Hospitalité et technologie : des experts face aux jeunes

Paris (75) Initié par Didier Georges, proviseur de l'École hôtelière de Paris.Lycée Jean Drouant, le Lab 'Attractivité s'est réuni pour la cinquième fois le 6 décembre. L'occasion pour un panel de professionnels de l'hôtellerie, du tourisme et des nouvelles technologies d'échanger sur le thème de l'expérience client et la productivité. Le tout dans un amphi rempli d'élèves.

Publié le 15 décembre 2023 à 17:00

©DRUn panel de professionnels de l'hôtellerie, du tourisme et des nouvelles technologies réunis au sein du Lab 'Attractivité de l'École hôtelière de Paris.Lycée Jean Drouant.

"Coller au plus près des préoccupations de notre temps, voire les anticiper." Telle est la vocation du Lab 'Attractivité, qui a vu le jour en sortie de crise sanitaire, sous l'impulsion de **Didier Georges**, proviseur de l'École hôtelière de Paris.Lycée Jean Drouant (XVII^{e}). Depuis, des débats sont régulièrement organisés entre professionnels des CHR. À chaque session, un thème d'actualité est abordé face à un public de jeunes, tous élèves à Jean Drouant. Le 6 décembre dernier, lors d'une cinquième session, un panel d'experts s'est ainsi interrogé sur les liens entre hôtellerie et nouvelles technologies à l'heure de l'intelligence artificielle (IA). L'idée : multiplier les retours d'expériences, les points de vue, mais aussi émettre des propositions concrètes pour renforcer l'attractivité vers les métiers de l'hospitalité.

"L'IA va permettre de mieux satisfaire la clientèle" Début décembre, dans le grand amphi du lycée Jean Drouant, il a donc été question d'hôtellerie, de restauration, de créativité et d'innovation. Parmi les participants au débat, citons **Christian Mantei**, président d'Atout France, **Thomas Coustenoble**, directeur éducation et recherche chez Microsoft France, **Thomas Humbert**, directeur des ventes chez Samsung France, ou encore **Michel Lugnier**, inspecteur général de l'éducation, du sport et de la recherche, responsable de la filière hôtellerie -restauration-tourisme. Face à eux : une soixantaine de jeunes de BTS ou de mise à niveau (MAN), dont **Ines Gonzalez Poato**, 17 ans. "*C'était passionnant,* dit-elle. *À l'issue de ces échanges, j'ai pris conscience de l'importance d'apprivoiser la technologie, pour un meilleur service, mais sans pour autant négliger l'expérience du terrain et le rapport humain, qui restent uniques dans la relation avec le client."* Un message volontiers relayé par Michel Lugnier (lire encadré) et par Christian Mantei. "*L'IA va permettre de mieux satisfaire la clientèle, grâce à une hyper personnalisation de l'accueil et des services"*, explique le président d'Atout France. Il ajoute : "*Les jeunes s'interrogent quant à l'IA et aux nouvelles technologies. Ils sont attentifs et très ouverts, car ils sont déjà pratiquants : ils appartiennent à une génération utilisatrice de ces technologies et qui cherche toujours à être à la pointe." "L'IA, c'est du changement*, renchérit Ines Gonzalez Poato. *Cela bouscule les compétences que l'on demande aux étudiants. Mais il faut s'adapter pour être efficace sur le terrain."*

"Il faut assortir enseignement et technologie, tout en gardant notre esprit critique" Enfin, le débat a porté sur ce que les nouvelles technologies vont pouvoir apporter à la façon d'enseigner. Réaction de la jeune Ines Gonzalez Poato : "*Il faut assortir enseignement et technologie, tout en gardant notre esprit critique, en particulier face à l'IA. L'enseignant accompagne et l'IA apporte des outils complémentaires."* De son côté Christian Mantei souligne le côté ludique de l'IA, "*qui va faciliter sa découverte et sa maîtrise"*. Pour lui, cette rencontre intergénérationnelle a permis, en outre, d'envoyer "*un message positif et optimiste"* sur les CHR : "*Les jeunes avaient besoin d'entendre des seniors leur dire que le secteur de l'hospitalité a de l'avenir."*

L'IA vue par Michel Lugnier* « L'intelligence artificielle (IA) offre des potentialités pour relever nombre de défis dans tous les secteurs de l'activité humaine. Il en va ainsi dans le secteur de l'hôtellerie- restauration et du tourisme de façon plus globale. De nombreuses solutions permettent d'ores et déjà d'améliorer l'expérience client, d'augmenter la productivité ou encore de favoriser la créativité et l'innovation. Avec l'intelligence artificielle, la question qui nous est posée n'attend donc pas une réponse du type pour ou contre. L'IA est déjà là !

L'IA au service de l'humain

Cependant, la rapidité avec laquelle s'imposent ces solutions technologiques engendre inévitablement de nombreuses questions. Nombre d'entre elles reposent sur la crainte que les « machines » remplacent dans un avenir proche les humains, avec en toile de fond des problématiques sociales de pertes d'emploi. Voilà pourquoi, l'avènement de ces nouvelles technologies doit impérativement s'accompagner d'une réflexion de fond concernant leurs usages. Dans le secteur du tourisme, en automatisant les tâches opérationnelles répétitives, l'IA doit ainsi permettre au personnel de se concentrer sur des activités plus valorisantes afin qu'il soit davantage disponible pour le client. L'IA doit être au service de l'humain et non l'inverse.

Une utilisation raisonnée de l'IA

Parce que les jeunes d'aujourd'hui sont les décideurs de demain, nous devons dès lors les sensibiliser au risque d'une potentielle déshumanisation de la relation client ou encore aux enjeux que recouvre la data. Nous devons construire chez eux des compétences utiles à une utilisation raisonnée de l'IA afin d'exploiter de façon éthique et responsable le formidable potentiel de l'IA, en développant leur regard critique. Car s'interroger sur le monde que nous allons laisser à nos enfants s'accompagne d'une autre question tout aussi importante : dans quelles mains allons-nous laisser le monde ? »

**Inspecteur général de l'éducation, du sport et de la recherche, responsable de la filière Hôtellerie-Restauration-tourisme.*