



iatourisme

TOURISME MAURICIE

**IA ET TOURISME
LE FUTUR EST DÉJÀ LÀ!**

PIERRE BELLEROSE

PRÉSIDENT
GROUPE DE TRAVAIL EN IA ET TOURISME

3 décembre 2024

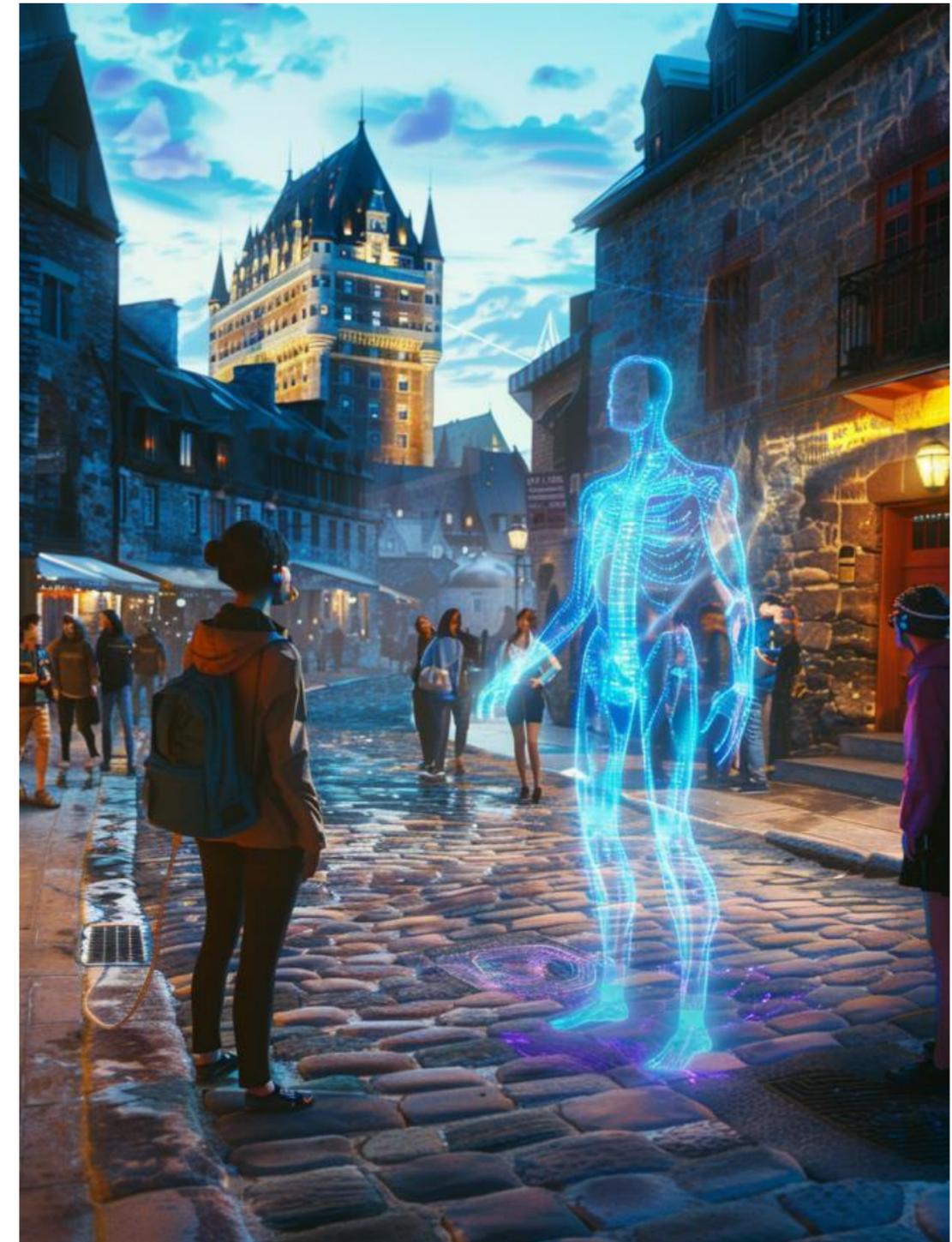


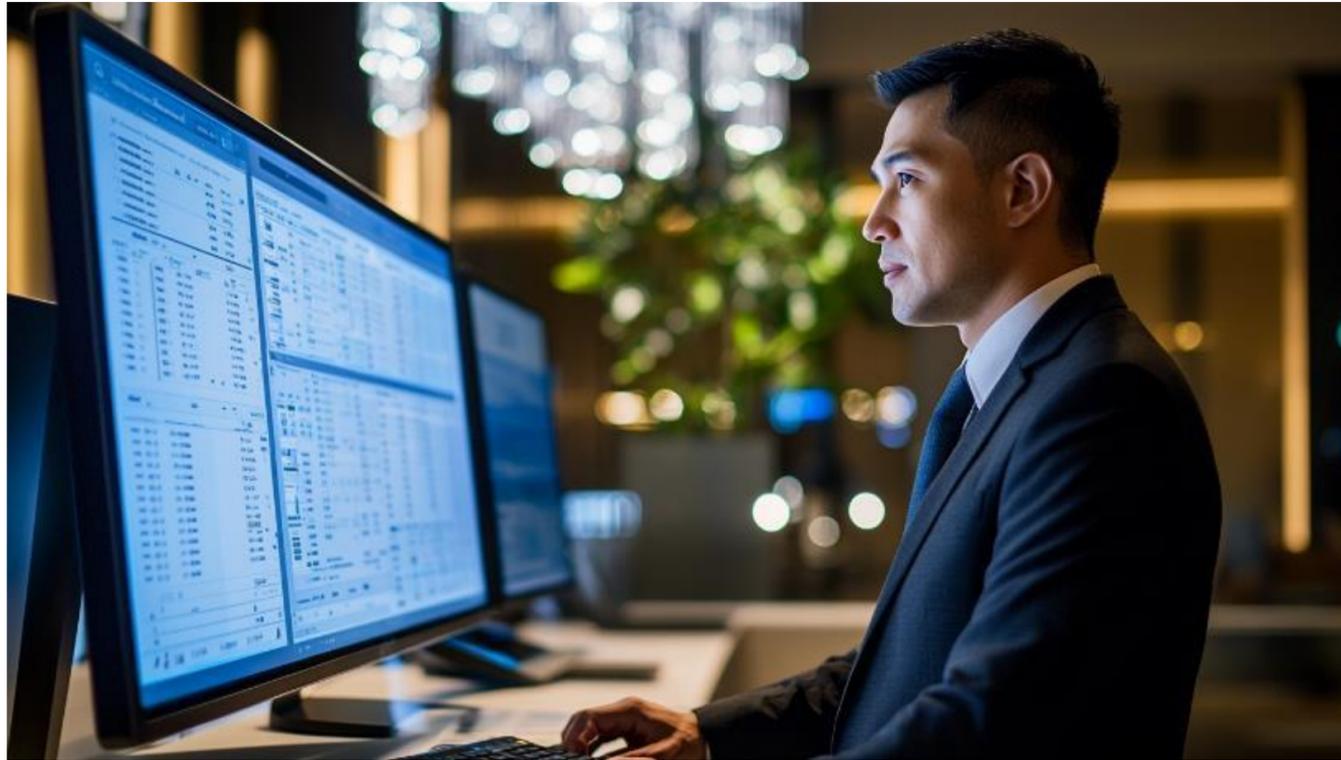
1

IA ET TOURISME

QU'EST-CE QUE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

« L'intelligence artificielle (IA) est un processus d'**imitation de l'intelligence humaine** qui repose sur la création et l'application d'**algorithmes** exécutés dans un environnement informatique dynamique. Son but est de permettre à des ordinateurs de **simuler l'intelligence humaine.** »





