

Rob'O

Centre d'excellence de robotique

MÉRIQUE CENTRE
ROBO ASSISTAN'
LLENCE ROBOTI
RE EXCELLENCE
LENCE ROBOTI
AL NUMÉRIQUE
TIQUE RPA ROB
RIQUE CENTRE
ROBO ASSISTAN'
NTRE EXCELLENCE
SISTANT DIGITAL I
EXCELLENCE ROBOTI

Introduction

La transformation numérique est un enjeu majeur des services publics de l'État. En Occitanie, le Lab'O a développé une solution innovante pour aider les administrations publiques à faire face aux tâches répétitives à faible valeur ajoutée : les assistants numériques. Entre 2021 et 2022, la Robotic Process Automation (RPA) a été expérimentée avec succès. La nécessité d'internaliser des compétences s'est rapidement faite sentir pour répondre à un besoin grandissant des services. C'est ainsi que le projet Rob'O, centre d'excellence régionale de robotique, porté par le Lab'O, a vu le jour.

Ce livret vise à présenter en détails ce projet et à expliquer comment la RPA peut aider les administrations publiques à améliorer leur efficacité, leur productivité mais aussi le bien être au travail des agents.





Centre d'excellence
de robotique

Sommaire

- 4 | Le centre Rob'O, c'est quoi ?
- 6 | Assistants numériques dans la fonction publique
- 8 | Périmètre d'action du centre Rob'O
- 9 | Outils
- 10 | Organisation
- 12 | Étapes clés du développement d'un assistant numérique
- 14 | Contacts

Le centre Rob'O, c'est quoi ?

L'objectif du centre d'excellence de robotique est **d'internaliser une offre de service complète autour de la Robotic Process Automation (RPA)** : méthodologie, formation, communication, développement et maintenance. Le centre d'excellence porte la stratégie d'automatisation globale des services permettant de déployer et dupliquer les automates en toute autonomie auprès des services de l'État en Occitanie. Le centre d'excellence est constitué d'agents des SGC-SIC nommés puis formés à la RPA.

RPA, c'est quoi ?



C'est un automate qui reproduit au clic près un processus chronophage : saisie de données, organisation de documents, envoi de courriel...

Contexte

Dans le cadre de ses actions d'accompagnement à la dématérialisation des processus, le Lab'O a accompagné le développement d'automates ou assistants numériques basés sur la technologie de RPA.

Les services de l'État en Occitanie comptent aujourd'hui une dizaine d'automates/assistants numériques en fonctionnement pour répondre aux besoins des agents sur des processus lourds, répétitifs et à faible valeur ajoutée.

Objectifs du centre Rob'O

- → Internaliser une offre de service complète sur la RPA
- → Structurer une stratégie de déploiement de la RPA au sein des services de l'État en Occitanie
- → Permettre une collaboration inter-départementale sur les projet de RPA
- → Rendre autonomes les services dans la conception d'assistants numériques
- → Porter la dynamique régionale des services de l'État pour le déploiement de la RPA : communication, retour d'expérience, formation, ...

Indicateurs clé de performance de Rob'O



Nombre de robots déployés par département



Nombre de développeurs et d'analystes formés



Nombre de robots déployés à l'échelle régionale



Nombre d'heures agent économisées

Assistants numériques

dans la fonction publique

Qu'est-ce qu'un assistant numérique ?

C'est un programme permettant de soulager les agents dans l'exécution des processus numériques répétitifs.

- → Un assistant numérique reproduit au clic près les actions réalisées par l'agent dans le cadre d'un processus.
- → Il s'agit d'un outil non invasif sur le plan informatique et simple à mettre en place techniquement. Il intervient sur les systèmes et services existants qui ne communiquent pas ensemble.
- → L'assistant effectue, sur consigne de l'agent, l'ensemble des tâches pour lesquelles il a été programmé. Il peut intervenir à toutes heures (jours/nuits et congés) et peut traiter de grandes masses de dossiers en quelques heures avec un risque d'erreur proche du zéro.
- → L'assistant numérique permet à l'agent de se concentrer pleinement sur ses missions.

