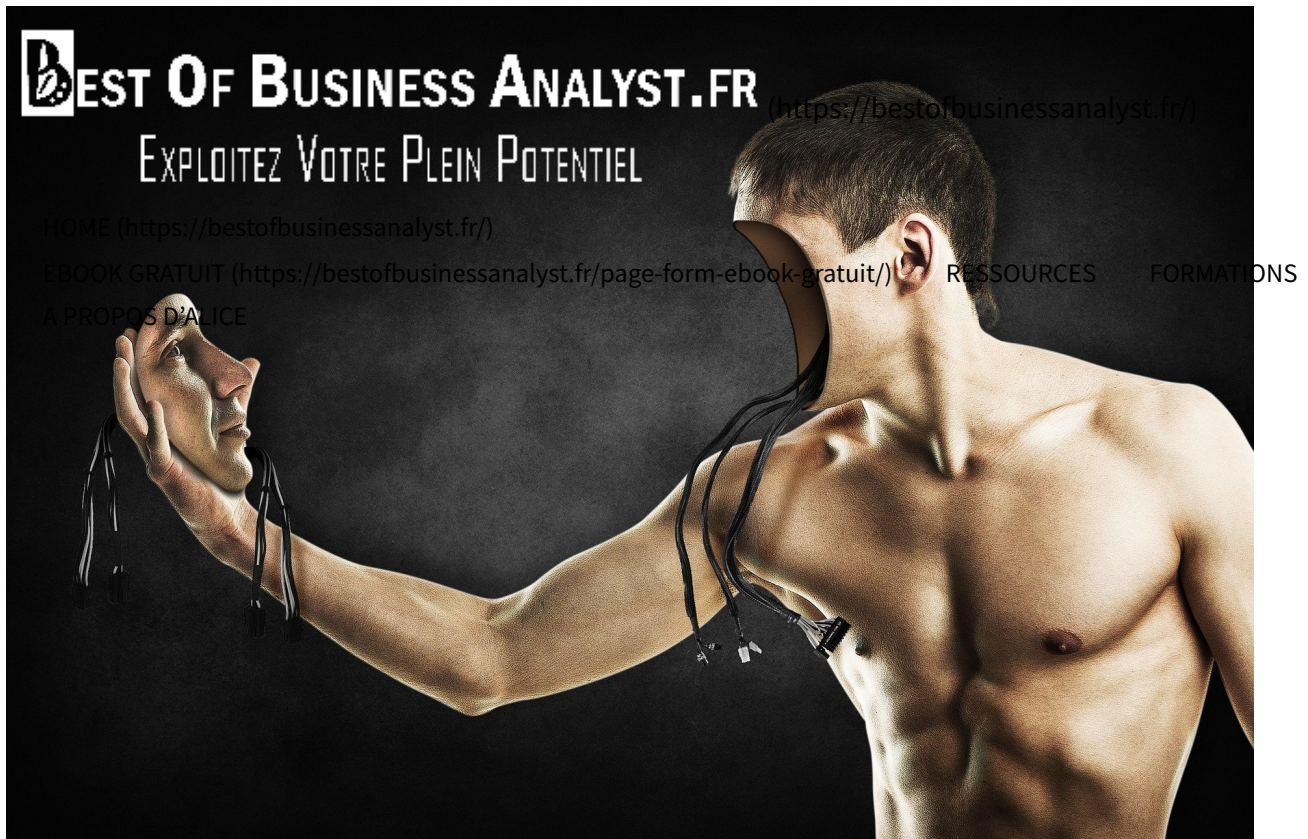


[\(https://bestofbusinessanalyst.fr/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/)[HOME \(https://bestofbusinessanalyst.fr/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/)[EBOOK GRATUIT \(https://bestofbusinessanalyst.fr/page-form-ebook-gratuit/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/page-form-ebook-gratuit/)[RESSOURCES](#)[FORMATIONS](#)[A PROPOS D'ALICE](#)[Accueil \(https://bestofbusinessanalyst.fr/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/) » [Articles publiés](#)[\(https://bestofbusinessanalyst.fr/articles-publies/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/articles-publies/) » **Comment automatiser vos tâches à faible valeur ajoutée grâce à la RPA**

