

Une étude de Forrester
Consulting commandée
par IBM

Avril 2020

L'avenir du travail, c'est maintenant : renforcez la résilience et l'adaptabilité grâce à l'automatisation et l'IA

Table des matières

- 1** Sommaire
- 3** Les forces de l'automatisation vont transformer la façon de conduire l'entreprise
- 5** Automatisation intelligente et avenir du travail
- 10** Annexe

Directeur du projet :

Andrew Magarie, Consultant senior en impact sur le marché

Étude contributive :

Groupe d'étude sur le développement et la livraison d'applications de Forrester

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting propose des services de conseil indépendants et objectifs, qui reposent sur un travail de recherche, pour aider les dirigeants à réussir dans leurs entreprises. Qu'il s'agisse de courtes sessions de stratégie ou de projets sur mesure, les services de conseil de Forrester vous mettent en contact direct avec des analystes qui mobilisent leur expertise pour répondre aux défis spécifiques de votre activité. Pour en savoir plus, rendez-vous sur forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations fournies s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les avis exposés reflètent un jugement donné lors de cette publication et peuvent être amenés à évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs entreprises respectives. Pour obtenir des informations complémentaires, rendez-vous sur forrester.com. [E-45732]



Près des deux tiers des entreprises interrogées s'attendent à ce que les progrès de l'automatisation perturbent considérablement leur personnel au cours des cinq prochaines années.

Sommaire

La vague actuelle de la transformation numérique repose sur l'automatisation des workflows et des tâches, et laisse généralement les processus existants intacts. La manière dont le travail est effectué, et qui l'effectue, reste en grande partie inchangée. Avec l'automatisation intelligente (AI), les choses seront différentes. Forrester définit l'automatisation intelligente comme étant un ensemble de 19 technologies qui sont importantes pour la prochaine phase de la transformation numérique : cela comprend l'automatisation robotisée des processus (RPA) et l'automatisation des workflows, ainsi que des composants d'intelligence artificielle (IA) tels que l'intelligence conversationnelle et l'apprentissage machine (ML). Les technologies d'automatisation intelligentes combinent l'automatisation des tâches et des processus avec des éléments de base de l'IA pour atteindre la prochaine étape de la transformation numérique.

Les entreprises ont appris à leurs dépens que les perturbations au niveau mondial, telles que les pandémies, peuvent également affecter la main-d'œuvre. Le changement climatique, les guerres commerciales et d'autres macro-événements constituent également des menaces potentielles. La résilience, c'est-à-dire la capacité à se remettre rapidement d'un changement perturbateur, fait désormais la une des journaux. Et les principaux thèmes de la résilience aujourd'hui sont la continuité des activités, la répartition du travail, la migration vers le Cloud et la rentabilité.

L'automatisation, sous toutes ses formes, permet de répondre à ces macro-événements¹. L'automatisation intelligente offre aux entreprises la possibilité d'intégrer une bien plus grande adaptabilité dans leurs modèles de fonctionnement et leurs cadres de prestation de services. Par exemple, l'automatisation intelligente peut être déployée pour gérer les pics de demande dans les processus de base qui acheminent les biens, les informations ou les services aux clients. Les travailleurs numériques exécuteront les processus de la chaîne d'approvisionnement en période de perturbation, ce qui renforcera la résilience et la continuité des activités. Par conséquent, la crainte de futures perturbations au niveau mondial entraînera des investissements dans l'automatisation et une transformation plus rapide de la main-d'œuvre. Ce rapport aide les entreprises à comprendre comment cette phase de transformation numérique affectera la main-d'œuvre, et fournit des conseils afin de prévoir ces changements.

IBM a chargé Forrester Consulting d'évaluer la manière dont les entreprises se préparent à l'adoption de l'automatisation intelligente et ses effets sur la main-d'œuvre. Trois rapports ont été produits, qui résument les études effectuées auprès de plus de 700 personnes. Ces rapports peuvent être consultés ensemble ou individuellement. Le premier rapport intitulé « Réinvention des workflows » souligne le rôle de la modernisation des processus et des workflows dans la transformation numérique. Le deuxième rapport intitulé « Comment l'automatisation intelligente façonnera la main-d'œuvre de demain » décrit le calendrier et les enjeux de la transformation induite par l'automatisation. Le troisième rapport intitulé « Préparation de l'entreprise pour l'avenir du travail » permet de mettre en pratique les conclusions des deux premiers rapports. Le second et le troisième rapports reposent sur une enquête en ligne de Forrester de janvier 2020 auprès de 269 décideurs dans les domaines des affaires et des technologies dans des entreprises mondiales qui ont mis en œuvre et gèrent des initiatives d'automatisation et d'IA. Compte tenu de l'étendue des technologies qu'elles ont adoptées, ces entreprises se considèrent comme étant des leaders de l'automatisation.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

