



# **(Re)penser sa stratégie touristique avec l'IA ?**



# Jean-Jérôme

# DANTON

Enseignant-Chercheur, Conférencier,  
Consultant et Formateur

# AI readiness score

## Ready ou pas ?





Résultats IA readiness score  
Slide à compléter après le questionnaire



# Adoption en Suisse

**82%** des travailleurs du savoir utilisent l'IA générative  
*Microsoft Work Trend Index 2024*

**80%** des entreprises romandes utilisent ChatGPT ou  
similaire *Étude Qualinsight 2024*

**66%** des Suisses ont déjà utilisé ChatGPT ou Gemini  
*Comparis 2025*

**55%** des PME ont intégré l'IA dans leurs processus  
*Sotomo/AXA 2024*

**+11%** de PIB attendu sur 10 ans grâce à l'IA  
*Implement Consulting 2024*



# Innovations en Valais

- **TOURIA** : Plateforme prédictive IA pour gérer les flux touristiques
- **647'440 CHF** de financement fédéral pour l'AI-Content Tool
- **Valais Bike Guide** : Chatbot IA conversationnel pour le VTT (Championnat du monde VTT)
- **6%** des entreprises touristiques valaisannes utilisent des chatbots actuellement



# Être touriste Une charge de travail



# Une offre trop dense, trop complexe et illisible

**En moyenne** 15h de recherches et 277 pages web parcourues pour organiser un séjour en 2024  
(5h et 38 pages web en 2013)

# Le prompt de vos prochaines vacances

Je cherche une destination de vacances. **Pose-moi des questions une par une** pour trouver la destination parfaite et faire le programme.

# Comment l'IA transforme le tourisme



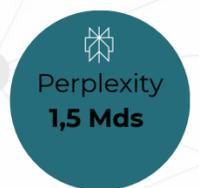


# L'utilisateur se simplifie la vie

Quitte à ne pas maîtriser\*

- 1. Facilitation** - 4/5 réservations en ligne
- 2. Réassurance** - 77% des voyageurs utilisent les réseaux sociaux
- 3. Simplification** - Utilisation de l'IAG pour la planification de voyage. Chez les américains (22% en 2023, 39% en 2024, 70% en 2025)
- 4. Automatisation** - 75% des voyageurs seraient prêts à faire confiance à l'IA pour la planification d'hébergement d'ici 2033

# IAG et utilisateurs



## ChatGPT

### Weekly Active Users :

Nov. 2022 1 million  
Nov. 2023 100 millions  
Dec. 2024 300 millions

**Jul. 2025 800 millions**

### Comportements (été 2025) :

Médiane de prompt 10 mots  
Moyenne de prompt 70 mots  
2,6 mds de prompt/j :

49% Asking, 40% Doing, 11% Expressing

Médiane de prompt Asking 5 mots

30% usage pro, 70% perso

**18% des prompts concernent le Travel**



# Le touriste & l'information

*Hier et encore aujourd'hui !*

Immense majorité d'**usage simpliste de l'IAG** comme moteur de recherche pour l'information touristique

## **Asking :**

- Propose-moi des stations de ski
- Que faire aujourd'hui à Nendaz ?
- Check-list valise pour le ski



