

# État de l'orchestration et de l'automatisation des processus

Existe-t-il une véritable menace  
de chaos numérique et de  
« cataclysme de l'automatisation »  
pour les entreprises ?

# Sommaire

<b>03</b>	<b>Introduction</b>
<b>04</b>	<b>Une complexité qui ne cesse de croître</b>
<b>07</b>	<b>L'IA : une arme à double tranchant</b>
<b>09</b>	<b>L'état actuel de l'automatisation des processus</b>
<b>12</b>	<b>Comprendre la valeur de l'orchestration des processus</b>
<b>16</b>	<b>Les risques liés au manque d'alignement entre les équipes informatiques et opérationnelles</b>
<b>19</b>	<b>Conclusion</b>
<b>20</b>	<b>À propos du rapport</b>
<b>21</b>	<b>À propos de Camunda</b>

# Introduction

La transformation numérique est aujourd'hui sur toutes les lèvres, en particulier dans les entreprises qui cherchent à gagner en efficacité et en compétitivité. Elle a conduit de nombreuses entreprises à se tourner vers l'automatisation et, plus récemment, a alimenté l'engouement autour de l'intelligence artificielle (IA) pour gérer et automatiser les processus de bout en bout.

Ce niveau d'automatisation des processus est plus facile à atteindre lorsque vous créez une nouvelle entreprise. Mais cela s'avère bien plus difficile pour la plupart des grandes entreprises déjà établies. Les infrastructures et processus numériques modernes sont complexes et interdépendants, ce qui fait de l'automatisation des processus de bout en bout un défi de taille.

Créer ou modifier un processus de bout en bout est difficile, car cela implique des changements potentiels dans de nombreux systèmes différents. D'où l'importance de l'orchestration des processus, qui consiste à faire converger et à coordonner toutes les tâches manuelles ou automatisées qui composent un processus. Si l'orchestration des processus vise à relier ces différents endpoints (personnes ou systèmes), elle permet également à l'entreprise de mettre à jour ses divers processus depuis une même interface, offrant ainsi aux équipes informatiques et métier une plus grande visibilité et un meilleur contrôle.

En outre, les investissements dans l'IA sont en pleine expansion et doivent être orchestrés au sein des processus métier automatisés, au même titre que tout autre endpoint. Les entreprises peuvent ainsi assurer leur conformité, éviter les systèmes cloisonnés qui augmentent la dette technique et tirer pleinement parti de leurs investissements dans l'IA.

Pour les besoins de ce rapport, nous nous sommes entretenus avec 800 décideurs informatiques, décideurs métier et architectes de logiciels d'entreprise en charge de l'automatisation des processus dans de grandes entreprises (plus de 1 000 employés). Nous les avons interrogés sur l'état actuel de l'orchestration et de l'automatisation des processus dans leur entreprise, sur l'impact de l'IA et sur les problématiques de gestion de ces processus complexes.



## Une complexité qui ne cesse de croître

Dans les grandes entreprises, la transformation numérique se traduit de plus en plus par la digitalisation des processus et des données. Cependant, avec l'essor des API, les applications connectées n'ont jamais été aussi nombreuses, et la plupart des grandes entreprises utilisent chaque jour des centaines de systèmes différents. La complexité globale des processus s'est donc considérablement accrue, les processus n'étant que rarement une succession d'étapes linéaires.

De nombreuses entreprises enregistrent chaque année une **hausse du nombre et de la diversité des endpoints**, notamment au niveau des systèmes centraux tels que les applications d'entreprise (comme SAP, Oracle et Salesforce), de l'automatisation des tâches (comme l'automatisation robotisée des processus/RPA, les outils de gestion des décisions), et des solutions d'IA ou d'apprentissage automatique.

**Dans ce paysage en constante évolution parsemé d'outils et de technologies cloisonnés, les entreprises cherchent à rationaliser leurs opérations et à en avoir une meilleure visibilité.** La plupart d'entre elles affirment qu'à mesure que leurs activités deviennent plus complexes, numériques, interconnectées et automatisées, le risque de défaillance des processus stratégiques augmente, et qu'il devient également plus difficile de les analyser et de les optimiser efficacement.