- 1. La main-d'œuvre de demain sera radicalement différente de celle d'aujourd'hui.** En raison des progrès de l'automatisation, 80 % des entreprises interrogées prévoient au moins un certain degré de perturbation pour leur personnel au cours des cinq prochaines années. Bien qu'il s'agisse d'une projection, les premiers indicateurs de changement sont déjà là. En moyenne, les personnes interrogées ont besoin de reformer, améliorer les compétences ou modifier les rôles de leur personnel en raison de nouvelles initiatives d'automatisation, plus d'une fois par an (tous les dix mois). Cette tendance devrait s'accélérer compte tenu du contexte économique actuel.
- 2. L'automatisation aura des effets différents sur la main-d'œuvre.** Bien que la quasi-totalité des travailleurs verra leurs responsabilités modifiées en raison de l'automatisation, la nature de ce changement variera en fonction de la structure de leur travail, ainsi que du secteur dans lequel ils travaillent. Les personnes interrogées estiment que les employés qui effectuent des tâches moins complexes sont plus vulnérables à l'automatisation. Si le travail moins complexe peut être remplacé par l'automatisation, le travail plus complexe peut être transformé d'autres manières. L'automatisation introduit à la fois des bénéfices et des défis.
- 3. Les entreprises doivent se préparer pour l'avenir du travail et suivre le rythme de l'accélération de l'automatisation.** L'objectif sera de réussir à gérer les changements induits par une plus grande automatisation. Il s'agit notamment d'embaucher et de retenir les talents qui s'épanouiront au sein d'une nouvelle main-d'œuvre, de modifier les modèles de fonctionnement pour adopter une collaboration homme-machine, et de créer des pratiques de gestion du changement pour guider les employés tout au long de la transformation. La manière dont les entreprises mettent en œuvre des pratiques pour relever ces défis déterminera leur compétitivité à l'avenir.

Les forces de l'automatisation vont transformer la façon de conduire l'entreprise

Forrester définit trois forces principales pour l'automatisation : l'évolutivité, le contrôle et la convergence². Ces forces décrivent comment l'automatisation affectera la manière dont les entreprises se développent, fonctionnent et prennent des décisions. Forrester a mené une enquête auprès de grandes entreprises qui ont mis en œuvre des technologies d'automatisation intelligentes afin de déterminer l'impact de ces forces au cours des cinq prochaines années (voir Figure 1) :

- > **Évolutivité.** Une plus grande automatisation permet aux entreprises de se développer en investissant dans les données et la technologie plutôt que dans le travail humain et/ou l'infrastructure physique. Soixante-deux pour cent des entreprises interrogées déclarent que cette nouvelle forme d'évolutivité aura un impact significatif (8+) sur leur entreprise dans cinq ans. L'impact moyen de l'évolutivité, d'après les leaders de l'automatisation interrogés, est de 7,8 sur un système de notation de 1 (pas d'effet significatif) à 10 (vastes changements fondamentaux dans la façon de conduire l'entreprise).
- > **Contrôle.** L'automatisation intelligente permettra, de par sa conception, de transférer un certain degré de décisions et de gestion de l'entreprise des humains vers les machines. Les données et les algorithmes aideront à prendre des décisions qui affectent à la fois les machines et les humains, ce qui fera que l'explication de ces décisions devra être plus critique que jamais. Soixante-six pour cent des entreprises interrogées estiment que le transfert du contrôle aura un impact significatif sur leur entreprise dans cinq ans (moyenne de 7,9).

Figure 1

« Sur une échelle de 1 à 10, où 1 = pas d'effet significatif et 10 = vastes changements fondamentaux dans la façon de conduire l'entreprise, dans quelle mesure les forces de l'automatisation suivantes affecteront-elles la façon de conduire votre entreprise dans les 5 prochaines années ? »

L'évolutivité reflète la notion que les entreprises peuvent désormais se développer grâce à des investissements dans les données et la technologie, plutôt qu'avec le travail humain et des infrastructures physiques.



