

SoftBank Robotics EMEA

LIVRE BLANC



Cobotique : Une révolution des hôtels et de l'hôtellerie



Sommaire

Avant-propos	page 3
Chapitre 1	page 4
Chapitre 2	page 8
Fiche technique	page 11

Avant-propos



Stefano Bensi, directeur général, Softbank Robotics

Le secteur hôtelier est résilient, plein de ressources et d'entrepreneurs. Il est aussi l'un des plus anciens au monde. Au fil des millénaires, l'accueil des clients, hôtes et visiteurs a résisté à l'épreuve du temps, avec une adaptation constante aux évolutions sociales, économiques et technologiques.

Cependant, les événements de ces quatre dernières années, du Brexit à la pandémie de covid-19, ont atteint un paroxysme, menaçant sa survie d'une façon encore jamais vue. Bien que la demande en services hôteliers ait repris en Europe, certains pays du continent ayant même accueilli des nombres record de vacanciers à l'été 2022, les prestataires de services peinent toujours à trouver du personnel.

En 2022, le World Travel and Tourism Council (Conseil mondial du voyage et du tourisme) a averti que la reprise du secteur était mise en danger par une pénurie de personnel, avec près d'1,2 millions de postes non pourvus.^[1] Plus de six mois plus tard, cet avertissement semble justifié, la pénurie de personnel perdurant sur tout le continent. Selon un récent rapport HOTREC, il manque en moyenne 10 à 20 pour cent de main d'œuvre dans l'UE comparé aux chiffres de 2019. Cela comprend 250 000 de postes non pourvus en France (pays le plus visité au monde) et 250 000 en Italie.^[2] Tandis qu'au Royaume-Uni le taux de vacance dans le secteur hôtelier est actuellement de 11 pour cent, ce qui est significativement supérieur à la moyenne nationale, 4 pour cent, avec un coût estimé pour l'économie du Royaume-Uni de 22 milliards de £ par an.^[3]

Il existe plusieurs mesures réactives que les activités d'hôtellerie peuvent prendre pour limiter la crise du personnel, notamment en fermant les jours de moindre activité, en réduisant la capacité des hôtels ou sites d'accueil et en réduisant la fréquence de nettoyage et les services de restauration ou autres commodités.

Mais être également proactif quand les temps sont durs s'avère payant. Une récente étude d'IBM menée auprès de 4000 chefs d'entreprise internationaux a montré que plus des trois quarts d'entre eux prévoyaient de prioriser ou investir dans la technologie en 2023, en dépit d'une situation économique défavorable. Parmi les raisons les plus souvent avancées, on trouve une meilleure expérience client et un modèle d'activité plus résilient.^[4]

L'hôtellerie n'est pas du tout étrangère à l'innovation. La technologie a transformé le secteur ces dernières années, des réservations en ligne et outils de check-in aux kiosques virtuels et commandes intelligentes dans les chambres des clients, en passant par l'intelligence artificielle (IA).

La robotique est une technologie particulièrement passionnante. Les opérateurs ont de plus en plus recours à des robots pour leurs lignes de service, notamment la relation client, le nettoyage et la restauration. Les robots ont maintenant leur importance car ils peuvent aider à combler le manque de personnel, non seulement en ajoutant au nombre « d'individus » disponibles, mais aussi en se chargeant des tâches ennuyeuses, chronophages, répétitives et dangereuses.

Cependant, la robotique n'est pas un simple palliatif. À long terme, elle a le potentiel de révolutionner la prestation de services hôtelière en permettant aux équipes de se concentrer sur des tâches importantes, entièrement destinées à améliorer l'expérience des clients. Historiquement, le succès des hôtels, des restaurants et autres lieux d'accueil hôteliers dépend de trois facteurs clés : la restauration, le lieu et les services. Mais aujourd'hui les robots en constituent un quatrième : la technologie.