Analytique/Prédictive

- Prédiction de la demande touristique
- Analyse des préférences
- Optimisation des prix (Yield Management)
- Gestion des inventaires



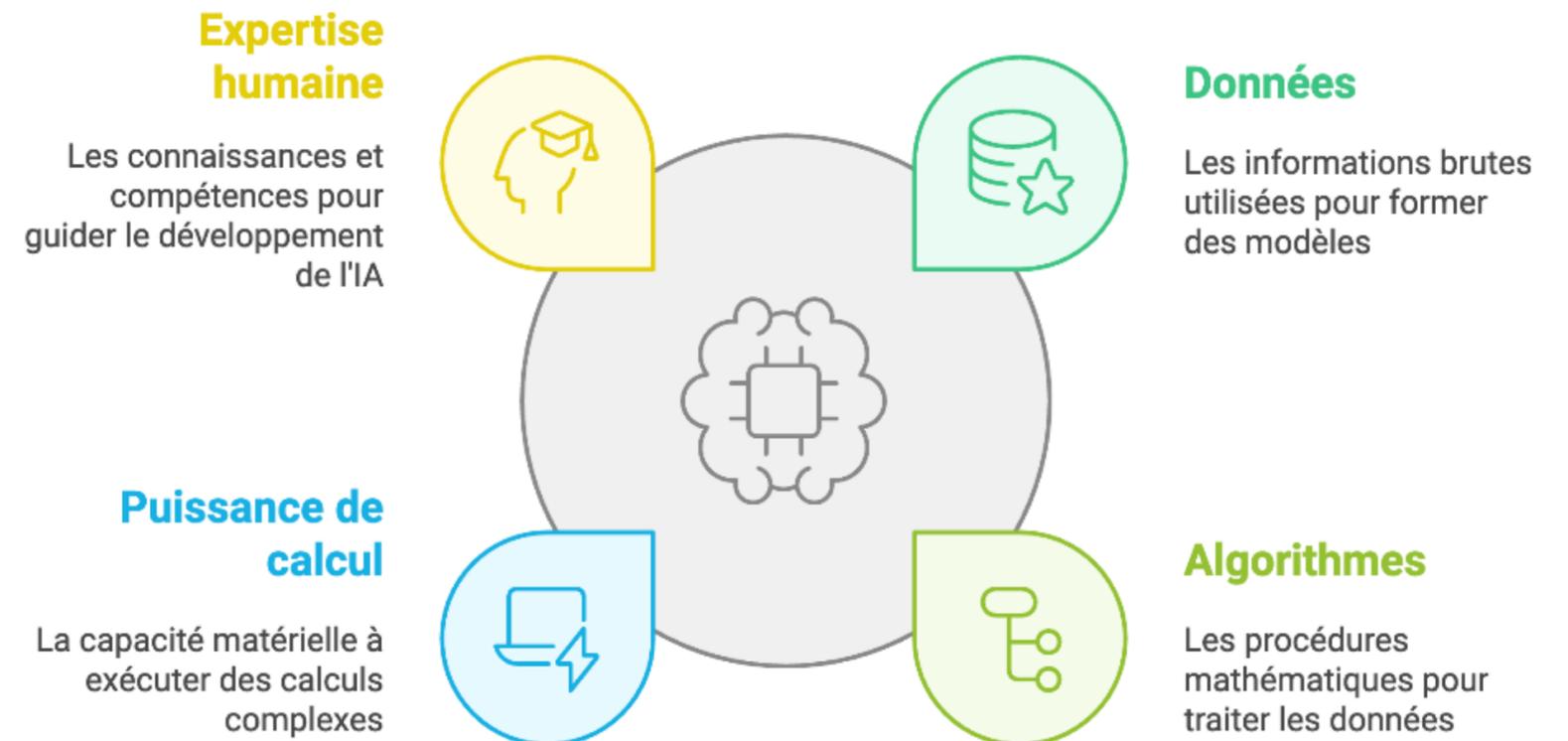
Génération

- Génération de textes (ChatGPT, etc.)
- Chatbots conversationnels
- Création d'images et de vidéos
- Traduction de documents

L'intelligence artificielle est structurée autour de 4 éléments:

