



LIVRE BLANC

10 conseils pour bien débuter une automatisation

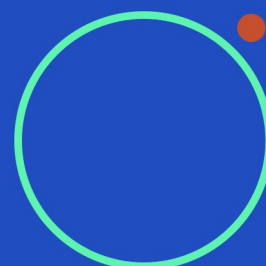
- Une méthode concrète pour simplifier vos tâches sans perdre de vue l'humain.

Version 1.0 - Août 2026

Le Guichet du Numérique SC

Remettre l'humain au cœur du numérique.

www.guichetdunumerique.be



Le Guichet du Numérique
Guide pratique

Sommaire

Document interactif, cliquez sur une entrée pour y accéder.

- **Préface**
 - 01 Choisir une tâche réellement répétitive**
 - 02 Observer le processus avant de l'automatiser**
 - 03 Définir un objectif simple et mesurable**
 - 04 Commencer par une automatisation limitée**
 - 05 Vérifier la qualité des données**
 - 06 Choisir un outil adapté à votre réalité**
 - 07 Prévoir les erreurs et les exceptions**
 - 08 Protéger les données et maîtriser les accès**
 - 09 Tester avec les utilisateurs concernés**
 - 10 Documenter, mesurer et améliorer**
 - **Checklist avant la mise en service**
 - **Conclusion**
 - **Méthodologie et transparence**
 - **Lexique**
 - **Sources**
-

PRÉFACE

Commencer par le quotidien

Une petite tâche numérique qui revient chaque jour ne semble pas toujours prioritaire. Il faut copier une information, renommer un document, envoyer une confirmation, mettre un tableau à jour ou relancer un collègue. Chaque action paraît courte. Ensemble, elles mobilisent pourtant du temps, de l'attention et de l'énergie.

L'automatisation peut alléger cette charge. Elle permet à un outil d'exécuter automatiquement une suite d'actions selon des règles définies. Mais elle n'est pas une fin en soi. Un mauvais processus automatisé reste un mauvais processus, simplement exécuté plus vite.

La Belgique dispose d'un écosystème numérique dynamique, mais le rapport 2025 sur la décennie numérique souligne que l'adoption de certaines technologies par les PME peut encore progresser. Il relève aussi des écarts persistants dans les compétences numériques. Cette réalité invite à avancer avec méthode, en tenant compte des personnes autant que des outils.^[1]

Ce livre blanc propose dix conseils pour choisir un premier cas d'usage, le préparer, le tester et le faire évoluer. Il s'adresse aux indépendants, PME, associations, communes, CPAS et équipes administratives qui souhaitent simplifier des tâches sans créer une dépendance supplémentaire.

**Une automatisation utile commence par un besoin compris,
pas par un outil à la mode.**

De la tâche manuelle à l'automatisation maîtrisée

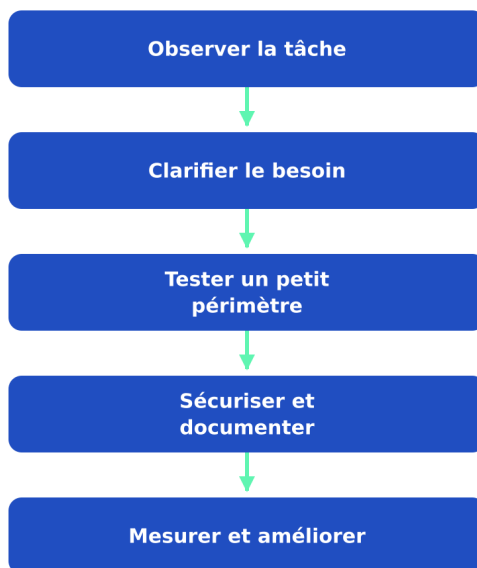


Figure 1. De la tâche manuelle à l'automatisation maîtrisée.