Les bénéfices identifiables



Une technologie qui a fait ses preuves dans les administrations publiques et qui agit en interaction avec les outils de gestion

Les automates peuvent être superposés à l'ensemble de l'environnement applicatif et peuvent interagir avec l'ensemble des outils sans besoin d'actions des éditeurs de solutions.

Assistants numériques

dans la fonction publique

Les bénéfices identifiables



Précision

Augmentation de la fiabilité de la donnée. (Risque d'erreur de saisie infime).



Qualité de vie au travail

L'assistant numérique permet à l'agent d'être pleinement concentré sur des activités valorisantes et stimulantes.



Uniformité

Il met en œuvre un processus unique et permet un traitement uniformisé des données.



Gestion des pics

Les automates sont pertinents pour répondre aux pics de charges, intensification rapide des tâches et aux creux de l'activité.



Gain de temps

Libère le temps de travail pour des tâches à plus grande valeur ajoutée.



Multi-métiers

Les automates peuvent servir l'ensemble des métiers de l'administration.

Périmètre d'action

du centre Rob'O

Le centre d'excellence Rob'O intervient au niveau régional en Occitanie. C'est un collectif de travail réunissant les forces de développement et d'analyse de processus présentes dans les départements engagés pour développer la RPA dans leurs territoires comme au niveau régional.

Le périmètre d'intervention du centre Rob'O couvre à la fois des besoins spécifiques à certains départements comme des besoins collectifs traités à l'échelle régionale. Pensé comme un modèle duplicable, il peut être reproduit dans d'autres régions.





Outils

Le centre Rob'O utilise pour son fonctionnement quotidien les outils mis à disposition par la DNUM du ministère de l'Intérieur et DINUM. Un espace Resana a été créé pour permettre aux membres du centre Rob'O de collaborer et de partager leurs ressources et travaux : scripts, documents de présentation, notes de vulgarisation, etc... Le centre Rob'O bénéficie, grâce au financement de la DITP, de licences Ui Path permettant de développer les robots et de les mettre en services. Le choix de cette solution logicielle repose sur des questions d'efficacité et d'accessibilité des ressources. Le recours à un logiciel libre équivalent pourra être évoqué avec les membres du centre.



Espace RESANA

L'espace RESANA du centre d'excellence de robotique permet d'informer tous les acteurs du projet.

