

IDC Executive Brief

Sponsorisé par:  
**Bonitasoft**

Analystes IDC :  
Sandrine Peyronnet et  
Reynald Fléchaux



## Orchestration et automatisation des processus métier : Un levier d'efficacité dans la transformation numérique



## INTRODUCTION

### *Vers l'Intelligent Process Automation*

La plupart des organisations ont entamé leur transformation numérique en tentant de réinventer leur expérience client. Si cette focalisation est légitime, limiter la transformation à cet aspect tend à créer des îlots d'innovation, freinant la portée des investissements digitaux. Une organisation ne peut espérer gagner en maturité dans sa transformation numérique sans coordonner et intégrer ses capacités tournées vers l'externe et celles centrées sur l'interne.

Il s'agit ni plus ni moins que d'unifier deux approches a priori peu compatibles, avec d'un côté les modèles traditionnels, consistant à pousser les capacités de l'entreprise vers les clients, et, de l'autre, les modèles digitaux, où le client est placé au centre du processus. Le tout dans un contexte où les compétences capables d'unir ces deux approches restent rares. Et où la solidité d'une chaîne d'activités digitales n'est jamais supérieure à celle de son lien le plus faible.

Ces constats expliquent l'intérêt du marché pour les robots logiciels (RPA pour Robotic Process Automation) permettant d'automatiser des tâches unitaires et répétitives, souvent logées dans des systèmes Legacy. Une piste d'évolution pour les processus manuels, lents et sources d'erreurs des entreprises. Parfois avec l'appui de technologies d'IA qui viennent automatiser des aspects complémentaires (classification ou vérification de documents par exemple).

Si ces technologies suscitent un intérêt réel de la part des décideurs, leur impact reste limité à des tâches individuelles. En réalité, RPA et IA doivent venir s'insérer dans une approche qui les dépasse. Car les fournisseurs de plates-formes d'intégration, de BPM ou de gestion des workflows réinventent leurs offres afin de répondre aux attentes des entreprises lancées dans la transformation numérique. En migrant leurs plates-formes sur le Cloud, en proposant des approches low-code, permettant aux entreprises de faire collaborer équipes IT et métiers, ou encore en nouant des partenariats avec des éditeurs de RPA ou de technologies d'IA, permettant d'intégrer l'automatisation de tâches unitaires dans une démarche plus globale, ciblant un ou plusieurs processus métier.

IDC regroupe ces offres d'un genre nouveau sous l'acronyme Intelligent Process Automation (IPA). Celles-ci se destinent à des organisations qui cherchent à dépasser une démarche tactique d'automatisation des processus. Conçue pour accélérer la transformation numérique, l'approche IPA prend en charge la transformation des processus métier et leur automatisation. Typiquement, elle agrège des technologies complémentaires comme la gestion des workflows, le BPM (Business Process Management), des capacités d'intégration (applicative ou par API) et, évidemment, des technologies de RPA et d'IA.

Ces plates-formes d'IPA apportent cinq types de bénéfices aux entreprises : amélioration de l'efficacité des processus, de la productivité et de la qualité ; focalisation des employés sur les tâches à valeur ajoutée ; visibilité accrue sur la performance des opérations ; accélération de l'innovation (en facilitant le décloisonnement du Legacy) ; et, enfin, amélioration de l'auditabilité (donc diminution des risques).

