

FUTURA

Burger King recrute une IA pour... surveiller la courtoisie de ses salariés ?

Podcast écrit et lu par Adèle Ndjaki

[Générique d'intro, une musique énergique et vitaminée.]

"Bonjour", "au-revoir" et "merci" ! "Patty", l'IA qui chuchote à l'oreille des salariés de Burger King, c'est le décryptage de la semaine dans *Vitamine Tech*.

[Fin du générique.]

Ça peut paraître fou mais aujourd'hui, sachez qu'une intelligence artificielle peut écouter ce que vous dites pendant que vous travaillez. C'est dorénavant le cas chez Burger King, où une IA appelée "Patty" vient d'être déployée dans plusieurs restaurants. Son rôle : surveiller les conversations entre les salariés de l'enseigne et les clients. Alors de quoi s'agit-il exactement ? D'une simple assistance technologique ou du début d'une nouvelle forme de management algorithmique ? Bonjour à toutes et à tous, je suis Adèle Ndjaki et cette semaine dans *Vitamine Tech* on parle de "Patty", l'intelligence artificielle déployée par Burger King !

[Une musique électronique calme.]

Depuis quelques années, l'intelligence artificielle s'invite dans presque tous les corps de métiers. Dans la santé, elle aide les médecins à analyser des images médicales. Dans les entreprises, elle automatise certaines tâches administratives. Dans les services clients, elle peut répondre à des questions via des chatbots, des logiciels capables de simuler une conversation. Globalement, la logique est toujours la même, l'IA devient un assistant, capable de traiter énormément d'informations et de donner des recommandations en temps réel. Du coup, cette capacité à analyser rapidement une tonne de données intéresse aussi le secteur de la restauration rapide ! Alors que depuis plusieurs années, des chaînes comme McDonald's testent des systèmes de commande automatisée au drive ou des outils d'analyse des ventes, Burger King, lui, a choisi une autre approche. Plutôt que de remplacer l'humain face au client, l'enseigne a développé une IA qui travaille directement avec les employés. On parle de "Paty", un assistant vocal basé sur l'intelligence artificielle développée par OpenAI. Mais comment ça fonctionne ? Eh bien ce chatbot est directement intégré aux casques des employés, via les mêmes oreillettes que celles utilisées pour communiquer en cuisine ou au drive. Grâce à ce système, les salariés peuvent ainsi s'aider de "Patty" pour préparer un burger ou simplement signaler qu'un produit est en rupture de stock. Mais ce n'est pas tout, ce chatbot a aussi une mission qui fait pour le moins beaucoup parler car "Patty" est aussi à Burger King pour vérifier que les formules de politesse, comme

"bienvenue", "s'il-vous-plaît", ou encore "merci", sont bien utilisées par le personnel. Ce qui veut dire que le chatbot peut dès à présent analyser les échanges entre les clients et les salariés. Alors dorénavant quand vous irez prendre votre commande à Burger King, vous saurez qu'une IA est peut-être en train de chuchoter à l'oreille de l'employé avec lequel vous conversez.

[Virgule sonore, une cassette que l'on accélère puis rembobine.]

[Une musique de hip-hop expérimental calme.]

Pour l'instant, l'intelligence artificielle « Patty » n'en est encore qu'à ses débuts. Le dispositif est testé dans environ 500 restaurants Burger King aux États-Unis, afin d'évaluer son impact sur l'efficacité des équipes et la qualité du service. Si les résultats sont jugés satisfaisants, BK Assistant, la plateforme qui l'intègre, pourrait être déployée dans l'ensemble des restaurants américains d'ici la fin de l'année 2026. Concrètement, BK Assistant centralise de nombreuses informations issues du restaurant : encaissement, équipements en cuisine, gestion des stocks, mais aussi échanges au drive. L'IA agit ainsi comme un véritable tableau de bord numérique, capable de donner une vision globale du fonctionnement de l'établissement. Alors on peut se poser une question : allons-nous vraiment vers une expérience client transformée, transcendée ? Dans la restauration rapide, tout repose sur deux piliers : la rapidité et la standardisation. L'objectif de ces outils est justement d'améliorer ces aspects, en rendant le service plus fluide et plus homogène. Selon l'enseigne, ils permettent aussi d'évaluer la qualité de l'accueil et d'aider les managers à mieux comprendre le fonctionnement du service au quotidien. Mais cette promesse soulève aussi d'autres interrogations. Pour mesurer la « convivialité », l'IA doit analyser les interactions avec les clients, ce qui pose la question sensible de la surveillance au travail. En Europe, le RGPD encadre strictement ces pratiques. L'enregistrement est autorisé, mais uniquement sous certaines conditions : les salariés doivent être clairement informés, l'objectif doit être légitime - comme l'amélioration du service -, et le dispositif ne doit pas être disproportionné ni intrusif. En revanche, une surveillance permanente ou dissimulée serait illégale. Autre point très important, à long terme, certains s'interrogent également sur une possible évolution, voire une réduction du rôle des managers. Car l'outil est déjà capable d'identifier des dysfonctionnements, d'analyser les performances et de suggérer des améliorations. Burger King insiste sur un point : l'objectif n'est pas d'évaluer individuellement les employés, mais de proposer un accompagnement global aux équipes. "Patty" serait donc là pour aider plutôt que pour jouer le rôle d'un supérieur hiérarchique. Donc ce qu'il faut retenir de cet épisode, c'est que : l'arrivée de "Patty" chez Burger King montre une chose : l'intelligence artificielle peut dès à présent chuchoter à nos oreilles afin de nous "aider" dans les interactions sociales au sein de notre travail. Bonne ou mauvaise nouvelle, quoi qu'il en soit, l'IA prend de plus en plus de place.

[Virgule sonore, un grésillement électronique.]

C'est tout pour cet épisode de *Vitamine Tech*. Pour ne pas manquer nos futurs épisodes, abonnez-vous dès à présent à ce podcast, et si vous le pouvez, laissez-nous une note et un commentaire. Cette semaine, je vous recommande les toutes nouvelles aventures de Zoé et Elliott, au cœur de la Dune du Pilat ! Pour le reste, je vous souhaite tout le meilleur, et, comme d'habitude, une excellente journée ou une très bonne soirée et rester branché !

[Un glitch électronique ferme l'épisode.]