Le **contrôle** signifie que l'automatisation et l'IA transfèrent les décisions et la gestion de l'entreprise de l'homme à la machine.



La **convergence** est l'intégration de l'intelligence numérique, par ex. des capteurs, dans le monde physique, ce qui modifie de nombreuses tâches des travailleurs humains.



Base : 269 décideurs et influenceurs dans les domaines des affaires et des technologies (niveau directeur et au-delà) chargés des initiatives d'automatisation et d'IA, ou des centres d'excellence de leur entreprise

Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'IBM en janvier 2020

- › **Convergence.** L'automatisation intelligente crée de nouveaux points d'interaction entre le monde numérique et le monde physique, ce qui changera radicalement les tâches actuelles des travailleurs humains. Par exemple, les capteurs des objets connectés et les travailleurs numériques remplaceront ou modifieront de nombreuses tâches de routine effectuées par des humains aujourd'hui. Soixante-trois pour cent des entreprises interrogées estiment que la convergence aura un impact significatif sur leur entreprise dans cinq ans (moyenne de 7,8).

Les forces de l'automatisation vont accélérer le rythme du travail et la façon de conduire entreprise. C'est une arme à double tranchant pour la main-d'œuvre, qui devra compter sur l'automatisation pour mieux faire son travail plus rapidement, et qui sera également soumise à un rythme de travail toujours plus rapide. Soixante-six pour cent des entreprises interrogées s'attendent à ce que la surcharge d'informations et l'accélération du rythme du travail auront un impact significatif sur leur entreprise dans cinq ans (moyenne de 7,8).

LA MODERNISATION ACTUELLE DES WORKFLOWS PRÉPARE LE TERRAIN

Jusqu'à présent, la transformation numérique a accordé plus d'importance à la productivité des entreprises. La prochaine étape consistera à réinventer la façon de conduire l'entreprise.

Le rapport « Réinvention des workflows », commandé par IBM auprès de Forrester Consulting, a révélé que la transformation numérique a jusqu'à présent mis l'accent sur la modernisation des processus et des workflows³. La modernisation des workflows continuera d'apporter des avantages en termes de productivité, d'engagement des clients et d'expérience des employés. Cependant, plus de 75 % des décideurs interrogés dans le rapport « Réinvention des workflows » reconnaissent que la poursuite de la transformation numérique va au-delà de la modernisation des processus, c'est-à-dire qu'elle nécessitera un changement fondamental de la façon dont le travail est effectué.

Cette prochaine étape de la transformation numérique modifiera non seulement la façon dont le travail est effectué, mais elle affectera également considérablement la composition de la main-d'œuvre.

Plus de 75 % des décideurs interrogés dans le rapport « Réinvention des workflows » reconnaissent que la poursuite de la transformation numérique nécessitera un changement fondamental dans la façon dont le travail est effectué.

Automatisation intelligente et avenir du travail

Les forces de l'automatisation et de l'IA modifient déjà la façon dont les entreprises se développent et gèrent leurs activités. Par exemple, l'enquête Données et analyses de Forrester Analytics Global Business Technographics® de 2019 a révélé que 53 % des décideurs interrogés chargés des données et des analyses ont déclaré que leur entreprise a mis en œuvre ou est en train de mettre en œuvre une certaine forme d'IA. L'adaptabilité fournie par l'automatisation intelligente améliorera encore le profil d'investissement de ces technologies dans un avenir proche. Si les entreprises sont prêtes à intégrer de nouvelles fonctions d'automatisation intelligente, elles doivent d'abord comprendre que les activités ne seront plus jamais les mêmes : le travail est accompli d'une nouvelle manière, la composition de la main-d'œuvre change, de nouvelles compétences sont nécessaires, et les hommes et les machines devront collaborer.

Pour comprendre comment les entreprises se préparent à la fois à l'avenir du travail et à une plus grande collaboration homme-machine, Forrester a mené une enquête auprès de grandes entreprises qui ont investi dans un large éventail de solutions d'automatisation intelligentes à différents niveaux de maturité. Comprendre les défis auxquels sont confrontés ces pionniers, et la façon dont ils se préparent actuellement à ce changement, peut permettre à d'autres entreprises de choisir la meilleure option durant leur transition vers l'automatisation intelligente. Voici leur point de vue sur l'impact de la main-d'œuvre.