1. Les données
2. Les algorithmes
3. La puissance de calcul
4. L'expertise humaine

Composants de l'intelligence artificielle



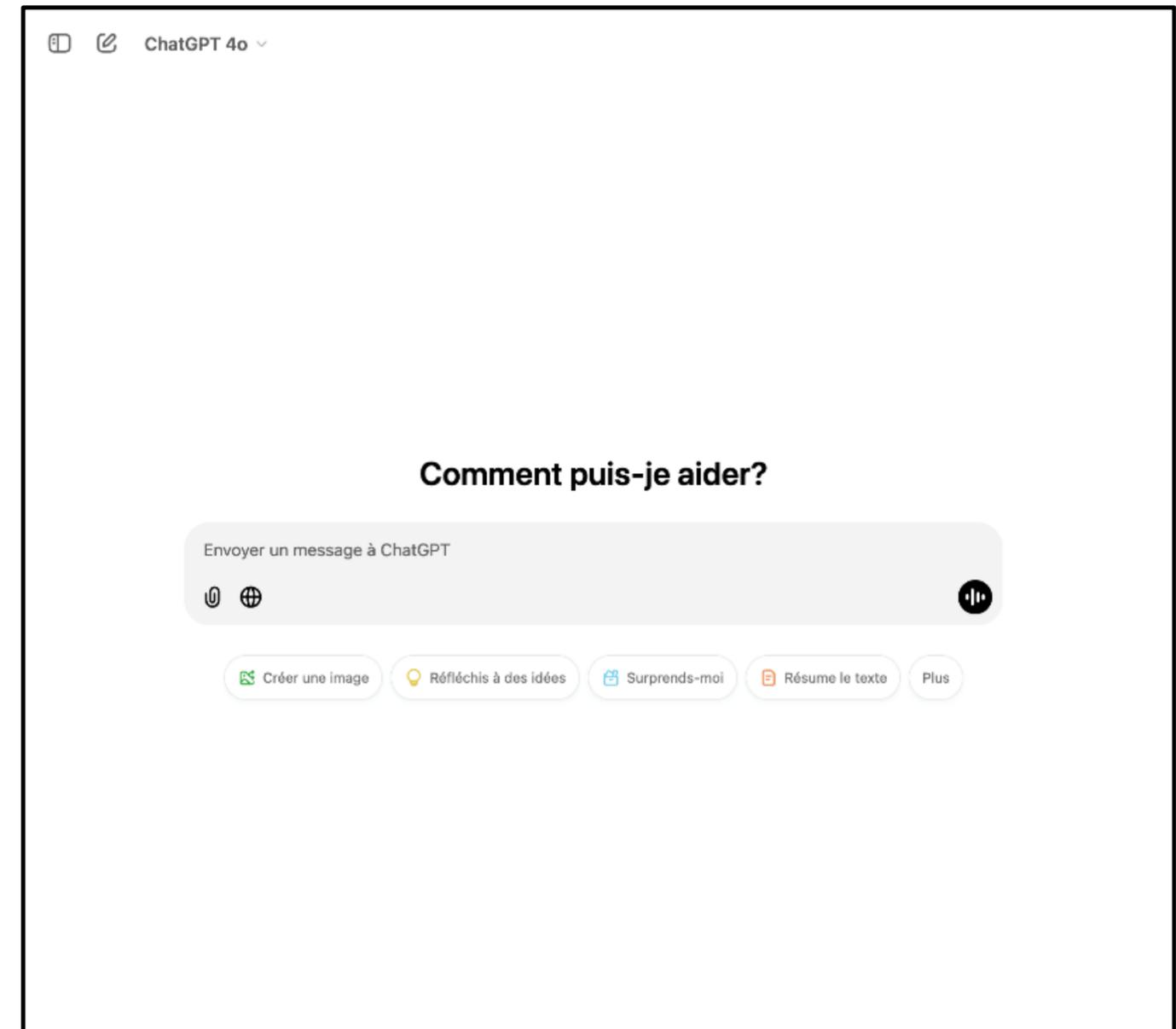


2

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

LA DÉMOCRATISATION DE L'IA

- Novembre 2022: Sortie très médiatisée de ChatGPT.
- Sous son « capot » se trouve un grand modèle de langage (LLM).
- The Economist désignait le terme «ChatGPT» comme le mot de l'année en 2023.