## MÉTHODOLOGIE

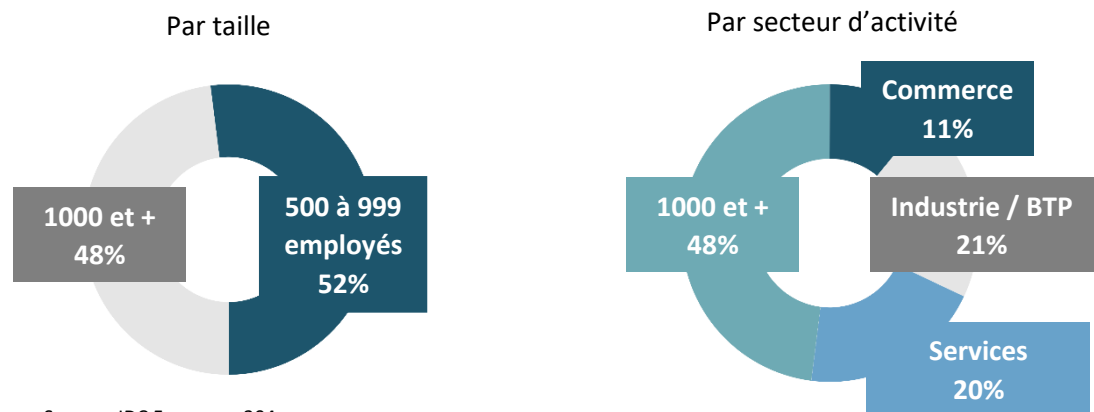
Cette étude, réalisée par IDC, repose sur une enquête menée en France, entre décembre 2019 et janvier 2020, auprès de 204 entreprises différentes.

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, QHSE, 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

## ORCHESTRATION DES PROCESSUS METIER : UN VOLONTARISME AFFICHE

Les entreprises interrogées ont massivement compris l'intérêt de l'optimisation des processus. Pas moins de 79% des responsables métier et 70% des profils issus de la DSI affirment que leur organisation a déjà lancé des chantiers en la matière. Les autres répondants se répartissent entre ceux qui expliquent démarrer l'optimisation de leurs processus métier et ceux – bien moins nombreux – chez qui le sujet est à l'étude. Près d'un quart des DSI interrogés affirment ainsi démarrer l'optimisation de leurs processus.

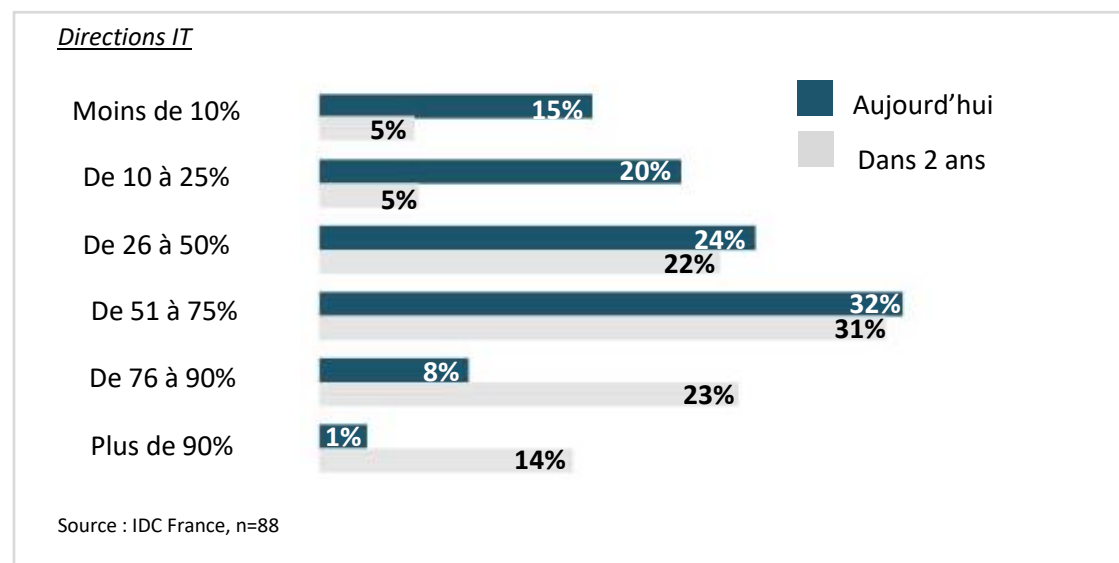
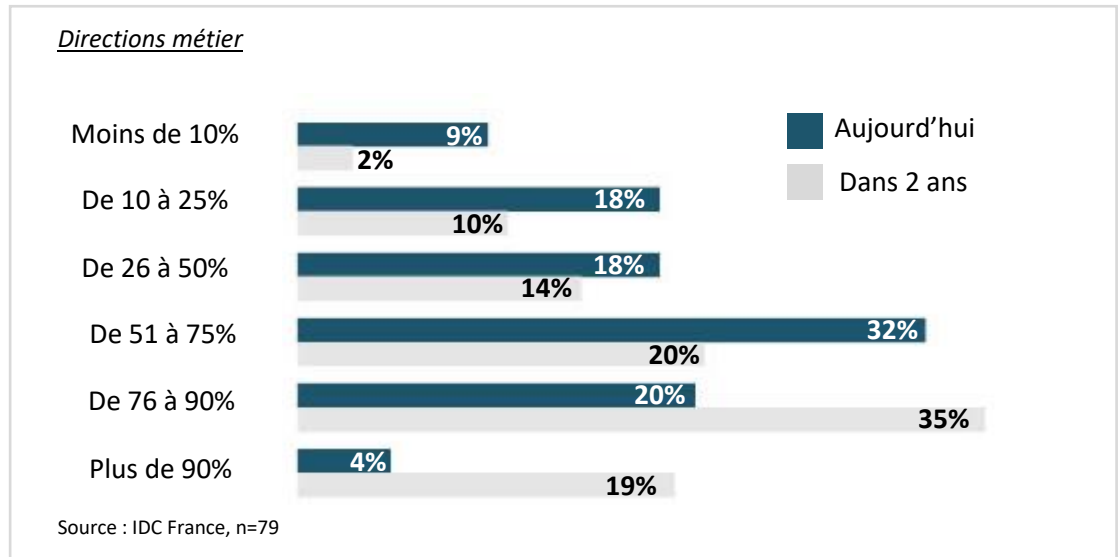
De plus, les entreprises entendent bien approfondir leurs démarches en la matière. Aujourd'hui, 32% des directeurs métiers interrogés estiment que la part des processus déjà optimisés au sein de leur entreprise varie entre 51 et 75%. Dans deux ans, la proportion d'organisations se situant dans cette fourchette, pourtant déjà élevée, devrait reculer de 12 points. Dans le même temps, la part des entreprises ayant optimisé entre 75 et 90% de leurs processus devrait progresser de 15 points. Tout comme celles allant encore au-delà ce seuil.