# Comment automatiser vos tâches à faible valeur ajoutée grâce à la RPA

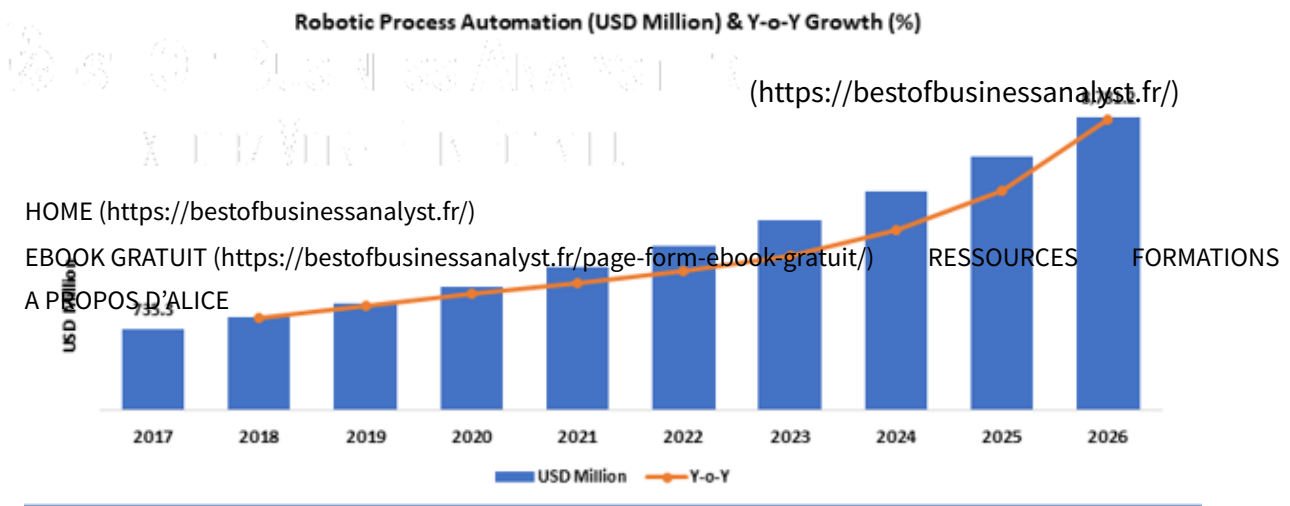
**BY THIBAUT TRINTIGNAC (HTTPS://BESTOFBUSINESSANALYST.FR/AUTHOR/THIBAUT/)****DÉFINITION DE LA SOLUTION (HTTPS://BESTOFBUSINESSANALYST.FR/CATEGORY/ARTICLES/DEFINITION-SOLUTION/)**



***Si vous faites partie de celles et ceux qui en ont marre de passer leur temps sur de la saisie « bête et méchante » de données, si vous préféreriez consacrer votre matière grise et votre énergie à des tâches valorisantes et valorisées, alors la RPA est sans doute votre solution. Thibault Trintignac, consultant formateur spécialisé en business analyse et architecture d'entreprise, nous explique dans cet article ce qu'est la RPA et comment en tirer profit.***

La RPA est une technologie dont on entend beaucoup parler depuis 2-3 ans, pourtant les solutions existent, elles, depuis plus de 15 ans.

La société d'étude de marché Polaris Market Research (<https://www.polarismarketresearch.com/>) évalue, pour ce secteur, un taux de croissance annuel (TCAC) de 29,5%. En 2026 ce marché représentera 8,78 Milliards de dollars.



## La RPA, de quoi on parle ?

Le terme « RPA » Robot Process Automation, désigne une nouvelle famille d'outils logiciels visant à **remplacer, fiabiliser et accélérer les activités chronophages et à faible valeur ajoutée** telles que la saisie de données d'une source à une autre.

Le principe de fonctionnement de ces outils est très simple : c'est un outil qui agit comme un « utilisateur virtuel », à qui on apprend à réaliser des tâches répétitives. On parle « d'assistant virtuel ».

Au sein de cette famille, on distinguera deux types d'exécution :

- Les robots qui automatisent de bout-en-bout une procédure, sans aucune intervention humaine,
- Les robots qui travaillent en collaboration avec l'humain, l'assistant dans la réalisation d'une ou plusieurs tâches. On parle ici de **RDA : Robot Desktop Automation**.

La majeure partie des éditeurs sont des « pure-players ». Beaucoup de ces éditeurs sont sur le marché depuis les années 2000 – 2005. Néanmoins, les plus importantes levées de fonds datent d'il y a 2-3 ans et depuis cette date, beaucoup d'éditeurs de solutions BPM ([https://fr.wikipedia.org/wiki/Business\\_Process\\_Management](https://fr.wikipedia.org/wiki/Business_Process_Management)) ou BPA ([https://en.wikipedia.org/wiki/Business\\_process\\_automation](https://en.wikipedia.org/wiki/Business_process_automation)) rachètent des éditeurs RPA ou nouent des partenariats avec eux.