1 <https://www.euronews.com/2022/08/02/tourism-staff-shortages-affect-12-million-jobs-in-the-eu-says-study>

2 <https://www.hotrec.eu/wp-content/uploads/2022/10/Labour-shortages-in-the-hospitality-sector-.pdf>

3 <https://www.theguardian.com/food/2022/dec/04/staff-shortages-see-uk-restaurants-struggle-to-cope-with-christmas-season>

4 <https://newsroom.ibm.com/Businesses-Plan-to-Invest-in-Tech-in-2023,-Despite-Economic-Headwinds>

Chapitre 1 :

Mise en évidence du manque de personnel dans le secteur hôtelier

Le secteur hôtelier contribue fortement à l'emploi et au PIB. Le secteur fournit actuellement 11 millions d'emplois au sein de l'UE.^[5] Les statistiques montrent qu'avant 2020, il était responsable de 2,53 millions d'emplois, soit 7 pour cent du total des emplois du Royaume-Uni.^[6]

Cependant, le secteur hôtelier souffre d'importants manques de personnel. C'est le résultat d'une combinaison de très nombreux facteurs. Tout d'abord, il est important de noter que les taux de vacance élevés ont toujours été un problème pour le secteur, avec une moyenne de 90 000 au Royaume-Uni depuis 2017, trois ans avant l'arrivée officielle du Brexit.^[7]

Des recherches menées par l'agence de marketing numérique Koozai au troisième trimestre 2022 ont montré que près de 40 pour cent des activités hôtelières au Royaume-Uni font face à des difficultés pour recruter du personnel qualifié. En outre, le Bureau de la Statistique Nationale (Office for National Statistics) a révélé qu'un nombre similaire – 37 pour cent – souffrent d'une pénurie bien plus importante que dans les secteurs du BTP, du transport et de l'immobilier.^[8]

La situation est tellement problématique que les entreprises hôtelières semblent de plus en plus désespérées lorsqu'il s'agit de trouver des solutions. Certaines des principales chaînes hôtelières européennes déclarent avoir embauché du personnel sans expérience, voire sans CV. L'année dernière, Accor, le groupe derrière les marques Fairmont ou encore Ibis, a déclaré avoir employé du personnel sans expérience sous 24 heures.

La pénurie a aussi un impact sur la démographie du secteur. Des recherches récentes menées par *The Caterer* ont montré que près d'une entreprise hôtelière sur cinq avait augmenté la proportion de personnes de plus de 50 ans parmi ses effectifs, les employés de cette tranche d'âge représentant un quart des 2,2 millions de travailleurs du secteur hôtelier au Royaume-Uni, soit un cinquième de plus qu'avant 2020.^[9]

Lors d'une table ronde organisée par SoftBank Robotics selon la Règle de Chatham House fin 2022, un dirigeant du secteur hôtelier a déclaré : « La pénurie de main d'œuvre cause de nombreux problèmes, notamment une forte hausse des salaires dans certains domaines, les employeurs n'ayant, au vu de la difficulté de leur situation, pas d'autre choix que de payer davantage leurs employés. »

Il ajoutait : « Nous sommes réellement contraints d'engager des personnes moins expérimentées que nous l'aurions pensé auparavant, l'inconvénient étant que nous devons procéder à bien plus de formations et de coaching au début de leur parcours avec nous. »

L'impact du Brexit

2020 a été une année significative à plusieurs égards. Le Royaume-Uni a officiellement quitté l'Union européenne le 31 janvier, mettant fin à la libre entrée des citoyens européens dans le pays. On estime que cet événement a entraîné une pénurie de 330 000 travailleurs non qualifiés.^[10] L'hôtellerie en a particulièrement souffert, la main d'œuvre européenne s'étant réduite à seulement 172 000, contre un total de 293 000 avant 2020.^[11]

Les nouvelles lois britanniques sur l'immigration, fondées sur un système à base de points, ont rendu les choses très difficiles pour les entreprises désirent employer des travailleurs considérés comme non qualifiés par le gouvernement, bien que ce dernier ait adapté les règles pour faciliter l'embauche par les employeurs. Comme l'a écrit Madeleine Sumption, directrice du Migration Observatory (Observatoire des Migrations) de l'Université d'Oxford, pour *Hospitality Insights* : « S'il est clair que la fin de la libre circulation a rendu les choses plus difficiles en termes d'embauche de personnel pour les employeurs des