CHAPITRE 1

01

Choisir une tâche réellement répétitive

Le meilleur point de départ se trouve souvent dans une tâche ordinaire. Elle revient chaque jour ou chaque semaine, suit presque toujours les mêmes étapes et demande peu de jugement. Les confirmations d'inscription, le classement de pièces jointes, la création d'une tâche après la réception d'un formulaire ou la mise à jour d'un tableau en sont de bons exemples.

Repérer la répétition réelle

Pendant une semaine, notez les actions répétées, leur fréquence, le temps approximatif qu'elles demandent et les personnes impliquées. Ne vous limitez pas aux tâches longues. Une action de quelques minutes peut devenir un bon cas d'usage lorsqu'elle revient souvent, interrompt le travail ou oblige à changer d'outil.

Une première automatisation doit rester simple à comprendre. Évitez les tâches rares, très variables, sensibles ou fondées sur une appréciation humaine complexe. Elles peuvent être étudiées plus tard, lorsque l'organisation aura acquis de l'expérience.

● Grille de présélection

- La tâche revient régulièrement.
- Les étapes sont largement prévisibles.
- Les données nécessaires sont disponibles.
- Une erreur peut être détectée et corrigée.
- Le résultat attendu est facile à vérifier.

◆ Exemple

Lorsqu'un formulaire de contact est envoyé, les coordonnées peuvent être enregistrées, un accusé de réception préparé et une tâche attribuée à la bonne personne. La réponse personnalisée reste sous contrôle humain.

CHAPITRE 2

02



Observer le processus avant de l'automatiser

On connaît souvent une tâche parce qu'on la réalise depuis longtemps. Cela ne signifie pas que toutes ses étapes sont visibles. Certaines règles sont dans la tête d'une personne, d'autres dépendent d'un e-mail, d'un fichier partagé ou d'une habitude jamais formalisée.

Dessiner le parcours actuel

Décrivez le déclencheur, les informations entrantes, les actions, les décisions, les personnes responsables et le résultat final. Ajoutez les cas particuliers. Que se passe-t-il si une adresse manque, si un document arrive en double ou si une validation tarde ?

Cette cartographie révèle les étapes inutiles, les doubles encodages et les zones de risque. Elle permet parfois de simplifier la procédure avant d'automatiser quoi que ce soit.

Poser cinq questions

- Qu'est-ce qui déclenche réellement la tâche ?
- Quelles informations sont nécessaires et où se trouvent-elles ?
- Qui décide lorsqu'une situation sort du cadre habituel ?
- Quel résultat indique que la tâche est terminée ?
- Comment travaille-t-on si l'automatisation est indisponible ?

● À retenir

Automatiser ne consiste pas à reproduire chaque clic. Il faut d'abord comprendre la logique du travail et supprimer les étapes qui n'apportent plus de valeur.

CHAPITRE 3

03

Définir un objectif simple et mesurable

Une automatisation ne se juge pas au nombre d'actions qu'elle exécute. Elle se juge à l'amélioration concrète qu'elle apporte. L'objectif peut être de réduire les oublis, raccourcir un délai, limiter un double encodage ou rendre le suivi plus fiable.

Comparer avant et après

Mesurez une situation de départ avec quelques indicateurs simples. Notez le volume traité, le temps moyen, le nombre d'erreurs, les relances nécessaires et les interruptions provoquées. Après le test, reprenez les mêmes indicateurs. Vous disposerez ainsi d'une comparaison utile, même si le volume reste modeste.

◆ Un objectif bien formulé

Exemple : centraliser automatiquement les demandes reçues par formulaire afin qu'elles soient attribuées le jour même, sans double encodage, tout en conservant une validation humaine avant la réponse finale.

Évitez les objectifs vagues comme gagner du temps ou devenir plus efficace. Précisez sur quelle étape, pour quel public et selon quel indicateur. Ne fixez pas non plus un gain chiffré avant d'avoir observé la réalité du processus.