1. LA MAIN-D'ŒUVRE DE DEMAIN SERA RADICALEMENT DIFFÉRENTE DE CELLE D'AUJOURD'HUI

Les forces de l'automatisation, poussées par la nécessité de rendre l'entreprise efficace, auront, à elles seules, un impact considérable sur la main-d'œuvre. Mais les perturbations au niveau mondial, par exemple les pandémies, le changement climatique et les guerres commerciales, vont également accélérer les investissements dans l'automatisation, car elle fait preuve d'une plus grande résistance à ces macro-événements. La crainte et l'appréhension de ces perturbations vont accélérer la transformation de la main-d'œuvre.

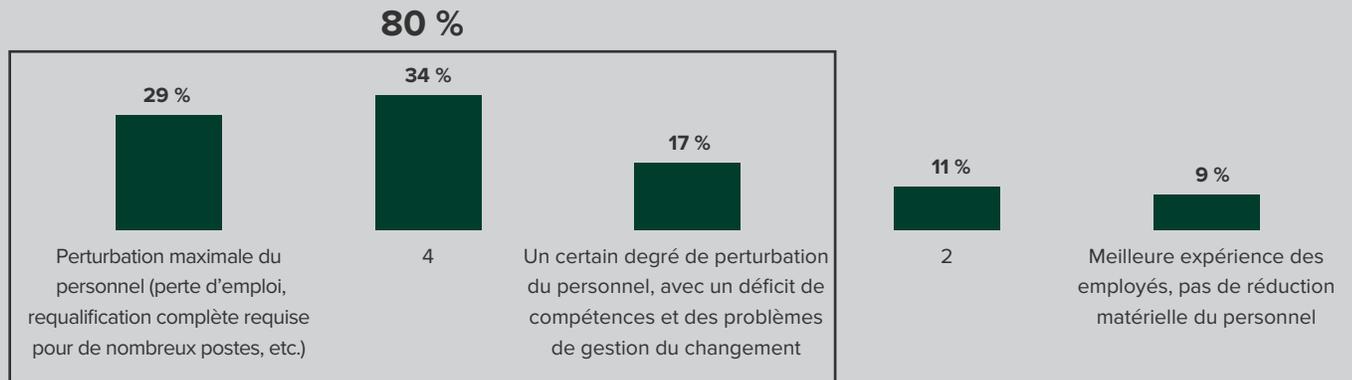
Forrester Research estime que 85 % de tous les emplois seront transformés d'une manière ou d'une autre par l'automatisation. Des tâches seront notamment supprimées⁴. Les responsables de l'automatisation sont conscients des changements qui se profilent à l'horizon pour leur personnel et, dans de nombreux cas, en ressentent déjà les premiers effets. Notre enquête montre que :

- **Presque toutes les entreprises prévoient que l'automatisation va transformer leur main-d'œuvre.** Quatre personnes interrogées sur cinq s'attendent à au moins un certain degré de perturbation, et 63 % des personnes interrogées disent s'attendre à un important degré de perturbation de la main-d'œuvre au cours des cinq prochaines années en raison de l'automatisation (voir Figure 2). Cela inclut des pertes potentielles d'emplois, des changements de rôles, la création de nouveaux rôles et la nécessité de requalifier complètement certains postes.
- **Les reconversions et les changements de rôles se produisent déjà plus d'une fois par an.** Les effets de l'automatisation sur la main-d'œuvre sont déjà ressentis par les entreprises interrogées dans le cadre de cette étude. Quarante-trois pour cent des personnes interrogées déclarent avoir besoin de requalifier, améliorer les compétences ou modifier les rôles de leur main-d'œuvre en raison de nouvelles technologies ou d'initiatives d'automatisation chaque année. La durée moyenne de ce cycle étant d'un peu plus de 10 mois (voir Figure 3). Ce cycle de rafraîchissement ne fera que se raccourcir, car l'automatisation va encore accélérer le changement au cours des cinq prochaines années. Cela signifie qu'un plus grand nombre d'éléments de la main-d'œuvre subiront des changements plus radicaux, à un rythme plus rapide.

Forrester Research estime que 85 % de tous les emplois seront transformés d'une manière ou d'une autre par l'automatisation.