- 5 <https://www.hotrec.eu/labour-shortages-in-the-hospitality-sector-forward-thinking-and-practices-sharing/#:~:text=The%20hospitality%20sector%20provides%2011,shortages%20to%20an%20unprecedented%20extent.>
- 6 <https://commonslibrary.parliament.uk/research-briefings/cbp-9111/>
- 7 <https://www.ukhospitality.org.uk/blog-post/1721400/375533/Hospitality-Vacancy-Rates-Lifting-The-Gloom>
- 8 <https://www.worldcoffeeportal.com/Latest/News/2022/September/Nearly-40-of-UK-hospitality-businesses-facing-skill>
- 9 <https://www.ft.com/content/6bc27022-6f38-426b-b26c-ab0e7015f0f4>
- 10 <https://www.ft.com/content/11414939-5fb6-48bd-8b84-baa0819fe821>
- 11 <https://12ft.io/proxy?q=https%3A%2F%2Fwww.ft.com%2Fcontent%2F027ea2e9-d6c3-4a18-a735-87f92ace95a4a2e9-d6c3-4a18-a735-87f92ace95a4>



Une recherche de Koozai menée au troisième trimestre 2022 a établi que près de 40 pour cent des entreprises hôtelières au Royaume-Uni rencontraient des difficultés à recruter du personnel qualifié.

Selon The Caterer, dans près d'une entreprise hôtelière sur cinq le nombre de personnes de plus de 50 ans composant les effectifs a augmenté



LA PÉNURIE DE MAIN D'ŒUVRE CAUSE DE NOMBREUX PROBLÈMES, NOTAMMENT UNE ÉNORME AUGMENTATION DES SALAIRES

Le secteur hôtelier est particulièrement touché, la main d'œuvre européenne s'étant réduite à seulement 172 000 citoyens

172k)

« La pénurie de main d'œuvre cause de nombreux problèmes, notamment une forte hausse des salaires dans certains domaines, les employeurs n'ayant, au vu de la difficulté de leur situation, pas d'autre choix que de payer davantage leurs employés. »

Commentaire lors d'une table ronde organisée par SoftBank Robotics

40 %

de la main d'œuvre
mondiale songe à
quitter son travail.

La pandémie a fourni aux travailleurs une opportunité de se demander si l'hôtellerie était un secteur approprié pour eux et de repenser leurs équilibres entre vie et travail, tout en s'interrogeant sur leur envie ou non de travailler dans plusieurs hôtels en horaires fractionnés.

secteurs à faibles salaires, l'évolution des politiques d'immigration pour faire face aux pénuries comporte aussi son lot de défis. Les situations impliquant des visas de travail à faibles salaires sont réputées pour être difficiles à réguler et ouvrent souvent la porte à l'exploitation et aux abus. »^[12]

Problèmes liés à la pandémie

La pandémie de covid-19 a forcé la fermeture d'activités, causant un choc massif et immédiat. Des milliers de travailleurs de l'hôtellerie, dont beaucoup à temps partiel ou avec des contrats à zéro heure, ont perdu leur emploi pratiquement du jour au lendemain.

Malgré la fin des confinements et le fait que le pire de la pandémie est passé, les effets de la crise continuent de se faire sentir. De plus, beaucoup d'éléments indiquent que de nombreux travailleurs européens n'ont pas retenu que le Brexit comme cause de leur perte d'emploi. Une étude de *UKHospitality* a indiqué que pas moins d'un demi-million de travailleurs européens qui avaient le droit de rester de manière permanente ont cependant choisi le retour chez eux lors de la pandémie, sans finaliser leurs candidatures.^[13]

La Grande démission

Le covid-19 est responsable de l'une des plus importantes tendances de 2022 en matière d'emploi, surnommée la « Grande démission ». En 2021, de nombreuses entreprises ont fait le même : les employés démissionnaires devenaient plus nombreux. À l'époque, le Microsoft's annual Work Trend Index (Indice des tendances de travail annuel de Microsoft) a établi que 40 pour cent de la main d'œuvre mondiale pensait à quitter son travail.

^[14] L'année dernière, près d'un tiers des travailleurs du Royaume-Uni pensait à changer de travail.