## Les avantages et inconvénients de la RPA

La RPA a un objectif d'automatiser les processus métier.

« Elle permet d'automatiser un volume important de travaux manuels de saisie, [...], il est question de robotisation, d'intelligence artificielle, d'automates, d'assistants virtuels. En outre la RPA, c'est un automate qui va cliquer à votre place ! » explique Alain Le Bras,

Président d'Arondor (<https://www.arondor.com/>).

Ainsi le robot réalise des activités nécessaires, mais répétitives et chronophages, comme peuvent le faire des humains, à la différence que le robot le fera substantiellement mieux, plus rapidement, et pour un coût moindre.

EBOOK GRATUIT (<https://bestofbusinessanalyst.fr/page-form-ebook-gratuit/>)

RESSOURCES

FORMATIONS

A PROPOS D'ALICE

L'usage de ces outils se développe très rapidement car ils présentent de nombreux avantages :

- Ils ne nécessitent pas de compétences informatiques (pas ou peu de code à écrire)
- Ils ne posent pas des problèmes (ou alors limités) de sécurité puisqu'ils reproduisent le travail d'un utilisateur, ce qui limite grandement le risque de court-circuiter les contrôles d'intégrité d'un logiciel
- Ils s'adaptent à tout logiciel, même développé en interne.

Ainsi le déploiement d'une technologie RPA ne nécessite pas de modifier les systèmes en place ; **le terrain de jeu du RPA, c'est la surface visible de l'existant, votre écran : la RPA clique à votre place.**

Contrairement aux solutions d'exécution de processus (BPM), la RPA, dans la majorité des cas, ne nécessite pas de développer de connecteurs (tels que des API (<https://www.lafabriquedunet.fr/blog/definition-api/>), des gateways, ...) pour faire communiquer deux systèmes : l'un en lecture, l'autre en écriture. Dans certains cas, il peut même remplacer les connecteurs déjà en place de solutions vieillissantes.

L'effort d'apprentissage nécessaire à l'usage de ces outils est faible. Ce sont des outils simples qui enregistrent, puis répètent les actions réalisées par l'utilisateur, à l'instar d'une macro Excel. Ces actions pourront être répétées à partir d'un élément déclencheur. Ces outils peuvent ainsi être déployés entre 2 et 4 mois.

Les différents retours d'expérience des sociétés qui ont déployé ces outils, telles que Renault, LCL, Crédit Agricole, Harmonie mutuelle, ... parlent d'une économie de 75 à 90 % du coût de réalisation d'une activité, représentant une économie de 15 à 20 % du coût de réalisation du processus, avec un **ROI** (<https://www.definitions-marketing.com/definition/roi/>) régulièrement inférieur à 1 an

D'un point de vue métier, ces outils sont généralement bien accueillis : ce sont des outils mis en œuvre pour et avec le métier (c'est leur outil), leur permettant un **gain de temps considérable pour la réalisation de tâches à plus grande valeur ajoutée**. Ceci se confirme par certains retours de directions RH qui évoquent une diminution significative du turnover sur les métiers concernés par la RPA.

Néanmoins, l'approche de la RPA a quelques contraintes :

- Principalement, la solution RPA a une forte dépendance à la structure de l'écran et à la structure de données : si celles-ci évoluent, le robot devra être reparamétré. (<https://bestofbusinessanalyst.fr/>)
- En termes de mise en œuvre, connaître finement l'activité et donc avoir distingué les descriptions des tâches (quoi) et les règles (comment).

HOME (<https://bestofbusinessanalyst.fr/>)

EBOOK GRATUIT (<https://bestofbusinessanalyst.fr/page-form-ebook-gratuit/>)

RESSOURCES

FORMATIONS

A PROPOS D'ALICE

## Les outils RPA en France, les cas d'usage

La France découvre véritablement ces outils depuis 3 ans. Les principaux leaders de ce secteur sont :

- UiPath (<https://www.uipath.com/>) : pure-player créée en 2005 en Roumanie et basé à New York depuis 2017. En Mai 2019 UiPath finalise une levée de fond de 568 millions de dollars, qui est une des plus importantes sur le secteur. UiPath bénéficie d'une importante communauté (200 000 développeurs au total) grâce à sa stratégie de mise à disposition de son outil via des licences communautaires (gratuites), ainsi qu'un vaste écosystème de partenaires technologiques et stratégiques
- Automation Anywhere (<https://www.automationanywhere.com/fr/>), également un pure-player créé en 2003 qui propose une plateforme qu'il définit comme "force de travail numérique". Cette solution intègre des capacités cognitives dans l'exécution des tâches basées sur le « machine learning ».
- BluePrism (<https://www.blueprism.com/fr/>), toujours un pure-player créé en 2001 qui favorise son intégration autour d'API afin d'étendre la capacité de ses robots, et intègre des fonctionnalités d'intelligence artificielle dans son fonctionnement.