➔ resana.numerique.gouv.fr

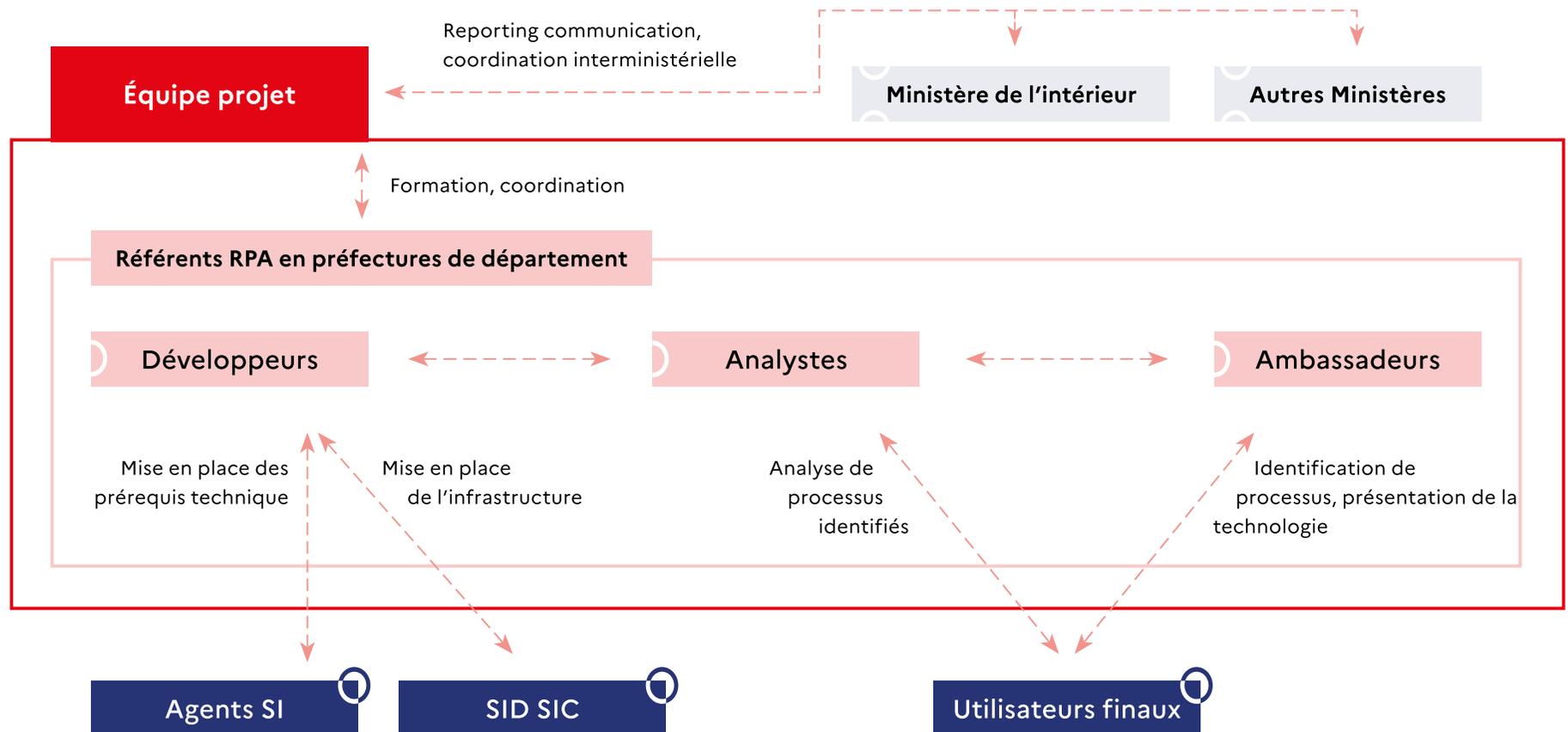


UiPath

UiPath est le logiciel qui permet d'automatiser les processus à actions itératives et chronophages.

➔ www.uipath.com

Organisation



Acteurs et rôles



Manager Centre ROB'O

- Pilote le Centre ROB'O
- Responsable de la gestion des connaissances et arbitrages divers

Développeur RPA

- Développe les robots en suivant les bonnes pratiques
- Réalise les tests techniques et réalise les corrections durant les phases de test et de déploiement
- Communique et traite les exceptions non identifiées pendant la phase de design
- Assure la revue périodique de la qualité des assistants numériques



Analyste RPA

- Réalise l'évaluation et la qualification des opportunités d'automatisation, analyse, optimise et formalise le processus à automatiser avec le service métier concerné
- Assure l'interface entre le service métier et le processus développé
- Valide le processus qu'il transmet au développeur
- Participe aux tests et valide les automates