# Évolutions des comportements

## *Aujourd'hui et demain !*

### 1. Recherche d'expériences ultra-personnalisées

Asking > Doing

### 2. Consommation de contenu adaptatif

Réécriture et appropriation des contenus  
expérientiels

### 3. Utilisation d'assistants virtuels en demi-teinte

Vers l'outil unique LLM multimodal > le tout  
ChatGPT

**84% des voyageurs** qui utilisent l'IA pour planifier  
sont **satisfaits** des recommandations reçues



# Vers l'automatisation

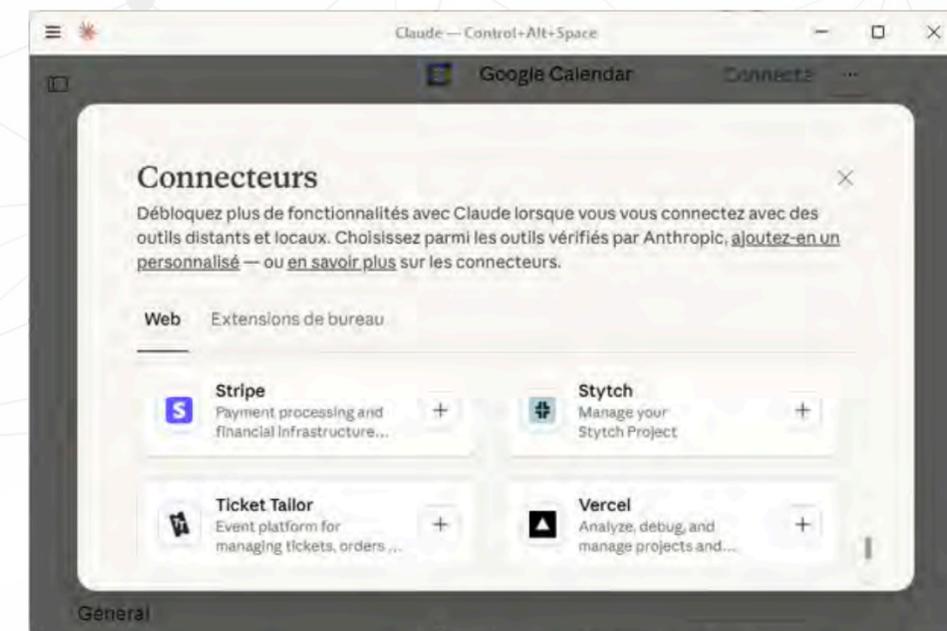
*Après demain !*

Protocole MCP connecte les LLMs aux APIs

Doing > Automating

Vocal 🎤

“Ok, réserve mon séjour avec mon compte Stripe”



# Les risques pour le secteur touristique valaisan





## La fin de la fidélité par simplicité

La conquête permanente\*

“Il devient facile pour le touriste d’essayer une autre offre.”

**=> Concurrence accrue entre destinations, régions et pays touristiques**



## La désintermédiation

Être visible ou ne pas être\*

“Si ce n’est pas sur ChatGPT ça n’existe pas.”

**=> S’assurer de sa réservabilité (directe ou indirecte) via IA**



## La souveraineté technologique

Pas de data, pas de qualité\*

“Pour bien répondre, l’IA doit disposer de data sur son utilisateur ! Nos chatbots seront toujours moins performants que ChatGPT, qui a la force de l’habitude.”

**=> Mutualiser la donnée : AI-Content Tool, TOURIA ? Créer des consortiums à des échelles plus larges, Suisse, Europe ?**



## L'attractivité RH

Transformer nos métiers \*

“Les nouvelles générations sauront faire l'impensable, si on sait les guider et leur donner de l'autonomie.”

**=> Revoir la définition même de la mission, de l'heure de travail et de la compétence**

# Les opportunités pour le secteur touristique valaisan





## Le GEO

S'afficher dans ChatGPT\*

- **SEO basics :**  
FAQ, UGC, citations, blog
- **Contenus expérientiels :**  
Développer la sémantique, **histoires et adjectifs** pour décrire précisément votre structure et ses expériences
- **GEO Technique :**  
llms.txt en markdown, connecteurs MCP efficaces
- **Autres :** Surveillance des mentions (Otterly.AI...), présence Reddit



# L'humain au cœur du tourisme

La vraie valeur ajoutée\*

- **Paradoxe de Moravec**
  - Dualité homme-machine
- **Rôles respectifs**
  - Humain ↔ Monde réel
  - IA ↔ data
- **Repenser le travail**
  - De l'exécutant à l'ingénieur qui crée et guide les machines IA