Le constat est similaire auprès des profils IT. Si ceux-ci se montrent légèrement plus prudents que leurs homologues des métiers, ils affichent toutefois le même volontarisme. Ainsi la part des décideurs IT qui affirment que moins de 10% des processus de leur entreprise est optimisé perd 10 points à un horizon de 24 mois. Le recul atteint même 15 points pour la fourchette allant de 10 à 25% de

*Les entreprises françaises affichent leur intention d'approfondir dans les 24 mois qui viennent les chantiers autour de leurs processus métier*

processus optimisés. Tandis que la part des décideurs IT qui prévoient que la proportion de processus optimisés sera comprise entre 75 et 90% progresse dans le même temps de 15 points. Le bond est de 13 points pour les DSI qui prévoient même de dépasser la limite supérieure de cette fourchette.

Graphique 2 : Part des processus métier optimisés aujourd'hui et dans 2 ans



### Une forte implication de la DG, l'apport de la DSI est très attendu

Pour les directions métier, les projets d'optimisation des processus sont avant tout portés par la direction générale (dans 41% des entreprises ayant engagé des démarches en la matière) et par le département dont est issue la personne interrogée (38% des réponses). Le rôle de la DSI comme département à l'initiative des efforts d'optimisation n'est cité que par un peu plus d'un répondant sur dix.

Cette perception tranche assez nettement avec celle des responsables IT, pour qui la DSI est le premier département à l'origine des initiatives d'optimisation des processus (cité par 40% des répondants), devant la direction générale (29%). Les principales directions métiers (marketing/ventes, DAF, RH...) ne dépassent pas la barre des 10%, aux yeux des informaticiens.

