

Édu_Num Économie et gestion

Hors-série n°15

Janvier 2020 - L'automatisation des tâches dans les organisations.

Sommaire

1. COMPRENDRE L'AUTOMATISATION DES TÂCHES DANS LES ORGANISATIONS

- 1.1 Robotisation, automatisation : quels enjeux ?
- 1.2 Qu'est-ce que le RPA: 4 points pour bien comprendre l'automatisation des processus métier
- 1.3 Les 10 bénéfices de l'automatisation

2. L'AUTOMATISATION DES TÂCHES DANS LES ORGANISATIONS EN PRATIQUE

- 2.1 Les entreprises misent sur l'automatisation
- 2.2 Libérer le potentiel humain grâce à l'automatisation
- 2.3 Lancement de alf, le robot qui automatise les tâches administratives
- 2.4 Qu'est-ce que l'automatisation du marketing ?
- 2.5 Le marketing automation c'est quoi ?
- 2.6 L'automatisation IT: meilleur atout pour lutter contre les néobanques ?
- 2.7 70 assistants virtuels à la BNP
- 2.8 CNP Assurances s'attaque au (très) chronophage traitement des emails professionnels
- 2.9 La RPA soulage les acheteurs
- 2.10 Grande distribution : les caisses automatiques gagnent toujours plus de terrain
- 2.11 LegalTech : comment survivre à l'ère de l'automatisation ?
- 2.12 17 bonnes raisons d'intégrer un chatbot en entreprise
- 2.13 Le chatbot de la direction juridique d'EDF : un moyen de digitaliser pour transformer la fonction juridique
- 2.14 Voici Maxime, le chatbot juridique d'Axa, fruit d'une démarche collaborative
- 2.15 Robotisation et progrès technologique: quelle menace pour l'emploi ?
- 2.16 Intelligence artificielle, robotique et automatisation

3. PERSPECTIVES

- 3.1 Automatisation: un marché à 12 milliards en 2023
- 3.2 À quoi ressemblera l'expérience client en 2030 ?
- 3.3 Le Micro-Travail en France. Derrière l'automatisation, de nouvelles précarités au travail ?
- 3.4 Comment travaillerons-nous demain ? Cinq tendances lourdes d'évolution du travail.

POUR RESTER INFORMÉ

1. COMPRENDRE L'AUTOMATISATION DES TÂCHES DANS LES ORGANISATIONS

1.1 Robotisation, automatisation : quels enjeux ?



Dans cette vidéo de l'**Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS)**, des professionnels s'expriment sur la mutation du monde du travail affecté par la robotisation des processus de production. Nature du travail, management, formation...se voient ainsi bouleverser par cette transformation profonde.

Voir la vidéo sur Youtube :

https://youtu.be/IS_VfdZRUU8

1.2 Qu'est-ce que le RPA: 4 points pour bien comprendre l'automatisation des processus métier



Le RPA, acronyme de Robotic Automatisation Process (automatisation robotisée des processus), a pour but d'automatiser les processus métiers et ainsi libérer les salariés d'un travail fastidieux afin de les orienter vers un travail à plus forte valeur ajoutée : présentation de cette technologie et de ses enjeux.

Lire l'article sur le site de zdnet :

<https://www.zdnet.fr/pratique/qu-est-ce-que-le-rpa-4-points-pour-bien-comprendre-l-automatisation-des-processus-metier-39873151.html>

1.3 Les 10 bénéfices de l'automatisation



La percée de l'automatisation dans les entreprises est expliquée par les nombreux avantages qu'apporte cette technologie.

Lire l'article sur le site itsocial :

<https://itsocial.fr/innovation/robotisation/10-benefices-de-lautomatisation-lentreprise/>

2. L'AUTOMATISATION DES TÂCHES DANS LES ORGANISATIONS EN PRATIQUE

2.1 Les entreprises misent sur l'automatisation



Les entreprises françaises portent un intérêt croissant pour les technologies d'automatisation, particulièrement pour les processus d'automatisation de contenu. Toutefois, des disparités importantes subsistent dans les investissements des entreprises en fonction de leurs secteurs d'activité.