## Motifs de complexité des processus

50



Les entreprises comptent en moyenne une **cinquantaine** de **composants et d'endpoints**. Ce nombre a augmenté d'environ **19 %** au cours des cinq dernières années.

### Composants/endpoints les plus courants :

- 70 % – Applications d'entreprise (par exemple, SAP, Oracle, Salesforce, etc.)
- 65 % – Technologies d'automatisation des tâches (automatisation robotisée des processus [RPA], iPaaS, gestion des décisions/règles métier)
- 48 % – Applications d'IA/apprentissage automatique (OpenAI, Azure OpenAI Hugging Face, traitement intelligent des documents)
- 41 % – API

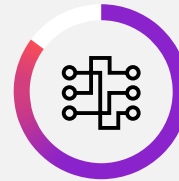


**86 %** déclarent que les réglementations ont augmenté la complexité des processus

**83 %** envisagent d'adopter des outils pour orchestrer et coordonner les tâches de bout en bout sur différents endpoints de processus.



**78 %** déclarent que les modèles de workflows complexes et/ou les processus de longue durée augmentent la difficulté de l'automatisation.

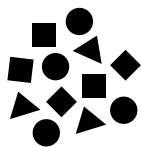


**85 %** affirment qu'il est plus difficile de gérer les processus globaux de bout en bout lorsque de multiples tâches automatisées sont combinées.

### Les causes de cette complexité :

- 60 % – Logique conditionnelle et/ou de regroupement qui prend en compte des règles métier complexes
- 56 % – Les systèmes sont anciens et il est difficile de s'y connecter
- 49 % – Plusieurs systèmes doivent être pris en compte
- 39 % – Il faut composer avec la logique humaine
- 34 % – Les systèmes sont développés en interne et il est difficile de s'y connecter
- 23 % – Les sous-processus ou systèmes concernés appartiennent à une autre équipe

Face à des processus de plus en plus complexes, numériques, interconnectés et automatisés...



**82 %**

craignent qu'un manque de contrôle ne conduise à un chaos numérique.



**77 %**

déclarent qu'un manque de contrôle a entraîné un risque accru de défaillance des processus métier stratégiques.



**82 %**

déclarent qu'un manque de contrôle a entraîné un risque accru pour l'entreprise en matière de conformité.



**69 %**

constatent qu'il devient de plus en plus difficile de les analyser et de les optimiser efficacement.

**82 %** affirment que si ce risque n'est pas maîtrisé, il pourrait conduire à un « cataclysme de l'automatisation ».

Un large consensus émerge : si des actions ne sont pas entreprises pour régler ces problèmes, ces derniers pourraient provoquer un chaos numérique, voire un « cataclysme de l'automatisation », où les erreurs d'automatisation s'enchaîneraient jusqu'à entraîner des conséquences désastreuses. Par conséquent, les entreprises sont en quête permanente de meilleurs outils pour orchestrer et coordonner les tâches de bout en bout sur différents endpoints de processus.



## L'IA : une arme à double tranchant

Les entreprises connaissent aujourd'hui le potentiel de l'IA et ce qu'elle pourrait leur apporter en transformant les opérations métier et les expériences des clients. L'IA peut optimiser de nombreux workflows humains et aider à rationaliser des processus complexes, à améliorer la prise de décision et à débloquent des gains d'efficacité que des processus manuels ne permettraient jamais d'atteindre.

La plupart des entreprises souhaitent adopter de nouvelles fonctionnalités d'IA au cours des trois prochaines années dans le but de mieux analyser et d'améliorer les processus. Toutefois, elles admettent également qu'elles peinent à faire évoluer l'IA et à la rendre opérationnelle dans toutes les sphères de l'entreprise. Les stratégies d'IA n'en sont qu'à leurs débuts, car les entreprises continuent d'en évaluer les effets sur les technologies et les processus existants, ainsi que l'impact potentiel sur la conformité et la sécurité. Elles sont nombreuses à s'inquiéter du manque de

transparence sur la manière dont les applications d'IA sont utilisées dans les processus métier, et du risque que cela implique en matière de conformité aux réglementations.