Figure 2

« Sur une échelle de 1 à 5 qui mesure le degré de perturbation, quel sera d'après vous l'impact de l'automatisation sur votre personnel dans les 5 prochaines années ? »

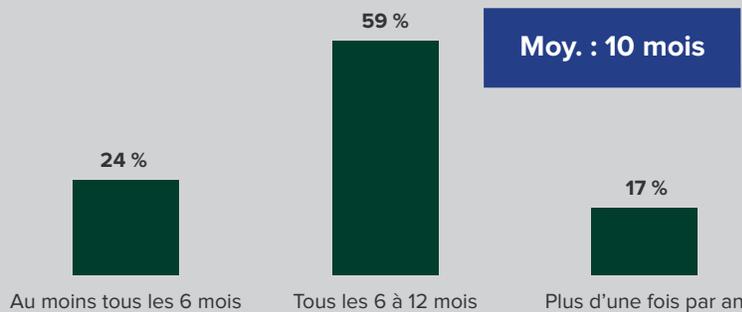


Cette étude a été menée avant la pandémie de COVID-19 et l'impact économique qui en a résulté. Nous estimons que l'impact serait encore plus important si l'enquête était réalisée dans le climat économique actuel.

Base : 269 décideurs et influenceurs dans les domaines des affaires et des technologies (niveau directeur et au-delà) chargés des initiatives d'automatisation et d'IA, ou des centres d'excellence de leur entreprise
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'IBM en janvier 2020

Figure 3

« À quelle fréquence devez-vous reformer/renforcer les compétences ou modifier les rôles de votre personnel en raison des nouvelles initiatives/technologies d'automatisation ? »



Ce cycle de rafraîchissement ne fera que se raccourcir, car l'automatisation va encore accélérer le changement au cours des cinq prochaines années.

Base : 269 décideurs et influenceurs dans les domaines des affaires et des technologies (niveau directeur et au-delà) chargés des initiatives d'automatisation et d'IA, ou des centres d'excellence de leur entreprise
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'IBM en janvier 2020

2. L'AUTOMATISATION A DES RÉPERCUSSIONS DIFFÉRENTES SELON LES EMPLOYÉS

Les secteurs qui ont besoin d'augmenter ou de réduire rapidement leurs activités en réponse à la demande du marché accorderont plus d'importance à des cas d'utilisation différents de ceux qui cherchent à réduire les coûts d'exploitation de manière permanente. Bien que l'impact de l'automatisation varie selon les secteurs, l'évaluation de cet impact sur les différents ensembles de compétences nous permet d'identifier les implications transversales pour la main-d'œuvre.

La quasi-totalité des emplois sera touchée par l'automatisation, mais la forme de ce changement variera considérablement en fonction de leur secteur d'activité (voir Figure 4). Les personnes interrogées considèrent que les employés qui effectuent régulièrement des tâches moins complexes sont plus susceptibles d'être touchés par l'automatisation, mais tous les types d'employés sont relativement proches en termes de rang et de pourcentage global. Un examen plus approfondi de ces différents types peut mettre en évidence certaines des différences auxquelles les entreprises devront se préparer.

- **Les tâches moins complexes seront remplacées ou améliorées par une automatisation intelligente.** Les types d'employés suivants sont considérés comme étant les plus exposés aux perturbations introduites par l'automatisation : employés de bureau (qui effectuent des tâches répétitives et structurées dans des postes de front-office ou de back-office, tels que les agents des centres de contact ou les comptables) ; les employés sédentaires (le travail est défini selon l'emplacement physique de l'employé, notamment les vendeurs au détail ou les employés de banque) ; et les employés occupant des postes spécifiques (le travail est structuré et organisé autour d'une fonction distincte, tels que les responsables des demandes d'indemnisation dans les assurances et les responsables du crédit). Les employés de bureau seront les principales cibles du remplacement ou de la transformation par des technologies telles que l'automatisation des tâches, la RPA et l'intelligence conversationnelle⁵. Les employés sédentaires, en revanche, seront les plus touchés par la convergence du monde physique et numérique, les capteurs numériques installés dans des lieux physiques transformant la manière dont ils font leur travail⁶. Dans tous ces cas, si des emplois seront perdus au profit de l'automatisation, d'autres seront transformés en postes d'assistance directe à la clientèle ou en rôles plus techniques.
- **L'automatisation aura moins d'impact sur les tâches non structurées et complexes, qui sont effectuées par des travailleurs de la connaissance pluridisciplinaires.** Il est certain que l'automatisation des tâches et la RPA ne seront pas aussi applicables à ces rôles moins répétitifs (par exemple, les juristes, les analystes financiers et les médecins des salles d'urgence), et les modèles de ML actuels ne sont pas en mesure de simuler les connexions intuitives qui motivent nombre de leurs décisions. Cependant, une transformation se produira en marge de leur travail, avec des innovations dans la recherche cognitive pour créer et découvrir les connexions qui soutiennent les décisions, parfois appelées intelligence augmentée. Les travailleurs de la connaissance bénéficieront également de l'essor des assistants numériques qui gèrent les calendriers et la logistique⁷.