## RH augmentées

De nouvelles compétences pour un nouveau monde\*

- **Compétences complémentaires à l'IA**

- Observation
- Écoute
- Communication
- Collaboration

- **Compétences pour travailler avec l'IA**

- Verbalisation
- Structuration
- Logique
- Sens critique
- Créativité

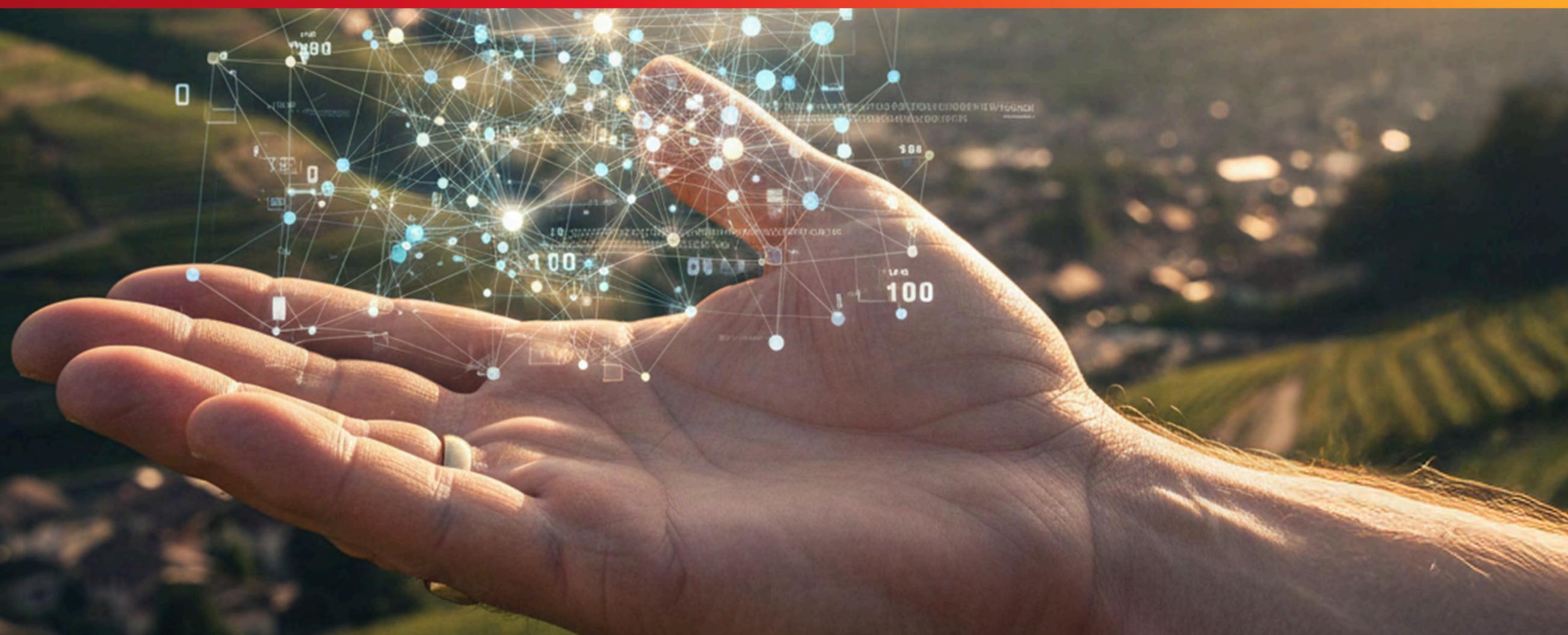


# Inventer de nouveaux Imaginaires

Quand on peut, on veut\*

- **Transformer le monde en racontant de nouveaux récits** (Arthur Keller)
  - “La station de ski autonome”
  - “La friche transmoderne qui a renoué avec la nature et l’homme”
- **Sky is the limit**
  - Inventer tout ce qui vous passe par la tête
  - Donner vie et programmer vos idées
  - Penser autrement, en phase avec vos valeurs

**Il est temps d'agir !**  
**Mais pas de faire n'importe quoi\***



# Ce qu'il ne faut pas faire

## Serre Chevalier

“Terrain d’expérimentation”

Une promesse non tenue, avec des expérimentations pendant plusieurs années sur la data via une technologie innovante développée par une start-up.