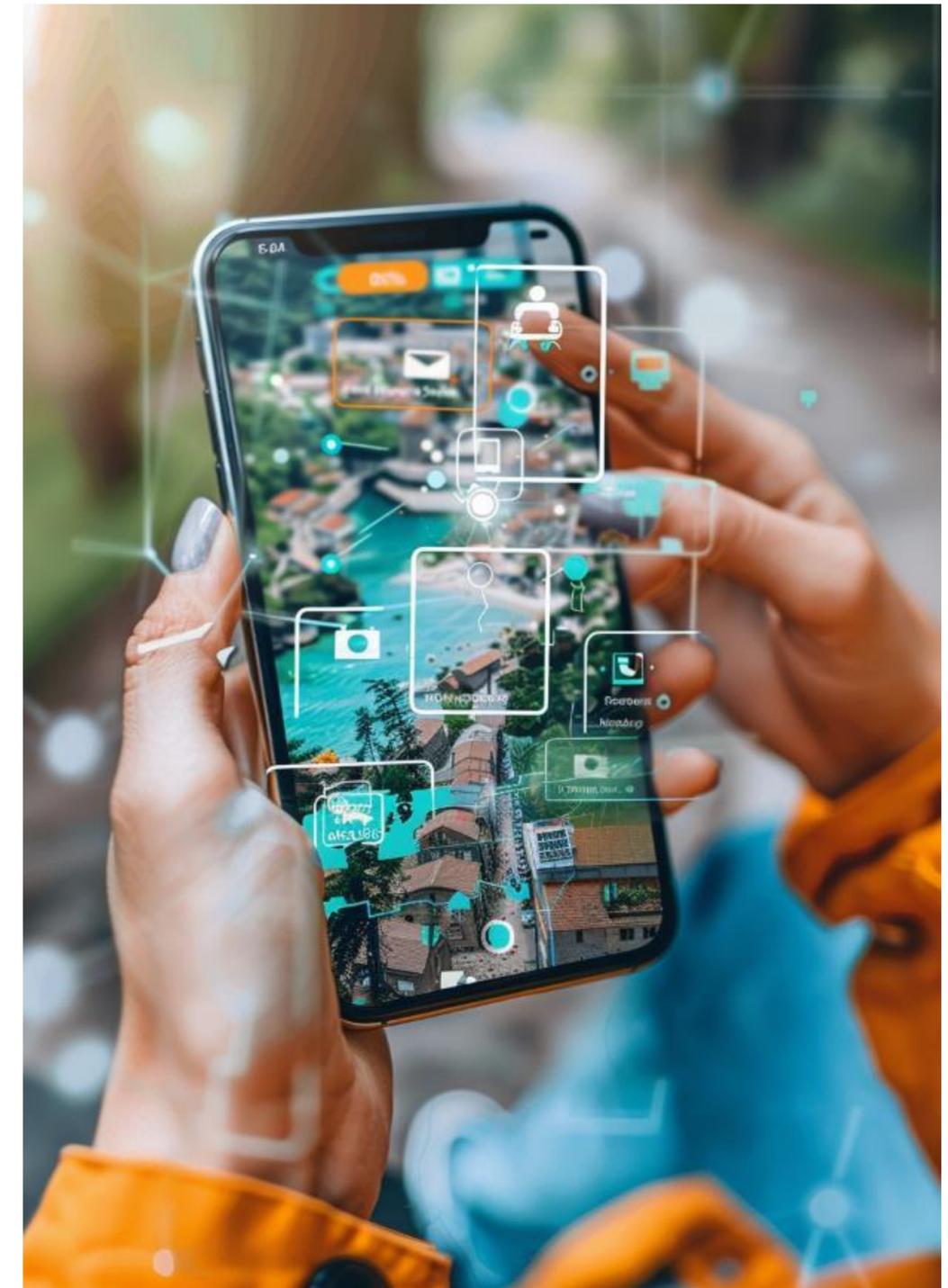




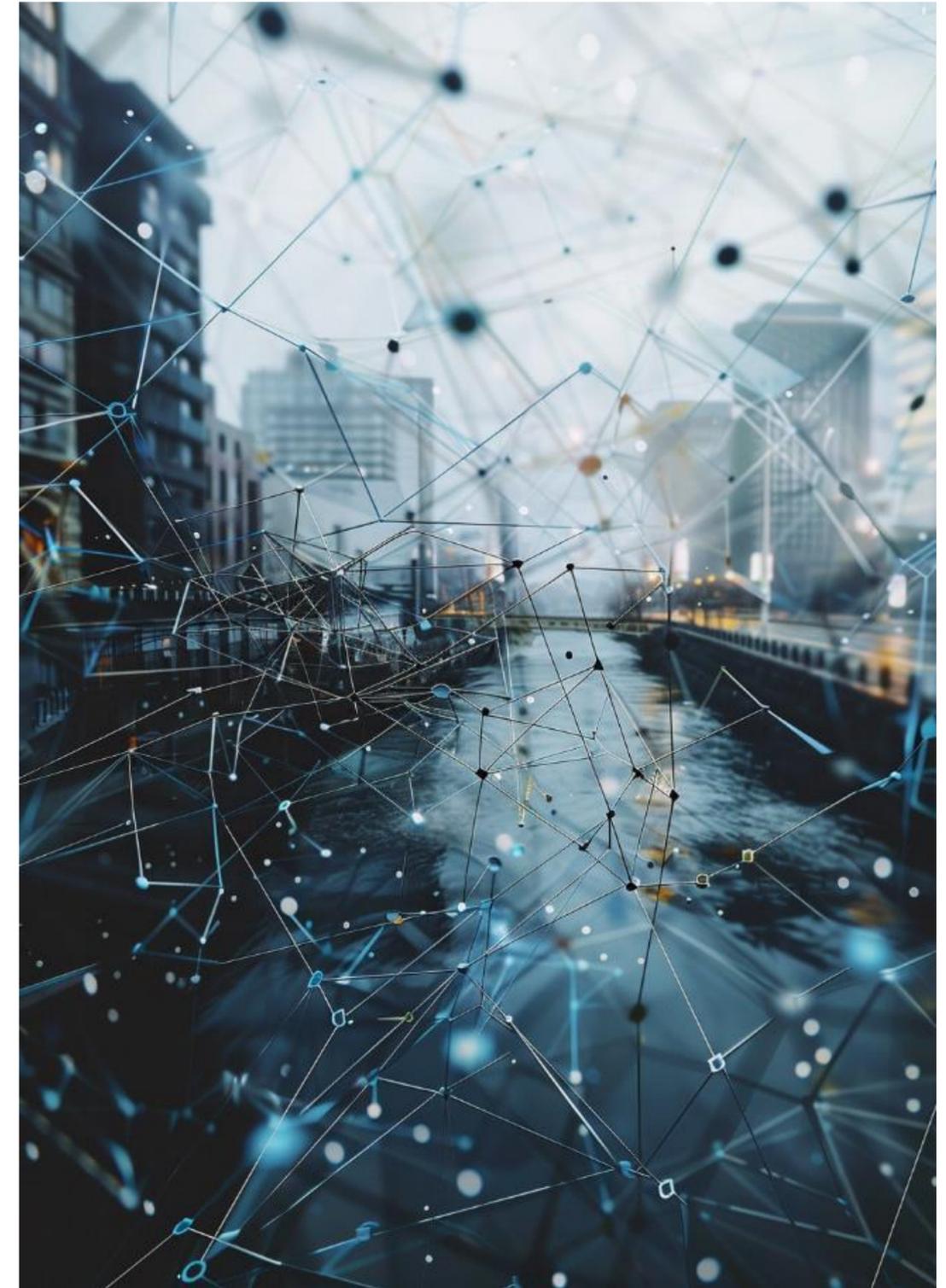
- En octobre 2024, ChatGPT attirait 3.7B de visites / mois
- Visiteurs utilisent de plus en plus l'IA générative pour la planification de voyages
- 90 % des entreprises américaines utilisent l'IA

Possibilités pour les entreprises touristiques sont nombreuses et se multiplient en 2024/25:

- Augmenter l'efficacité organisationnelle
- Intégrer un chatbot utilisant l'IA dans le service à la clientèle
- Écrire les premières versions de contenus (communiqués, recherche, rédaction, etc.)
- Établir des stratégies
- Évaluer en temps réel les besoins et les attentes du public en analysant les questions et les commentaires
- Traduction en temps réel pour les voyageurs internationaux.



L'IA générative permet aux entreprises touristiques de créer du contenu personnalisé pour chaque voyageur. En analysant les préférences et les comportements passés, les algorithmes peuvent recommander des destinations, des activités et des hébergements adaptés à chaque individu.





3

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

GRUPE DE TRAVAIL EN IA ET TOURISME



iatourisme

- Fondé en Mars 2024
- Beaucoup d'engouement
- Tournée des régions
- But : Évangélisation de l'IA auprès de l'industrie



Pourquoi un groupe de travail IA-Tourisme?

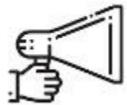
Comme pour bien des secteurs économiques, le déploiement de l'Intelligence Artificielle (IA) en 2023 est devenu une réalité qui pose déjà de nombreuses questions aux acteurs de l'industrie touristique (et culturelle), y compris à ceux qui en suivaient le développement depuis quelques années.

Les progrès de ces technologies de IA génératives et les résultats produits par les nouveaux robots conversationnels, en particulier ceux très accessibles au public par l'intermédiaire de ChatGPT, ont franchi cette année des étapes qui signalent un changement profond et rapide dans l'évolution de cette technologie qui s'apparente à l'arrivée

Les comités stratégiques

Nos comités stratégiques jouent un rôle clé en fournissant une expertise transversale essentielle. Ils constituent la pierre angulaire de notre approche, assurant une vision cohérente et intégrée pour l'ensemble de nos initiatives. Grâce à leur expertise, ils permettent d'orienter efficacement nos actions et de maximiser l'impact de nos projets.

COMITÉ 1



Communications

Ce comité est responsable des communications, de l'image de marque, du site web, du transfert de connaissances et de l'infolettre.

Présidé par Marie-Hélène Raymond

[En savoir plus](#)

COMITÉ 2



Experts

Ce comité fournit un appui essentiel en apportant une expertise pointue en intelligence artificielle pour guider les initiatives du Groupe de travail.

Présidé par Paul Arseneault et Philippe Caron

[En savoir plus](#)

Les comités sectoriels

Au cœur de notre groupe de travail, vous trouverez des comités sectoriels dynamiques, chacun chargé de piloter l'innovation dans des secteurs spécifiques du tourisme. Ils jouent un rôle crucial dans la mise en œuvre de solutions IA innovantes et responsables.

COMITÉ 1



Marketing touristique

Ce comité se concentre sur l'innovation en marketing touristique pour optimiser l'attraction et l'engagement des voyageurs à travers l'IA.

Présidé par Véronique Dumas

[En savoir plus](#)

COMITÉ 2



Accueil et expérience-client

Ce comité se penche sur l'expérience-client au sens large en intégrant l'IA pour offrir un service à la clientèle et personnalisé et efficace.

