

# LA ROBOTIQUE DANS LE TOURISME

## **Introduction**

Les robots font partie de l'imaginaire des hommes depuis toujours. Mais alors que nous nous étions habitués à ce que ces machines douées d'intelligence restent cantonnées à des rêves futuristes bien éloignés de notre quotidien, voici qu'une série d'initiatives très concrètes se multiplient de par le monde depuis quelques années. A tel point qu'on peut estimer aujourd'hui que les humanoïdes vont bel et bien arriver parmi nous d'ici 5 à 10 ans, et que le tourisme va être un des tout premiers secteurs impactés. Par robot, on entend un dispositif alliant mécanique, électronique et informatique accomplissant automatiquement des tâches dangereuses, pénibles, répétitives, ou bien des tâches simples mais avec une efficacité plus grande qu'un humain.

## **Développement**

La robotique est aujourd'hui une tendance susceptible d'influencer le Tourisme. Dans le domaine du Voyage, on connaît déjà Pepper, le robot humanoïde de SoftBank Robotics. Un grand nombre de robots avec différentes spécificités ont été présentés aux professionnels du secteur et au grand public.



C'est une innovation qui fait la fierté de l'office du tourisme *Porte de DrômArdèche*, à Hauterive. Depuis un certain temps, ce robot humanoïde accueille les touristes à l'entrée du bâtiment. Une première en France. Pepper est un robot de 1m20, 28kg, ses yeux sont capables de repérer son interlocuteur en face de lui, et un écran tactile sur le ventre peut permettre des recherches approfondies. Son rôle est de guider, en français ou en anglais, les touristes dans la région et de leurs faire découvrir d'autres destinations, comme le montre la vidéo ci-dessous.

<https://www.youtube.com/watch?v=huiNzhesSAY>

La robotique touche également le monde de l'hôtellerie. Un nouveau guide édité par *hotelleriesuisse* et deux hautes écoles spécialisées (HES) aide les établissements à dresser un état des lieux précis pour mieux définir les mesures à engager.

Selon une étude réalisée par l'Université de Saint-Gall, pour le tourisme suisse il convient aujourd'hui de solliciter plus la numérisation et la robotique pour renforcer la capacité concurrentielle de l'hôtellerie suisse.

Par exemple comme la photo ci-dessous nous les présente, dans plusieurs hôtels Aloft aux États-Unis, c'est le Botlr qui apporte aux clients boissons et autres produits commandés par smartphone.

Un vaste choix d'outils numériques s'offre aujourd'hui aux hôteliers : il y a bien sûr les systèmes de réservation bien connus, mais aussi les robots bagagistes ou robots de service, ou encore les dispositifs de check-in en reconnaissance faciale. Toute la difficulté consiste à savoir quelle solution convient à quel hôtel ou, pour le dire autrement, comment opérer la transformation numérique au plus près des besoins.

Le projet intitulé « Étude de la numérisation dans l'hôtellerie suisse » entend y répondre pour élaborer ensuite un guide à l'usage des directeurs d'hôtel. L'outil leur permet de mesurer la maturité numérique de leur établissement et leur met à disposition des conseils précis sur la stratégie à mettre en place. C'est là précisément que réside le caractère novateur du projet car il fournit une solution précise et directe aux entreprises rendant leur positionnement sur le marché plus efficace.



Botlr le robot des hôtels Aloft

## Conclusion

Suite à ces deux exemples nous pouvons en tirer la conclusion que dans le secteur touristique Suisse et international, les technologies, particulièrement la robotique, ne cessent d'évoluer afin de prendre, au fil du temps, une place de plus en plus importante. Les robots remplacent l'humain et proposent des services variés tels que la réception de clients jusqu'à la satisfaction directe de services en tout genre aux clients d'offices de tourisme, hôtels ou encore la restauration. Cela nous permet de prendre conscience que les robots seraient le futur du tourisme en tout genre et surtout pour le bonheur des entreprises qui ont la soif d'évoluer et se rendre plus concurrentiel sur le marché.

[https://www.tourmag.com/Le-tourisme-a-l-ere-de-la-robotique\\_a76590.html](https://www.tourmag.com/Le-tourisme-a-l-ere-de-la-robotique_a76590.html)

<https://www.lesoleil.com/le-mag/voyages/le-monde-du-tourisme-se-reve-peuple-de-robots-aea5f206b85b21c36cab32f4052b7a01>

<http://www.quotidiendutourisme.com/i-tourisme/xx-advanced-tourism-quel-avenir-pour-la-robotique-dans-les-territoires/164516>

<https://www.francebleu.fr/infos/insolite/videos-un-robot-pour-accueillir-les-visiteurs-a-l-office-du-tourisme-d-hauterives-1527783690>

[https://www.tourmag.com/Realite-virtuelle-augmentee-et-robots-quels-usages-pour-le-tourisme-Video\\_a93430.html](https://www.tourmag.com/Realite-virtuelle-augmentee-et-robots-quels-usages-pour-le-tourisme-Video_a93430.html)

<http://boisdron.com/2018/08/un-robot-augmente-de-250-la-frequentation-dun-office-du-tourisme-en-quelques-semaines/>

<https://www.lechotouristique.com/article/tui-accueille-son-premier-robot-employe>

<https://www.tourops.ch/fr/articles-et-actualites/articles/id-5289-tripadvisor-se-dote-d-un-robot-conversationnel/>

[https://www.hotelleriesuisse.ch/files/pdf13/Insight\\_S14\\_f1.pdf](https://www.hotelleriesuisse.ch/files/pdf13/Insight_S14_f1.pdf)

<http://veilletourisme.ca/2015/10/20/le-tourisme-a-lere-de-la-robotique/>