelles technologies est déjà une réalité. Ainsi, le potentiel des fonctionnalités semble infini dès lors qu'on laisse l'utilisateur en maîtriser le processus.

**La RPA confirme son statut de solution crédible en impulsant le renouveau et en contribuant, indirectement, au renouvellement des compétences nécessaires à la bonne pratique des traitements transactionnels – nativement non embarqués dans les ERP ou autre solution « expert ».** Dans moins de 2 ans le succès des outils de RPA se mesurera sans doute par leur utilisation massive par les administratifs devenus de simples « citizen developers ». Qu'en pensez-vous ? On prend le pari ?



# Contacts

## **Sébastien Ledent**

Associé, Mazars

[sebastien.ledent@mazars.fr](mailto:sebastien.ledent@mazars.fr)

## **UiPath**

[marketing@uipath.com](mailto:marketing@uipath.com)

## Contributeurs :

Véronique Beaupère, Associée, Mazars

Raphaël Bolard, Associé, Mazars

Benoît Gougeon, Senior Sales Director Large and Global Accounts

Mazars est un groupe international et intégré spécialisé dans l'audit, la fiscalité et le conseil ainsi que dans les services comptables et juridiques\*. Présents dans plus de 90 pays et territoires, nous nous appuyons sur l'expertise de nos 40 400 professionnels – 24 400 au sein de notre partnership intégré et 16 000 au sein de « Mazars North America Alliance » – pour accompagner les entreprises de toutes tailles à chaque étape de leur développement.

\*dans les pays dans lesquels les lois en vigueur l'autorisent

[www.mazars.fr](http://www.mazars.fr)

**mazars**