Pour 40% des responsables IT, c'est la DSI qui porte les initiatives d'optimisation des processus

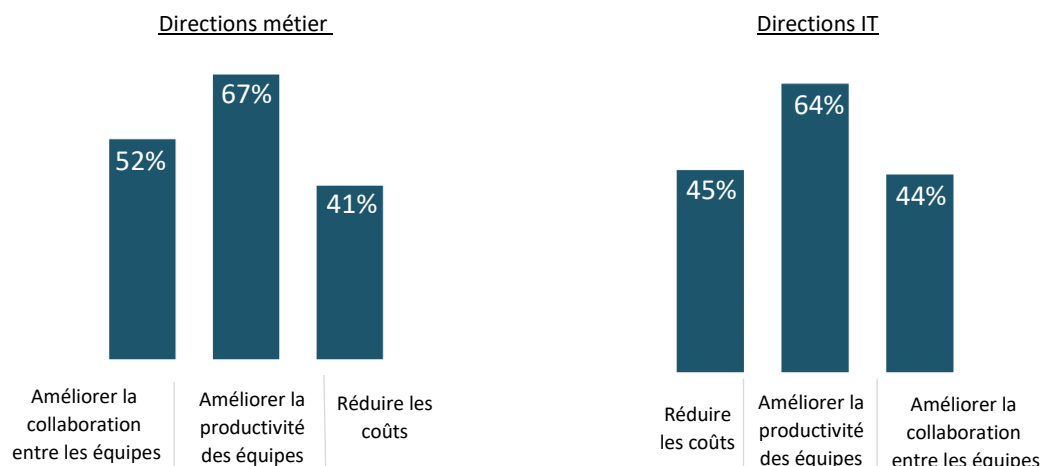
*Cité par deux tiers des entreprises, l'amélioration de la productivité fait figure d'objectif numéro un des chantiers d'optimisation*

Malgré ce grand écart entre les perceptions des deux typologies de répondants, notons que le rôle central de la DSI est très largement reconnu par les métiers dès qu'on parle de l'implémentation d'outils (comme le BPM ou le RPA). Au sein des entreprises qui ont déployé des technologies de ce type, toutes les directions métiers attendent le support de l'IT. Dans plus d'un cas sur deux, celles-ci réclament une très forte collaboration avec la DSI tout au long du projet et le support de cette dernière pour identifier les tâches numérisables et/ou automatisables.

### **La productivité des équipes et la collaboration pour priorités**

Si directions métier et directions IT divergent quand il s'agit de désigner le département à l'origine des initiatives en matière d'optimisation des processus, elles s'accordent – et c'est bien l'essentiel – sur les objectifs de ces initiatives. Après de ces deux profils de répondants, c'est l'amélioration de la productivité des équipes qui apparaît comme l'objectif prioritaire (cité, dans les deux cas, par environ deux tiers des personnes interrogées). 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, les seconde et troisième marche du podium sont identiques, mais l'ordre est inversé.

Graphique 3 : Les 3 objectifs prioritaires de l'optimisation des processus



Source : IDC France, n=95 (directions métier) et n=96 (directions IT)

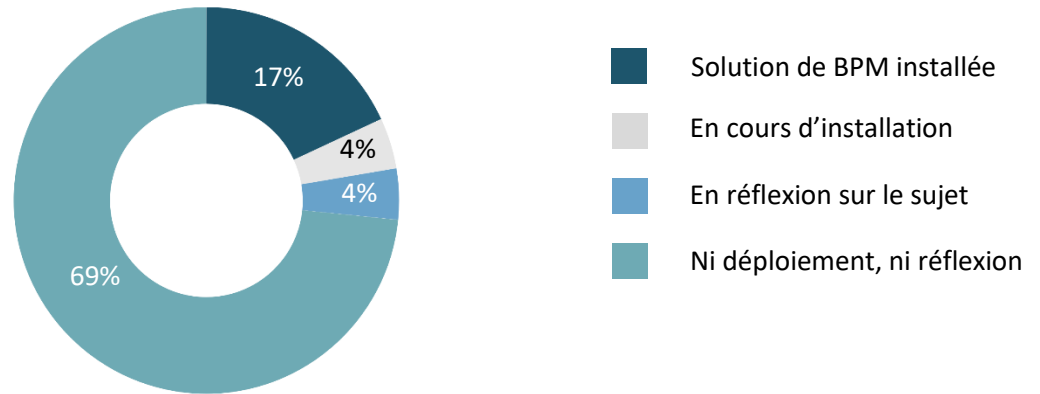
## **UN TERREAU FAVORABLE AU DEVELOPPEMENT DE L'INTELLIGENT PROCESS AUTOMATION**