Alors, quelle mouche a soudain piqué un si grand nombre de gens ? Une étude de l'American Pew Research Center a révélé que les faibles salaires, le manque d'opportunités en termes de carrière professionnelle et un sentiment d'irrespect au travail étaient les principales raisons qui poussaient les gens à quitter leur travail ces derniers temps.^[15] De la même manière, les recherches de McKinsey ont pointé du doigt des dirigeants peu sensibles ou inspirants, un travail manquant de sens, une flexibilité intenable sur le lieu de travail et un manque de soutien en termes de soutien et de bien-être.^[16]

Nombre de ces raisons ont certainement fait écho chez les travailleurs de l'hôtellerie, beaucoup d'entre eux ayant déclaré trop travailler et être sous-payés.^[17] Comme l'a dit Chris Hartley, PDG de Global Hotel Alliance, la pandémie a fourni aux travailleurs l'opportunité de se demander si l'hôtellerie était un secteur adapté pour eux et de repenser les équilibres entre leur vie et leur travail, tout en questionnant l'idée de travailler entre plusieurs hôtels en horaires fractionnés.^[18]


Voici un exemple récent de cette tendance, au restaurant Noma de Copenhague, l'un des plus cotés au monde. En annonçant son intention de fermer Noma en 2024, son fondateur et chef René Redzepi a admis que le modèle de restauration gastronomique moderne n'était « plus viable » parce qu'il ne pouvait plus payer décemment ses 100 employés. La nouvelle est tombée seulement trois mois après que le restaurant a commencé à payer ses stagiaires pour la première fois.^[19]

Lors de la table ronde de SoftBank Robotics, un autre dirigeant du secteur de l'hôtellerie a déclaré : « Je pense que le secteur récolte actuellement les conséquences de son comportement

- ¹²<https://www.hospitalityinsights.com/labour/only-immigration-can-solve-uks-hospitality-labour-shortage>
- ¹³<https://www.theguardian.com/uk-news/2022/dec/28/pubs-struggle-to-retain-staff-after-brexit-and-covid-double-whammy>
- ¹⁴<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/hybrid-work>
- ¹⁵<https://www.pewresearch.org/fact-tank/2022/03/09/majority-of-workers-who-quit-a-job-in-2021-cite-low-pay-no-opportunities-for-advancement-feeling-disrespected/>
- ¹⁶<https://www.weforum.org/agenda/2022/08/jobs-work-quit-great-resignation/>
- ¹⁷<https://therealnews.com/we-need-help-hospitality-workers-are-overworked-underpaid>
- ¹⁸<https://www.euronews.com/travel/2022/07/14/brexit-working-conditions-and-low-pay-an-inside-look-at-europes-hotel-staffing-crisis>
- ¹⁹<https://www.telegraph.co.uk/world-news/2023/01/09/worlds-best-restaurant-closes-starting-pay-interns-first-time/>

IMAGE CITY FOODSTERS/FLICKR

pendant la pandémie lorsque le personnel n'a pas été bien traité. » C'est un petit secteur, et le personnel parle. Les bons employeurs s'en sortent bien, tandis que d'autres qui se sont montrés durs sans raison sont ceux qui souffrent le plus maintenant. Ceci dit, le problème est grave et nous devons nous efforcer de trouver de nouveaux membres d'équipes pour nous remettre sur pied. »



**Le fondateur et chef
René Redzepi a admis
que le modèle moderne
de restauration
gastronomique n'était
« plus viable » car
il ne peut plus se
permettre de payer
déceimment ses
100 employés**

« Nous sommes réellement contraints d'engager des personnes moins expérimentées que nous l'aurions pensé auparavant, l'inconvénient étant que nous devons procéder à bien plus de formations et de coaching au début de leur parcours avec nous. »

Commentaire à une table ronde organisée par SoftBank Robotics

« Je pense que le secteur récolte actuellement les conséquences de son comportement pendant la pandémie lorsque le personnel n'a pas été bien traité. » C'est un petit secteur, et le personnel parle. Les bons employeurs s'en sortent bien, tandis que d'autres qui se sont montrés durs sans raison sont ceux qui souffrent le plus maintenant. Ceci dit, le problème est grave et nous devons nous efforcer de trouver de nouveaux membres d'équipes pour nous remettre sur pied. »