Lire l'article sur le site d'Informatique news :

<https://www.informatiquenews.fr/les-entreprises-misent-sur-lautomatisation-627>

2.2 Libérer le potentiel humain grâce à l'automation



Cet article illustre par quelques exemples en quoi l'automatisation est un moyen de mieux répondre aux exigences croissantes des consommateurs en permettant de gérer plus efficacement des tâches répétitives et ainsi libérer du temps aux collaborateurs pour jouer un rôle plus stratégique. Il insiste sur les bénéfices que sont l'agilité, la flexibilité et la sécurisation des données mais alerte aussi sur les compétences nécessaires à l'établissement des processus métiers et sur l'adaptation indispensable des collaborateurs.

Consulter l'article sur le journaldunet :

<https://www.journaldunet.com/solutions/expert/70067/liberer-le-potentiel-humain-grace-a-l-automatisation.shtml>

2.3 Lancement de alf, le robot qui automatise les tâches administratives



Pour les conseils, du droit et du chiffre notamment, les tâches chronophages, répétitives, sans réelle valeur ajoutée alourdissent les emplois du temps. Partant de ce constat, Sabine Zylberbogen, ancienne avocate, qui fut durant 7 ans directrice juridique d'Amazon, décide de fonder en 2015 « Made in Law » devenu aujourd'hui ALF pour « Automated Legal Forms ».

Consulter l'article sur le site des Échos :

<https://www.village-justice.com/articles/lancement-alf-robot-qui-automatise-les-taches-administratives,32786.html>

2.4 Qu'est-ce que l'automatisation du marketing ?



Sur son site, Salesforce, éditeur d'une solution de gestion de la relation client dans le cloud, expose de façon très concrète les bénéfices de l'automatisation pour les équipes marketing. Après avoir distingué l'automatisation marketing en B to B et en B to C, l'article souligne les différences entre automatisation marketing et CRM.

Lire l'article sur le site de salesforce :

<https://www.salesforce.com/fr/learning-centre/marketing/what-is-marketing-automation/>

2.5 Le marketing automation c'est quoi ?



Cette vidéo d'une minute et trente secondes, très graphique, réalisée par une agence marketing, présente ce qu'est le marketing automation, son fonctionnement et ses bénéfices.

Voir la vidéo sur Youtube :

https://www.youtube.com/watch?v=VagK_vWtw8c

2.6 L'automatisation IT: meilleur atout pour lutter contre les néobanques ?



Les acteurs du secteur financier sont soumis à des règles de droit contraignantes, dont le respect oblige les salariés à réaliser de nombreuses opérations laborieuses. Aujourd'hui, l'automatisation de ces actions offre une opportunité pour ces acteurs de lutter contre la concurrence des néo-banques.

Lire l'article sur le site du journaldunet :

<https://www.journaldunet.com/economie/expert/71945/l-automatisation-it--meilleur-atout-pour-lutter-contre-les-neobanques.shtml>

2.7 70 assistants virtuels à la BNP



Chrystelle Renaud, directrice innovation technologique & accélération chez BNP Paribas, témoigne du déploiement rapide du Robotic Process Automation (RPA) sur des processus normalisés et de son intérêt pour le travail des assistants de production en service d'appui.

Consulter la vidéo sur la plateforme Youtube :

<https://www.youtube.com/watch?v=OVA4mPWWxwE>

2.8 CNP Assurances s'attaque au (très) chronophage traitement des emails professionnels



CNP assurances confie le traitement des courriels de ses clients à une intelligence artificielle en utilisant Quiet, solution proposée par la start-up parisienne ReciTAL. Ce logiciel, basé sur le Traitement Automatique du Langage (TAL), décrypte les messages des clients et automatise en retour une action appropriée : classification des e-mails, transmission vers la bonne personne, lancement de processus au sein du système d'information, proposition de réponse.

Lire l'article sur le site de l'usine digitale :

<http://www.usine-digitale.fr/amp/article/cnp-assurances-s-attaque-au-tres-chronophage-traitement-des-emails-professionnels.N851215>

2.9 La RPA soulage les acheteurs



L'article décrit en quelques chiffres une très forte croissance du marché de la RPA (automatisation robotisée des processus) en précisant les fonctions les plus concernées en entreprise. Il explique le fonctionnement concret d'un robot RPA puis illustre ses applications dans le domaine des achats, de la logistique et des aspects comptables et financiers. Des exemples concrets sont donnés comme ceux d'EDF ou d'Airbus. Enfin il expose l'évolution vers l'IPA (Intelligent Process Automation).