L’Office de Tourisme a rétro-pédalé, et surtout s’est créé après la forte médiatisation une crainte locale importante contre cette technologie, avec l’impression d’avoir déjà essayé.

## Val d’Isère

“L’IA vous remplacera”

Un discours ultra technophile tenu par Val d’Isère Tourisme auprès des collaborateurs et acteurs locaux.

Aujourd’hui, alors que le changement de direction est en cours, le territoire montre une grande peur pour cette technologie. Les projets et développements touchant à l’IA ont été abandonnés.



# Votre Stratégie IA

Doucement mais sûrement\*

- **Acculturation technologique locale**
  - Partager les petites réussites
  - Monter des collectifs inclusifs (technophile et anti-tech)
  - Faire émerger un premier petit projet local
- **Une technologie de l'individu plus que de l'entreprise**
  - 78% des cols blancs utilisent leurs propres outils (Microsoft, juin 2025)
  - Seuls 15% des projets d'IA des entreprises atteignent leurs objectifs à 12 mois
  - Une appropriation individuelle pour un succès collectif

# Votre charte IA

Guider et encourager\*

- **Une non-gouvernance de l'IA**
  - 87 % des salariés jugent la politique IA de leur employeur « floue »
  - 58 % disent utiliser des outils IA non autorisés
- **Une décision collective comprise de tous**
  - a. Sensibiliser
  - b. Former
  - c. Décider
    - Des usages => Les outils adaptés
    - Des limites => Votre charte IA
  - d. Recommencer
- **Réfléchir une dualité homme-machine en phase avec vos valeurs**



# Conclusion

“Une rupture technologique et sociétale qui, si elle n'est pas subie, replace l'humain dans son champ de compétence”

# Vos questions !

## Pour aller plus loin ?

**Jean-Jérôme Danton**

✉ [jj@kixit-consulting.com](mailto:jj@kixit-consulting.com)

🌐 [www.kixit.ai](http://www.kixit.ai)

🌐 [www.kixit-consulting.com](http://www.kixit-consulting.com)



