



IA ET AUTOMATISATION : UNE SYNERGIE STRATÉGIQUE !

La convergence entre l'intelligence artificielle (IA) et l'automatisation des processus robotiques (RPA) représente une opportunité stratégique majeure pour les entreprises cherchant à optimiser leurs opérations. Quels sont les bénéfices de cette convergence et comment la mettre en place ? Quels sont les écueils à éviter et les freins à lever pour y parvenir ?



Les atouts de la convergence IA et Automatisation

- Automatisation plus pertinente & aide à la prise de décision :** l'IA renforce la pertinence de la RPA en contextualisant les actions des robots et en fournissant des recommandations basées sur l'analyse des données historiques et temps réel (real-time processing). Cette couche d'intelligence favorise une prise de décision éclairée (exemple : gestion plus fine des exceptions). Enfin, les capacités de traitement du langage naturel de l'IA dotent la RPA d'une capacité de verbalisation, offrant ainsi la possibilité d'automatiser de manière avancée les interactions avec les utilisateurs (collaborateurs ou clients).

"On a tendance à penser que demain, il y aura des méga-modèles LLM qui répondront à tous les problèmes de l'entreprise. En réalité, on se dirige plutôt vers des petits modèles de langage (SLM) qui vont répondre à un besoin très spécifique."

- Maximisation du ROI :** la RPA et l'IA représentent des coûts et doivent générer un retour sur investissement. Faire converger ces deux technologies offre des synergies de coûts et permet de maximiser le ROI. En effet, là où la RPA seule permet d'automatiser 25 % des cas d'usage et l'IA 14 %, la RPA et l'IA combinées permettent d'automatiser 60 % des cas d'usage (McKinsey). Les synergies opérationnelles entre la RPA et l'IA se traduisent par des gains financiers : le pool IA/RPA dispose d'un budget global et est mis à disposition de tous. Cette approche entraîne aussi une convergence en termes d'organisation et évite de "réinventer la roue" à chaque projet.

"Il faut faire un travail auprès des CFO pour leur expliquer la convergence des deux technologies."

- Meilleure expérience utilisateur :** l'IA améliore l'expérience utilisateur à travers une interface en langage naturel. Cette simplicité d'utilisation favorise l'adoption de la RPA -y compris par des profils non techniques- et accélère les temps de développement. L'IA permet également aux utilisateurs de mieux comprendre ce que fait un robot, dépassant ainsi le phénomène de "boîte noire". Cette transparence accrue est utile pour identifier des besoins métiers pouvant être couverts simplement par l'ajout d'une fonctionnalité dans un robot, ou adapter un robot pour couvrir un besoin similaire.

- Mesurer le ROI de chaque RPA :** l'évaluation des coûts/bénéfices d'un robot doit prendre en compte le temps passé pour sa mise en œuvre, l'impact en termes d'ETP, l'économie réalisée sur les coûts de transaction, etc.

- Harmonisation des process & scalabilité :** l'IA offre une vue d'ensemble sur les robots en activité et une capacité à comprendre facilement leur fonctionnement, sans avoir à examiner leurs règles de paramétrage. La convergence IA/RPA favorise l'harmonisation des processus, la robustesse et la pérennisation des actions d'automatisation. Cela représente un atout pour étendre des processus automatisés à l'échelle d'un groupe (dans d'autres pays ou d'autres fonctions).

- Acquisition de profils variés :** la convergence IA/RPA constitue un facteur d'attractivité pour les entreprises (acquisition de talents). Cette approche offre également la possibilité de recruter des profils plus variés, en mettant l'accent sur des compétences autres que l'expertise technique (savoir-être, curiosité, créativité, communication, etc.)

- Élargissement du champ de l'automatisation :** l'IA fait sauter les verrous de la RPA et étend ses capacités au-delà de ses limites traditionnelles. L'analyse de données multi-sources et la capacité à générer des résultats riches ouvrent la voie à l'automatisation de nouvelles tâches, plus complexes et à forte valeur ajoutée. Exemple : intégration de données financières, de tendances de marché, de retours clients et données opérationnelles dans un robot générant des rapports de performance et des prévisions.

- Communication auprès des partenaires :** la convergence RPA/IA facilite l'extraction d'informations sur les processus automatisés en interne, ce qui est utile pour communiquer auprès des partenaires externes (suivi des normes, audits, vérifications fiscales, etc.).



