



**Sylvia Stocker**  
Founder / CEO  
ARABESQUE LLC



## Une automatisation efficace avec des robots de service

Elon Musk est actuellement à la fois l'entrepreneur le plus célèbre et la personne la plus riche du monde. Lors de la conférence trimestrielle sur le rapport d'activité de son entreprise Tesla en avril 2022, il a déclaré : « Le robot humanoïde de Tesla sera un jour la composante la plus précieuse de l'entreprise ».

Alors que la plupart d'entre nous s'intéresse encore aux voitures électriques de Musk, celui-ci pense déjà à son propre robot d'apparence humaine. On pourrait considérer cela comme une musique d'avenir jouée prématurément. Certes, nous savons que les robots industriels donnent le ton dans la production depuis des décennies et nous sommes raisonnablement conscients que les « bots » (abréviation de robots) jouent un rôle majeur dans les logiciels que nous utilisons. Pourtant, les robots dits de service n'en sont qu'au début de leur essor.

Les robots industriels et les robots de service constituent les deux principales catégories de la robotique. Alors que les robots industriels sont surtout utilisés dans la production, où ils sont souvent placés derrière une vitre pour des raisons de sécurité, les robots de service sont « doux » et conçus pour un contact direct avec les humains.

Le moment est venu de s'intéresser de près à leurs possibilités et à leurs domaines d'application. D'une part, les robots de service sont techniquement pratiquement matures et peuvent assister les humains dans de nombreuses tâches. D'autre part, le marché s'organise et des acteurs de poids se positionnent. Du côté de la demande, les « Early Adopters » intègrent des robots de service dans leurs stratégies pour relever des défis majeurs.

Sari Wettstein, la directrice du [centre pour personnes âgées Falkenhof](#) à Aarburg, en Suisse, fait partie de ces « Early Adopters ». Elle est confrontée dans son quotidien à des exigences toujours plus élevées en matière de qualité de soins, alors que dans le même temps, la pénurie de personnel qualifié préoccupe le secteur. La pandémie, avec ses contraintes particulières ainsi que les absences du personnel liées à la santé, ont aggravé la situation. Dans un premier temps, avec Arabesque, Sari Wettstein a mis en place un Robo Trial afin de tester dans la pratique comment utiliser judicieusement le robot humanoïde nommé Pepper dans un centre pour personnes âgées. Pepper permet de rendre plus actives les personnes âgées et il soutient l'administration à l'accueil. Il décharge ainsi le personnel et il est devenu le compagnon préféré de nombreux seniors qui se sont montrés très favorables à cette nouvelle technologie.

De nombreuses entreprises estiment que les robots de service arrivent à point nommé car ils effectuent un travail fortement apprécié. Ils font partie de l'automatisation et de la transformation numérique. Les robots de service révèlent une nouvelle « physicalité » des machines. Ils roulent, marchent ou encore lorsqu'il s'agit de robots de nettoyage, grimpent même aux fenêtres. Les robots humanoïdes sont dotés de bras qui leur permettent de gesticuler ou de soulever des marchandises. Certains d'entre eux ont une tête avec de grands yeux dans lesquels sont intégrés des caméras et des capteurs.

L'apparence partiellement humaine conduit ici et là à des discussions philosophiques que de simples bots logiciels sont difficilement capables de susciter. Hormis cela, les robots de service ont tout simplement été développés pour assister les humains dans des processus pouvant être automatisés. Actuellement la demande augmente parallèlement au manque de personnel qualifié. Affichant un chiffre d'affaires mondial de 6,7 milliards de dollars et une croissance globale de 12%, la robotique de service connaît le début d'une croissance particulièrement dynamique. Ces chiffres proviennent du rapport IFR-World-Robotics-Service Report 2021 (chiffres de 2020). Le rapport indique également que la Chine s'automatise plus rapidement que tout autre pays. Toutefois, la Corée du Sud (sujet du dossier spécial de notre journal) demeure le pays le plus automatisé au monde.

**Les robots de service sont utilisés dans tous les secteurs d'activités. Arabesque se concentre sur :**

- La santé publique
- L'hôtellerie
- La vente au détail
- Les lieux de travail
- MICE (Meetings, Incentives, Conventions, Exhibitions)

Les robots logistiques, les robots sociaux, les robots de soins, de transport et de nettoyage, les «cobots» et les robots de téléprésence sont principalement utilisés.

**Les principaux avantages de l'utilisation de robots de service**

- Automatisation des processus
- Optimisation des ressources
- CX
- EX
- Analyse et conformité

La société Arabesque est synonyme de robotique centrée sur l'humain, d'Intelligence Artificielle et d'automatisation des processus, de conseil global et d'implémentation de robots de service dans les entreprises. L'équipe composée de sept experts possède un savoir-faire de pointe dans les domaines de la technologie, de la science, des affaires, du design d'interaction et de la direction créative. Trois consultants apportent leur soutien à la CEO et fondatrice Sylvia Stocker dans le cadre de la stratégie. Le siège de l'entreprise se trouve à Zurich.

Arabesque a créé différentes possibilités pour un démarrage facile dans la robotique

- **Robo Trial** – Dans une phase pilote, les robots peuvent être intégrés dans la vie quotidienne et les premières expériences d'importance sont ainsi acquises.
- **RaaS** – Le robot comme modèle de service pour pallier le manque de personnel.
- **L'Arabesque Academy** propose des offres de formation continue allant du bref webinaire au dynamique « bootcamp » de trois jours pour les cadres.



Scanner le code QR pour accéder à :

- Vidéos concernant les robots de service
- Articles de presse
- Témoignages de clients
- Interview Arabesque avec META sur l'avenir de la robotique

PARTAGER LA PAGE

Partagez cette page par courriel ou dans vos médias sociaux



SWISS EXPORT PARTNERS

## Partenaire principal



## Partenaire du réseau



### SÉMINAIRES

Basic | Advanced | Expert | Leader | Webinaire | Séminaires d'entreprise

### ÉVÉNEMENTS

Forum swiss export

### SERVICES

Publications | Conseils | swisstrade.com

### L'ASSOCIATION

A notre sujet | Objectifs | Profiter du statut de membre | Déclaration d'adhésion | Partenaires

### CONTACT

Association  
swiss export  
Staffelstrasse 8  
CH-8045 Zurich

Représentation en Suisse Romande  
+41 (0)79 663 03 45

romandie@swiss-export.com