Ne pas oublier la qualité

Le succès ne se limite pas à la vitesse. Une automatisation plus rapide mais difficile à contrôler, incomprise par l'équipe ou génératrice d'erreurs déplace le problème. Ajoutez donc au moins un indicateur de qualité et un indicateur d'usage.

CHAPITRE 4

04



Commencer par une automatisation limitée

Le premier projet doit permettre d'apprendre sans exposer toute l'organisation. Choisissez un service, un type de demande ou un volume réduit. Le prototype doit être réversible et son résultat facile à vérifier.

Construire un premier périmètre

1. **Limiter le déclencheur** : un seul formulaire, dossier ou type d'e-mail.
2. **Limiter les actions** : deux ou trois étapes utiles suffisent pour un premier test.
3. **Limiter le public** : commencer avec quelques utilisateurs volontaires.
4. **Limiter le risque** : conserver une validation avant toute action sensible ou irréversible.

Cette approche rend les erreurs visibles plus tôt. Elle permet aussi de vérifier que le besoin était correctement compris avant d'investir davantage.

► Point d'alerte

Un prototype ne doit pas devenir un système critique sans responsable, sans documentation et sans contrôle. La simplicité du démarrage ne dispense pas de préparer la suite.

CHAPITRE 5

05



Vérifier la qualité des données

Une automatisation applique des règles aux informations qu'elle reçoit. Si ces informations sont incomplètes, dupliquées ou présentées dans des formats différents, le système produira des résultats instables. L'automatisation ne corrige pas spontanément la qualité des données.

Contrôler les entrées

Définissez les champs indispensables, les formats acceptés et la source de référence. Utilisez des listes de choix lorsque cela évite des variantes inutiles. Prévoyez des contrôles pour les dates, adresses, identifiants et doublons.

Collecter uniquement ce qui est nécessaire

Le principe de minimisation impose de limiter les données personnelles à ce qui est utile pour la finalité définie. Le Comité européen de la protection des données recommande d'intégrer cette réflexion dès la conception et pendant tout le cycle de vie du traitement. [\[2\]](#)[\[3\]](#)

● Questions à poser

- Quelle donnée fait foi en cas de différence entre deux outils ?
- Qui peut corriger une information erronée ?
- Combien de temps la donnée doit-elle être conservée ?
- Une information moins précise ou anonymisée suffirait-elle ?

CHAPITRE 6

06



Choisir un outil adapté à votre réalité

Le marché propose de nombreux outils no-code, plateformes d'intégration et fonctions automatisées intégrées aux logiciels métiers. Le meilleur choix n'est pas celui qui offre le plus de possibilités. C'est celui que l'organisation peut comprendre, administrer et faire évoluer.

Évaluer au-delà de la démonstration

- Compatibilité avec les outils déjà utilisés ;
- simplicité de création et de maintenance ;
- gestion des droits et journal des actions ;
- localisation, transfert et conservation des données ;
- coût des licences, des volumes et de l'assistance ;
- possibilité d'exporter les données et de changer de solution ;
- qualité de la documentation et disponibilité du support.

Avant de souscrire, réalisez un essai sur des données non sensibles. Vérifiez aussi les conditions contractuelles et les garanties du fournisseur. L'EDPB recommande de demander aux prestataires comment leur solution permet de respecter la protection des données dès la conception.[\[2\]](#)

◆ Le bon réflexe

Choisissez un outil proportionné au besoin. Une solution plus simple, bien comprise et correctement maintenue est souvent préférable à une plateforme puissante devenue dépendante d'une seule personne.

CHAPITRE 7

07

Prévoir les erreurs et les exceptions

Un flux automatique fonctionne facilement lorsque tout se passe comme prévu. Sa robustesse se mesure lorsque ce n'est plus le cas. Une pièce jointe peut manquer, un service peut être indisponible, un format peut changer ou une règle métier peut nécessiter une interprétation.