Figure 4

« En termes d'évolution de l'expérience des employés, quels travailleurs seront les plus touchés par l'automatisation au cours des 5 prochaines années ? » (3 principaux illustrés uniquement)



Base : 269 décideurs et influenceurs dans les domaines des affaires et des technologies (niveau directeur et au-delà) chargés des initiatives d'automatisation et d'IA, ou des centres d'excellence de leur entreprise

Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'IBM en janvier 2020

3. LES ENTREPRISES DOIVENT SE PRÉPARER POUR L'AVENIR DU TRAVAIL ET SUIVRE LE RYTHME DE L'ACCÉLÉRATION DE L'AUTOMATISATION

Avec la requalification et la transformation des emplois qui se produisent déjà aujourd'hui, l'avenir du travail est plus proche que la plupart des gens ne le pensent. Des facteurs externes tels que les perturbations au niveau mondial, l'évolution rapide du climat économique, l'accélération des cycles de renouvellement technologique et le fait que l'automatisation accélère la manière dont le travail est effectué, se conjuguent pour créer un paysage en constante évolution. Même les entreprises qui pensent être prêtes aujourd'hui peuvent rapidement prendre du retard demain. Les changements culturels et organisationnels doivent commencer dès maintenant (voir Figure 5). Les principales préoccupations des entreprises de notre enquête sont :

- **Le changement de modèles de fonctionnement pour suivre le rythme de l'évolution du travail.** La plupart des responsables interrogés chargés de l'automatisation (61 %) craignent de ne pas pouvoir faire évoluer leurs modèles de fonctionnement pour s'adapter à un monde plus automatisé. C'est un indicateur très clair qui signifie que les entreprises ne sont actuellement pas préparées pour l'avenir du travail. Fait troublant, 57 % s'inquiètent de leur capacité à mettre en place les pratiques adéquates de gestion du changement pour la culture, la structure organisationnelle et les pratiques de travail qui seront nécessaires. Maintenir des modèles de fonctionnement dépassés et ne pas se préparer culturellement à la gestion du changement nécessaire sera dévastateur pour les entreprises qui ne peuvent suivre le rythme de l'accélération de l'automatisation et les changements qui l'accompagnent.

► **Le recrutement et la rétention d'employés qualifiés pour l'avenir du travail.**