(<https://bestofbusinessanalyst.fr/>)

HOME (<https://bestofbusinessanalyst.fr/>)

EBOOK GRATUIT (<https://bestofbusinessanalyst.fr/page-form-ebook-gratuit/>)

RESSOURCES

FORMATIONS

A PROPOS D'ALICE

### **Le secteur bancaire a été parmi les premiers à mettre en œuvre des outils de RPA :**

- pour répondre à des besoins de synchronisation entre les systèmes d'information d'une filiale et de la société mère,
- pour exposer des services numériques accessibles via mobile ou autres objets connectés,
- et de manière plus classique pour l'exécuter des tâches simples nécessaires, réalisées manuellement, mais sans valeur ajoutée (souvent confiées à des CDD ou à des stagiaires).



(<https://bestofbusinessanalyst.fr/>)

HOME (<https://bestofbusinessanalyst.fr/>)

**Parmi les premiers retours d'expérience sur ces outils :**

EBOOK GRATUIT (<https://bestofbusinessanalyst.fr/page-form-ebook-gratuit/>)

RESSOURCES

FORMATIONS

A PROPOS D'ALICE

- Une célèbre banque d'investissement a estimé que le temps moyen de prise en charge pour le traitement d'échanges est passé de **40 minutes** à **3 minutes**...
- Ou encore, dans le champ de la connaissance client (B2B ou B2C), que la RPA aura permis de réduire la période de qualification de **15 jours** à .... **une demi-journée!**

Au sein d'autres entreprises, ce sont les directions transverses qui sont les meilleures candidates de la mise en œuvre de ces outils :

- Pour intégrer en masse de l'information dans diverses applications du SI,
- Pour récolter de l'information depuis diverses sources (du SI ou hors de celui-ci), pour créer, mettre en œuvre des tableaux de bord complémentaires à des outils de BI (<https://www.lebigdata.fr/business-intelligence-definition>). Si le même sujet devait être traité classiquement par une direction informatique, il se transformerait rapidement en projet complexe,
- pour accéder ou structurer de l'information à un coût raisonnable au regard du bénéfice attendu.

**>> Lire aussi : Les spécificités des ERP, des PLM et de la BI**

(<https://bestofbusinessanalyst.fr/def-business-analysis/erp-et-bi/>)

Concrètement voici quelques exemples de cas d'usage du RPA :

- Faciliter la mise à jour des **CRM** (logiciels de gestion de la relation client) : saisie automatique des informations relatives à la clientèle dans les différentes bases de données.
- Accélérer le traitement des demandes clients. Dans ce cas, la RPA permet de traiter certains messages. Des chatbots peuvent également être mis à disposition si le système RPA est relié à de l'Intelligence Artificielle.

**>> Voir aussi: Interview : l'impact de l'Intelligence Artificielle sur le métier de Business Analyst**

(<https://bestofbusinessanalyst.fr/interview-limpact-de-l-ia-sur-le-metier-de-business-analyst/>)

- Faire de la veille concurrentielle sur internet. Cela peut, par exemple, être utile pour

gérer une stratégie d'ajustement des prix sur des marketplaces.

- Traiter des commandes en ligne afin de vérifier des adresses, saisir des données, imprimer des factures, créer les étiquettes de livraison automatiquement. (<https://bestofbusinessanalyst.fr/>)
- Gérer plus facilement les ressources humaines : remplissage automatique des

différentes bases de données à l'aide des documents fournis par les salariés,

création des accords aux différents logiciels de l'entreprise.)

