

Journée des offices de tourisme Le 24 juin 2025

ATELIER N°7

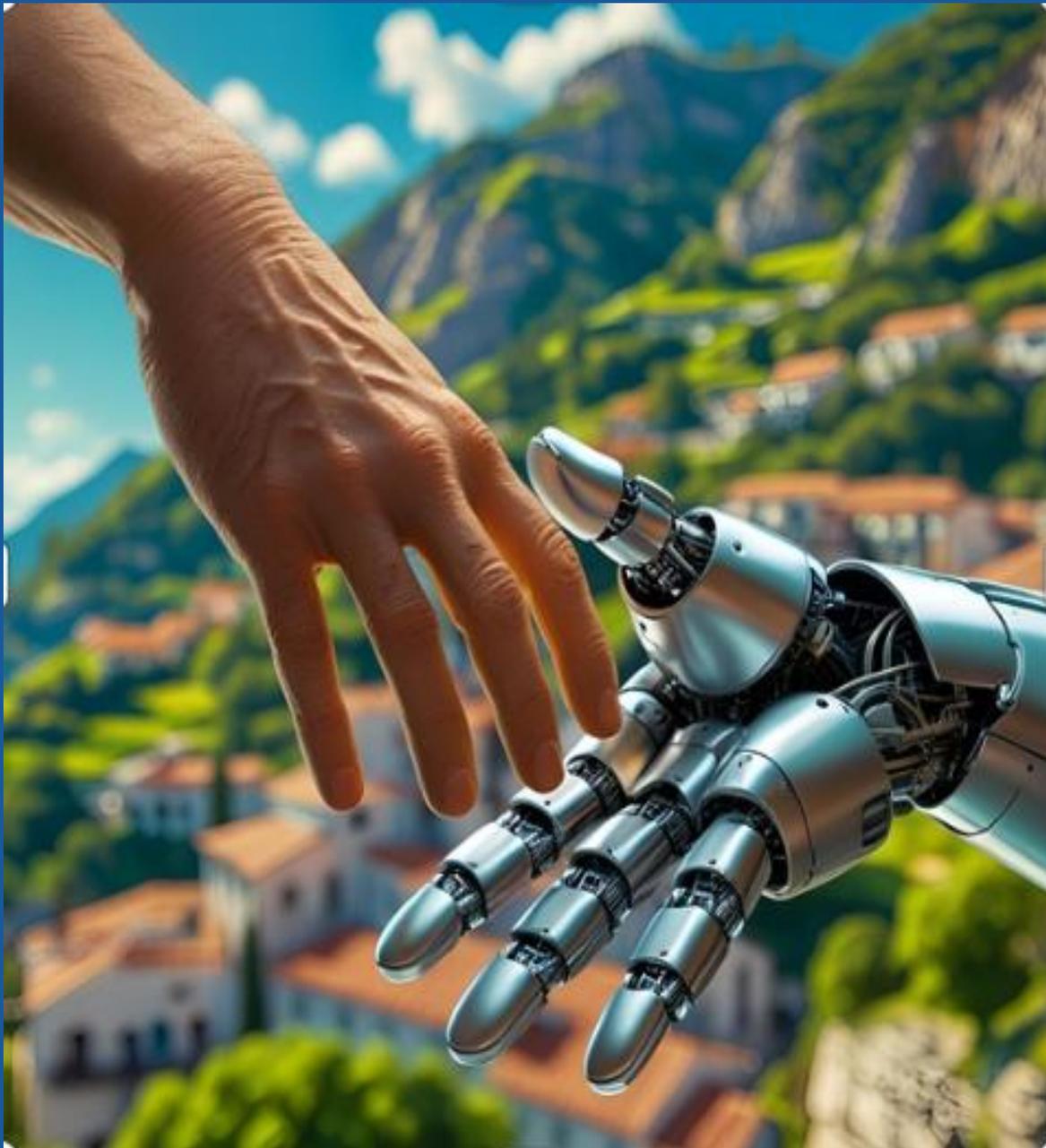
L'intelligence artificielle au service des offices de tourisme



LA VIE
EN
RELIEF



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme



**L'intelligence artificielle ne remplace pas l'humain :
elle le libère, le renforce et le recentre sur
l'essentiel.**

Une transition à construire ensemble, entre innovation et humanité

L'humain au cœur de la transition

- L'IA est un outil : c'est l'humain qui décide de ses usages.
- Elle permet aux équipes d'être plus présentes sur le terrain, là où la relation humaine est irremplaçable.
- Les offices de tourisme doivent rester des lieux d'écoute, d'échange et d'émotion.



L'intelligence artificielle ne remplace pas l'humain : elle le libère, le renforce et le recentre sur l'essentiel.



Accompagner les équipes dans la montée en compétences :

Former, accompagner, expérimenter

- L'enjeu n'est pas technologique, mais humain et organisationnel.
- Besoin urgent de formation, d'accompagnement et de temps pour expérimenter.
- L'appropriation collective est la clé d'une transition réussie.

Des choix à faire, ensemble

- Questions clés à se poser : quels besoins ? quels usages ? quelle éthique ?
- L'IA ne doit pas remplacer l'humain, mais le renforcer.





Un levier d'efficacité au quotidien

- Gains de temps et recentrage des équipes sur l'essentiel : le contact humain.
- Rationalisation des tâches répétitives.

Une révolution globale pour l'écosystème touristique

- Des services plus fluides, personnalisés, réactifs.
- Une meilleure capacité d'accompagnement des partenaires locaux

L'IA bouleverse déjà nos pratiques : Premiers bénéfices concrets dans la communication touristique

- Le marketing est le premier terrain d'application
- Nouveaux usages concrets : création de contenus, traduction, génération d'images/vidéos, chatbots, outils rédactionnels.
- Enrichissement de la relation client et des outils internes.

Quid de la maîtrise de nos données...