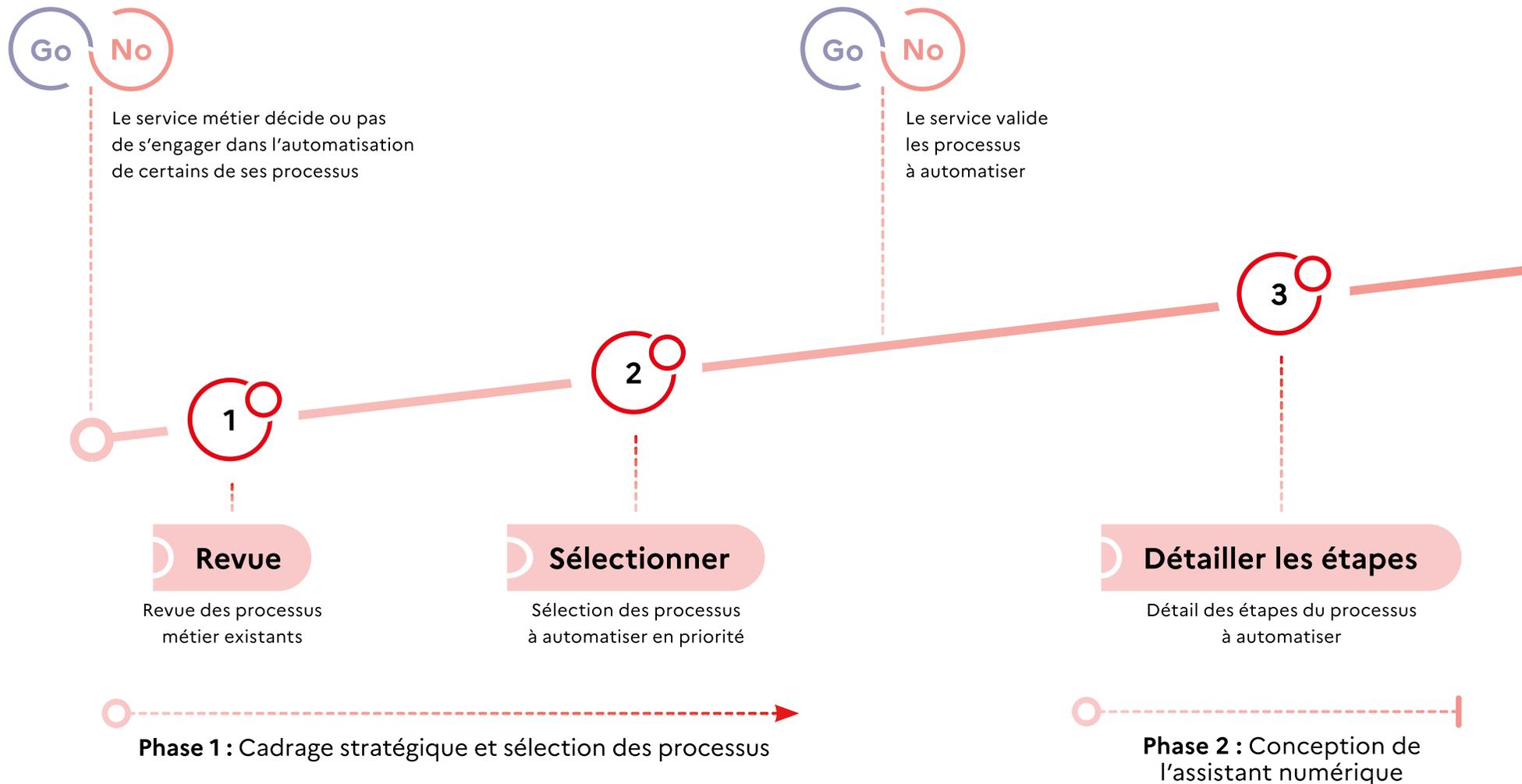
Ambassadeur RPA

- Promeut le RPA auprès des services
- Récolte et priorise les opportunités d'automatisation parmi les processus rencontrés
- Accompagne les analystes dans les phases de modélisation et de test