Pour exploiter tout le potentiel de l'IA, les entreprises doivent élaborer des stratégies robustes. Le rôle que joue l'IA dans l'automatisation des processus doit être clairement défini, en tenant compte des questions de sécurité, de gouvernance et d'intégration, et en veillant à l'alignement sur les objectifs plus globaux de l'entreprise.

**En définitive, presque toutes les personnes interrogées pensent que l'IA devra être orchestrée au sein des processus métier automatisés, au même titre que tout autre endpoint.**

## L'IA aujourd'hui



**85 %**

peinent à **faire évoluer l'IA et à la rendre opérationnelle** dans toutes les sphères de l'entreprise.



**93 %**

affirment qu'à terme, **les applications et les services d'IA** devront être **orchestrés** dans leurs processus métier si l'entreprise veut tirer le meilleur parti de ses investissements dans l'IA.

## L'IA demain



**84 %**

souhaitent **adopter de nouvelles fonctionnalités d'IA** au cours des trois prochaines années.



**88 %**

déclarent vouloir utiliser l'IA pour mieux **analyser et améliorer les processus**.

## L'IA et la conformité



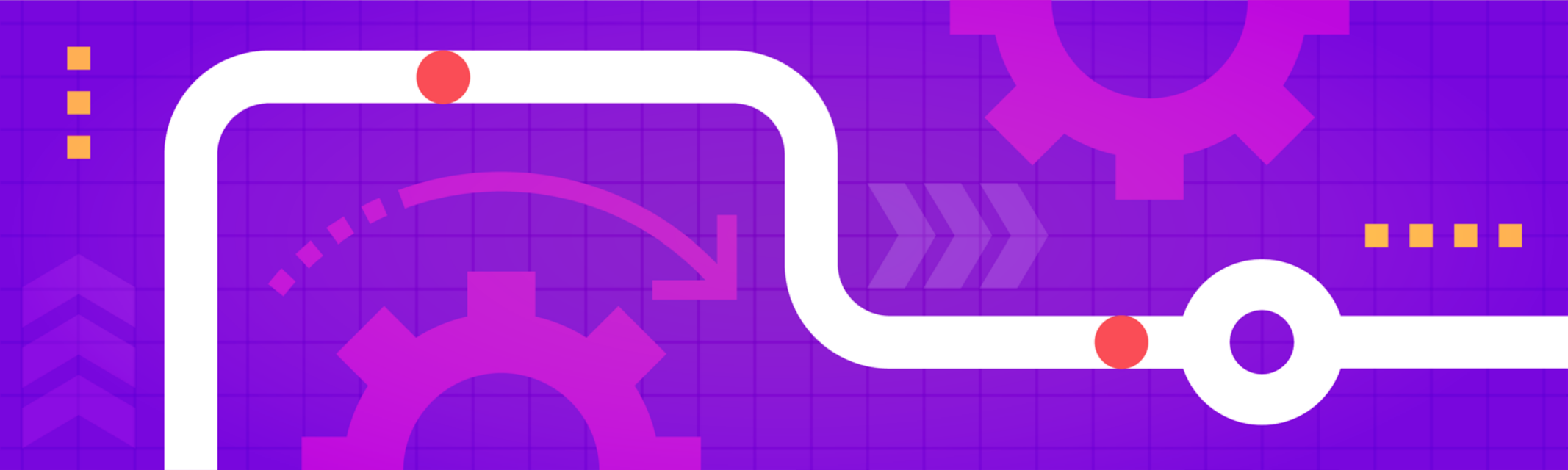
**84 %**

déclarent que le **manque de transparence** sur la façon dont les applications et les services d'IA sont utilisés dans les processus métier entraîne des problèmes de conformité réglementaire.



**90 %**

affirment que **les applications et services d'IA** doivent être **orchestrés** au sein des processus métier automatisés au même titre que tout autre endpoint afin de garantir la conformité aux réglementations.



## L'état actuel de l'automatisation des processus

Les grandes entreprises s'accordent à dire que l'automatisation des processus est essentielle à la transformation numérique. La quasi-totalité d'entre elles dispose d'ailleurs d'un centre d'excellence pour l'automatisation des processus.