Nos intervenants

Coeur
de
TARENDAISE



friendlyMenuires


Val d'Isère
La hauteur
de nos rêves



apidae

Trajectoires**tourisme**
Auvergne-Rhône-Alpes



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme



APIDAE

Florian BOUZOU

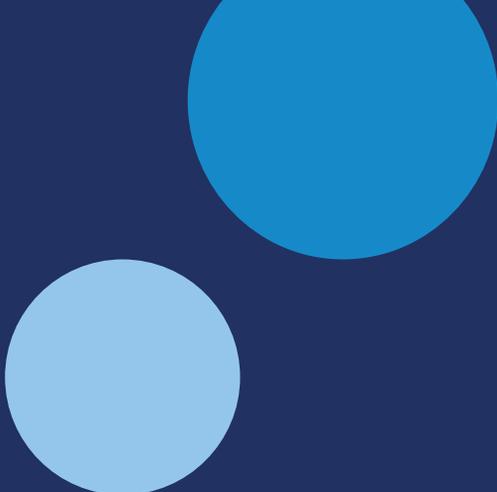
Responsable de Production



LA VIE
EN
RELIEF



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme



L'IA, quels impacts pour les OT

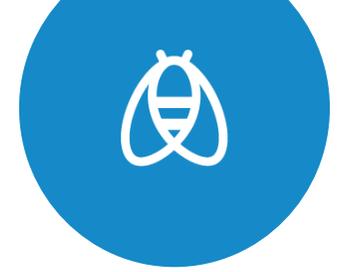
IA, Data, SIT

24 juin 2025 - Florian Bouzou



Internet : des nouveaux usages

Impact sur la navigation



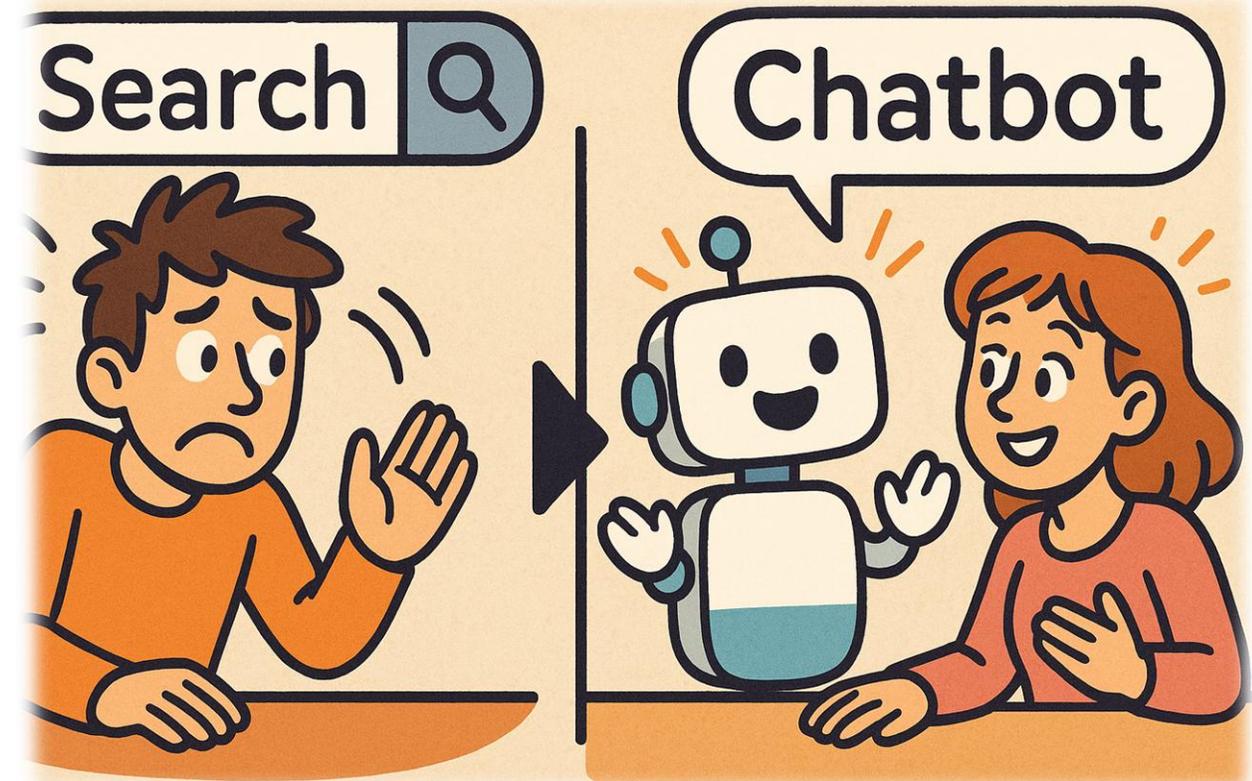
Constat

Entre avril 2024 et mars 2025, les 10 principaux chatbots IA (ChatGPT, Gemini, Claude...) ont enregistré 55,2 milliards de visites, soit une croissance de +81 % sur un an, contre 1 863 milliards pour les 10 principaux moteurs de recherche

les chatbots en % du volume de recherche sur la période= 2,96 %

Conséquences

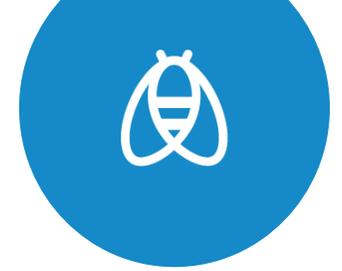
Baisse trafic direct sur les sites, hausse trafic indirect (IA).
Nécessité d'adapter les sites internet pour faciliter l'accès des données aux IA.



1. Etude Evercore (septembre 2024, États-Unis)

Internet : des nouveaux usages

Impact sur la planification de voyages



Constat

Selon Quotidien du Tourisme, 73 % des voyageurs dans le monde (et jusqu'à 86 % des 18-24 ans, 84 % des 25-34 ans) utilisent déjà des outils d'IA ou sont intéressés à le faire pour voyager.

En France : 87 % des 18-24 ans et 84 % des 25-34 ans sont actifs ou prêts à utiliser des outils d'IA pour améliorer leurs voyages. 50% pour les +65 ans.

Conséquences

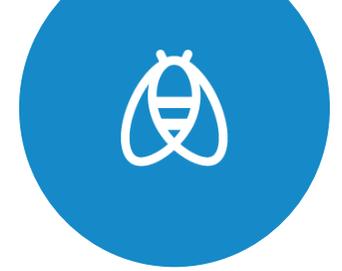
Accélération du phénomène de baisse de fréquentation physique des OT.

Nécessité d'adapter les sites aux IA.



Internet : des nouveaux usages

Comment adapter nos sites ?



Ce que l'IA attend

✦ Enjeu : les destinations doivent structurer et rendre leurs données facilement exploitables par les IA.

✓ Publier via API ouverte

Mettre à dispo vos infos (événements, circuits, hébergements) sous forme exploitable par des outils IA et apps tierces

✓ Fournir une sitemap complète

Inclure toutes vos pages utiles, itinéraires, événements à jour
Outil SEO ou manuel : pour faciliter le scrapping.

Ce que l'utilisateur attend

✓ Recherche en langage naturel / Réponses conversationnelles

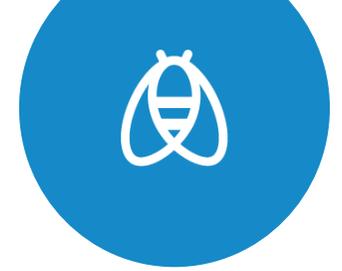
✓ Itinéraires personnalisés

✓ Des suggestions enrichies par l'expérience d'autres utilisateurs



Internet : des nouveaux usages

Considérations environnementales



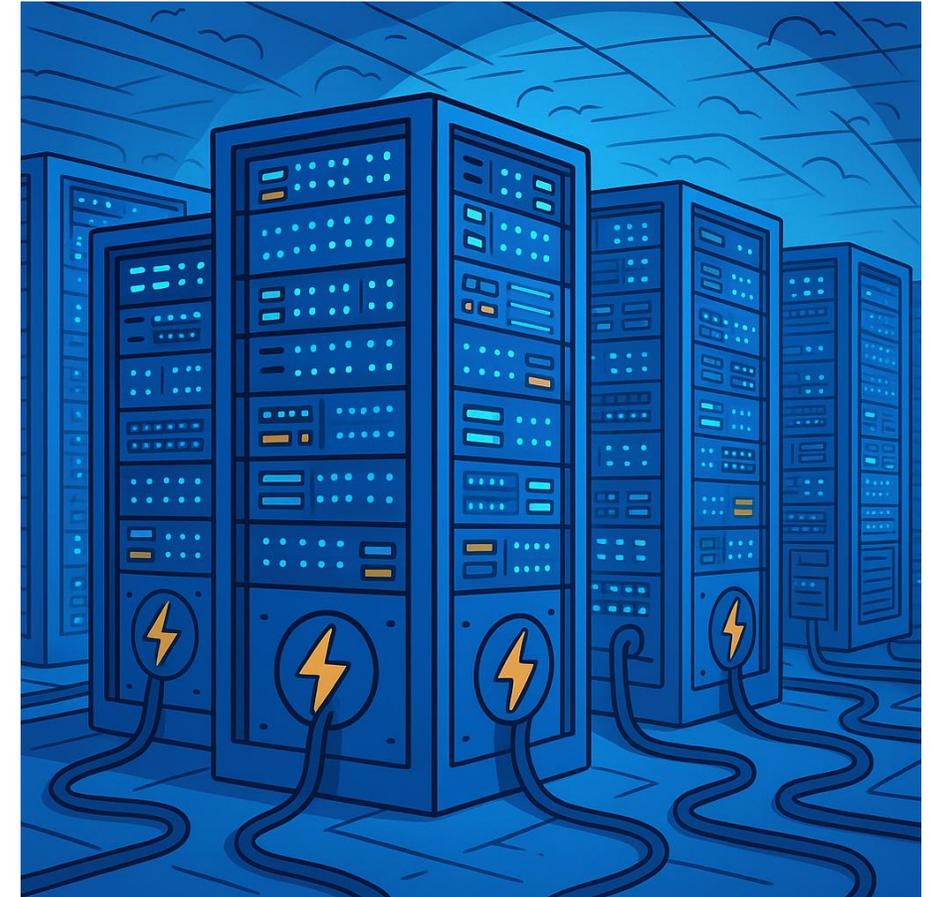
Usage	Énergie approximative consommée
Entraînement de GPT-3	~1 287 MWh <small>Soit la consommation électrique annuelle de 120 foyers français</small>
Une requête ChatGPT	0,1 à 1 Wh
Requête Google Search	~0,0003 Wh
Visionnage 1h Netflix HD	~400 Wh