Le volontarisme affiché en matière d'optimisation des processus, l'approfondissement de ces démarches que les entreprises anticipent ainsi que l'alignement des objectifs autour de priorités qui découlent de la nécessité de moderniser le Legacy sont autant de facteurs qui plaident pour le développement de l'Intelligent Process Automation, qui couvre à la fois les besoins en matière d'orchestration et de transformation des processus métier que ceux liés à l'automatisation de certains d'entre eux.

Une des technologies clefs dans cette stratégie s'appelle le BPM (Business Process Automation), qui permet de disposer d'une vision d'ensemble des processus de l'organisation et de leurs interactions afin de les optimiser et de mettre en œuvre les automatisations possibles. La technologie est aujourd'hui déployée, en cours d'installation ou à l'étude dans un quart des entreprises, selon les directions IT interrogées. Un niveau

de déploiement certes déjà significatif, mais qui devrait encore progresser significativement dans les années à venir, étant donné l'importance que les entreprises accordent à l'optimisation et à l'automatisation de leurs processus.

Graphique 4 : Niveau de déploiement actuel des solutions de BPM



Source : IDC France, n=96 (directions IT ayant lancé l'optimisation des processus)

### ***Peu de freins au développement de l'Intelligent Process Automation***

Parmi les DSI qui ont déployé une solution de BPM, se sont lancés dans un projet de ce type ou y réfléchissent, environ un sur trois ne voit aucun frein au développement de cette technologie au sein de son organisation. Cette réponse est suivie par deux limites citées respectivement par un DSI sur quatre et un DSI sur cinq : le manque de compréhension du BPM et le manque de compétences en interne pour développer les applications BPM. Notons que les critiques sur la fiabilité de la technologie ou celles sur son manque de pertinence (du fait d'un faible nombre de processus pouvant en bénéficier) sont ultra-minoritaires.

La conjugaison du volontarisme affiché par les entreprises en matière d'optimisation et d'automatisation des processus et des retours positifs des utilisateurs de BPM expliquent les perspectives positives du marché de l'Intelligent Process Automation (IPA). Au niveau mondial, les dernières prévisions d'IDC prévoient une croissance annuelle moyenne de 13,2% pour ce marché sur la période 2018-2023 (et même 14,4% pour la région EMEA). Dans ce total, les solutions de BPM étaient, en 2018, et resteront, en 2023, le second segment de marché, derrière les plates-formes d'intégration et de gestion des API. A l'horizon 2023, le marché de l'IPA pèsera 22,7 Md\$, contre 8,4 Md\$ en 2018.

*Entre 2018 et 2023, IDC prévoit une croissance annuelle de 13,2% du marché mondial de l'Intelligent Process Automation*