De nombreuses entreprises ont constaté une hausse de la croissance de leur activité au cours de l'année écoulée grâce à l'automatisation des processus et ont pris l'engagement d'augmenter leurs dépenses dans ce domaine de 10 % ou plus.

Malgré cela, moins de la moitié de leurs processus opérationnels sont automatisés en moyenne à ce jour. Selon elles, leurs solutions actuelles d'automatisation des processus deviennent obsolètes, et les initiatives d'automatisation peinent à suivre le rythme de l'évolution de l'activité. C'est notamment le cas des entreprises qui ont investi dans des solutions ponctuelles pour automatiser des tâches particulières et qui se retrouvent aujourd'hui avec des solutions d'automatisation cloisonnées aux bénéfices limités.

## Automatisation des processus – Ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas

### Oui...



**93 %** disposent d'un centre d'excellence pour l'automatisation des processus.



**87 %** déclarent avoir constaté une hausse de la croissance de leur entreprise grâce à l'automatisation des processus au cours de l'année écoulée.



**83 %** prévoient d'augmenter de 10 % ou plus leurs dépenses en matière d'automatisation.

### Mais...



En moyenne, seuls **46 %** des processus organisationnels sont automatisés.



**82 %** déclarent que leurs solutions actuelles d'automatisation des processus commencent à devenir obsolètes.



**72 %** déclarent que les initiatives d'automatisation ne parviennent pas à suivre le rythme du changement dans les entreprises modernes.

De manière générale, les entreprises adhèrent fortement à l'idée de remplacer les grandes applications d'entreprise monolithiques (comme les ERP) par des architectures composables qui favorisent la flexibilité. Mais si elles sont une grande majorité à penser qu'il est important de regrouper les meilleures solutions, deux défis de taille se posent.

Tout d'abord, la plupart des entreprises sont aux prises avec des systèmes informatiques rigides qui les empêchent de répondre à la demande de nouveaux processus métier automatisés. Le fait que les processus métier soient cloisonnés dans des systèmes hérités opaques est un obstacle majeur à l'automatisation et à l'orchestration des processus. Il en va de même pour la persistance d'une conception obsolète des processus, qui, dans de nombreux cas, repose sur des outils et des langages propriétaires dont les fonctionnalités sont limitées et qui sont peu évolutifs. Deuxièmement, une certaine réticence en interne à adopter de nouvelles technologies souligne la nécessité d'une collaboration plus étroite entre les équipes informatiques et métier.

## Défis liés à la mise en œuvre d'une architecture composable

**94 %** déclarent qu'il est important pour leur entreprise d'avoir une architecture composable et flexible pour intégrer les solutions les plus performantes.

### Principaux défis liés à l'adoption d'une architecture composable

**55 %** Transition à partir de plateformes d'automatisation monolithiques ou héritées profondément enracinées

**51 %** Réticence interne à l'adoption de nouvelles technologies

## Le problème des systèmes hérités

**81 %** déclarent que le fait que les processus métier soient cloisonnés dans des systèmes hérités opaques empêche leur entreprise de mettre en place une automatisation efficace de bout en bout.

**85 %** déclarent que les systèmes existants et le manque d'agilité informatique ne leur permettent pas toujours de répondre aux demandes de modification ou d'automatisation de nouveaux processus métier.

**83 %** estiment que les grandes applications d'entreprise monolithiques, telles que les systèmes ERP, sur lesquelles repose la conception des processus métier doivent disparaître.



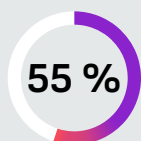
## Comprendre la valeur de l'orchestration des processus

Les entreprises se sont tournées vers la technologie et l'automatisation pour améliorer leur efficacité, accroître leur agilité opérationnelle et réduire le travail manuel. Pourtant, elles sont nombreuses à affirmer ne pas avoir exploité pleinement le potentiel de l'automatisation, généralement en raison de la complexité des processus ou des activités.

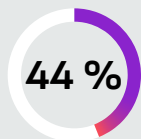
Dans les entreprises qui parviennent à créer de la valeur ajoutée grâce à l'automatisation, l'une des clés de la réussite est l'orchestration des processus, qui consiste à coordonner les différents éléments mobiles ou endpoints d'un processus métier, voire à connecter plusieurs processus entre eux. Les avantages de l'orchestration des processus sont bien connus.