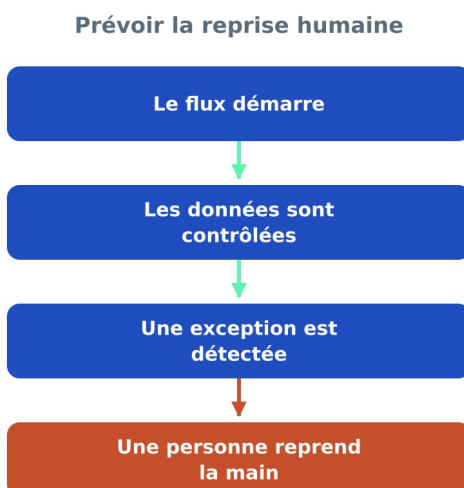


Figure 2. Une exception doit conduire à une reprise humaine claire.

Définir le comportement en cas d'échec

- arrêter le flux pour éviter une action incorrecte ;
- enregistrer l'erreur et son contexte ;
- prévenir une personne identifiée ;
- permettre de relancer l'étape après correction ;
- éviter les traitements en double.

Les journaux d'activité sont utiles pour comprendre ce qui s'est passé, détecter un comportement inhabituel et améliorer le processus. Ils doivent eux-mêmes être protégés, conservés pendant une durée proportionnée et accessibles uniquement aux personnes autorisées. Les cadres de sécurité du NIST accordent une place importante au contrôle des accès, à la journalisation et au suivi des événements.[4]

► **Toujours prévoir un plan B**

La procédure manuelle de secours doit être connue, accessible et testée. Une automatisation ne doit pas empêcher l'organisation de continuer à travailler lorsqu'un outil est indisponible.

CHAPITRE 8

08



Protéger les données et maîtriser les accès

Une automatisation relie souvent plusieurs outils. Elle peut lire un formulaire, consulter une boîte mail, modifier un fichier et envoyer une notification. Chaque connexion élargit le périmètre à protéger. La sécurité et le RGPD doivent donc être intégrés dès le départ, et non ajoutés après le déploiement.

Appliquer le besoin d'en connaître

Accordez au compte technique uniquement les droits nécessaires. Séparez autant que possible les environnements de test et de production. Évitez les identifiants partagés, protégez les secrets de connexion et retirez rapidement les accès devenus inutiles.

Clarifier la responsabilité

Identifiez la finalité du traitement, les données concernées, leur durée de conservation, les destinataires et les prestataires impliqués. Mettez à jour la documentation interne. Lorsque le traitement est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les personnes, vérifiez si une analyse d'impact est nécessaire.

Les principes européens de protection dès la conception couvrent notamment la minimisation, l'exactitude, la limitation de la conservation, l'intégrité, la confidentialité et la capacité à démontrer les mesures prises.^{[2][3]}

Ancrage belge

L'Autorité de protection des données rappelle que l'utilisation de systèmes automatisés et de technologies émergentes reste soumise aux principes du RGPD. En cas de doute sur un traitement sensible, sollicitez la personne responsable de la protection des données ou un conseil adapté.

CHAPITRE 9

09

Tester avec les utilisateurs concernés

Les personnes qui réalisent la tâche connaissent les raccourcis, les cas particuliers et les conséquences d'une erreur. Leur participation ne doit pas se limiter à une démonstration finale. Elles doivent pouvoir expliquer le besoin, tester le prototype et signaler les difficultés.

Organiser un test utile

5. **Présenter l'objectif** et ce qui ne sera pas automatisé.
6. **Utiliser des scénarios réalistes** y compris un cas incomplet et une exception.
7. **Observer sans guider** pour identifier les incompréhensions réelles.
8. **Recueillir les retours** sur la confiance, la charge et la clarté du processus.
9. **Corriger puis retester** avant d'élargir le périmètre.

La numérisation peut améliorer l'organisation, mais elle peut aussi créer de nouvelles contraintes lorsque les travailleurs manquent de maîtrise, de visibilité ou de participation. Les travaux de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail invitent à considérer les effets des technologies numériques sur l'organisation et le bien-être au travail.^[6]

● L'humain d'abord

Une personne doit savoir ce que l'automatisation fait, pourquoi elle le fait, comment vérifier le résultat et comment reprendre la main.