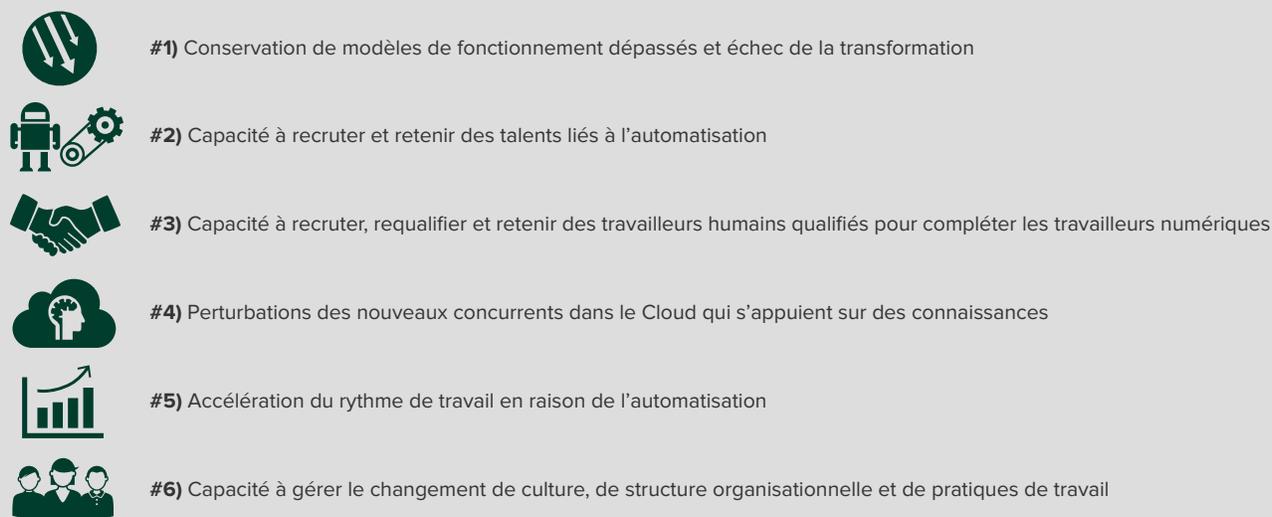
La transformation se fera pour toutes les catégories d'employés. Il faut trouver des compétences non seulement pour développer et former, mais également pour collaborer avec les travailleurs numériques et les appuyer. Attendez-vous à une forte concurrence pour les data scientists, les développeurs, les architectes d'entreprise et de données, les consultants en processus, ainsi que pour les nouveaux postes de sélection des ensembles de connaissances et de contrôle de l'automatisation. Cela s'étendra bientôt aux compétences nécessaires pour soutenir de nouvelles formes de collaboration entre l'homme et la machine, telles que la gestion du changement, l'explicabilité et l'évaluation des tendances. Soixante pour cent des personnes interrogées s'inquiètent du recrutement et de la rétention des talents en matière de développement de l'automatisation, et 59 % s'inquiètent du recrutement et de la rétention des travailleurs humains qualifiés pour appuyer les travailleurs numériques.

Comment les entreprises peuvent-elles gérer avec succès l'impact de l'automatisation dans le climat actuel de changement et d'incertitude ? Dans le troisième rapport de cette série, Forrester comparera les pratiques et les défis des leaders de l'automatisation, en utilisant notre modèle de préparation à l'avenir du travail afin de mieux comprendre les meilleures pratiques, les principaux défis et les priorités des entreprises qui se préparent à l'avenir du travail.

Figure 5

Principales préoccupations des entreprises dans un monde plus automatisé

(Très inquiètes + Inquiètes, 6 principales réponses)