Les entreprises qui ont réussi à mettre en œuvre cette orchestration constatent une amélioration du service et de l'expérience client, une plus grande satisfaction des employés et une plus grande efficacité métier.

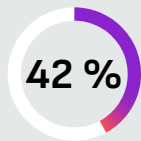
## Avantages de l'orchestration des processus :



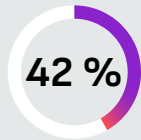
Amélioration du service et de l'expérience client



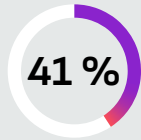
Augmentation de la standardisation des processus, menant à une plus grande efficacité



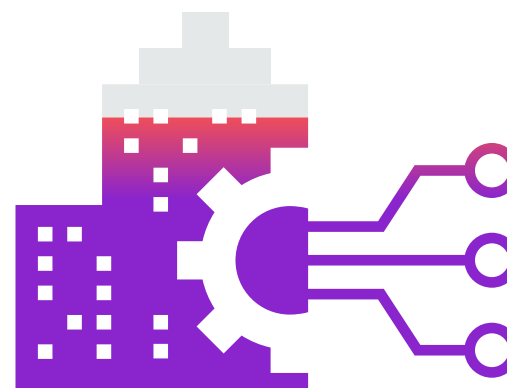
Prise de décision plus rapide



Intégration et réutilisation des processus



Augmentation de la satisfaction des employés

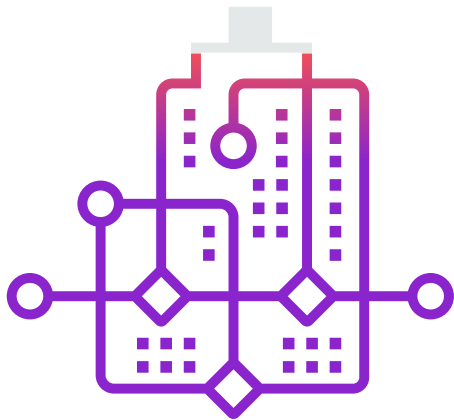


**72 %**

des entreprises estiment que l'orchestration des processus joue un rôle important dans la transformation numérique.

## Maturité de l'orchestration des processus

Cependant, les [niveaux de maturité de l'orchestration des processus](#) varient d'une entreprise à l'autre. Peu d'entre elles ont atteint le stade avancé, avec tous les avantages que cela implique. La plupart des entreprises disent pratiquer l'orchestration des processus, mais pour un grand nombre d'entre elles, cela signifie simplement l'utiliser pour un seul cas d'utilisation ou workflow. Certaines entreprises ont réussi à intégrer l'orchestration des processus à travers de multiples cas d'utilisation dans plusieurs domaines ou départements. Par contre, elles sont très peu nombreuses à l'avoir intégrée à l'échelle de l'entreprise.



**89 %**

des entreprises déclarent pratiquer l'orchestration des processus.

**50 %**

l'ont intégrée dans un seul cas d'utilisation.

**38 %**

l'ont intégrée dans de multiples cas d'utilisation, dans plusieurs domaines ou départements.

**12 %**

l'ont intégrée à l'échelle de l'entreprise.

## La nécessité d'une (meilleure) orchestration des processus

Dans tous les cas, les entreprises reconnaissent la nécessité de disposer de meilleurs outils pour gérer la manière dont les processus métier s'articulent entre eux. Il apparaît clairement que, bien que l'automatisation des processus soit largement mise en œuvre, il existe une grande variété de systèmes et de processus, et aucun moyen unique de les contrôler tous. De même, beaucoup estiment que, sans orchestration, les entreprises auront du mal à tirer pleinement parti des avantages majeurs de l'hyper-automatisation et de l'entreprise autonome.



**82 %**

déclarent avoir besoin de meilleurs outils pour gérer l'interconnexion de leurs processus.



**79 %**

déclarent que malgré leurs nombreux processus automatisés, elles ne disposent pas d'un moyen efficace de tous les contrôler.