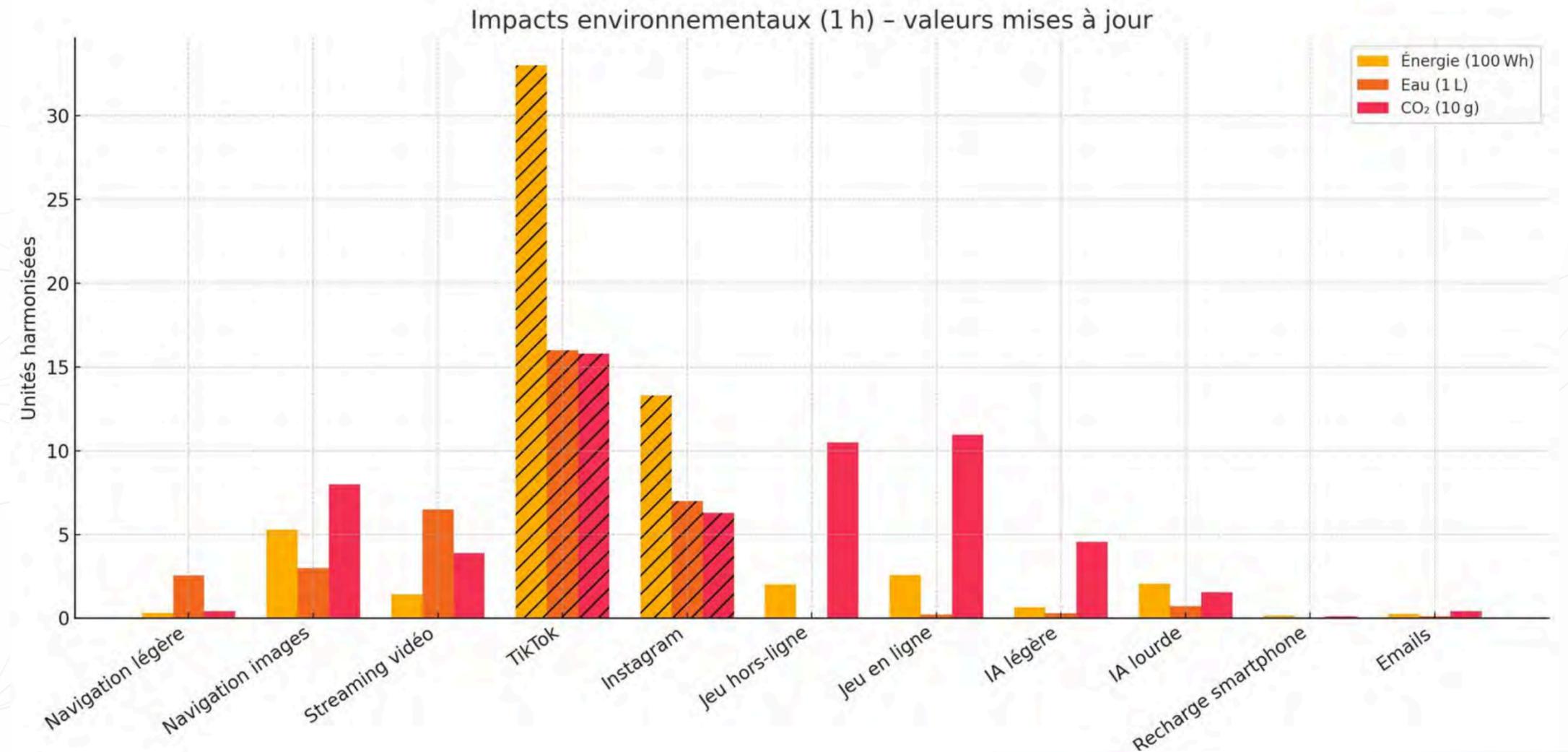


Slides de réponse aux questions (si jamais)

# Responsabilité environnementale

## Niveaux d'impact :

- La production des composants = ?
- L'entraînement :  
GPT-4 = 3,5 M\$  
d'électricité
- L'utilisation : 1H  
ChatGPT = 120 m Co<sup>2</sup>  
en voiture





# Le touriste & l'information

## Demain !

Je recherche des recommandations de stations de ski en Suisse (Valais de préférence) ou dans les Alpes françaises pour des vacances familiales pendant les vacances scolaires de février. Nous souhaitons éviter les stations trop fréquentées.

Notre profil :

- Famille avec un enfant de 6 ans (niveau débutant+ visant sa 2ème étoile)
- Adultes niveau expert/très bon niveau
- Contrainte : départ obligatoire pendant les vacances scolaires

Nos priorités :

1. Hébergement ski aux pieds
2. Domaine skiable varié : pistes raides pour les adultes, pistes larges et longues en forêt, secteurs adaptés aux enfants
3. Affluence modérée : temps d'attente raisonnables aux remontées
4. École de ski de qualité pour l'enfant
5. Restaurants : bonnes adresses sur les pistes (rapport qualité/prix correct) et au village le soir
6. Accès facile et infrastructure familiale

Questions spécifiques :

- Quelles stations du Valais offrent le meilleur compromis entre qualité du domaine et affluence maîtrisée ?
- Y a-t-il des alternatives dans d'autres régions alpines ?
- Quels sont les meilleurs secteurs pour cours enfants dans ces stations ?

Merci pour vos suggestions avec arguments détaillés.



### Expert Faune et Flore Yucatan

ChatGPT helps you get answers, find inspiration and be more productive. It is free to use and easy to try. Just ask and ChatGPT can help with writing,...

 ChatGPT