

Les robots sont parmi nous : êtes-vous prêts?

En cette époque de pressions budgétaires et de demandes croissantes à l'égard des services publics, la robotisation des processus est une solution viable et novatrice pour relever les défis auxquels le gouvernement et le secteur public doivent faire face.

En quoi consiste la robotisation des processus?

La robotisation des processus est une technologie fondée sur des robots logiciels pour automatiser les tâches répétitives. Elle est différente des outils d'entreprise habituels, car elle utilise la même interface que la main-d'œuvre humaine pour effectuer les tâches requises. Elle imite des processus reproductibles qui sont fondés sur des règles dans tous les systèmes, y compris les sites web, les courriels et les bases de données. La robotisation des processus peut réduire de 40 % à 80 % le temps requis pour traiter manuellement de l'information. Elle permet également d'effectuer des tâches avec plus d'exactitude et de produire des résultats de meilleure qualité en réduisant de 20 % à 40 % les erreurs de traitement.

Comment la robotisation des processus peut-elle être utile dans le secteur public?

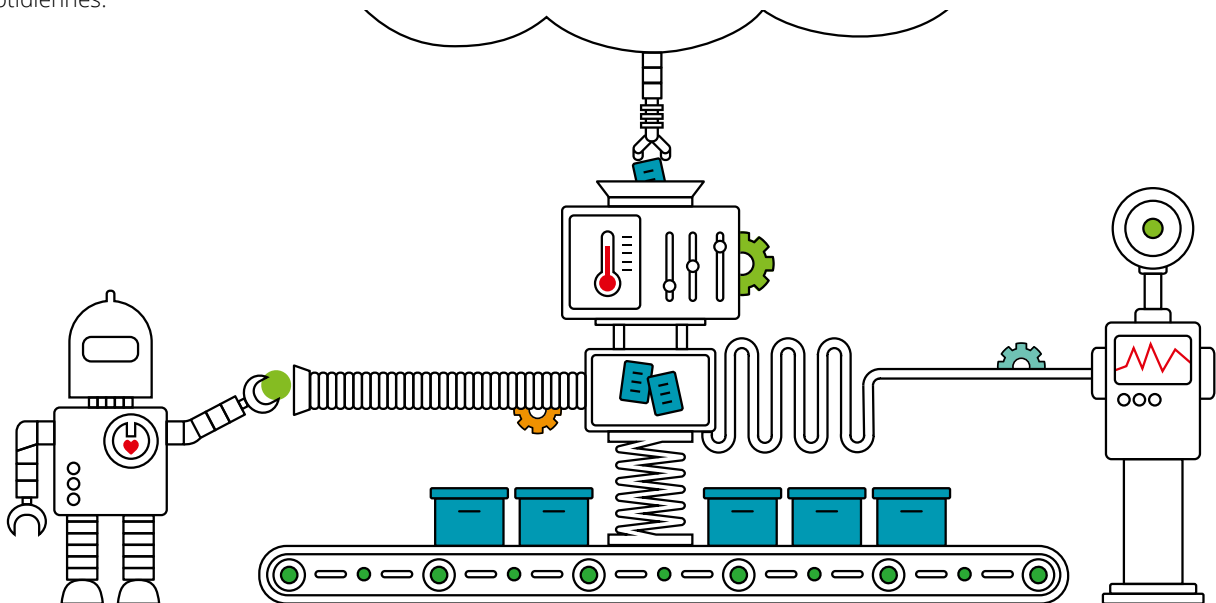
Une stratégie d'automatisation efficace permet de relever de nombreux défis courants, notamment :

- l'augmentation des demandes des citoyens, les gels embauche exigent un haut niveau de travail manuelle avec ou les réductions de personnel;
- la difficulté à recruter et à garder des employés débutants à des postes d'entrée et de traitement des données;
- des charges de travail de plus en plus importantes;
- des changements fréquents aux politiques qui doivent être intégrés aux pratiques d'affaires;
- un manque de capacité des équipes à résoudre les problèmes qui empêchent l'organisation de progresser tout en complétant leurs tâches quotidiennes.

Quels types de tâches peuvent être gérées par la robotisation des processus?

Les tâches idéales pour la robotisation des processus :

- sont fondées sur des données d'entrée numériques et structurées;
- comportent une grande part de travaux manuels avec peu ou pas de soutien automatisé;
- comprennent un volume élevé de transactions nécessitant beaucoup de ressources et de temps, ou dont l'incidence des erreurs peut être importante;
- enregistrent souvent des fluctuations de la demande et des retards.



Pourquoi le secteur public doit-il impérativement considérer la robotisation des processus?

Nous croyons que le secteur public peut bénéficier d'une plus vaste utilisation de la robotisation des processus. L'utilisation de diverses technologies d'automatisation peut entraîner des changements fondamentaux à la manière dont le secteur public exerce ses activités et offre des services aux citoyens.