**86 %**

expliquent qu'une entreprise ne peut pas mettre en place l'hyper-automatisation sans avoir déployé l'orchestration des processus.



**81 %**

affirment qu'une entreprise ne peut pas être véritablement autonome sans orchestration des processus.

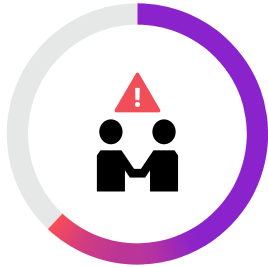


## Les risques liés au manque d'alignement entre les équipes informatiques et opérationnelles

Dans la plupart des entreprises, les équipes opérationnelles et informatiques peinent à collaborer sur des processus et des projets individuels, que ce soit lors de la mise en place ou pour leur maintenance et optimisation continues. Une mauvaise communication entre ces équipes peut entraîner la création ou le déploiement de solutions inadaptées pour les clients, ce qui peut avoir un impact notable sur le délai de mise sur le marché ainsi que sur l'expérience et la satisfaction des clients (et des employés).

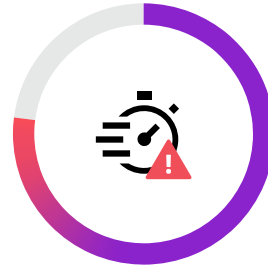
Les entreprises reconnaissent le manque d'alignement entre leurs équipes informatiques et opérationnelles lorsqu'il s'agit de répondre aux exigences métier. Le risque est bien réel pour les projets d'automatisation dont la mise en place peut être problématique dans des environnements complexes comportant des systèmes hérités. Dans les grandes entreprises, les responsables métier et informatiques s'accordent à dire que les efforts d'automatisation et les stratégies métier ne sont pas assez souvent alignés.

## Les disparités entre les équipes opérationnelles et informatiques



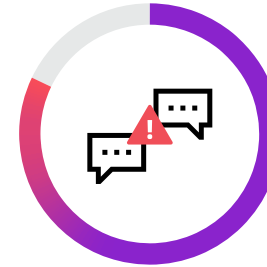
62 %

déclarent que les équipes opérationnelles et informatiques éprouvent des difficultés à collaborer sur des processus et/ou des projets individuels.



77 %

déclarent que le temps nécessaire pour concevoir les processus et approuver leurs modifications est un goulot d'étranglement pour leur entreprise.



82 %

déclarent qu'une mauvaise communication entre les équipes nuit au développement et au déploiement de solutions adaptées pour les clients.

En outre, les équipes opérationnelles ne se rendent pas toujours compte de la quantité de travail que cela représente pour l'équipe informatique lorsqu'elles modifient les processus métier. Parallèlement, les équipes informatiques sont perçues par les autres services comme des freins, même lorsque des contraintes techniques, telles que les systèmes hérités, les empêchent de répondre aux exigences de l'entreprise.

En adoptant des normes ouvertes telles que Business Process Model and Notation (BPMN) et Decision Model and Notation (DMN), les entreprises peuvent visualiser et simuler des processus de bout en bout afin de s'assurer que les équipes parlent le même langage au moment de concevoir et de mettre en œuvre l'automatisation. En outre, **la mise en œuvre de technologies dotées d'architectures ouvertes facilite grandement l'intégration de différents outils et systèmes, offrant ainsi aux équipes informatiques la flexibilité nécessaire pour répondre aux exigences spécifiques de l'entreprise.** Cela contribue également à un meilleur alignement, car les services informatiques peuvent se positionner comme un accélérateur et non plus comme un frein au développement de l'entreprise.

## Ce que pensent les équipes opérationnelles...



**46 %** des collaborateurs métier déclarent que les équipes opérationnelles et informatiques n'ont pas la même vision ni la même compréhension des besoins de l'entreprise.



**39 %** des collaborateurs métier déclarent que les équipes informatiques refusent souvent de répondre à leurs demandes en invoquant des contraintes techniques.



**39 %** des collaborateurs métier déclarent vouloir apporter des changements aux processus métier, mais que les problématiques informatiques engendrent souvent des délais plus longs que prévus.