Présidé par Valérie Therrien

[En savoir plus](#)

COMITÉ 3



Main d'oeuvre et ressources humaines

Ce comité se charge de de l'optimisation des processus internes et des ressources humaines à travers des solutions d'IA adaptées.

Présidé par Xavier Gret

[En savoir plus](#)

Comité accueil et expérience-client



Des expériences client réinventées grâce à l'IA.

Le **Comité Accueil et Expérience Client** a pour mission d'accompagner le Groupe de travail en intégrant des solutions d'intelligence artificielle (IA) pour améliorer l'accueil et l'expérience des visiteurs.

En se concentrant sur les différentes étapes du cycle du voyageur, ce comité vise à rendre chaque interaction plus fluide, personnalisée et mémorable. Nos efforts sont orientés vers l'optimisation du service à la clientèle et la création d'expériences qui marquent durablement les touristes au Québec.

Membres du comité

Découvrez les professionnels en IA et en tourisme qui mettent leur expertise au service de l'industrie.

 <p>Valérie Therrien Présidente du Comité, Directrice Générale de Tourisme Mauricie</p>	 <p>Pierre Bellerose Consultant et conférencier Président du Groupe de Travail</p>	 <p>Cristina Romero Directrice générale de l'Association de Villégiature Tremblant</p>	 <p>Pascale Poney Responsable de l'Accueil et information touristique, Tourisme Côte-Nord</p>
---	--	---	---

Le mandat du comité

Voici le mandat qui oriente les travaux de notre comité.

Mandat

Le Comité accueil et expérience client a pour mission d'analyser, documenter, orienter et tester des initiatives visant à optimiser l'expérience-client, le service à la clientèle et l'accueil touristique. Nos objectifs incluent l'identification et la priorisation des thématiques clés, ainsi que la proposition d'actions concrètes pour offrir un service plus efficace et personnalisé.

Thématique stratégique

Nous utiliserons principalement le cycle du voyageur pour circonscrire l'étendue de notre champ d'étude et d'application de l'IA. Nous privilégierons particulièrement les étapes de planification et d'exploration de ce cycle pour répondre le mieux possible aux besoins des touristes et rendre leur séjour mémorable.

Les objectifs

Découvrez les objectifs qui orientent les actions stratégiques de notre comité.

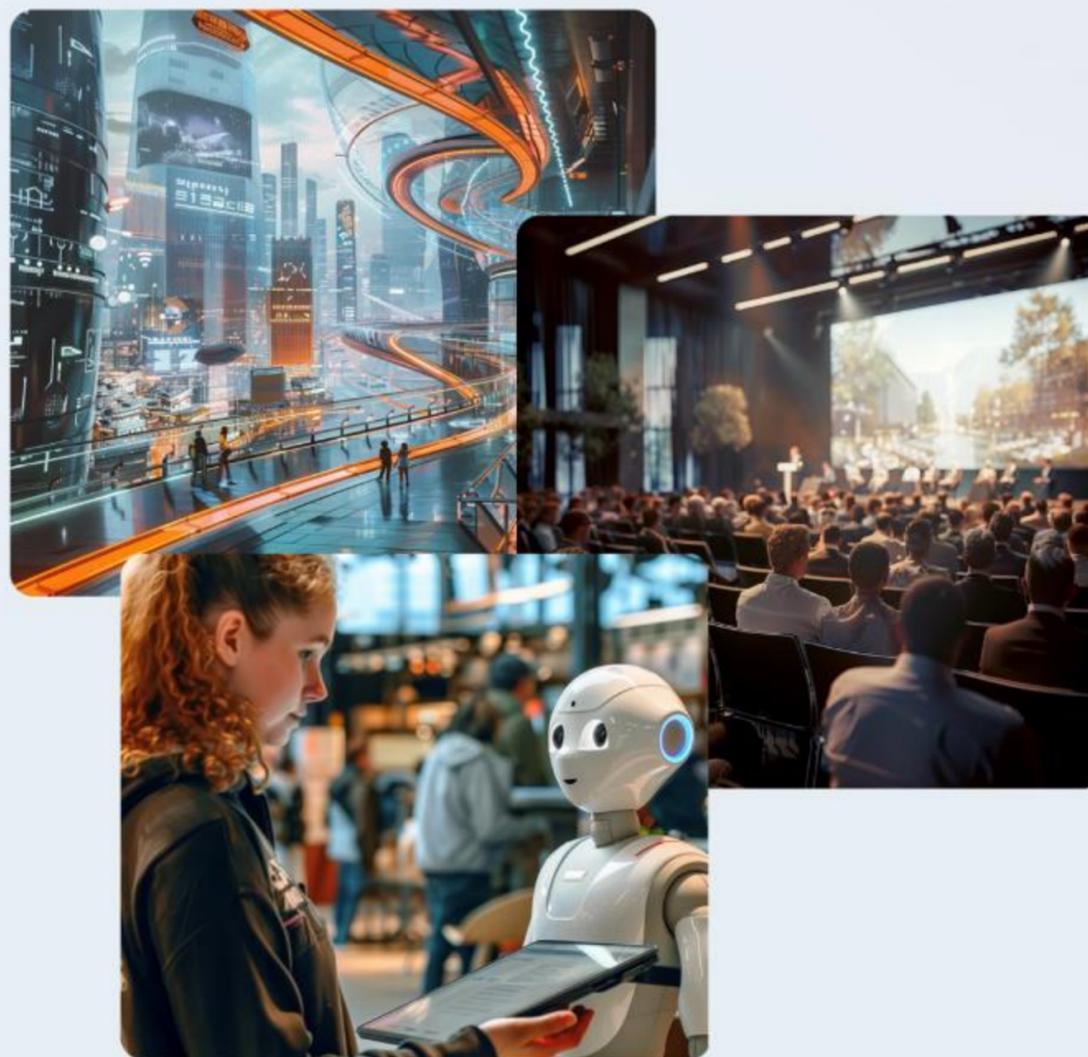
<h3>1 Identifier</h3> <p>Identifier, établir et prioriser les thématiques stratégiques en lien avec l'expérience-client, le service à la clientèle et à l'accueil touristique;</p>	<h3>2 Documenter</h3> <p>Documenter et vulgariser l'IA en regard de nos thématiques pour mieux répondre aux besoins de l'industrie;</p>
<h3>3 Élaborer</h3> <p>Élaborer des pistes d'actions pertinentes.</p>	<h3>4 Proposer</h3> <p>Proposer des actions pour offrir un service plus efficace et personnalisé.</p>



Inscription à l'infolettre

Inscrivez-vous à notre infolettre pour recevoir les dernières nouvelles sur l'IA et le tourisme.

Restez informé des événements et des programmes d'aide financière concernant les projets d'innovation dans le domaine.