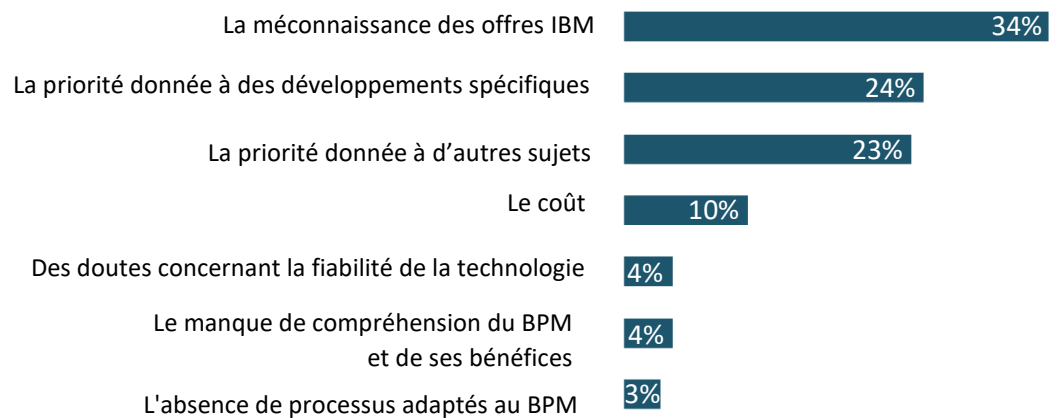


### Le nécessaire monté en compétences des métiers

Les DSI qui ont déployé une solution de BPM en tirent un bilan positif. Et la très large majorité d'entre eux comprennent les apports de cette technologie et connaissent les offres disponibles sur le marché. Le constat est assez différent auprès des directions métier. D'abord, il est significatif de constater qu'environ un responsable métier sur quatre ne se prononce pas quand il est interrogé sur l'existence d'une solution de BPM déployée dans son organisation. Les proportions de directions métier ayant connaissance de déploiements d'outils de BPM, de projets ou de réflexion sur le sujet sont aussi significativement inférieures à celles enregistrées chez les DSI (avec un décalage de 12 points au total).

Pour l'instant, les directions métier semblent encore peu au fait des apports de l'Intelligent Process Automation. D'ailleurs, parmi les directions métiers qui expliquent que leur entreprise ne dispose pas d'une solution de BPM, le premier frein au recours à cette technologie reste la méconnaissance des offres.

#### Graphique 5 : Les freins au déploiement d'une solution de BPM



Source : IDC France, n=53 (directions métier, ni solution de BPM déployée, ni projet)

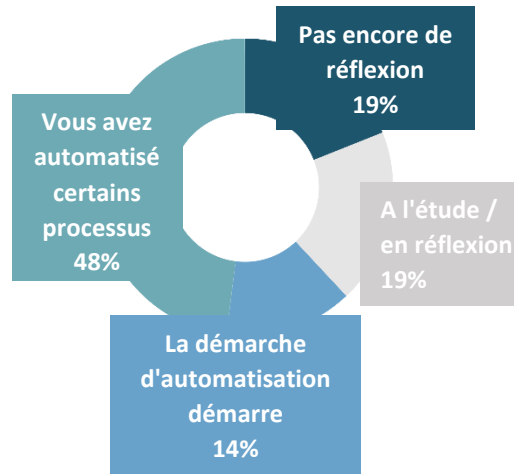
### L'APPROCHE TACTIQUE : AUTOMATISER AVEC DES ROBOTS

Dans la lignée des résultats sur l'optimisation des processus, les directions métier et IT que nous avons interrogées affichent également une activité soutenue en matière d'automatisation. 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'a été lancée est, à l'inverse, limitée : seulement 19% parmi les directions métier et même 11% au sein des directions IT. Comme sur les sujets liés à la gestion et à l'orchestration des processus métiers, les DSI semblent plus au fait des initiatives en matière d'automatisation, du fait du rôle central de ce département dans le déploiement des technologies concernées. Un facteur qui explique les quelques points de décalage entre les pourcentages relevés au sein des deux catégories de répondants.

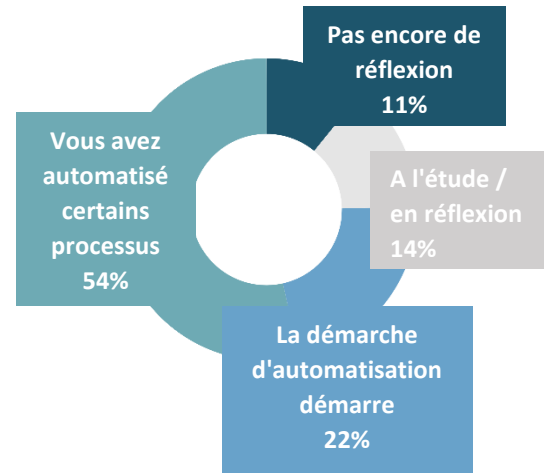
Environ une entreprise française sur deux a déjà automatisé certains de ses processus