RESSOURCES

FORMATIONS

A PROPOS D'ALICE

- Mettre en place des campagnes marketing (marketing automation) : automatisation des campagnes, envoi d'emails, de SMS à des segments ciblés en fonction d'un ensemble de conditions prédéfinies.
- La génération de rapports périodiques, la saisie des données et l'analyse des données.
- La génération d'e-mails en masse, l'archivage et l'extraction.
- La connexion à l'ERP (<https://www.journaldunet.fr/web-tech/dictionnaire-du-webmastering/1445212-erp-ou-pgi-definition-role-et-caracteristiques/>) et autres transactions back-office.
- etc

## RPA et démarche processus

On oppose souvent RPA et démarche processus (<https://www.piloter.org/process-management/processus-activites.htm>). Or cela est n'a pas grand sens : comme indiqué plus haut, la RPA est une **technologie**, quand le BPM est une **démarche**.

Ainsi RPA et BPM ont des caractéristiques différentes.

Un projet BPM est un projet structurant pour l'entreprise. Il a des conséquences concrètes et non négligeables. L'objectif principal est de réorganiser, rationaliser les processus pour les améliorer, les optimiser en efficience et en efficacité. Ce projet relève du SI décisionnel, il entre dans un programme de transformation de l'entreprise, qui par définition impactera fortement le métier, et nécessitera la mise à disposition de ressources non négligeables d'un point de vue métier, financier et technique.

Ces projets sont mis en œuvre par des équipes spécialisées, nécessitant une importante conduite du changement (<https://bestofbusinessanalyst.fr/def-business-analysis/activites/la-gestion-du-changement/>), et de véritables compétences pour les gestionnaires de processus. Cette intégration entre dans une démarche d'amélioration continue, dont l'effort sera important, et le retour sur investissement mesurable au bout de quelques années.

**>> Lire aussi: Donnez à vos collaborateurs les moyens de faire de l'amélioration continue (<https://bestofbusinessanalyst.fr/moyens-amelioration-continue/>)**



Un projet RPA est rapide à implémenter. Son intégration reste simple et peut être réalisée en quelques jours. Son objectif est de libérer du temps aux opérateurs humains **am qu'ils se concentrent sur des tâches plus complexes, plus intéressantes et à plus haute valeur ajoutée.**

EBOOK GRATUIT (<https://bestofbusinessanalyst.fr/page-form-ebook-gratuit/>)

RESSOURCES

FORMATIONS

A PROPOS D'ALICE

Dans ce cadre, certaines activités peuvent être optimisées, sans modification globale du processus, ou des outils SI utilisés par ce processus. Ainsi on dit que RPA est une solution de surface ne nécessitant pas d'intervention invasive du SI : elle simule une interaction humaine localisée.

En termes de coût, une solution RPA peut être implémentée avec une licence autour de 4K€.

Ainsi les deux approches, répondant à des logiques différentes, ne doivent pas être perçues comme opposables, mais bien complémentaires : le BPM pour optimiser l'organisation, et s'adapter efficacement aux besoins évolutifs du marché ; le robot pour remplacer les interventions humaines sans valeur ajoutée.

Une utilisation conjointe des deux approches permet de favoriser la **rationalisation des processus** pour une efficacité et une valeur optimisée, et la transformation numérique de l'entreprise.

## Conclusion

La technologie RPA existe depuis les années 2000. Cela en fait une technologie mature, qui prend son essor depuis 3 ans, pour répondre aux besoins de transformation numérique de l'entreprise. (<https://bestofbusinessanalyst.fr/>)

HOME (<https://bestofbusinessanalyst.fr/>)

L'objet de cette technologie est d'automatiser les tâches peu complexes et sans valeur ajoutée.

EBOOK GRATUIT (<https://bestofbusinessanalyst.fr/page-form-ebook-gratuit/>)

RESSOURCES

FORMATIONS

A PROPOS D'ALICE

Les outils RPA sont des assistants virtuels peu coûteux, construits en forte collaboration avec les métiers et dont la mise en œuvre est rapide et ne nécessite pas de remise à plat du système d'information. Les retours sur investissement sont rapides, généralement en moins de 12 mois.

Et ils permettent de :

- Diminuer fortement les coûts de réalisation d'activité et de processus,
- Diminuer les coûts liés aux erreurs de saisies (coûts en « chute libre »),
- Et de traiter avec qualité et fiabilité de gros volumes d'informations.

Les démarches processus existant dans les entreprises sont également des facteurs d'accélération de la mise en œuvre de ces outils.

## Thibault Trintignac

Autodidacte, consultant formateur spécialisé en business analyse et architecture d'entreprise, Thibault intervient dans le cadre de projets de transformation à forts enjeux.

Il a contribué à l'écriture du livre « Maitriser les techniques de Business Analyse : outil et cas pratiques ».