Lire l'article sur le site de décision-achats :

<https://www.decision-achats.fr/Thematique/it-digital-1233/Breves/Avis-expert-RPA-soulage-acheteurs-341267.htm#>

2.10 Grande distribution : les caisses automatiques gagnent toujours plus de terrain



Depuis de nombreuses années, la grande distribution propose, en complément des caisses traditionnelles, des caisses automatiques où le client scanne lui-même ses produits. Certains distributeurs veulent aller plus loin avec des magasins proposant un mode exclusivement automatique.

Lire l'article sur le figaro.fr :

<https://www.lefigaro.fr/societes/grande-distribution-les-caisses-automatiques-gagnent-toujours-plus-de-terrain-20190824>

2.11 LegalTech : comment survivre à l'ère de l'automatisation ?



Si les legaltech (technologie juridique ou technologie au service du droit) ont longtemps marqué une rupture sur le marché du droit, abordant d'une autre manière la prestation juridique, l'organisation des tâches et le rapport aux clients, elles sont aujourd'hui indispensables aux professions du droit. Objectif : réduire les coûts tout en apportant plus de valeur ajoutée.

Lire l'article sur le journaldunet.com :

<https://www.journaldunet.com/solutions/expert/70629/legaltech---comment-survivre-a-l-ere-de-l-automatisation.shtml>

2.12 17 bonnes raisons d'intégrer un chatbot en entreprise



Cet article présente l'intérêt d'utiliser un chatbot. Ce dernier permet de donner une réponse immédiate aux demandes courantes des clients. L'équipe du service client peut ainsi se concentrer sur les demandes plus complexes. Développé également en interne, l'agent conversationnel fluidifie le travail en traitant rapidement les réponses des employés.

Consulter l'article sur le site du chefdentreprise.com :

<https://www.chefdentreprise.com/Thematique/digital-innovation-1074/Breves/bonnes-raisons-integrer-chatbot-entreprise-342078.htm#>

2.13 Le chatbot de la direction juridique d'EDF : un moyen de digitaliser pour transformer la fonction juridique



Juliette Sacs, chef de projet innovation, nous présente le chatbot (agent conversationnel) de la direction juridique d'EDF. Objectif de ce dernier : répondre en un clic aux questions juridiques récurrentes posées aux 180 juristes de l'entreprise afin que ceux-ci puissent consacrer leur temps aux questions complexes à forte valeur ajoutée.

Lire l'article sur la plateforme vimeo :

<https://vimeo.com/266138659>

2.14 Voici Maxime, le chatbot juridique d'Axa, fruit d'une démarche collaborative



Comment se mettre en situation d'inventer les services juridiques du futur ? En réponse à cette question, Axa Protection Juridique a lancé en janvier 2019 un chatbot, baptisé « Maxime ». Entièrement gratuit, il vise à répondre aux nouveaux usages et comportements des Français et clients en s'inscrivant dans une optique de prévention des risques et de perte de l'autonomie.

Consulter l'article sur le site de l'usine digitale :

<https://www.usine-digitale.fr/article/voici-maxime-le-chatbot-juridique-d-axa-et-fruit-d-une-demarche-collaborative.N805095>

2.15 Robotisation et progrès technologique: quelle menace pour l'emploi ?



Dans cette courte vidéo, le journaliste économiste Jean-Paul Chapel illustre le concept de "la destruction créatrice" énoncé par l'économiste et philosophe Joseph Schumpeter.

Consulter la vidéo sur le site de francetvinfo:

https://www.francetvinfo.fr/economie/emploi/robotisation-et-progres-technologique-quelle-menace-pour-l-emploi_2017112.html

2.16 Intelligence artificielle, robotique et automatisation



PricewaterhouseCoopers a publié en février 2018 une étude sur l'impact de l'automatisation sur l'emploi. Le cabinet prévoit trois vagues d'automatisation des tâches dans les quinze prochaines années. Ce mouvement serait tel que d'ici 2030, plus d'un tiers des emplois pourraient être automatisés. Une conclusion qui est à nuancer en fonction des pays, des secteurs et des niveaux d'études.

Toutefois, l'ampleur de ce phénomène est sans conteste et nécessite d'ores et déjà une réflexion sur l'éducation et la formation continue des salariés.