Optimisations espérées :

Utilisation de matériel plus efficace (TPU, GPU spécialisés).

Amélioration des algorithmes.

Modèles plus petits mais performants (LLM "compressés").



Cœur de Tarentaise Tourisme

Alban NAFFRECHOUX

Directeur



LA VIE
EN
RELIEF



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

L'IA, un levier pour gagner en efficacité

- Intégrer l'utilisation de l'IA pour faciliter la réalisation de nos tâches quotidiennes
- Gagner en productivité et en créativité
- Libérer du temps pour des missions à forte valeur ajoutée
- Maintenir un haut niveau de service malgré une équipe réduite et des budgets contraints
- Utiliser le meilleur outil pour répondre à chaque besoin

Un cadre réaliste pour avancer

Nos contraintes

- Petite équipe polyvalente
- Budget (très) limité
- Nombreuses tâches réalisées en interne

Nos objectifs

- Outils simples, aide immédiate
- Efficacité opérationnelle
- Focus sur la valeur ajoutée

Convaincre avec des exemples concrets



- Rédaction et création de documents
Articles de blog, CP, dossier de subventions...



- Analyse de documents et de données
Synthétiser des documents, identifier des besoins...



- Planning rédactionnel
Planification et organisation des publications



- Création de contenus : images, audios et vidéos
Amélioration de la qualité de nos supports de communication





Apprendre en testant

Tester en solo

- Découverte autonome des outils
- Partage d'astuces entre collègues
- Identification meilleures pratiques

Déployer en équipe

- Formation collective
- Méthodologie commune
- Base de documents partagées

Progresser ensemble

- Avancer à son rythme
- Se familiariser avec tous les outils
- Echanger sur les bonnes pratiques

L'importance de la méthode

1/ Contextualiser

Mettre en situation



2/ Orienter

Définir mes objectifs



3/ Normer

Donner un cadre



5/ Enrichir

Apporte une touche humaine



4/ Tester

Itérer, corriger et recommencer



Quelques principes de base

- L'IA ne peut pas tout faire (et ne doit pas tout faire)
- Conserver les tâches que l'on aime faire
- Toujours contextualiser et corriger
- Utiliser le temps gagné pour des tâches où l'utilisation de l'IA n'est pas pertinente
- A chacun son appétence

Des modèles d'IA par usage (exemples)



Rédaction & Contenu

GPT 4.1 mini : articles complets et riches

Claude 3.5 Haiku : contenu créatif et nuancé

Mistral Small 3.1 : textes courts et précis



Recherche & Accueil

GPT 4.1 : conseils visiteur

Gemini 2.0 Flash : recherche rapide

Claude 3 Opus : interprétation contextuelle subtile



Analyse de Données/documents

Llama 3 : synthèse rapide de fichiers importants

GPT-4.o : traitement de données

Claude Sonnet 3.5 : analyse approfondie de documents



Création Visuelle

Images : Firefly / Midjourney / Flux pro / Imagen 4

Audio : Suno / Music FX / ElevenLab

Vidéos : VEO 3 / Firefly /

➔ Choisissez le **bon modèle pour chaque tâche**. Les versions légères suffisent pour les besoins quotidiens. Privilégiez quotidiens. Privilégiez l'efficacité et la simplicité en gardant à l'esprit l'impact écologique de l'utilisation de l'IA. l'utilisation de l'IA.



friendlyMenuires

Les Ménéuires – St Martin de Belleville

Marlène Giacometti

Directrice de l'Office de Tourisme et de la Centrale
de Réservation



LA VIE
EN
RELIEF



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

Initiation et Formation des Équipes

Demande de l'Équipe

Une majorité de l'équipe a exprimé le souhait de se former à l'IA lors des entretiens annuels d'évaluation, sans avoir une demande précise sur les outils.

Formation Approfondie

En octobre 2024, formation par Jean-Jérôme Danton couvrant l'histoire de l'IA, son fonctionnement, les différents types d'IA générative, les risques, la réglementation et les outils métiers spécifiques.



Conférence Initiale

Organisation d'une conférence grand public en avril 2024 avec le Dr. Laurent Alexandre, qui a présenté une vision parfois intimidante et angoissante de l'IA.

Cette approche en plusieurs étapes a permis de sensibiliser progressivement l'équipe aux concepts de l'IA tout en démystifiant certaines idées reçues. La formation a particulièrement mis l'accent sur la diversité des outils disponibles au-delà de ChatGPT.

La Théorie du Marteau : Éviter le Piège

Comprendre le Biais

La "loi de l'instrument" ou "marteau de Maslow" décrit notre tendance à utiliser les outils que nous maîtrisons, même lorsqu'ils ne sont pas adaptés à la situation.

Analyse Objective

Face à un nouveau problème, il est essentiel de prendre du recul et d'analyser objectivement les besoins spécifiques avant de choisir un outil.

Exploration Multiple

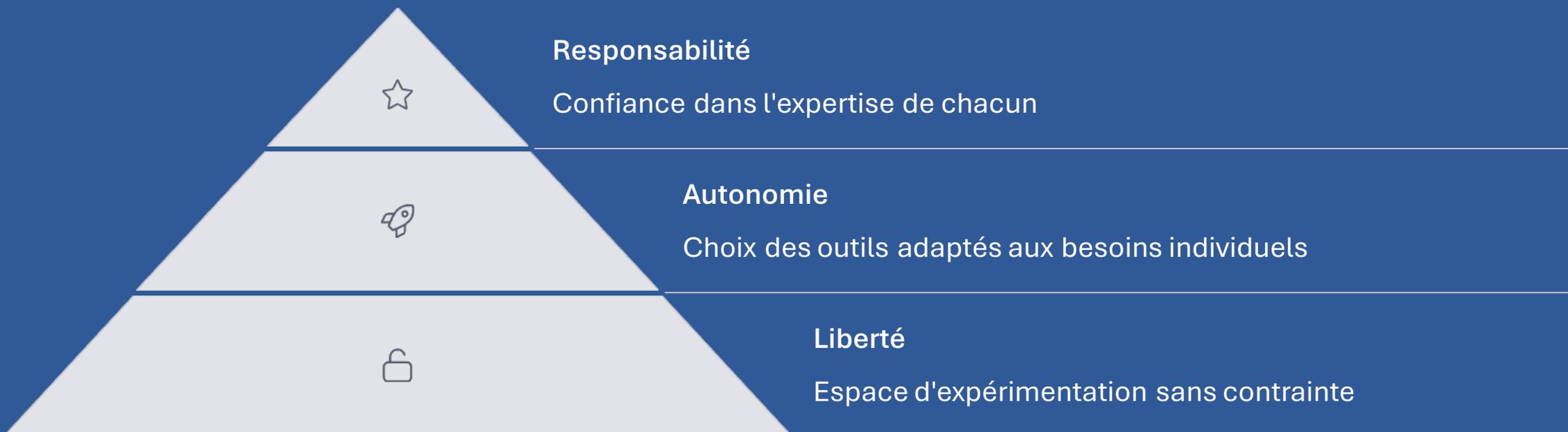
Explorez différentes solutions possibles et acceptez l'apprentissage de nouveaux outils, même si cela signifie sortir de votre zone de confort.

