



La combinaison de la RPA et de l'IA générative offre des opportunités inédites pour les entreprises. Quelles sont les bonnes pratiques pour identifier et mettre en œuvre les cas d'usage les plus prometteurs avec une gouvernance appropriée ? Retours d'expérience.

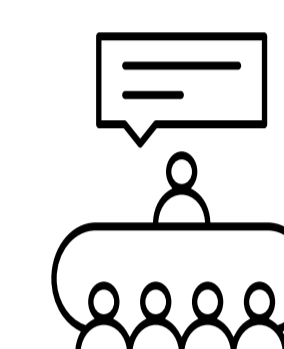


## Quelles sont les bonnes pratiques pour générer les cas d'usage AI + Automatisation ?

- **Faire preuve de pédagogie** : pour que les équipes métiers s'impliquent dans les projets RPA et IA, il est indispensable de leur présenter ces technologies, ce qu'elles peuvent apporter et quelles sont leurs limites. Les métiers sont alors préparés à identifier des processus à optimiser et à collaborer efficacement sur les cas d'usage identifiés.
- **Impliquer et responsabiliser les métiers** : Une méthode efficace consiste à les associer à un processus itératif : les équipes techniques peuvent proposer des prototypes d'automatisation basés sur une analyse préalable des processus métiers, que les collaborateurs testent, ajustent et valident. Ce cycle de collaboration encourage une appropriation progressive des outils. Les métiers deviennent alors acteurs du changement, ce qui favorise l'adhésion et améliore la qualité des résultats.
- **S'appuyer sur un sponsor métier** : les projets de RPA/IA résultent d'une approche top-down et doivent être soutenus par un sponsor métier. En plus de faciliter l'adhésion des équipes et de porter la vision stratégique de l'entreprise, il contribue à l'identification des cas d'usage et à leur priorisation.
- **Analyse de la cause racine (RCA - Root cause**

**analysis)** : la compréhension des dysfonctionnements et autres goulets d'étranglement fait émerger les cas d'usage les plus pertinents. S'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue, l'analyse de cause racine contribue à faire émerger des cas d'usage dont la valeur est démontrée a priori.

- **Optimisation des coûts du cloud** : l'utilisation de modèles IA, notamment ceux nécessitant des capacités de calcul élevées (GPU), peut entraîner des coûts importants auprès des CSP. La réduction de ces coûts grâce à l'automatisation peut constituer un levier pour financer d'autres cas d'usage.
- **Validation progressive** : la mise en œuvre des cas d'usage doit se faire de manière progressive et structurée, par étapes. En effet, l'expérience montre qu'une automatisation précipitée peut générer des erreurs coûteuses et faire perdre la confiance des métiers. Il est donc plus judicieux de valider chaque étape du processus avant de l'automatiser totalement.



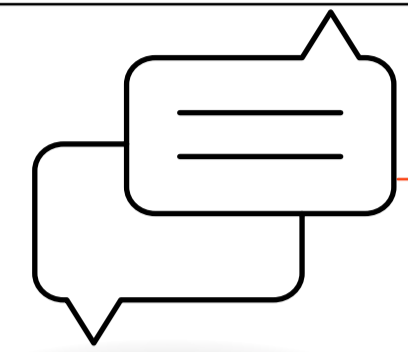
## Quelle gouvernance pour encadrer le déploiement et l'utilisation de la RPA et de l'IA ?

- **Mettre en place une core team RPA/IA**, composée d'un sponsor direction, d'experts (sécurité, conformité, architecture, exploitation, ressources humaines...) et d'un "lean guru" doté d'une vision métier transverse. Cette équipe évalue l'éligibilité des cas d'usage et est responsable du backlog. Elle est chargée de faire les choix technologiques pertinents et s'assure du bon usage des outils déployés. Enfin, elle suit la performance des projets en produisant des tableaux de bord et évalue la pertinence des indicateurs tout au long du cycle de vie des projets. Les participants suggèrent de dupliquer les core teams au sein des équipes métiers pour infuser localement la culture RPA/IA.
- **Casser les silos** : l'isolement des équipes RPA/IA fait obstacle à la compréhension des processus métiers et de l'environnement applicatif dans lequel ils s'inscrivent. Il en résulte des cas d'usage déconnectés ou en doublon. Pour éviter cet écueil, les équipes

RPA/IA doivent disposer d'une vue 360 sur les besoins et contraintes des métiers, et axer leur travail sur les bénéfices de leurs solutions pour les métiers ("What's in for the customer?").

- **Arbitrer entre les projets et définir des KPI clairs** : contrairement aux projets d'automatisation, où le ROI est un critère central, la GenAI manque parfois de KPI clairs, avec des projets réalisés "à tout prix". Or, il est indispensable d'arbitrer entre les projets et de sélectionner des KPI clairs. Dans tous les cas, il est judicieux d'axer les projets sur les domaines où la RPA/IA offre des gains évidents (recherche documentaire, la réponse automatique aux mails, le traitement des factures et des notes de frais, etc.).