Graphique 6 : Déploiement des initiatives d'automatisation des processus

Directions métier



Directions IT



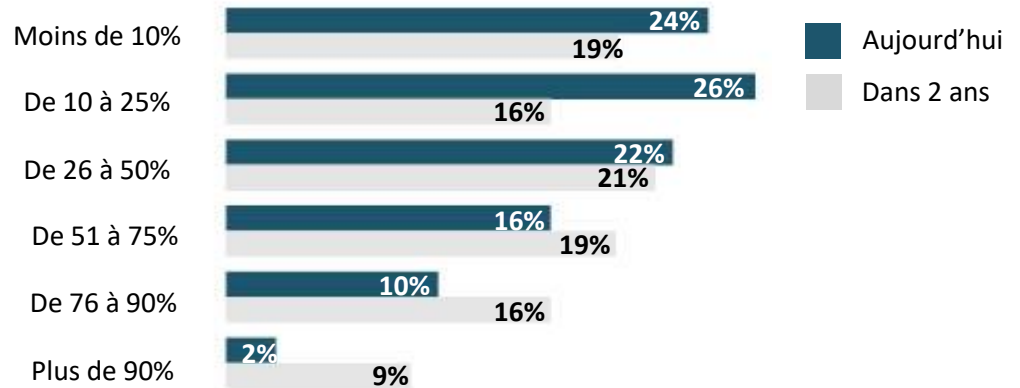
Source : IDC France, n=100 (directions métier) et n=102(directions IT)

Et, comme en matière d'optimisation des processus, directions métiers et IT prévoient d'accroître leurs efforts en matière d'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 des 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 51% de ses processus métier devrait, dans le même temps, progresser de 16 points, passant de 28 à 44%.

Les DSI se montrent encore plus déterminés. Si un sur deux estime qu'à l'heure actuelle, moins d'un quart des processus de son organisation a pu être automatisé, cette part recule de 30 points à horizon 24 mois. Dans le même temps, la part des DSI qui anticipent une automatisation touchant plus de 51% des processus progresse de 20 points.

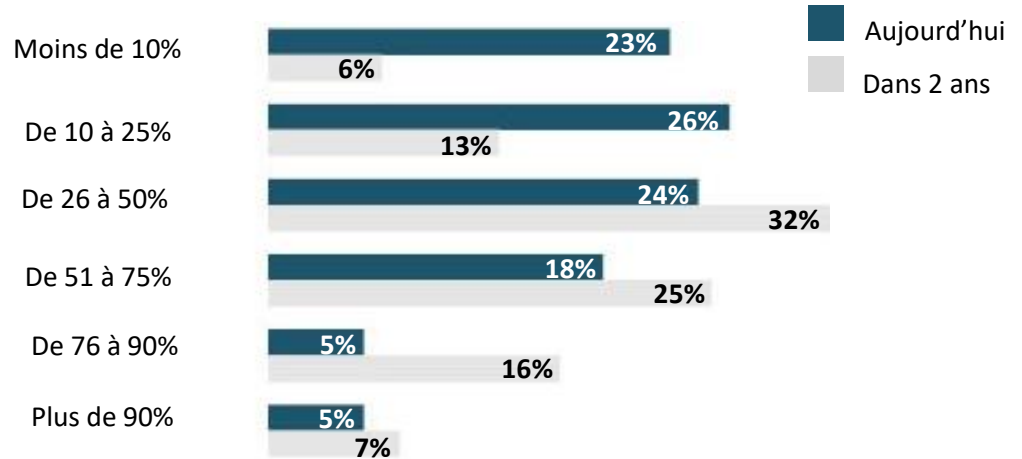
Graphique 7 : Part des processus métier automatisés aujourd'hui et dans 2 ans

Directions métier



Source : IDC France, n=57



Directions IT

Source : IDC France, n=68

**Gagner en efficacité et limiter les erreurs : les objectifs clefs**

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), la limitation du nombre d'erreurs humaines (ou l'amélioration de la sécurité) et les gains d'efficacité des collaborateurs.