Définir les Besoins

La solution optimale nécessite de définir précisément les besoins avant de choisir les outils à utiliser, plutôt que l'inverse.

Cette réflexion sur nos biais cognitifs nous a guidés dans notre approche d'adoption de l'IA. Nous avons encouragé nos équipes à toujours partir du besoin spécifique avant de sélectionner l'outil le plus approprié.

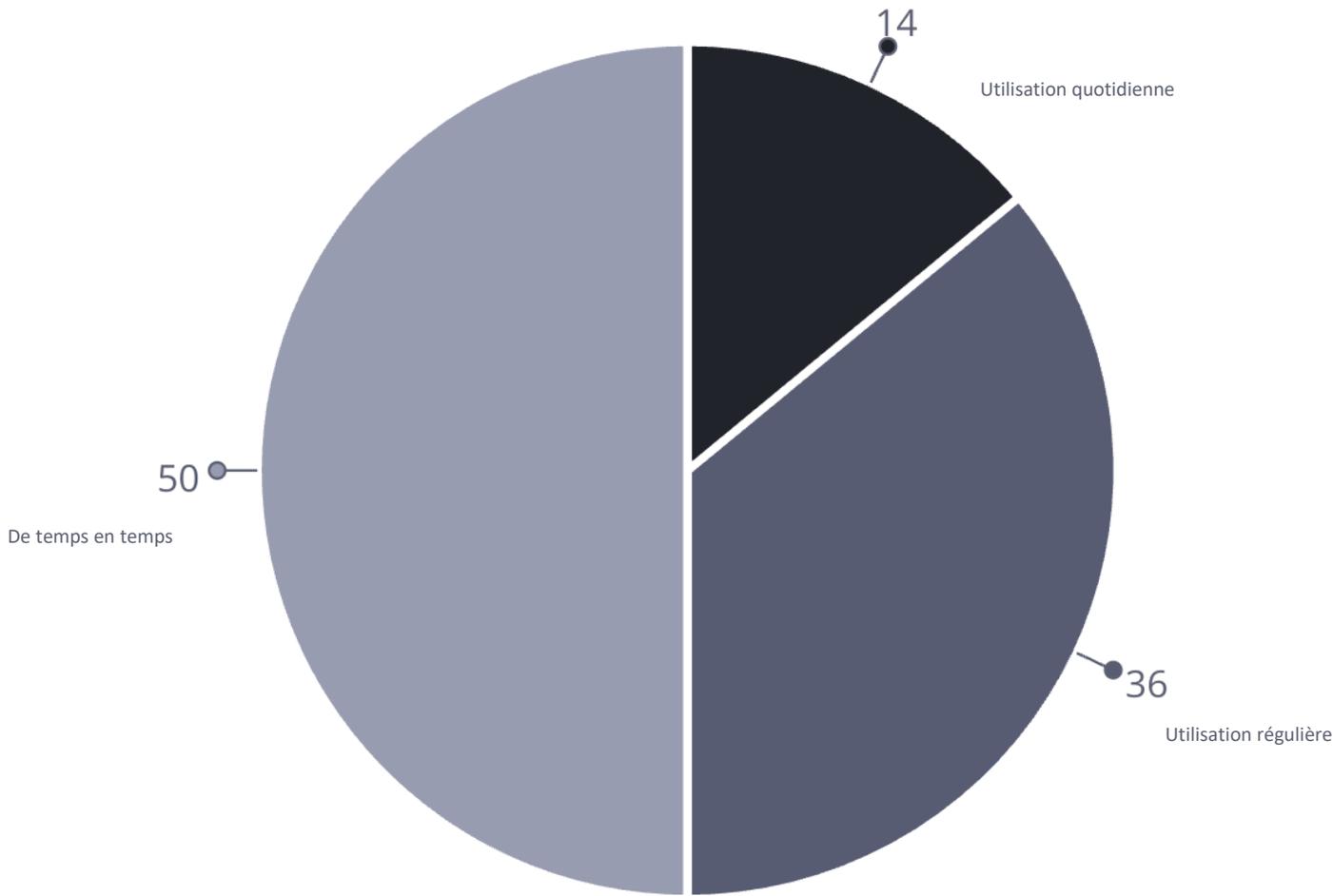
Méthodologie d'Accompagnement



Notre méthodologie d'accompagnement s'est articulée autour de trois principes fondamentaux : liberté, autonomie et responsabilité. Après la formation, nous avons adopté une approche non directive, partant du principe que chaque collaborateur est l'expert de son métier.

Nous avons proposé un abonnement à ChatGPT 4.0, que certains ont adopté immédiatement, d'autres progressivement. Cette approche a permis à chacun d'avancer à son rythme, en fonction de ses besoins spécifiques et de sa zone de confort. Test & learn.

Résultats Après 9 Mois d'Utilisation (%équipe)



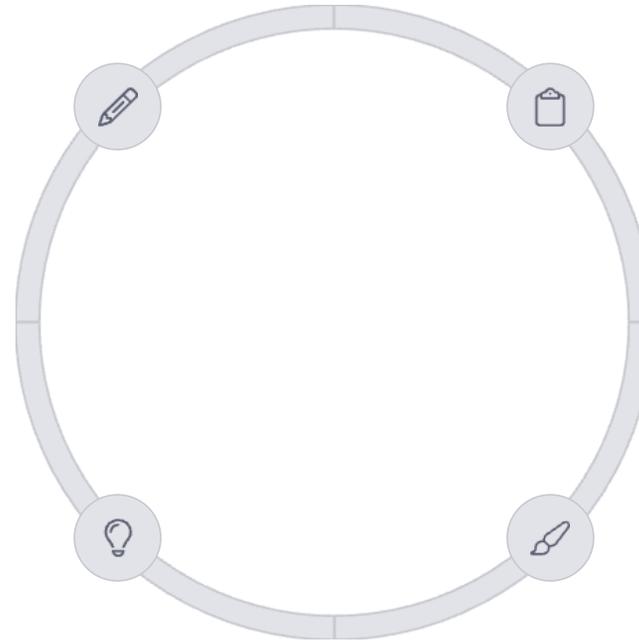
Diversité des Usages de l'IA

Rédaction

- Emails professionnels
- Réponses aux avis clients
- Contenus marketing
- Enrichissement newsletters / segmentation plus poussée

Analyse

- Synthèse de documents
- Analyse de données visiteurs
- Veille concurrentielle



Organisation

- Préparation de réunions
- Comptes-rendus automatisés
- Planification d'événements

Création

- Designs graphiques en inspiration
- Supports de présentation

Les usages de l'IA au sein de notre équipe sont extrêmement variés et touchent à tous les aspects de notre activité. Cette adoption rapide a été facilitée par l'évolution simultanée de nombreux outils sur nos smartphones et ordinateurs, rendant l'IA omniprésente et beaucoup moins intimidante.

