

Service, cocktails... Les robots vont-ils remplacer le personnel des bars et restaurants ?

Déjà le futur Des robot-serveurs autonomes capables de transporter les plats devant les clients, c'est déjà une réalité dans plusieurs restaurants français. Dans une profession handicapée par les difficultés de recrutement, la tentation existe

Au salon des métiers de bouche Serbotel, le robot Plato se fait remarquer avec ses capacités d'aide au service. Ses partisans font valoir qu'il enlève de la pénibilité au personnel. Des robots serveurs de fabrication chinoise sont également en application dans plusieurs restaurants français. Il transporte plus de 25 assiettes à la fois et multiplie les allers-retours, sans jamais se départir de sa bouille souriante. Au salon [Serbotel](#), l'un des plus grands événements français des métiers de bouche qui se tient jusqu'à mercredi soir à Nantes, un serveur d'à peine plus d'un mètre de haut fait sensation. Son nom : Plato. Sa particularité : c'est un robot, conçu il y a un an par [Aldebaran](#), société française réputée pour ses inventions humanoïdes (les robots [Nao](#) et Pepper, c'était déjà elle). Plato est un « assistant de service », c'est-à-dire qu'il a été mis au point pour « venir en aide » aux équipes de restauration. Monté sur roues, il se déplace seul, ou en suivant pas à pas un salarié, tout en contournant les obstacles. Il ne parle pas, ne peut pas manipuler d'objets, mais peut recevoir jusqu'à 30 kg de charge sur ses plateformes. « C'est très simple d'utilisation, assure Anis Ben Mahmoud, directeur commercial de United Robotics Group, propriétaire d'Aldebaran. Plato se commande à l'aide d'un écran, d'une tablette ou de la voix. Il effectue des parcours qui sont enregistrés ou saisis en direct, de la cuisine à une table par exemple, ou de la salle à la plonge. » Principal intérêt ? « Il est fait pour avaler les kilomètres en portant de la charge. Une tâche pénible sans valeur ajoutée pour l'humain. Le secteur ne trouve d'ailleurs pas assez de gens pour faire ce travail. La robotique peut être une solution », est convaincu Anis Ben Mahmoud

« Je trouve que ça casse la relation » A quelques mètres du stand d'Aldebaran, le Bistrot des Toqués, qui sert environ 300 couverts par jour durant le salon Serbotel, teste le robot Plato. Karine, l'une des serveuses, juge l'expérience « très positive ». « Il m'évite un nombre considérable de pas avec des assiettes lourdes à la main. Il me fait gagner du temps. Ça me plairait bien de le conserver au-delà du salon. En plus, les clients semblent très amusés de le voir. » Attablés juste à côté, Syham et Jean-Baptiste sont effectivement intrigués par les trajets du petit humanoïde. Mais pas forcément séduits pour autant. « Je trouve que ça casse la relation avec la clientèle. J'ai l'impression que la serveuse vient moins nous voir du fait de la présence du robot », considère Jean-Baptiste. « C'est drôle de le voir déambuler, faut reconnaître, glisse Syham, assise en face. J'en voudrais bien un à la maison. Mais en restaurant, non. On peut dire ce qu'on veut, il fait quand même une tâche que pourrait faire une personne humaine. Je vois bien l'intérêt du chef d'entreprise, moins celui des employés et des clients. » Vendu au tarif de 18.500 euros ou loué à partir de 700 euros par mois, Plato équipe, pour l'heure, une dizaine de restaurants français, dont l'hôtel Le Méridien à Paris, selon United Robotics Group. Ce dernier espère multiplier par dix le nombre d'exemplaires en circulation d'ici un an. Une poignée d'autres robots serveurs étaient toutefois arrivés sur le marché français avant lui. Importés de [Chine](#), où ils se sont développés à la faveur de la crise du Covid-2019, ces modèles présentent des fonctionnalités similaires au robot franco-allemand. A Château-Gontier (Mayenne), le restaurant-pizzeria [La Casa](#) en loue

un depuis avril. « Il est intelligent, facile à programmer et à recharger, apprécie Michael Di Costanzo, le patron. Il permet d'envoyer de grandes tables, de faire du débarrassage. C'est un compagnon qui soulage l'équipe. Il plaît à la majorité des clients. Certains nous ont même confié qu'ils étaient venus exprès pour le robot. »

« Le robot est juste un outil de travail » Ces qualités ne risquent-elles pas de faciliter le remplacement des salariés humains ? « Chez nous, le service à table, la récupération des couverts, ça reste la mission unique de nos employés, raconte Michael Di Costanzo. Le robot est juste un outil de travail. Mais quelqu'un pourrait effectivement très bien imaginer un concept où les robots seraient seuls au service. Les clients récupérerait eux-mêmes les plats et déposeraient leurs assiettes vides. Ce serait tout à fait possible. Voire même une bonne idée compte tenu des énormes difficultés de recrutement. Ça suppose toutefois d'avoir un lieu adapté, assez spacieux, sans marches, sans trop de recoins. » « Le robot n'a pas vocation à remplacer le serveur mais à lui faire gagner du temps pour faire autre chose : glisser un mot à la clientèle, apporter une carafe d'eau, remettre du pain... Toutes ces petites attentions qui font la différence pendant un service », insiste le directeur commercial de United Rototics Group.

Vice-présidente nationale du [Groupement des hôtelleries & restaurations](#) (GHR), Catherine Quérard admet que le recours aux robots « suscite de l'inquiétude au sein de la profession », de même que l'intelligence artificielle. Elle n'y voit toutefois « pas d'inconvénient » s'il s'agit « d'enlever de la pénibilité » et « d'améliorer la performance des entreprises ». Elle ne croit pas qu'ils remplaceront l'humain. « On fait un métier de contact, la relation au client restera fondamentale. Ce sera toujours la manière dont un serveur va vous accueillir, vous parler d'un plat, qui vous donnera envie de revenir », est-elle persuadée. Au salon Serbotel, Antoine Caupert tient à peu près le même discours. Lui ne vend pas drobot-serveur mais une [machine fabriquant des cocktails](#). En 15 secondes, cette boîte sophistiquée peut servir, au millilitre près, jusqu'à 300 mélanges préenregistrés. « Avec cet outil, n'importe qui dans le staff peut servir, sans formation de mixologie, un cocktail de qualité. C'est un véritable atout pour la carte d'un établissement », explique le chargé de clientèle de la société montpelliéraine [Time Shaker](#). Plus de 400 clients sont équipés en France. « Certains barmen nous disent qu'ils ne peuvent plus s'en passer. Pendant que le cocktail est lancé, ils vont pouvoir servir un café, encaisser un client ou préparer un cocktail signature », argumente Antoine Caupert. « Je ne suis pas sûr que ce soit ça l'avenir, grommelle un client assistant à une démonstration. Moi je n'ai pas envie de regarder une boîte ou un écran me servir à boire. »

Cf. Frédéric Brenon – 20 Minutes – 25 octobre 2023