CHAPITRE 10

10

Documenter, mesurer et améliorer

La mise en service n'est pas la fin du projet. Les outils évoluent, les règles métiers changent et les volumes augmentent. Une automatisation sans responsable ni suivi devient progressivement difficile à comprendre et à maintenir.

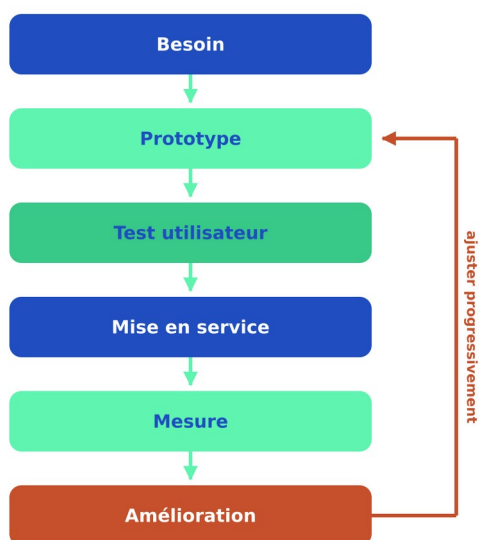


Figure 3. Le cycle d'amélioration d'une automatisation.

Créer une fiche de fonctionnement

- objectif et périmètre du flux ;
- déclencheur, étapes et outils connectés ;
- données utilisées et règles de conservation ;
- responsable métier et responsable technique ;
- alertes, exceptions et procédure de secours ;
- date du dernier test et historique des modifications.

Suivre quelques indicateurs

Reprenez les indicateurs définis au départ : volume, délai, erreurs, reprises manuelles et satisfaction des utilisateurs. Ajoutez un contrôle périodique des droits d'accès, des connexions et des incidents. Une automatisation peut être améliorée, suspendue ou arrêtée lorsqu'elle ne répond plus au besoin.

◆ À retenir

Documenter ne sert pas uniquement au service informatique. La documentation permet à l'équipe de comprendre le système, de transmettre les connaissances et d'éviter qu'une seule personne en devienne indispensable.

GUIDE PRATIQUE



Checklist avant la mise en service

Cette checklist peut être utilisée lors de la validation du premier flux. Une réponse négative n'interdit pas toujours le lancement, mais elle doit conduire à une décision consciente et documentée.

- 10.01.** Le besoin et le résultat attendu sont compris par les personnes concernées.
- 11.02.** Le processus actuel, ses décisions et ses exceptions sont cartographiés.
- 12.03.** Le périmètre du test est limité et réversible.
- 13.04.** Les données nécessaires sont fiables, proportionnées et correctement formatées.
- 14.05.** Les droits accordés aux comptes et aux connexions sont limités au nécessaire.
- 15.06.** Les règles de conservation et de protection des données sont définies.
- 16.07.** Les erreurs déclenchent une alerte claire et une reprise humaine est possible.
- 17.08.** Une procédure de secours permet de continuer à travailler.
- 18.09.** Les utilisateurs ont testé des scénarios réalistes et des exceptions.
- 19.10.** Un responsable, des indicateurs et une date de révision sont définis.

Évaluer votre premier cas d'usage

Attribuez un point à chaque réponse positive. Un cas d'usage proche de cinq points est généralement plus simple à tester qu'un cas qui dépend de nombreuses décisions ou de données sensibles.

- La tâche revient au moins chaque semaine.
- La majorité des étapes suit des règles stables.
- Les données nécessaires sont déjà disponibles dans un format exploitable.
- Le résultat peut être vérifié rapidement.
- Une erreur reste détectable, réversible et sans conséquence critique.

CONCLUSION



Automatiser avec méthode

Bien débuter une automatisation ne demande pas de transformer toute l'organisation. Il faut choisir une tâche adaptée, comprendre son fonctionnement et définir un résultat utile. Le premier flux doit rester limité, observable et réversible.