Cas Pratique : Préparation d'Ateliers Stratégiques



Documentation initiale

Collecte et importation des documents stratégiques existants (stratégie 2017) et études de satisfaction client dans ChatGPT.



Structuration de la réflexion

Utilisation de ChatGPT pour organiser la pensée, générer des questions pertinentes et structurer les ateliers avec les acteurs de la station.



Recherche d'informations

Exploitation de l'IA pour obtenir des données complémentaires avec leurs sources, enrichissant la base de connaissances.



Création de présentation

Utilisation de Gamma Prez pour transformer la matière recueillie en support visuel structuré et impactant.

Ce cas concret illustre comment j'ai personnellement utilisé un duo d'outils (ChatGPT et Gamma Prez) pour préparer des ateliers destinés à questionner la stratégie hivernale des Ménéires établie en 2017. L'IA m'a permis de gagner un temps considérable tout en améliorant la qualité et la pertinence de ma préparation.=> **Démonstration en live**

Adoption dans l'Écosystème Touristique Local



Conférence déclencheuse

Événement avec Dr. Laurent Alexandre



Curiosité généralisée

Questions et intérêt des partenaires



Adoption par les structures

Mairie, remontées mécaniques, régie des pistes.... => tous les acteurs clé et leurs équipes utilisent



Intégration complète

Utilisation quotidienne dans l'écosystème

L'adoption de l'IA ne s'est pas limitée à l'Office de Tourisme. Tel un effet domino, elle s'est propagée rapidement dans tout l'écosystème touristique local. La conférence initiale du Dr. Laurent Alexandre a servi de catalyseur pour l'ensemble des acteurs du territoire.

En l'espace d'une année seulement, nous sommes passés collectivement d'une attitude de méfiance et d'incompréhension ("je ne sais pas ce que c'est, j'ai peur") à une utilisation confiante et ciblée ("c'est bon, j'ai compris, je sais l'utiliser pour des besoins spécifiques").

Impacts sur l'Efficacité et l'Organisation

100%

Réunions Structurées

Toutes nos réunions bénéficient désormais d'une préparation et d'une structure renforcées

?

Gain de Temps

Réduction estimée du temps consacré aux tâches administratives répétitives

100%

Comptes-rendus

Augmentation de la fréquence et de la rapidité de production des comptes-rendus

L'un des impacts les plus significatifs de l'adoption de l'IA concerne notre efficacité organisationnelle. Nos réunions sont maintenant systématiquement structurées avec des comptes-rendus réalisés rapidement, facilitant la diffusion des informations et la coordination des équipes.

Les collaborateurs qui avaient auparavant des difficultés à produire des comptes-rendus dans les délais le font désormais systématiquement et immédiatement. Cette transformation a considérablement amélioré notre mode de pensée collectif et notre capacité à structurer notre travail.

Perspectives et Prochaines Étapes

Explorer des outils spécifiques

Rechercher des solutions IA adaptées à chaque métier du tourisme



Former en continu

Maintenir une veille et des formations régulières sur les nouvelles possibilités

Mesurer l'impact

Évaluer scientifiquement les gains de productivité et de qualité

Malgré ces progrès significatifs, nous sommes conscients d'être encore dans une phase d'apprentissage. Nous utilisons probablement trop souvent les mêmes outils d'IA sans avoir suffisamment exploré toute la diversité des solutions spécifiques à nos métiers.

Notre prochaine étape consistera à approfondir notre connaissance des outils spécialisés pour le secteur touristique, tout en continuant à cultiver cette culture d'expérimentation qui a si bien fonctionné jusqu'à présent. L'aventure ne fait que commencer, et nous sommes impatients de découvrir où elle nous mènera.



Val d'Isère Tourisme

Christophe LAVAVULT
Directeur général



LA VIE
EN
RELIEF



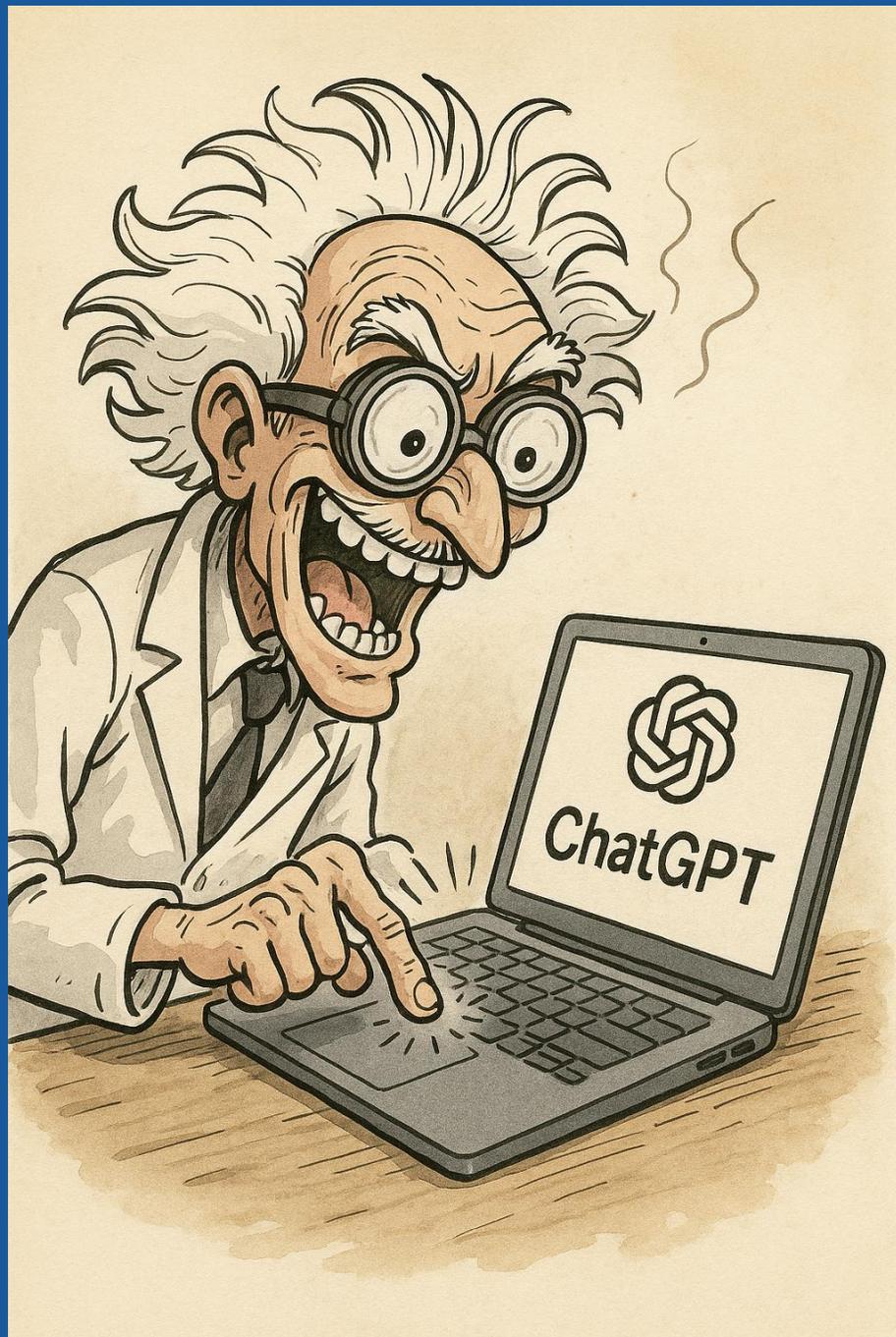
Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme



L'équipe comm

Val d'Isère Tourisme au
pied du mur





5 minutes pour créer votre affiche comme un pro

Dites-moi pour :

- Quelle destination ?
- Quel événement ?
- Quel nom ?
- Quelle thématique ? Quels contenus ?