A group of people are seated around a long table in a modern office or meeting room. They are silhouetted against a large window that offers a panoramic view of a city skyline with numerous skyscrapers under a blue sky with scattered clouds. The scene is dimly lit, with the primary light source being the natural light from the window.

4

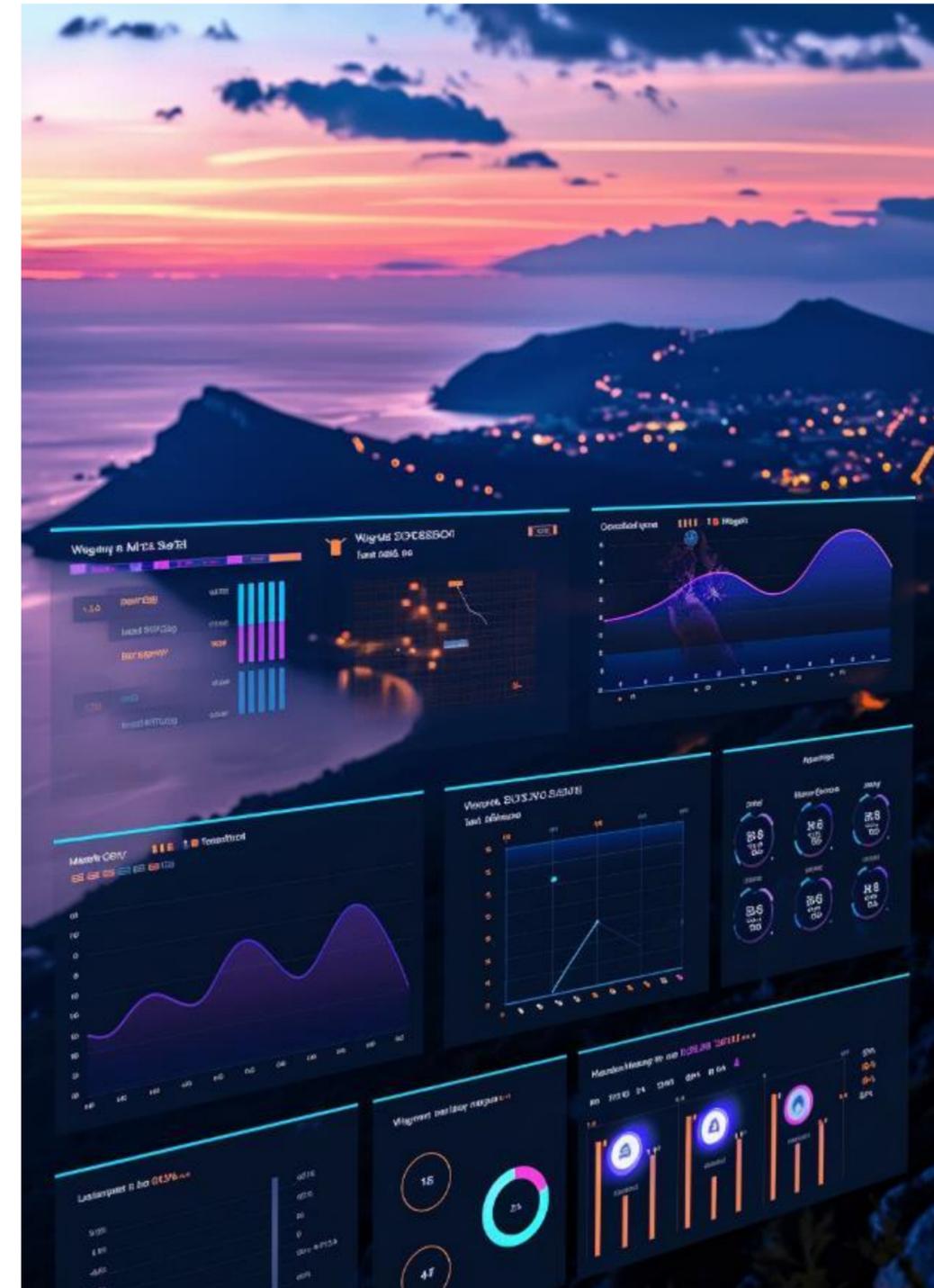
L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

SONDAGE EN IA ET TOURISME

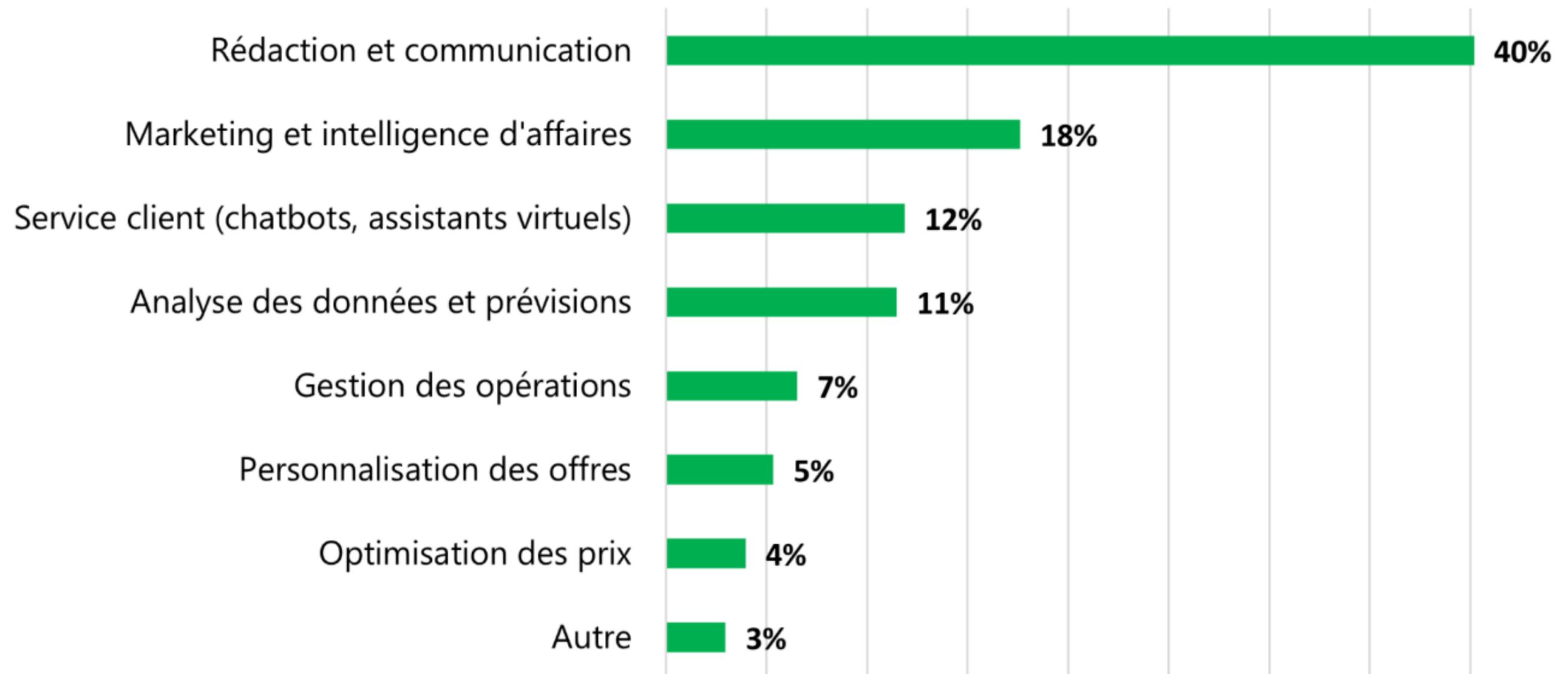
Connaissances et intérêt pour l'IA : un besoin de formation et d'information confirmé