La qualité des données, la sécurité, le RGPD et la gestion des exceptions ne sont pas des sujets secondaires. Ils déterminent la confiance que les utilisateurs peuvent accorder au système. Cette confiance se construit aussi par la participation, la documentation et la possibilité de reprendre la main.

Commencer petit ne signifie pas manquer d'ambition. Cela permet d'apprendre sur un besoin réel, de mesurer ce qui change et de créer progressivement une méthode adaptée à votre structure.

La meilleure automatisation n'est pas la plus impressionnante. C'est celle qui simplifie réellement le quotidien et que l'équipe peut comprendre, contrôler et faire évoluer.

● Pour aller plus loin

Le Guichet du Numérique accompagne les organisations qui souhaitent faire le point sur leurs tâches, leurs outils et leurs priorités. L'objectif est d'identifier des pistes adaptées à votre réalité et de poser des bases claires avant de déployer une solution.

MÉTHODOLOGIE



Méthodologie et transparence

À propos de la méthodologie

Ce livre blanc a été élaboré à partir de sources institutionnelles belges, européennes et internationales, de pratiques de gestion de processus et d'une expertise de terrain. Des outils d'intelligence artificielle ont assisté certaines phases de recherche, de rédaction, de correction et de création visuelle. Le contenu final doit être relu et validé par l'auteur avant publication.

LEXIQUE

Lexique

Les principaux termes employés dans ce livre blanc, par ordre alphabétique.

API	Interface permettant à deux logiciels d'échanger des informations ou de déclencher des actions selon des règles définies.
Automatisation	Exécution automatique d'une ou plusieurs actions à partir d'un déclencheur et de règles préalablement définies.
Compte technique	Compte utilisé par un logiciel ou un flux automatisé pour accéder à un service, distinct d'un compte personnel lorsque cela est possible.
Déclencheur	Événement qui démarre une automatisation, comme l'envoi d'un formulaire, l'arrivée d'un e-mail ou une heure programmée.
Donnée personnelle	Information se rapportant à une personne identifiée ou identifiable.
Journal d'activité	Historique des événements et actions utiles pour suivre le fonctionnement d'un système et analyser un incident.
No-code	Approche permettant de créer des applications ou des automatisations avec peu ou pas de programmation traditionnelle.
Prototype	Première version limitée d'une solution, utilisée pour apprendre et tester des hypothèses avant un déploiement plus large.
RGPD	Règlement général sur la protection des données, applicable aux traitements de données personnelles dans l'Union européenne.
Workflow	Enchaînement structuré d'étapes, de règles et de responsabilités dans un processus de travail.

SOURCES



Sources

Toutes les sources sont cliquables.

- [1] Commission européenne, Belgium 2025 Digital Decade Country Report - <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/belgium-2025-digital-decade-country-report>
- [2] Comité européen de la protection des données, Data protection by design and by default, résumé 2026 - https://www.edpb.europa.eu/system/files/2026-02/edpb-summary-gdpr-data-protection-design-default_en.pdf
- [3] Comité européen de la protection des données, SMEData, guide de protection des données pour les petites entreprises - https://www.edpb.europa.eu/sme/find-practical-info/practical-resources-for-smes/smedata_en
- [4] NIST, Security and Privacy Controls for Information Systems and Organizations, SP 800-53 Rev. 5 - <https://csrc.nist.gov/pubs/sp/800/53/r5/upd1/final>
- [5] Autorité de protection des données, Brochure d'information sur les systèmes d'intelligence artificielle et le RGPD - <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/brochure-d-information-sur-les-systemes-d-intelligence-artificielle-et-le-rgpd.pdf>
- [6] Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, Digitalisation and workers wellbeing - <https://healthy-workplaces.osha.europa.eu/en/publications/digitalisation-and-workers-wellbeing-impact-digital-technologies-work-related-psychosocial-risks>