**43 %** des collaborateurs métier s'accordent à dire que les projets sont parfois retardés en raison d'un manque de compréhension et d'une mauvaise communication entre les équipes opérationnelles et informatiques.



**44 %** des collaborateurs informatiques déclarent que les responsables métier ne se rendent pas compte de la quantité de travail que leur demande la modification d'un processus métier.



**61 %** des collaborateurs informatiques déclarent que si les responsables métier veulent recevoir plus souvent des réponses positives à leurs demandes, ils doivent investir dans des technologies modernes afin que l'équipe informatique puisse s'affranchir des systèmes hérités.



**28 %** des collaborateurs informatiques expliquent que les responsables métier formulent des demandes sans en comprendre les conséquences pour l'équipe informatique.



**59 %** des collaborateurs informatiques s'accordent à dire que les projets sont parfois retardés en raison d'un manque de compréhension et d'une mauvaise communication entre les équipes opérationnelles et informatiques.

## Ce que pensent les équipes informatiques...

# Conclusion

La transformation numérique est aujourd'hui un facteur de réussite majeur pour les entreprises qui cherchent à devenir plus agiles et efficaces, et à créer davantage de valeur ajoutée. Alors que l'IA et l'automatisation jouent un rôle central dans le succès des projets de digitalisation, de nombreuses entreprises peinent à mettre en œuvre ces fonctionnalités de manière efficace. Et pour cause, les paysages technologiques sont trop complexes, les applications cloisonnées et les solutions héritées difficiles à mettre à jour.

**Camunda permet aux entreprises de dompter cette complexité, d'opérationnaliser l'IA et d'accélérer la transformation grâce à l'orchestration et à l'automatisation des processus. Les entreprises peuvent concevoir, gérer et améliorer les processus qui sous-tendent leur activité, quels que soient leur nature et l'endroit où ils sont exécutés. Dotée d'une architecture composable, la solution Camunda est conçue pour les entreprises à la recherche d'une stratégie d'automatisation mixte qui s'appuie sur les investissements technologiques existants et qui est prête à mettre en œuvre tous les systèmes à venir.**

S'associer à Camunda permet d'assurer une meilleure communication et une collaboration plus rapide entre les collaborateurs métiers et informatiques. L'entreprise peut alors compter sur une équipe soudée capable d'adapter avec succès les modèles de processus et de décision en fonction de l'évolution de ses besoins, et de fournir l'observabilité nécessaire pour assurer le bon déroulement des opérations.

**CAMUNDA**

# À propos du rapport

Camunda a demandé à Coleman Parkes de mener une enquête auprès de 800 personnes (350 aux États-Unis, 150 au Royaume-Uni, 150 en Allemagne et 150 en France) dans des entreprises de plus de 1 000 employés. Toutes les personnes interrogées sont soit responsables, soit fortement impliquées dans l'automatisation des processus au sein de leur entreprise. Cette enquête a été réalisée en ligne entre le 30 septembre et le 28 octobre 2024.

**Pour en savoir plus sur les thèmes abordés dans ce rapport, veuillez nous contacter.**

**NOUS CONTACTER**



# À propos de Camunda

Camunda permet aux entreprises d'orchestrer et d'automatiser les processus impliquant personnes, systèmes et appareils afin de maîtriser durablement la complexité opérationnelle, accroître l'efficacité et exploiter tout le potentiel de l'IA. Conçue pour les équipes métier et les services informatiques, la plateforme d'orchestration et d'automatisation de Camunda permet d'exécuter tous types de processus, avec la rapidité et l'échelle requises pour améliorer la compétitivité, tout en garantissant sécurité, gouvernance et innovation. Plus de 700 entreprises leaders de leurs secteurs, telles que Atlassian, Decathlon, EDF et Vodafone, font confiance à Camunda pour concevoir, orchestrer, automatiser et optimiser leurs processus critiques, accélérant ainsi leur transformation digitale. Pour en savoir plus, consultez [camunda.com](https://camunda.com).

Planifiez une démonstration personnalisée  
de la plateforme d'automatisation et  
d'orchestration des processus Camunda.

RÉSERVER MAINTENANT

**CAMUNDA**