Consulter l'article sur le site de pricewaterhouseCoopers:

<https://www.pwc.fr/fr/espace-presse/communiqués-de-presse/2018/fevrier/intelligence-artificielle-et-automatisation.html>

3. PERSPECTIVES

3.1 Automatisation: un marché à 12 milliards en 2023



Le cabinet Forrester est spécialisé dans l'étude des marchés financiers et l'impact des technologies. Cet article expose les principales conclusions de l'étude réalisée sur le marché de l'automatisation.

Lire l'article sur le site du SiecleDigital:

https://siecledigital.fr/2019/11/05/etude-lautomatisation-en-2020/?amp&_twitter_impression=true

3.2 À quoi ressemblera l'expérience client en 2030 ?



Dans l'étude "Experience 2030: The Future of Customer Experience" réalisée en mai 2019, Futurum Research a interrogé des marques et des consommateurs sur l'usage de nouvelles technologies dans l'expérience client (livraison par drone, chatbots, assistants vocaux...). D'ici 2030, les machines intelligentes traiteront les deux tiers des interactions entre les marques et les consommateurs. Or, ces interactions génèrent de la collecte de données. Les marques doivent ainsi

répondre aux attentes des clients en termes de sécurisation des données personnelles dans le respect de la réglementation en vigueur.

Lire l'article sur le site relationclientmag.fr:

<https://www.relationclientmag.fr/Thematique/data-room-1252/Breves/quoi-ressemblera-experience-client-2030-343613/amp.html>

3.3 Le Micro-Travail en France. Derrière l'automatisation, de nouvelles précarités au travail ?

Coordonné par Antonio Casilli (enseignant-chercheur à Télécom ParisTech et membre de i3 – Institut Interdisciplinaire de l'Innovation, CNRS) et Paola Tubaro (chargée de recherche CNRS au Laboratoire de Recherche en Informatique), ce projet de recherche fait un état des lieux du Micro-



Travail en France. Le Micro-Travail joue, au niveau mondial, un rôle clé dans l'essor de l'intelligence artificielle.

Consulter le document sur le site de hal.archives-ouvertes.fr:
<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02139528/document>

3.4 Comment travaillerons-nous demain ? Cinq tendances lourdes d'évolution du travail.



Martin Richer, enseignant à L'IAE de Paris, spécialiste de la responsabilité sociétale des entreprises, décrit dans la revue *Futuribles*, principale revue de prospective en langue française, les cinq tendances lourdes d'évolution du travail porteuses de nouveaux enjeux. Dans cet article d'une quinzaine de pages, quatre pages sont consacrées à l'automatisation.

L'auteur met en évidence qu'à l'exception des plus qualifiés, les travailleurs voient leur latitude diminuer, et ce, malgré la prise en charge des tâches à faible valeur ajoutée par les robots et algorithmes. La prospective doit selon lui s'intéresser au modèle de l'usine 4.0 de l'Allemagne. Un résumé du rapport de la Fabrique de l'industrie "L'Industrie du futur : progrès technique, progrès social ?" est présenté. Un encadré illustre le passage du robot au "cobot".

Consulter l'article sur le site de [cairn.info](https://www.cairn.info):

<https://www.cairn.info/revue-futuribles-2018-1-page-19.htm#>

POUR RESTER INFORMÉ

Comptes twitter d'éducol et de la Direction du numérique pour l'éducation

Pour suivre l'actualité du site d'information des professionnels de l'éducation, rendez-vous sur twitter sur le compte [@eduscol](https://twitter.com/eduscol) et sur celui de la DNE [@Edu_Num](https://twitter.com/Edu_Num).

Pour suivre l'actualité de l'économie et gestion, abonnez-vous au compte twitter [@Eduscol_EG](https://twitter.com/Eduscol_EG)

Vous pouvez rester informé des dernières actualités du site [eduscol Économie et gestion](https://www.eduscol.fr) en vous abonnant au [flux RSS général de la discipline](#) ainsi qu'à celui de la [lettre Édu_Num](#).

Cette lettre est proposée par la Direction du numérique pour l'éducation (DNE TN3 - économie et gestion) et Christine Gaubert-Macon, Inspectrice générale, doyenne du groupe économie et gestion.

© - Ministère de l'Éducation nationale