La robotisation des processus gère les tâches répétitives et banales, ce qui permet de donner plus de temps aux travailleurs de première ligne, de rehausser leur productivité et d'améliorer le temps de traitement des demandes du public. Les travailleurs peuvent ainsi se consacrer à des tâches plus intéressantes et plus valorisantes et peuvent faire une meilleure utilisation de leurs aptitudes. En outre, la robotisation des processus diminue les risques de commettre des erreurs, comme donner par inadvertance à un employé de l'accès inapproprié à certains renseignements, ce qui est important lorsque nous traitons des données confidentielles et sensibles des citoyens.

Comment intégrer la robotisation des processus dans le secteur public

Dans de nombreux pays, les dépenses relatives au secteur public sont restées stagnantes alors que les demandes des citoyens ont augmenté, obligeant ainsi les organisations à en faire plus avec moins. La robotisation des processus offre une réelle occasion aux organisations du secteur public d'accroître leur productivité, de réduire le nombre d'erreurs et de respecter les attentes en matière de service tout en conservant une main-d'œuvre stable.

Voici certaines occasions propres à ce secteur.

- **Un gouvernement centralisé** : comptabilité et production de rapports externes; gestion des revenus et des comptes débiteurs; gestion des dépenses, des comptes créditeurs et des paiements; et gestion du cycle de vie des employés, y compris le recrutement et l'intégration;
- **Sécurité et justice** : recommandations en matière de gestion des fraudes et des cyberrisques; avis relatifs au trafic et aux pénalités, gestion des crimes; et vérification des antécédents;
- **Santé** : vérification des licences d'infirmier; gestion des stocks de produits de santé; et traitement des congés des patients;
- **Éducation** : gestion des admissions et des inscriptions; gestion des horaires des étudiants; gestion de l'utilisation des écoles; gestion du financement étudiant; et maintenance de la base de données des anciens;
- **Services sociaux** : signalement des incidents; gestion des dossiers; inscriptions aux programmes et vérification des admissibilités; gestion de l'utilisation des installations; et répartition des ressources.

Avantages pour le secteur public

L'automatisation peut réduire au moins 40 % à 80 % le nombre d'heures requises pour effectuer des activités de traitement, ce qui permet de redéployer ces heures (ou des capacités) afin d'améliorer les services offerts aux citoyens. La robotisation des processus permet également de réduire les erreurs de traitement de 20 % à 40 %, car les robots exécutent leurs tâches avec plus d'exactitude.

Étude de cas : au Canada, Deloitte a mis en œuvre une validation de principe pour permettre à un organisme de don d'organes et de tissus d'automatiser le transfert de données de laboratoires entre des systèmes hospitaliers. Cette automatisation a permis de réduire le travail requis par les assistants de laboratoire pour effectuer l'entrée des données, d'atténuer les risques d'erreurs potentielles et de réduire le nombre de tâches en attente, ce qui est un excellent avantage dans le cadre du processus de repérage de donneurs et de receveurs d'organes.

- **Création de capacités** : l'automatisation des tâches routinières permet aux employés de se concentrer sur des activités plus importantes, d'acquérir de nouvelles compétences et d'accroître leur expertise;
- **Expérience améliorée pour les citoyens et les employés** : la robotisation des processus peut améliorer la qualité du travail effectué par les employés en diminuant le nombre de tâches répétitives et manuelles, ce qui rehausse la productivité de la main-d'œuvre. L'automatisation peut également permettre de fournir des services plus efficaces et rentables aux clients.

Étude de cas : un ministère du gouvernement de la Colombie-Britannique a mis en œuvre la robotisation des processus pour traiter plus rapidement les demandes de ses clients. L'automatisation a permis de réduire de 90 % le temps de traitement de ces demandes, d'éliminer les risques d'erreurs et de repérer des occasions de réaffecter de 20 à 40 employés à des tâches plus utiles et stratégiques.

Personnes-ressources

Alida Meghji

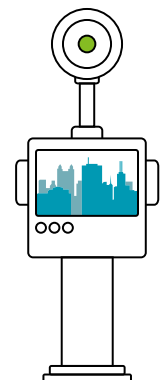
Directrice principale
Consultation
ameghji@deloitte.ca

Mike Rosenblood

Directeur principal
Consultation
mrosenblood@deloitte.ca

Kico Amata

Directeur de service
Consultation
kamata@deloitte.com.au



www.deloitte.ca

Deloitte offre des services dans les domaines de l'audit, de la certification, de la consultation, des conseils financiers, des conseils en gestion des risques et de la fiscalité, et des services connexes, à de nombreuses entreprises du secteur privé et public. Deloitte sert quatre entreprises sur cinq du palmarès Fortune Global 500® par l'intermédiaire de son réseau mondial de cabinets membres dans plus de 150 pays et territoires, qui offre les compétences, le savoir et les services de renommée mondiale dont les clients ont besoin pour surmonter les défis d'entreprise les plus complexes. Pour en apprendre davantage sur la façon dont les quelque 264 000 professionnels de Deloitte, dont 9 400 au Canada, ont une influence marquante, veuillez nous suivre sur [LinkedIn](#), [Twitter](#) ou [Facebook](#).

Deloitte désigne une ou plusieurs entités parmi Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société fermée à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ainsi que son réseau de cabinets membres dont chacun constitue une entité juridique distincte et indépendante. Pour obtenir une description détaillée de la structure juridique de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses sociétés membres, voir www.deloitte.com/ca/apropos.