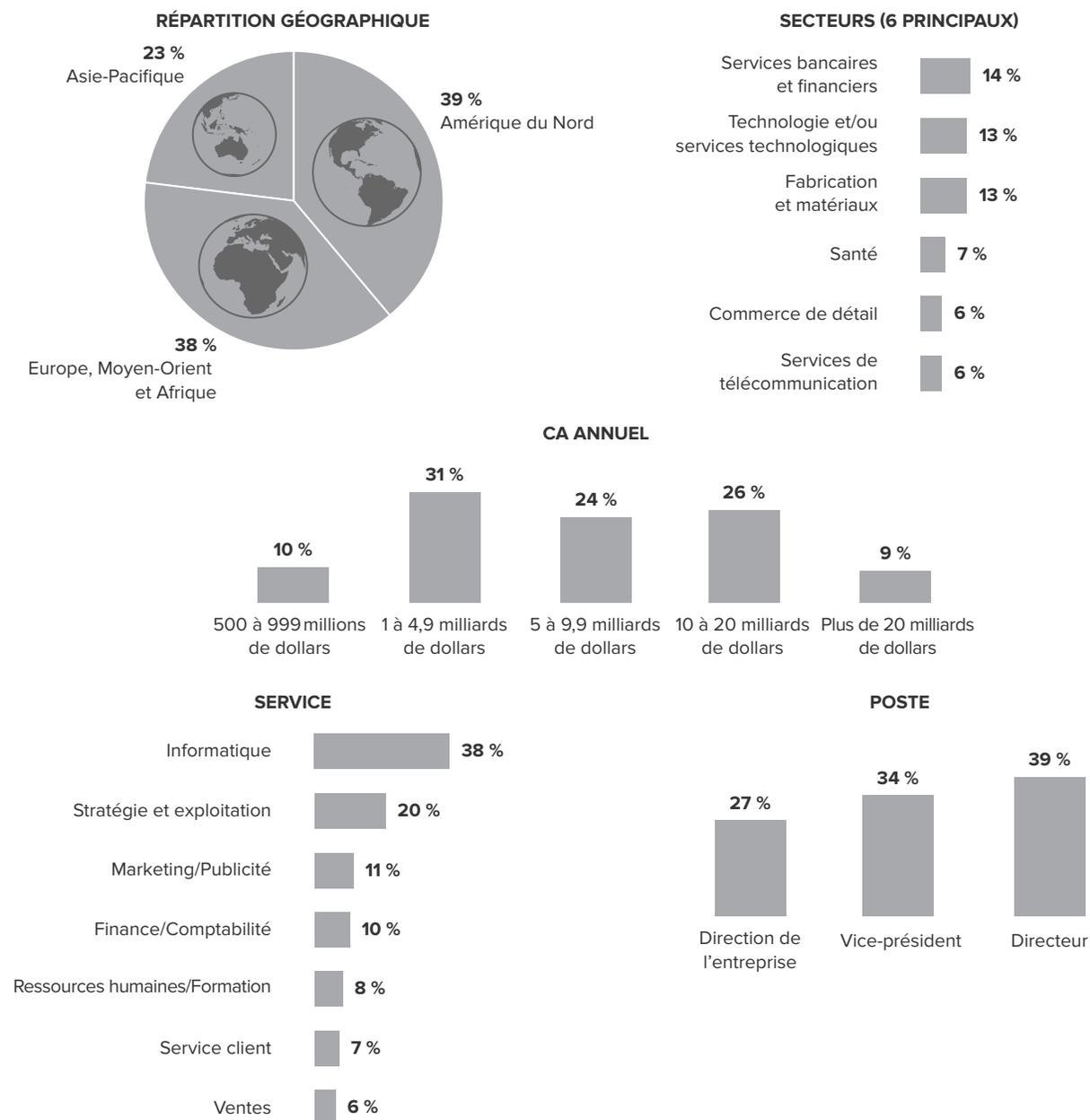


Base : 269 décideurs et influenceurs dans les domaines des affaires et des technologies (niveau directeur et au-delà) chargés des initiatives d'automatisation, d'IA et de ML, ou des centres d'excellence de leur entreprise
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'IBM en janvier 2020

Annexe A : Méthodologie

Dans cette étude, Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 269 entreprises au Canada, en Chine, en France, en Allemagne, au Japon, au Royaume-Uni et aux États-Unis, dont le chiffre d'affaires annuel est de 500 millions de dollars ou plus, afin d'évaluer comment ces entreprises envisagent l'avenir du travail en ce qui concerne l'automatisation intelligente. Les participants à l'enquête comprenaient des décideurs pour l'entreprise et l'informatique, parmi des cadres dirigeants, des vice-présidents ou des directeurs, chargés du développement de stratégies d'IA et de ML, et de la sélection de technologies au sein de leur entreprise. L'étude s'est terminée en janvier 2020.

Annexe B : Données démographiques



Base : 269 décideurs et influenceurs dans les domaines des affaires et des technologies (niveau directeur et au-delà) chargés des initiatives d'automatisation, d'IA et de ML, ou des centres d'excellence de leur entreprise
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'IBM en janvier 2020

Annexe C : Documents complémentaires

ÉTUDES FORRESTER CONNEXES

« Intelligent Automation (RPA Plus AI) Will Release \$134 Billion In Labor Value In 2022 », Forrester Research, Inc., 21 février 2020.

« Future Jobs: Plan Your Workforce For Automation Dividends And Deficits », Forrester Research, Inc., 30 avril 2019.

« Reinventing Work In The Era Of Automation », Forrester Research, Inc., 24 août 2018.

Annexe D : Notes

¹ Notre étude a été menée en janvier 2020, avant la pandémie de COVID-19. L'automatisation peut renforcer la résilience et la continuité des entreprises, et peut constituer par conséquent une plus grande priorité pour les entreprises interrogées dans l'environnement actuel au moment de la publication.

² Source : « Reinventing Work In The Era Of Automation », Forrester Research, Inc., 24 août 2018.

³ Source : « Réinvention des workflows », une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'IBM, janvier 2020

⁴ Ibid.

⁵ Source : « Intelligent Automation (RPA Plus AI) Will Release \$134 Billion In Labor Value In 2022 », Forrester Research, Inc., 21 février 2020.

⁶ Source : « Future Jobs: Plan Your Workforce For Automation Dividends And Deficits », Forrester Research, Inc., 30 avril 2019.

⁷ Source : « Intelligent Automation (RPA Plus AI) Will Release \$134 Billion In Labor Value In 2022 », Forrester Research, Inc., 21 février 2020.