Les risques de la convergence IA et Automatisation

Les arguments contre la convergence IA/RPA sont plus difficiles à trouver tant les synergies entre ces deux technologies sont évidentes. Les participants se sont tout de même prêtés à cet exercice en listant les freins et les risques d'une telle convergence :

- Faible maturité et stabilité de l'IA :** malgré les progrès significatifs de l'IA et l'évolution constante de cette technologie, celle-ci est encore peu mature et présente des vulnérabilités pouvant compromettre la fiabilité des processus automatisés.

"Le landscape IT évolue rapidement et les outils ne sont pas parfaits. Mais on ne peut pas attendre : il faut d'ores et déjà commencer à les mettre en place."

- Peur et incompréhension :** l'opacité des solutions d'IA générative et le manque de recul sur ses impacts par rapport à l'automatisation freinent son adoption. Cette appréhension est accentuée par une peur de perte d'emploi de la part des collaborateurs.

- Manque de compétences IA en interne :** malgré les efforts déployés pour former les collaborateurs, les entreprises manquent encore de compétences IA en interne et ont tendance à faire appel à des cabinets pour mettre en place ces technologies.

- Faible qualité des données :** le déploiement d'une IA n'a de sens que si l'on dispose d'une donnée qualitative. À défaut, le résultat ne sera pas exploitable.

- Perte de contrôle :** les résultats d'une IA générative présentent un risque d'erreur (hallucinations) non négligeable. En faisant converger l'IA et la RPA, on automatisera ce risque d'erreur, ce qui peut engendrer des conséquences graves. La complexité et le manque de transparence des IA génératives accentuent cette perte de contrôle.

- Perte de la piste d'audit :** la convergence IA/RPA complexifie la traçabilité des décisions et actions automatisées. L'opacité des résultats générés entraîne un risque de perte de la piste d'audit, ce qui peut poser problème pour vérifier leur conformité aux politiques internes et à la réglementation. Les participants relèvent toutefois que les cabinets d'audit font évoluer leurs pratiques pour auditer les résultats générés par l'IA.

- Perte de connaissance :** intégrer l'IA aux processus automatisés peut conduire à un appauvrissement de l'expertise RPA au sein de l'entreprise. Cette situation est problématique pour la maintenance ou en cas de panne d'un robot : l'absence de compréhension approfondie de celui-ci peut entraîner des perturbations et des délais de résolution plus longs.

- Gouvernance et poids de la maintenance :** la convergence IA/RPA fait planer un doute sur la gouvernance et la collaboration autour de ces technologies. Les participants évoquent notamment la maintenance, dont la responsabilité doit être clairement répartie entre l'IT et le business.

"Aujourd'hui, la gouvernance de l'automatisation est confiée à des spécialistes et considérée comme du common control, tandis que l'IA semble "confisquée par les états-majors". Une convergence entre les deux technologies doit reposer sur une nouvelle gouvernance."

- Perte de créativité :** l'automatisation des processus repose sur la capacité des collaborateurs à identifier des axes d'optimisation et à faire preuve de créativité pour trouver des solutions. En remplaçant les humains dans ces tâches, la convergence IA/RPA peut conduire à une dépendance technologique et brider la créativité et l'esprit d'innovation au sein de l'entreprise.

- Difficulté à justifier le ROI :** il est difficile de justifier le ROI d'une convergence IA/RPA auprès des directions financières. Les questions budgétaires sont intrinsèquement liées aux questions de gouvernance, ce qui suppose une bonne communication entre les différentes fonctions de l'entreprise afin de faire émerger des synergies sur ces sujets.



En synthèse

Bien que la convergence de l'IA et de l'automatisation présente des avantages évidents, celle-ci ne doit pas être systématique. Chaque processus doit faire l'objet d'une analyse spécifique. Dans certains cas, l'automatisation n'a pas lieu d'être ; dans d'autres cas, les outils de RPA existants peuvent suffire.

Toutefois, dans un paysage IT qui évolue très rapidement, les organisations doivent s'approprier l'IA dès maintenant et évaluer les possibilités offertes par l'automatisation intelligente. Au-delà de la solution technologique retenue, l'amélioration des processus passe d'abord par **une compréhension approfondie des besoins métiers et une réflexion sur le modèle de gouvernance adapté**.