## Le point de vue du grand témoin: Nicolas Bouttier, Responsable automatisation des process à la Française Des Jeux

En 2021, la Française des Jeux a adopté la solution UiPath pour automatiser ses processus. Dans cette optique, nous avons mis en place une gouvernance impliquant les architectes, la sécurité informatique et la direction juridique pour la maîtrise de données. Pour chaque nouveau projet, nous nous assurons que la solution envisagée n'entre pas en conflit avec des solutions existantes, que nous respectons l'architecture informatique du groupe ainsi que les conditions de sécurité et de traitement des données.

### Projet 1 : Enregistrement des points de vente à l'ACPR

Nous avons développé une nouvelle offre de service permettant aux particuliers de payer leurs amendes dans les points de vente. Dans ce contexte, ce n'est plus la réglementation du jeu mais la réglementation bancaire qui s'applique. Pour se mettre en conformité, nous recueillons et centralisons les données des 30 000 points de vente qui souhaitent commercialiser cette offre (nom des gérants, ancienneté, KBIS...) afin de les enregistrer auprès de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution).

Nous avons automatisé ce processus avec une solution de RPA, qui récupère les informations sur nos bases de données internes (Sharepoint). L'outil intègre une brique UiPath « Document Understanding » qui analyse les KBIS et en fonction de leur antériorité (plus de 3 mois), va télécharger un exemplaire à jour sur Infogreffe.

Après une première phase avec un taux de réussite de 70-75%, nous atteignons désormais 95% de succès, du fait de nos procédures d'amélioration continue. À ce jour, nous avons traité environ 12 000 dossiers et tous les objectifs de cette automatisation ont été atteints :

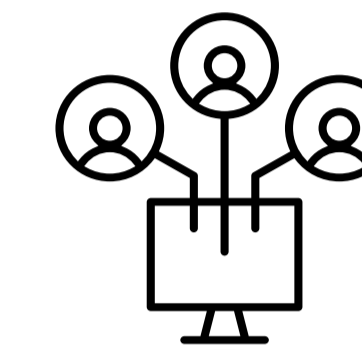
- Réduction du temps de traitement
- Simplification de notre process
- Diminution du risque opérationnel
- Amélioration de la qualité des informations produites

### Projet 2 : Automatisation de la gestion des emails fournisseurs

Chaque jour, la comptabilité fournisseur reçoit de nombreuses demandes concernant la réception de factures ou les paiements en attente. Nous avons mis en place un POC pour automatiser ce processus de bout en bout. Nous avons mixé IA et automatisation:

plusieurs IA analysent et classifient les emails reçus (ainsi que leurs pièces jointes), puis le robot va chercher dans nos outils internes les informations nécessaires pour traiter la demande (factures reçues, dates d'échéance, raisons de blocage, etc.). Grâce à un autre modèle d'IA, le robot pré-rédige des projets de mail qui sont soumis à la comptabilité fournisseur pour validation.

À ce jour, nous avons fixé un taux de pertinence de 80% avec cette solution, et nous espérons améliorer lors de sa mise en production. En effet, dans un premier temps, nous ferons valider par la comptabilité tous les mails pré-rédigés par le robot, ce qui permettra d'améliorer le modèle grâce aux retours du métier. À terme, l'objectif est que certaines catégories de réponses puissent être totalement automatisées, sans vérification humaine (par exemple, lorsque la facture est absente).



## Comment accélérer la mise en œuvre et le passage à l'échelle ?

- **Créer un Automation Committee** : ce comité a pour rôle de prioriser les projets, de garantir l'alignement stratégique et de valider les cas d'usage en fonction des objectifs métiers. Il agit comme un organe de gouvernance, facilitant la coordination entre les différentes équipes et garantissant une vision transverse des projets, tout au long de leur cycle de vie.
- **Définir un Operating Automation Model** pour standardiser les pratiques. Ce modèle permet de structurer la manière dont les projets d'automatisation sont conçus, déployés et mesurés à travers l'organisation. Il facilite la réplication des succès et assure une homogénéité dans l'utilisation des technologies, tout en offrant des guidelines claires pour l'adoption à l'échelle.
- **Assurer la conduite du changement** : la RPA/GenAI représente un changement majeur pour les collaborateurs. Pour accélérer la mise en œuvre et le passage à l'échelle des projets, il est essentiel d'adresser concrètement cet aspect en consacrant des ETP au change management afin de garantir l'adhésion et l'implication des collaborateurs à ces évolutions.
- **Convaincre le Comex et les métiers** : gagner la confiance de tous passe par la démonstration de la valeur apportée. Celle-ci se traduit en KPI clairs et irréfutables, mesurant à la fois le ROI (réduction des coûts, gains de productivité) et la création de valeur stratégique, comme l'amélioration de l'expérience client, l'innovation, ou l'efficacité des processus métiers.
- **Automation by Design ?** Intégrer l'automatisation dès la conception des processus favorise l'agilité et la scalabilité des projets RPA/GenAI, tout en réduisant leur coût de mise en œuvre.