Sondage: 300 répondants (été 2024):

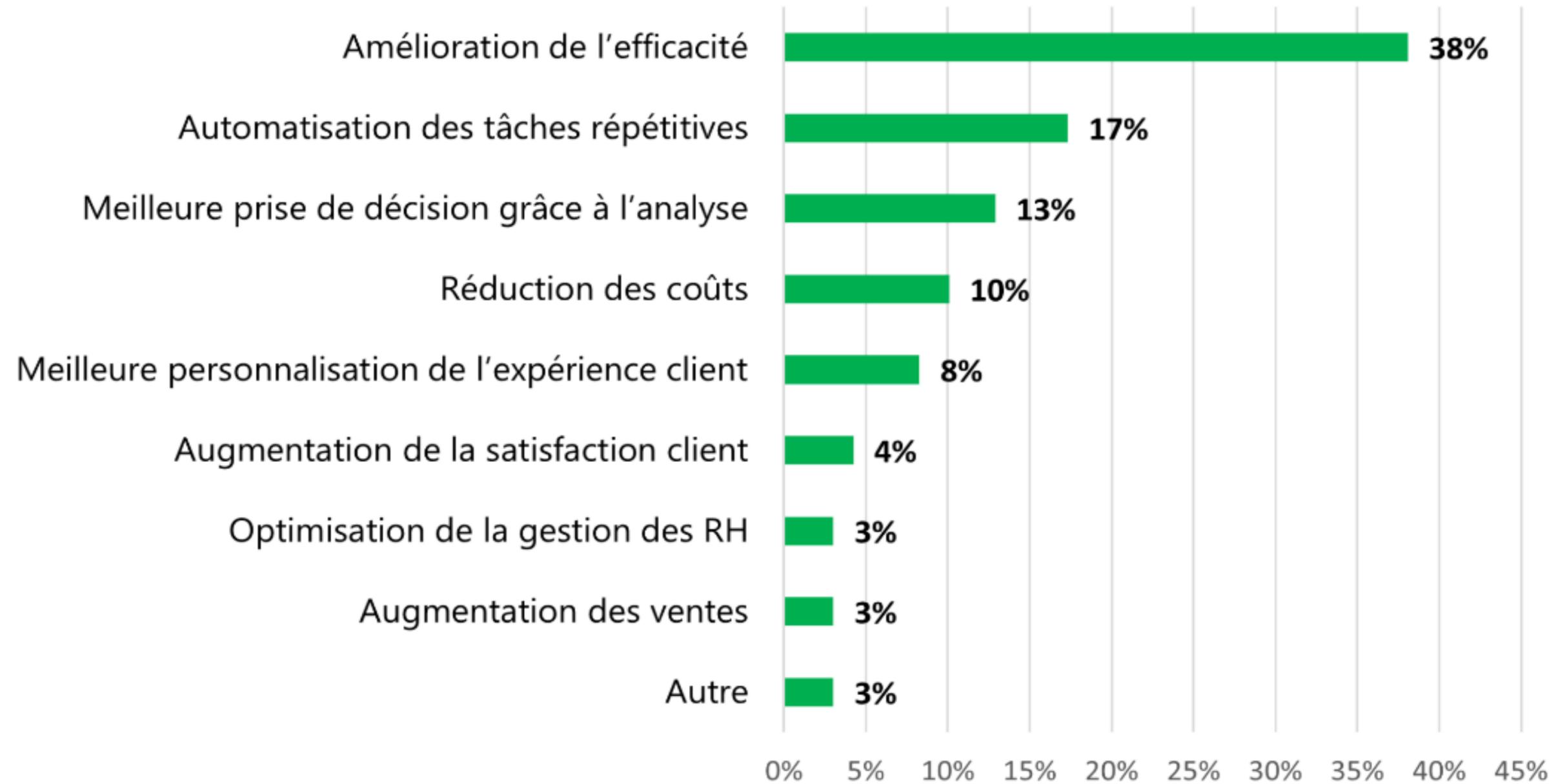
- **72 %** ont **très peu ou pas de connaissances** en IA
- Seulement **4 %** se considèrent comme ayant un **niveau avancé**.
- **3 grands besoins identifiés**
 1. Formation
 2. Accompagnement
 3. Comparables, bonnes pratiques