Une fois encore, si directions métier et directions IT partagent ces objectifs, elles diffèrent dans leurs priorités. Les directions métier veulent avant tout libérer du temps pour recentrer les collaborateurs sur des tâches à plus forte valeur ajoutée (devant la volonté de limiter les erreurs et les gains d'efficacité). De leur côté, les DSI préfèrent se focaliser sur l'efficacité des collaborateurs, qui devance la volonté de limiter les erreurs humaines. L'amélioration du service rendu par les métiers arrive 3<sup>ème</sup>, ex-aequo avec la volonté de réaliser des économies.

**RPA : des outils encore peu déployés, mais des budgets bien orientés**

Si les ambitions sont là et si les objectifs sont clairs, la part des entreprises ayant déployé les technologies de RPA (permettant d'automatiser des tâches unitaires répétitives en les faisant exécuter à l'identique par un robot logiciel plutôt que par une personne), ou ayant mis en œuvre un prototype restent peu nombreuses. Parmi les organisations ayant lancé des initiatives en matière d'automatisation des processus, seules 17% d'entre elles ont déployé des RPA ou mis en place un prototype afin de valider le potentiel de cette technologie. Notons toutefois que 5% d'entreprises supplémentaires prévoient d'employer cette technologie dans les années qui viennent.

De façon intéressante, parmi les DSI qui ont déployé cette technologie ou s'y intéressent, plus d'un sur deux prévoit une croissance significative (supérieure à 5%) des budgets consacrés au sujet en 2020. La conséquence à la fois de la priorité accordée à l'automatisation des processus au sens large, mais aussi des premiers résultats obtenus avec les RPA, qui se limitent à la robotisation de tâches unitaires. Si, pour plus d'un DSI sur deux, il est trop tôt pour évaluer les économies qu'apporte le RPA, un responsable IT sur trois estime déjà que celles-ci dépassent les 10%.

*Si le niveau de déploiement des RPA reste pour l'instant modeste, le bilan des pionniers est positif*

## L'OPINION D'IDC

Notre étude sur l'orchestration et l'automatisation des processus souligne la volonté des entreprises françaises d'investir dans ces domaines. Avec des objectifs liés à la productivité des équipes, à la réduction des coûts et à l'amélioration du service rendu, via la faculté à concentrer les collaborateurs sur les tâches à valeur ajoutée. Il s'agit donc avant tout de rénover ou de rendre plus efficaces des processus bâtis sur les systèmes Legacy de l'entreprise pour les rendre compatibles avec les exigences de la transformation numérique. Après avoir concentré leurs investissements sur la réinvention de leur expérience client avec le digital, les organisations s'attaquent donc à la modernisation de leurs systèmes back-office, qui demeurent essentiels dans la mise sur pied de produits ou services différenciants.

Si les entreprises hexagonales sont engagées dans des démarches d'optimisation de leurs processus métier – pour plus des deux-tiers d'entre elles – et d'automatisation de ceux-ci – pour plus de la moitié -, elles ont pour l'heure encore assez peu investi dans l'outillage permettant de supporter ces initiatives. Leur volonté de dépasser les démarches opportunistes ou tactiques, volonté qui transparaît dans la proportion de processus qu'elles entendent optimiser ou automatiser, suppose toutefois d'aller plus loin en la matière.

En permettant de transformer l'optimisation des processus en démarche de fond, l'Intelligent Process Automation (IPA) est susceptible d'étendre des initiatives aujourd'hui essentiellement locales à l'ensemble de l'organisation. L'approche IPA apporte une voie pour réconcilier les automatisations, souvent encore limitées à des tâches unitaires - notamment au travers des RPA -, avec une démarche plus holistique, portée en particulier par le BPM.

## 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](mailto: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](http://www.idc.com). For more information on IDC Custom Solutions, visit [http://www.idc.com/prodserv/custom\\_solutions/index.jsp](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](http://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

