

# VOYAGER AVEC DES ASSISTANTS INTELLIGENTS

Un scénario du tourisme du futur

*Par Jakub Samochowiec, Marta Kwiatkowski et Stefan Breit*



**RDK**

KONFERENZ DER REGIONALEN TOURISMUSDIREKTOREN DER SCHWEIZ (RDK)  
CONFERENCE DES DIRECTEURS D'OFFICES DE TOURISME REGIONAUX DE SUISSE (CDR)  
CONFERENZA DEI DIRETTORI DEGLI ENTI REGIONALI SVIZZERI DEL TURISMO (CDR)  
CONFERENZA DALS DIRECTURS REGIONALS SVIZZERS DAL TURISSEM (CDR)

## Résumé

L'Internet et le smartphone ont bouleversé le secteur du tourisme. Mais que nous réserve l'avenir? Il est peu probable que le processus de numérisation soit arrivé à son terme et que tout redevienne calme. Nous estimons que l'impact des assistants intelligents sur le tourisme sera au moins aussi important que celui des smartphones. Par assistants intelligents, nous entendons des interlocuteurs numériques qui comprennent le langage naturel et nous assistent en tant que coach ou conseiller. Dans cette étude, nous esquissons à quoi ressembleraient les voyages avec de tels assistants.

Ces assistants ne seraient pas exclusivement utilisés pour le voyage lui-même. Intervenant dans les situations les plus diverses de notre vie, ils connaissent nos centres d'intérêt et nos préférences. Pour le client, ils seraient ainsi à la fois agence de voyages personnelle, navigateur, traducteur, guide touristique, etc., prenant en charge l'ensemble des tâches administratives comme l'achat de billets ou le check-in. Pour les prestataires de services, la numérisation permet d'améliorer sensiblement la personnalisation et l'évaluation des services proposés. Or, pour être visibles pour les assistants numériques, les prestataires doivent faire en sorte que le menu du restaurant, l'occupation des chambres d'hôtel, des tables de restaurant et des parkings ou encore les temps d'attente aux téléphériques soient déchiffrable par des machines. Les organismes de gestion des destinations peuvent aider les prestataires de services à devenir numériquement visibles.

Il semble plausible que les assistants les plus utiles soient ceux qui savent tout de nous, où convergent toutes les données sur nous-mêmes mais aussi, dans la mesure du possible, sur de nombreux autres êtres humains. Lorsqu'un assis-

tant collecte des données sur un maximum de personnes dans tous les domaines de la vie courante, cela pose évidemment des problèmes relatifs à la protection des données et de la vie privée. Pour cette raison, nous allons montrer la façon dont pourrait fonctionner un assistant décentralisé.

Nous ne savons pas si les intelligences artificielles seront un jour aussi performantes qu'esquissé ici, ni quand ce sera le cas. Mais nous savons que l'évolution va dans ce sens, et qu'il est inutile d'attendre une percée technique pour mettre en œuvre les implications de notre étude. Lorsque l'on s'efforce de rendre la destination lisible à la machine, on gagne dès à présent en visibilité, jetant les bases pour l'utilisation d'assistants intelligents.

Mais comment procéder lors de la numérisation de sa propre région? Il faut tout d'abord décider quelles informations locales il s'agit de transformer en données. Ces données, il faut les générer ou les acheter. Le regroupement des données est presque aussi important que leur acquisition. Il ne s'agit pas seulement de définir des standards, il faut également les imposer aussi largement que possible pour que les développeurs d'applications ou d'assistants intelligents aient intérêt à tenir compte de ces standards.

Enfin, les données peuvent être utilisées de trois manières différentes. Si l'on les considère comme une ressource précieuse, on peut les utiliser exclusivement sur ses propres canaux, à savoir des sites et des applications. Ces mêmes données peuvent également être exploitées via des plateformes tierces comme Booking.com. Enfin, on peut aussi les mettre à la disposition de tous, sous forme d'open data.

C'est précisément dans la perspective du recours aux assistants intelligents que l'approche open data nous paraît la plus prometteuse, car le marché pour les assistants intelligents n'a pas encore fait l'objet d'un partage parmi quelques grands acteurs. Nous ne savons pas encore qui saura s'imposer, et les données ouvertes permettent d'éviter le piège du monopole. L'utilisation d'open data rend la destination visible pour toutes les machines. Ce qui fait que les assistants décentralisés ont eux aussi leur chance. De plus les données ouvertes permettent également dès à présent de créer facilement des applications spécifiques, par exemple pour les personnes à mobilité réduite.

Dans le contexte du fédéralisme suisse, il n'est pas aisé d'imposer une solution pour tout le pays. Il est important de comprendre que l'open data implique la définition d'un langage commun, d'un standard commun (comparable au standard HTML), pas d'une présence qu'on partage (comme un site ou une application). À défaut d'une telle définition, on n'échappera pas pour autant à l'apparition d'un standard, sauf que celui-ci ne sera pas déterminé en commun, mais imposé par une entreprise de la Silicon Valley.