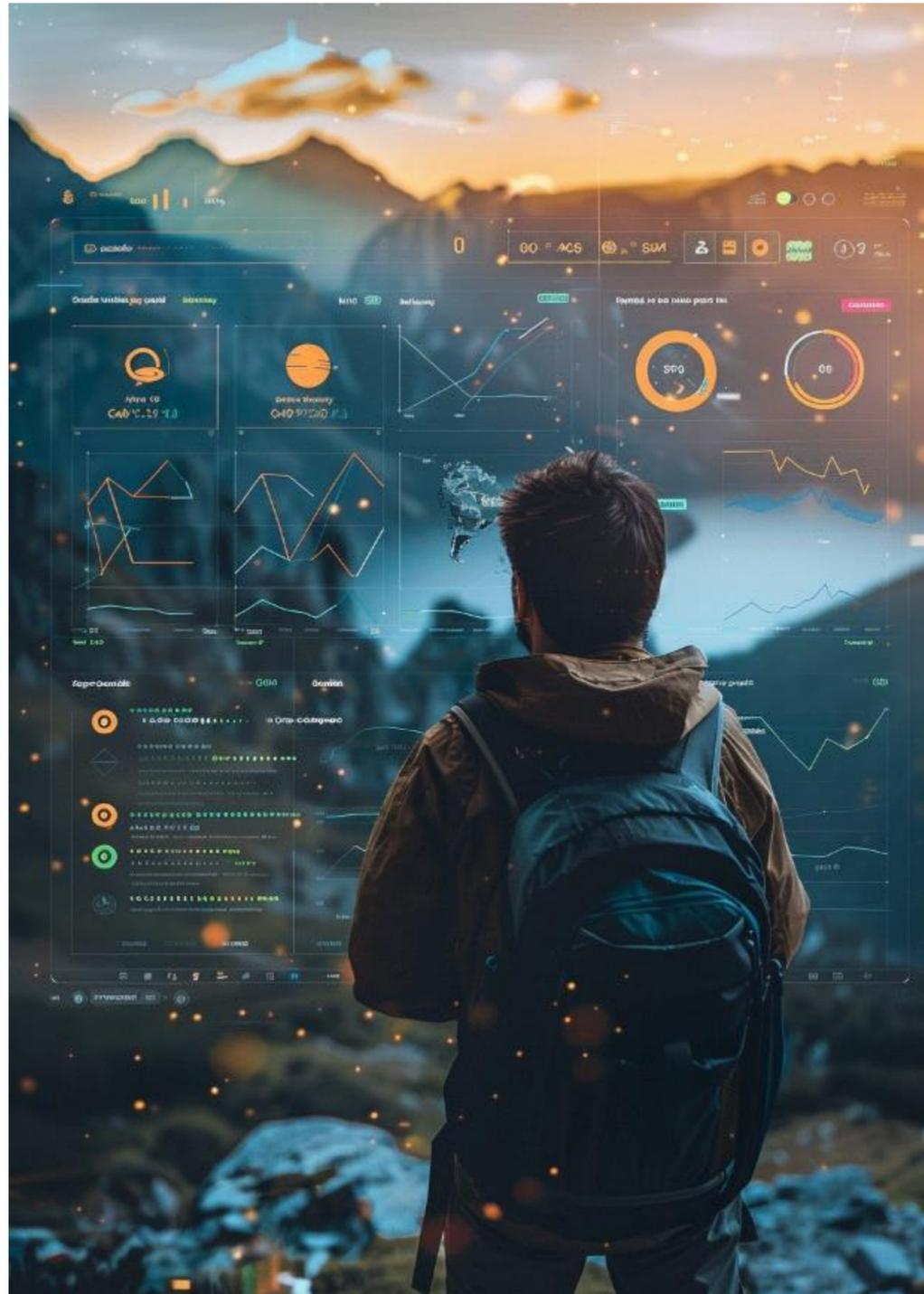


Domaines dans lesquels l'IA est actuellement utilisée



Bénéfices observés suite à l'utilisation de l'IA





Les résultats révèlent que les **principaux obstacles** à l'adoption de l'IA sont:

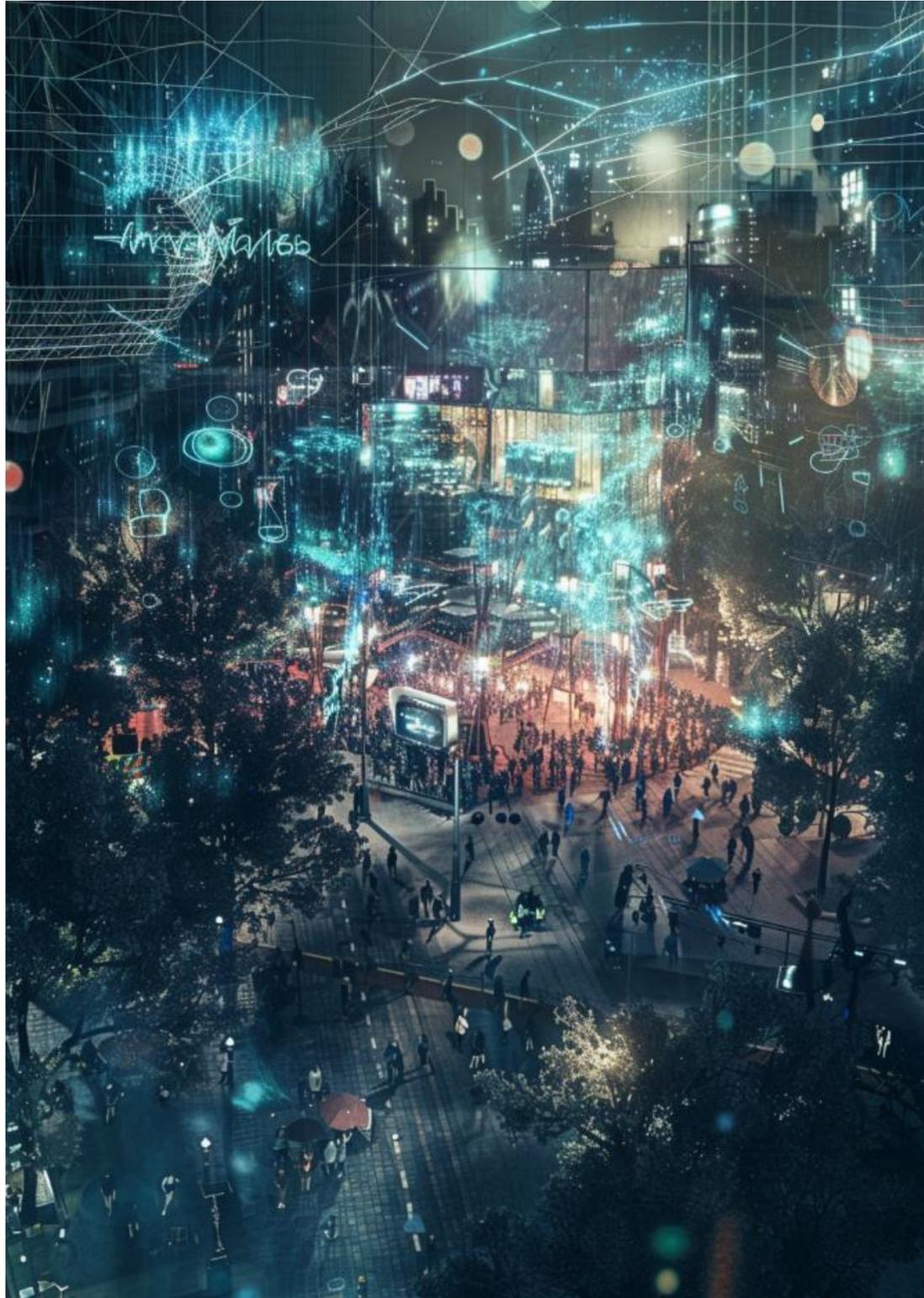
- manque de compétences internes (17 %)
- difficulté à comprendre et choisir les technologies appropriées (16 %)
- préoccupations concernant la confidentialité et la sécurité des données
- fiabilité des réponses générées par l'IA
- impacts environnementaux
- et si la machine prenait le contrôle ...

5

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

L'AVENIR DE L'IA ET LE TOURISME





Le génie est sorti de la bouteille et l'IA est bien là pour demeurer.

- Gestion du changement à vitesse Grand V
- Sans oublier l'humain ...