Commentaire à une table ronde organisée par SoftBank Robotics

Chapitre 2 :

L'ère de l'hôtel intelligent



Le concept d'hôtel intelligent est en train de gagner rapidement en popularité dans le secteur de l'hôtellerie. Avec l'avènement de la technologie et la demande croissante en praticité et en efficacité, les hôtels utilisent désormais de la technologie avancée dans leur fonctionnement, afin d'offrir à leurs clients une expérience plus personnalisée et harmonieuse.

L'un des aspects clés d'un hôtel intelligent est son utilisation de l'automatisation. Des processus de check-in et check-out aux commandes de chambre et à la gestion de l'énergie, les hôtels intelligents ont recours à la technologie pour uniformiser leur fonctionnement et être plus efficaces. Non seulement cela améliore l'expérience des clients, mais cela peut aussi aider les hôtels à économiser de l'argent sur les coûts de main d'œuvre et réduire leur impact environnemental.

Un autre aspect important des hôtels intelligents est leur utilisation des données et des analyses. En collectant et en analysant les données des clients et leurs interactions avec l'hôtel, les hôtels intelligents peuvent obtenir des informations précieuses concernant les préférences et le comportement des clients. Cela permet aux hôtels d'adapter leurs services et leurs offres afin de mieux satisfaire les besoins et les envies des clients, d'où une plus grande satisfaction et une fidélisation de ces derniers.

Les hôtels intelligents fournissent aussi une gamme importante de commodités high-tech. Des assistants virtuels aux tablettes en chambre et aux smart TV, les hôtels intelligents sont équipés des toutes dernières technologies, afin d'optimiser le confort et la praticité lors des séjours des clients.

Globalement, l'hôtel intelligent est un concept qui révolutionne le fonctionnement des hôtels et leur permet d'offrir aux clients une expérience plus personnalisée, optimisant praticité et efficacité. Bien qu'il reste des problèmes à résoudre, l'hôtel intelligent est une tendance destinée à durer et qui continuera de façonner l'avenir du secteur de l'hôtellerie.

Le rôle de la cobotique

La cobotique implique la collaboration entre travailleurs humains et machines ou robots dans les secteurs de service, d'où le terme de « robots collaboratifs ». Les cobots ne remplacent pas les employés mais les aident à effectuer des tâches répétitives ou fatigantes. Ces robots sont contrôlés et gérés par des travailleurs humains, et leur principale raison d'être

est de soutenir les employés en allégeant leur charge de travail.

L'intégration de robots dans le secteur de l'industrie va grandement impacter le travail des femmes de ménage, du personnel de nettoyage et des gestionnaires immobiliers. Ces robots peuvent se charger de tâches fatigantes et indésirables, permettant aux travailleurs humains de se concentrer sur du travail ayant plus de sens et de valeur. Les cobots sont particulièrement utiles pour des tâches comme le passage de l'aspirateur ou la livraison d'articles.

En utilisant une main d'œuvre composée d'humains et de cobots, les entreprises hôtelières peuvent tirer parti des machines comme des travailleurs humains. Les



L'hôtel intelligent correspond à une tendance destinée à durer et qui continuera de façonner l'avenir du secteur hôtelier

machines offrent efficacité, constance et performances dans le cadre de tâches répétitives, tandis que les travailleurs humains ont la capacité de réfléchir, d'être créatifs et de résoudre les problèmes. Sur un marché de l'emploi aussi compétitif que celui d'aujourd'hui, il est essentiel de tirer parti de vos employés les plus précieux et compétents en leur confiant des tâches ayant un impact significatif.

