

# Dans ce restaurant de Manage, des robots se faufilent parmi les clients: "C'est amusant mais pour l'emploi, ça me gêne"

RTL Info Publié le 23/03

par Aurélie Henneton et Gaëtan Zanchetta

<https://www.rtl.be/info/video/841212.aspx>

Des robots en salle, des serveurs équipés de montres connectées. Les nouvelles technologies se mettent au service de l'Horeca... Ces nouveaux appareils, censés assister le personnel, posent parfois question notamment au niveau de l'emploi et des relations humaines.

Après les QR code, les bipeurs, le service en drone... Un nouveau boîtier pour appeler le serveur et même un robot qui sert à table.

A Manage, Peanut se faufile parmi les clients pour les boissons. ... Les robots ont fait leur apparition il y a 7 mois et sont devenus des objets de curiosité. *"C'est amusant. Cela va certainement amener du monde. Pour l'emploi, ça me gêne. C'est comme les scanners au magasin"*, dit une cliente.

Même en direct de Chine, les robots font le buzz et font le job, sans toucher à l'emploi, nous assure-t-on. *"Au niveau de l'emploi, ça ne change rien"*, indique Lin Wenxia, gérante de salle d'un restaurant équipé de robots.

4.000 euros par robot, c'est moins cher que cet autre dispositif. Sur la table, un boîtier pour appeler la serveuse et l'envoyer à la bonne table.

L'addition est elle aussi demandée en un clic. «Je trouve ça efficace. Si on est en cuisine et qu'il y a un client qui n'a pas trop le temps », dit Danae, une serveuse.

*"Appuyer sur un bouton... Je préfère appeler, l'échange de regards, le contact humain"*, confie Sophie, une cliente.

Commander sans contact, via WhatsApp, le dispositif ne va pas aussi loin. Optimiser, c'est l'objectif de ces Carolos. *"On n'est pas là pour remplacer des emplois mais pour optimiser la communication entre les clients et les serveurs"*, explique Kevin, le concepteur.

*"Imaginons qu'il y ait 10 commandes en moins car on ne vous a pas vu. Cela fait un chiffre d'affaires perdu pour le restaurateur alors qu'avec 10 en plus, il est content"*, ajoute Jorel, un des concepteurs.

Prix : 100 à 120 euros par mois pour un petit restaurant. Ces technologies vont-elles s'imposer ? *"A la fois, ce sont des gadgets et à la fois, il y a certaines évolutions technologiques qui sont une réelle aide. Il y a des technologies avancées concernant les réservations de tables, le no show dans l'Horeca. Il y a plein d'applications qui existent et qui peuvent rendre de grands services"*, estime Luc Marchal, le président de la fédération Horeca Wallonie.

La restauration évolue avec son temps pour améliorer l'expérience, en préservant la convivialité propre au secteur.