Prompt :

Crée une affiche pour illustrer un événement.

Format : A4 vertical

Style : aplat de couleurs très contrastées, éléments visuels types pictos iconographiques

Nom de l'événement :

Lieu :

Date :

Contexte pour l'illustration :





HODOLOGIA

PROSPECTIVE TOURISTIQUE EN ANTHROPOCÈNE

*Dans un monde confronté aux **limites planétaires** pour la première fois de son existence, le tourisme se questionne sur son devenir.*

Quelles sont les conséquences des transformations que subit notre société sur notre rapport au voyage, à la découverte ou aux vacances ?

Quels risques et quelles opportunités peuvent se présenter dans ce contexte, que ce soit pour les territoires, les habitants ou les voyageurs ?

*Hodologia propose d'explorer des **futurs possibles du tourisme**, qu'ils soient souhaitables ou non, à travers une réflexion prospective illustrée d'images générées par intelligence artificielle. A vous de forger votre avis...*

ENTRER DANS L'EXPÉRIENCE



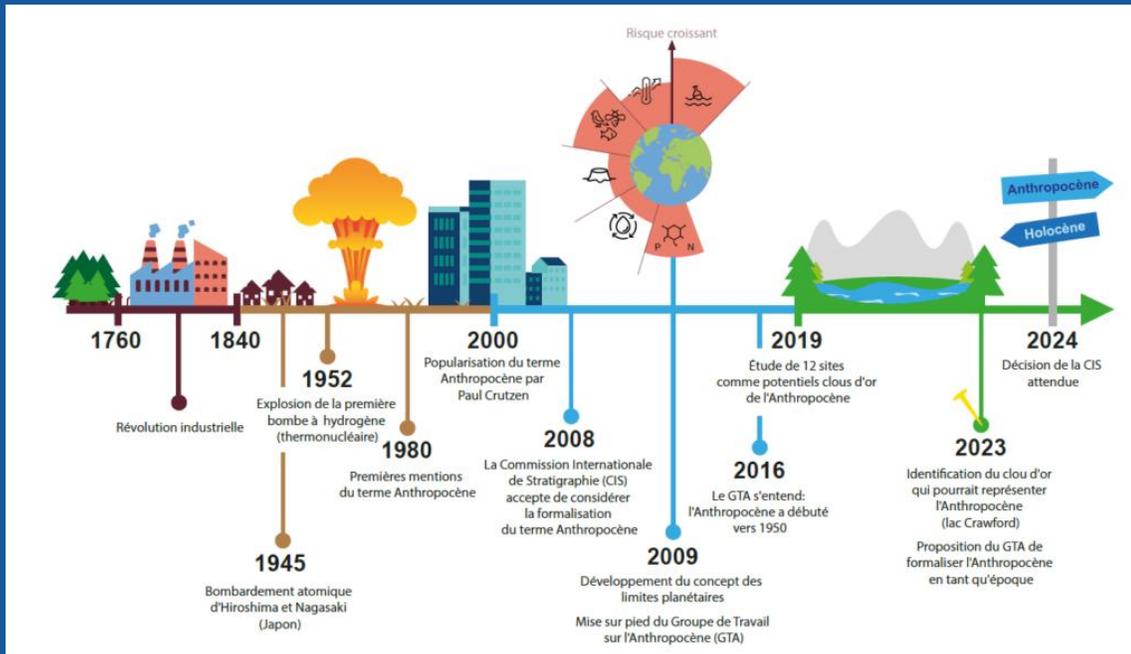
LA VIE
EN
RELIEF



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

Basé sur un compte Instagram, Hodologia est un **laboratoire d'expérimentations prospectives du tourisme**, menées via une réflexion de **design fiction** et illustrées par des visuels créés via différents outils **d'intelligence artificielle**. Chaque vignette publiée présente ainsi un moment de vie touristique projeté dans le futur.

Détaché de jugement, d'esprit de prédication mais sans non plus porter d'œillères face aux changements que subit la Terre, son contenu présente des **scenarii imaginaires décrivant un futur possible en anthropocène**, c'est à dire dans un monde franchissant ses limites planétaires pour la première fois de notre Histoire. Chaque scénario trouve sa source dans des faits scientifiques ou d'actualité, confrontés à une analyse de leurs possibles évolutions.



Parce que de nouvelles cartes provoquent de nouvelles règles, je suis intimement convaincu que le tourisme vécu par nos enfants et petits-enfants ne ressemblera en rien à notre réalité actuelle.

Avons-nous les moyens de l'imaginer dès aujourd'hui ?

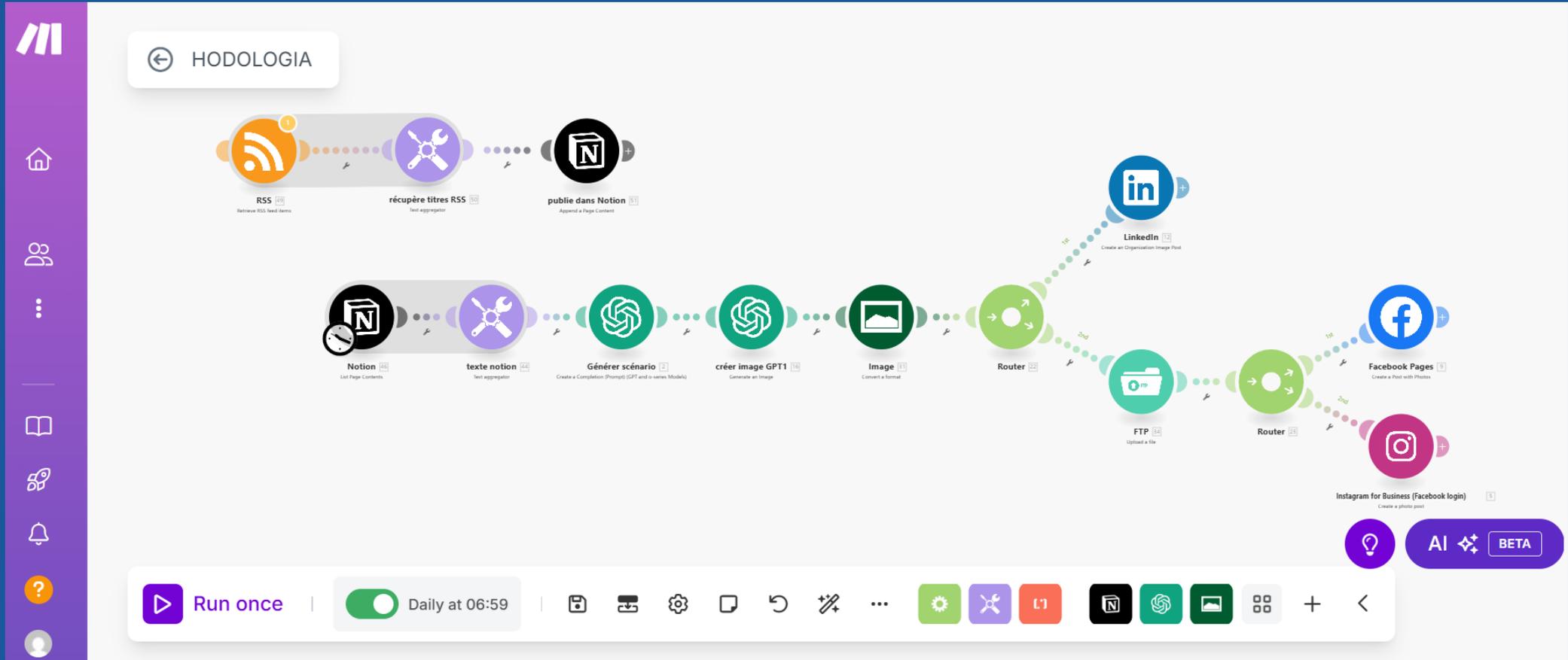


Création de contenus prospectifs pour projeter des images de futurs possibles / durables / souhaitables / craints

- Choix d'un thème issu de l'actualité
- Création d'un scénario
- Création d'un dialogue
- Création d'un visuel

Disclaimer : ces scénarii ne prédisent pas le futur, et ne cherchent pas à affirmer l'évolution du tourisme avec certitude. Ils symbolisent des transformations possibles, souhaitables ou non, et dépendent grandement d'une succession de comportements, de développements et de choix de société voulus par l'Homme.