Investi dans les associations professionnelles, Thibault est également l'actuel président du chapitre Français de l'International Institute of Business Analysis (IIBA), et il accompagne, au sein du groupe d'étude, les membres souhaitant se préparer aux certifications.

***Cet article vous a plu? Partagez-le et suivez-moi sur les réseaux sociaux!***

# Envie de devenir Business Analyst?

HOME (<https://bestofbusinessanalyst.fr/>)

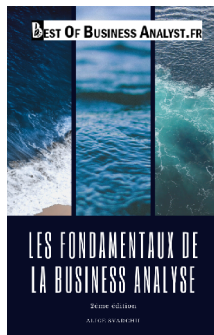
EBOOK GRATUIT (<https://bestofbusinessanalyst.fr/page-form-ebook-gratuit/>)

RESSOURCES

FORMATIONS

A PROPOS D'ALICE

**Téléchargez** dès maintenant mon E-BOOK GRATUIT (+100 pages) pour enfin comprendre les fondamentaux de ce métier!



Recevoir l'ebook (<https://bestofbusinessanalyst.fr/page-form-ebook-gratuit/>)

0

Évaluation de l'article



< Interview : l'impact de l'Intelligence Artificielle sur le métier de Business Analyst  
(<https://bestofbusinessanalyst.fr/interview->

Comment obtenir votre premier poste de Business Analyst  
(<https://bestofbusinessanalyst.fr/comment-obtenir-votre-premier-poste-de-business-analyst/>) >

'impact-de-l-ia-sur-le-metier-de-business-analyst') (https://bestofbusinessanalyst.fr/)

HOME (https://bestofbusinessanalyst.fr/)

EBOOK GRATUIT (https://bestofbusinessanalyst.fr/page-form-ebook-gratuit/)

RESSOURCES

FORMATIONS

A PROPOS D'ALICE

☒ S'abonner ▼

Soyez le premier à commenter !

B I U         



0 COMMENTAIRES



## Cours 100% E-learning



(https://bestofbusinessanalyst.teachable.com/p/f01-

etre-rapidement-operationnel-ba-si)

## Newsletter

Vous êtes ou voulez être Business Analyst?

[\(https://bestofbusinessanalyst.fr/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/)[HOME \(https://bestofbusinessanalyst.fr/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/)[EBOOK GRATUIT \(https://bestofbusinessanalyst.fr/page-form-ebook-gratuit/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/page-form-ebook-gratuit/)[RESSOURCES](#)[FORMATIONS](#)[A PROPOS D'ALICE](#)*De l'actu, pas du spam!*

Recevez tous les 15 jours de la lecture intéressante : articles, vidéos, événements, formations...

Vous pourrez vous désabonner à tout instant



Prénom...



Email...

**S'ABONNER**

## Articles par catégories

[Analyse des données \(https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/analyse-des-donnees/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/analyse-des-donnees/)[Cadrage et pilotage \(https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/cadrage-et-pilotage/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/cadrage-et-pilotage/)[Définition de la solution \(https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/definition-solution/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/definition-solution/)[Elicitation et collaboration \(https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/elicitacion-et-collaboration/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/elicitacion-et-collaboration/)[Gestion du changement \(https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/gestion-du-changement/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/gestion-du-changement/)[La profession de BA \(https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/profession/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/profession/)[Le contexte projet \(https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/contexte/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/contexte/)[Les Inclassables \(https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/inclassables/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/inclassables/)[Techniques et méthodes \(https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/techniques-methodes/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/techniques-methodes/)[Terminologie \(https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/terminologie/\)](https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/terminologie/)

Validation de la solution (<https://bestofbusinessanalyst.fr/category/articles/validation-solution/>)

(<https://bestofbusinessanalyst.fr/>)

Rechercher dans le site

HOME (<https://bestofbusinessanalyst.fr/>)

EBOOK GRATUIT (<https://bestofbusinessanalyst.fr/page-form-ebook-gratuit/>)

RESSOURCES

FORMATIONS

A PROPOS D'ALICE

Rechercher...

(<http://www.copyrightfrance.com/certificat-depot-copyright-france-Z7T91J9.htm>)Best Of Business

Analyst.fr – Tous droits réservés

  
(<https://www.facebook.com/BestOfBusiness/>)

  
(<https://twitter.com/BestOfBusiness>)

  
(<mailto:contact@bestofbusinessanalyst.fr>)

  
(<https://bestofbusinessanalyst.fr/>)

  
(<https://www.youtube.com/channel/UCvachn17>)

  
(<https://www.linkedin.com/in/alice-svachn17/>)