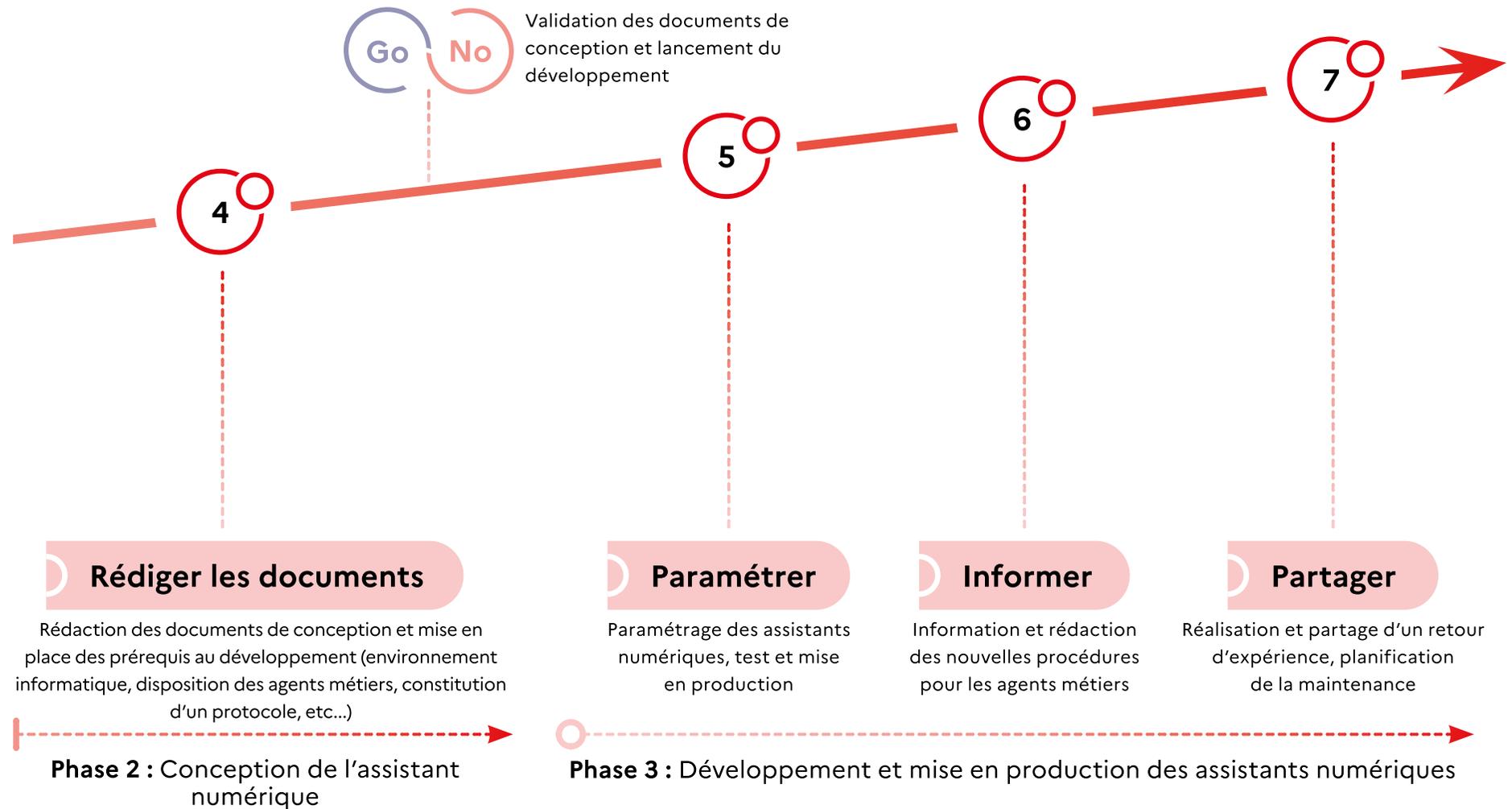
Étapes clés

du déploiement d'un assistant numérique



Étapes clés

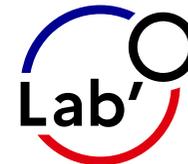
du déploiement d'un assistant numérique





PRÉFET
DE LA RÉGION
OCCITANIE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



JUMÉRIQUE CENT
A ROBO ASSISTA
CELLENCE ROBO
NTRE EXCELLEN
CELLENCE RPA
JMÉRIQUE CENT
A ROBO ASSISTA
NTRE EXCELLEN
SISTANT DIGITA
CELLENCE ROBO
GITAL NUMÉRIQUE
BOTIQUE RPA ROBO

**Centre d'excellence
de robotique**

Avril 2023