Un agent IA 100% autonome...



Workflow automatisé



HODOLOGIA
PERSPECTIVE TOURISTIQUE EN ANTHROPOLOGIE



Bienvenue sur Hodologia !

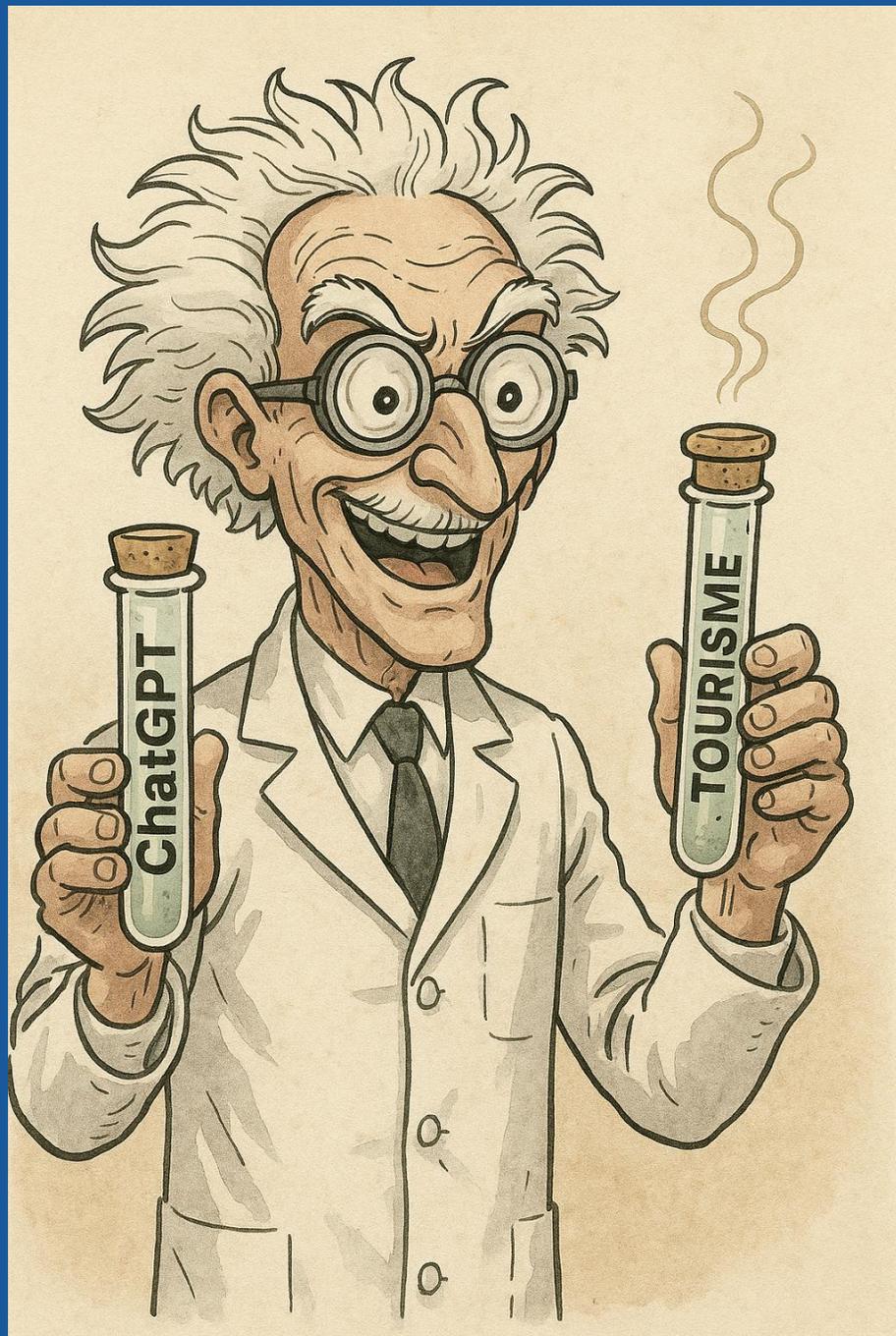
👉 www.instagram.com/hodologia_ai

👉 www.hodologia.com



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme





5 minutes pour créer un quizz web comme un pro

Dites-moi pour :

- Quelle destination ?
- Quel nom ?
- Quelle thématique ? Quels contenus ?





Vous
Où se trouve Val d'Isère ?



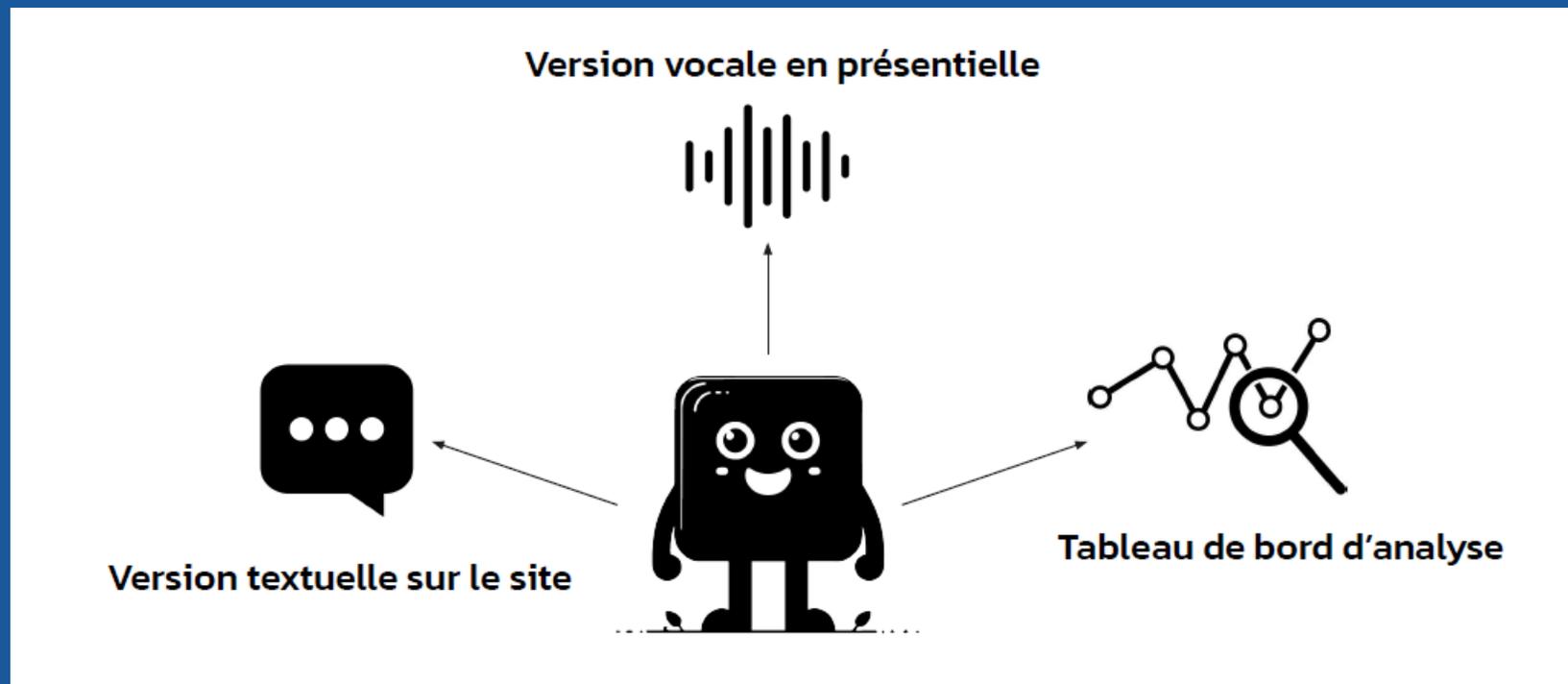
Assitant IA
Val d'Isère se trouve en France, dans les Alpes, en Savoie. Pour plus d'informations, vous pouvez visiter le site officiel de Val d'Isère : <https://www.valdisere.com/guide-du-village/laccueil/>