Les cobots peuvent contribuer à réduire la pénurie de main d'œuvre de plusieurs façons :

- Ils peuvent augmenter les capacités des travailleurs humains, leur permettant d'effectuer des tâches de manière plus efficace et efficiente.
- Ils peuvent prendre en charge des tâches dangereuses, répétitives ou physiquement exigeantes que des travailleurs humains ne pourraient pas effectuer.
- Ils peuvent être utilisés 24h/24 et 7j/7 sans besoin de repos ni de pauses, ce qui augmente la productivité et réduit les coûts de main d'œuvre.
- Ils peuvent être entraînés à exécuter des tâches multiples, garantissant de la flexibilité au sein du lieu de travail.
- Ils peuvent être utilisés dans les secteurs manquant de main d'œuvre comme l'hôtellerie mais aussi les soins de santé, la fabrication et la logistique, afin d'aider à satisfaire la demande toujours en hausse.
- Ils peuvent être utilisés pour faciliter le travail à distance, permettant aux employés de travailler à domicile ou ailleurs.
- Lors de la table ronde de SoftBank Robotics, une entreprise hôtelière a déclaré à propos de la cobotique :

« Dans les hôtels, de nombreuses tâches restent hautement manuelles. Si les robots peuvent se développer assez rapidement pour exécuter ces tâches de type « point a à point b » efficacement et avec une constance suffisante, je pense qu'il y aura une place pour eux plus tôt que nous le pensions dans [notre secteur].

« Il sera intéressant de voir s'ils seront bien adoptés dans les nouveaux hôtels ; personnellement je crois que ce sera le cas. En revanche, il sera plus difficile de les intégrer à d'anciens hôtels. »

Globalement, la cobotique peut aider les entreprises à combler le manque de main d'œuvre en augmentant la productivité, en réduisant les coûts de main d'œuvre et en permettant aux employés de travailler plus efficacement.

Quelques réflexions

En conclusion, la robotique et les autres technologies de type IA ont le potentiel d'apporter une solution à la crise de main d'œuvre du secteur hôtelier. En automatisant les tâches répétitive et chronophages, ces technologies peuvent aider les hôtels à économiser de l'argent sur les coûts de main d'œuvre et à améliorer leur efficacité. De plus, l'utilisation des données et des analyses peut aider les hôtels à mieux comprendre et prévoir les comportements des clients, ce qui leur permettra d'adapter leurs services pour mieux satisfaire les besoins et envies des clients.

Par ailleurs, l'utilisation de la technologie robotique peut aussi améliorer l'expérience des clients en leur proposant des services plus personnalisés, intégrés et efficaces. Toutes ces avancées technologies peuvent aider les hôtels à améliorer la satisfaction des clients et à les fidéliser, d'où une potentielle augmentation des revenus et de la rentabilité. Il est important que le secteur continue à investir dans ces technologies et s'assure qu'elles soient implémentées d'une façon bénéfique à la fois pour les hôtels et pour leurs clients.

FICHE TECHNIQUE

40 %

Près de 40 % des entreprises hôtelières au Royaume-Uni rencontrent des difficultés pour recruter du personnel qualifié selon les recherches de l'agence de marketing numérique Koozai.

 PLUS D'INFORMATIONS

25,2 %

Les travailleurs de 50 ans et plus représentent maintenant 25,2 pour cent des 2,2 million d'employés du secteur hôtelier selon les données d'estimation rassemblées par le site de recrutement Caterer.com. Les chiffres du (Office for National Statistics) Bureau de la Statistique Nationale montrent qu'avant 2020, les personnes de plus de 50 ans représentaient moins d'un cinquième des effectifs du secteur.

 PLUS D'INFORMATIONS

200k)

Les entreprises hôtelières du Royaume-Uni ont perdu près de 200 000 travailleurs internationaux depuis fin 2019

 PLUS D'INFORMATIONS

65 %

65 % des hôteliers ont déclaré que l'intégration de nouvelles technologies pour le personnel correspondait à leur stratégie pour résister au manque de main d'œuvre et attirer de nouveaux talents.

 PLUS D'INFORMATIONS

11 %

Le taux de vacance du secteur hôtelier est de 11 %, quand la moyenne du Royaume-Uni est de 4 %, sachant que cela coûte à l'industrie 22 milliards de £ par an.

 PLUS D'INFORMATIONS

135 %

L'adoption de technologies a augmenté de 135 % depuis 2019.

 PLUS D'INFORMATIONS