Type y

Envoyer

n'hésitez pas à visiter notre site
[ere.com/](https://www.valdisere.com/)



La prochaine RoadMap

Perspective fonctionnalités:

- Restaurants (système de recommandation plus avancés)
- Différenciation hiver / été
- Amélioration du dashboard
 - Ajout d'analyses quanti / quali
 - Topic Modeling

Perspective produits:

Multimodalité des agents :

- Textuelle ✓
- Vocale ✓
- Visuelle 🏠

Vers les agents du tourisme du futur



Conversationalnel



Vocale



Visuel



Physique



APIDAE

Florian BOUZOU

Responsable de Production



LA VIE
EN
RELIEF



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

Quel avenir pour les SIT ?



Apidae demain

5 raisons de garder le contrôle de la data (et du SIT...)



1. Les politiques publiques

Les OGD sont les seuls acteurs capables de **réguler et orienter** les flux touristiques pour des territoires équilibrés et durables. Sans eux, qui assurera la juste visibilité de chaque territoire et de chaque acteur ? Cela passe par une bonne gestion des données.

2. Maîtriser son image, ses actions

Ne pas dépendre de plateformes tierces ou d'outils IA automatisés pour valoriser son territoire et **garantir une communication cohérente et adaptée** aux réalités locales, éditorialisée, ressentie... bref, humaine.



3. Valeur stratégique

Les bases de données touristiques constituent **un patrimoine numérique** essentiel, construit de longue date. Sans contrôle, cette richesse profite aux plateformes et non aux territoires.

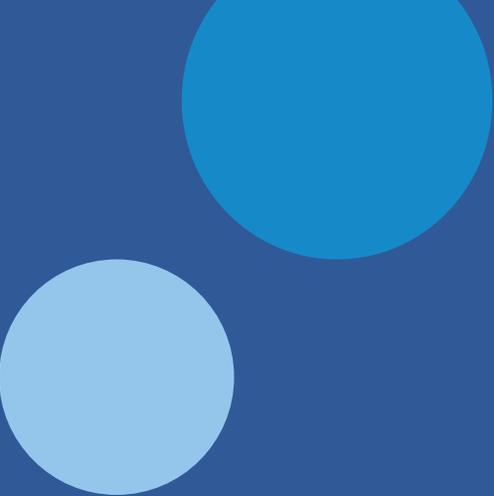
5. Indépendance et souveraineté

Préserver la capacité à agir localement, **sans dépendance** à des logiques de plateforme globalisées. Conserver la maîtrise des outils permet d'agir en toute liberté et de préserver ses intérêts propres.

4. Infrastructure technique

Les SIT sont **des outils ancrés et développés sur le long terme**. Ils répondent à des besoins précis (ex. alimenter son site web) que des solutions tierces ne peuvent pas remplacer à court terme.

Maitriser sa donnée = Maitriser son tourisme

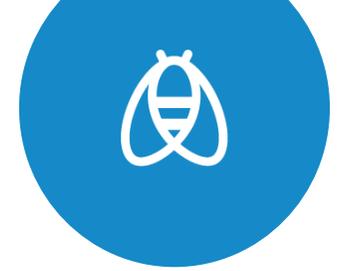


Apidae Factory



L'IA comme aide à la productivité

Les travaux d'Apidae Factory



QuickGen

Outil de génération automatisé de descriptifs à partir des données d'une fiche touristique

Production

Infra souveraine

Hébergement de modèles sur notre infra entraînés sur nos données

Infra

Chatbot aide

Outil d'aide utilisateur Apidae avec analyse et liens vers la documentation

Support



Déjà en ligne

Image → Événement

Génération automatique d'une fiche depuis un PDF ou une image

Collecte

www → Fiche touristique

Récupération des données (horaires, tarifs...), analyse d'image (équipements...), catégorisation

Collecte

Chatbot conversationnel

IA conversationnelle de type Chatgpt entraînée sur les données Apidae + autres sources.

Phase R&D



Court terme



A venir

Restons connectés



info@apidae-tourisme.com

apidae-tourisme.com



TRAJECTOIRES TOURISME

Nais NURY

Cheffe de projet ingénierie de formation
& Digital Learning



LA VIE
EN
RELIEF



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme



Cultiver les
compétences des
acteurs du tourisme

Formation #1

Découvrir l'Intelligence Artificielle (IA) pour faciliter son quotidien professionnel

- Comprendre et appréhender les enjeux face à l'avènement de l'IA dans un quotidien professionnel
- Faire usage de ChatGPT et d'autres IA Génératives pour disposer d'une aide dans son quotidien professionnel



A distance - Le 2 juillet 2025 *(plus que 2 places disponibles !)*

A distance - Le 4 décembre 2025

Formation #2

Boostez votre communication touristique avec l'Intelligence Artificielle (IA) !

- Maîtriser les principaux outils et techniques d'IA générative
- Savoir exploiter l'IA pour optimiser sa stratégie de communication digitale
- Connaître les cas d'usage avancés de l'IA en communication touristique
- Intégrer l'IA générative de façon experte et éthique dans un projet de communication touristique en respectant le cadre juridique



Privas - Les 2 et 3 octobre 2025



PROGRAMME & INSCRIPTION SUR :
WWW.TRAJECTOIRES-TOURISME.COM



**UNE FORMATION VOUS INTÉRESSE ?
PARLONS-EN SUR NOTRE STAND !**

Formation #3

L'art de prospecter pour développer son activité à l'ère de l'Intelligence Artificielle (IA)

- Construire un plan de prospection au service du développement souhaité
- Identifier les systèmes de prospection adaptés à ses cibles
- Augmenter ses taux de transformation commerciaux



Lyon - Les 22 et 23 septembre 2025

Nouveau !

Evènement Thématique IA



A destination des socio-pros !

Une demi-journée interactive animée par un expert pour :

- Comprendre les bases de l'IA
- Découvrir des cas concrets adaptés à votre activité
- Gagner en confiance pour intégrer ces outils dans votre quotidien

→ Un moment convivial d'échanges sur les bonnes pratiques !



Sur demande



**PROGRAMME & INSCRIPTION SUR :
WWW.TRAJECTOIRES-TOURISME.COM**



**UNE FORMATION VOUS INTÉRESSE ?
PARLONS-EN SUR NOTRE STAND !**



L'IA ouvre un nouveau champ des possibles... à condition que nous restions maîtres de la boussole.

C'est ensemble, pas à pas, que nous construirons un tourisme innovant, durable et profondément humain.





UN GRAND MERCI À :

ALBAN,

MARLENE,

CHRISTOPHE,

FLORIAN

NAIS



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

LA VIE EN RELIEF



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme