



L'organisation du voyage à l'ère de l'IA

Olivier Gebka - 28/10/25



Olivier Gebka

Digital Marketing Trainer

Spécialisé en marketing touristique, innovation digital et marketing durable.

Chargé de cours en E - Business

Institut Provincial Supérieur Henri La Fontaine -
Mons

Formateur en marketing digital et
touristique

IFAPME Liège & Vervier



Oli's Digital
#lab

DIGITAL MARKETING TRAINING AGENCY

Objectifs de cette conférence

01

Comprendre le nouveau voyageur

Comment l'IA transforme les attentes et comportements des clients

02

Explorer les outils

Découvrir les solutions IA pour chaque étape du séjour

03

Identifier les opportunités

Personnaliser et optimiser l'expérience client

04

Intégrer l'humain

Conjuguer innovation technologique et relation authentique

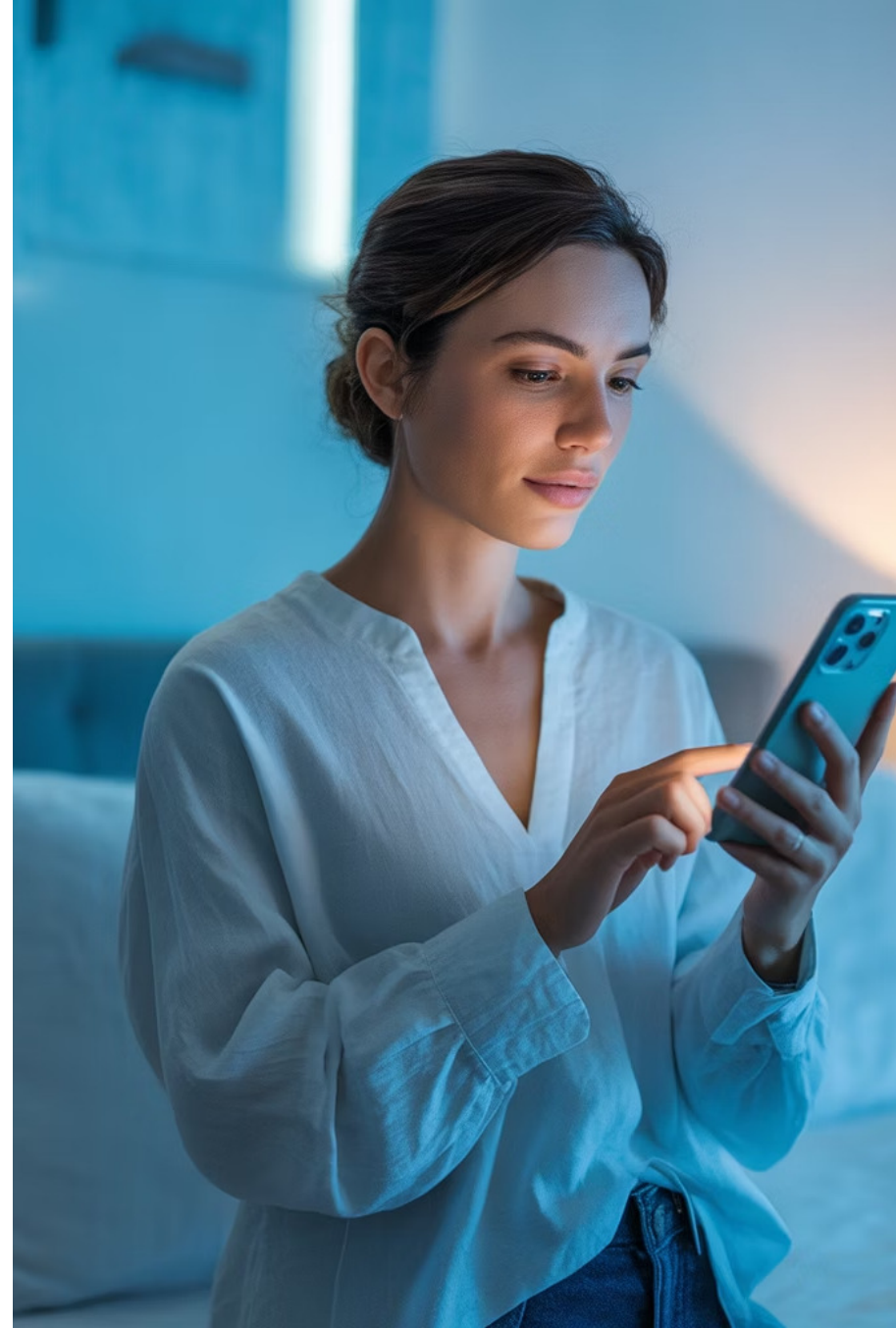
Une révolution, pas une mode

L'IA n'est ni une menace ni une mode passagère, mais un levier puissant pour répondre aux nouvelles attentes et réinventer l'expérience client.



Le voyageur de 2025

- Hyper-connecté et informé
- Impatient et exigeant
- En quête d'expériences personnalisées
- Habitué aux assistants virtuels



L'adoption massive de l'IA

40%

Utilisent l'IA

Des voyageurs envisagent l'IA pour
organiser leurs séjours

85%

Connaissent l'IA

Sont familiers avec l'intelligence
artificielle générative

33%

En Belgique

Des Belges réservent leurs vacances
avec l'aide d'une IA

L'adoption est particulièrement forte chez les moins de 35 ans, marquant un changement générationnel profond.

Source : Phocuswright

Que font-ils avec l'IA ?



Inspiration

Recueillir des idées avec ChatGPT, Google Gemini, ... pour découvrir de nouvelles destinations



Itinéraires personnalisés

Générer des programmes sur mesure selon budget, goûts et contraintes



Recommandations temps réel

Obtenir des suggestions d'activités, restaurants et optimiser le séjour



Traduction instantanée

Traduire informations locales et communiquer sans barrière linguistique

Les nouvelles attentes

Simplicité et rapidité

Moins d'effort pour chercher, planifier et réserver.
Processus fluides et intuitifs.

Disponibilité 24/7

Services automatisés accessibles à tout moment via chatbots et concierges virtuels.

Personnalisation poussée

Expériences adaptées aux préférences individuelles et à l'historique client.

Expérience continue

Parcours sans couture de l'inspiration au post-séjour, sans friction.



La question centrale

**Comment capter et
fidéliser ce nouveau
voyageur ?**

Les 5 étapes par l'IA



Inspiration

Suggestions personnalisées basées sur intérêts, budget et historique



Recherche

Comparaison instantanée de milliers d'options avec recommandations adaptées



Réservation

Agents conversationnels effectuant réservations autonomes en moins de 7 minutes



Sur place

Accompagnement continu : traduction, routage, notifications, réalité augmentée



Post-séjour

Retours personnalisés, analyse satisfaction, fidélisation proactive

Inspiration : L'IA comme guide créatif

Les outils phares

- Layla et Roam Around : Des assistants IA **spécialisés dans le voyage**, conçus pour personnaliser votre expérience.
- ChatGPT et Google Gemini : Des IA **conversationnelles polyvalentes** qui explorent et synthétisent une multitude d'informations pour vous.
- Intégration réseaux sociaux : **L'impact des plateformes visuelles** sur la découverte de nouvelles destinations.

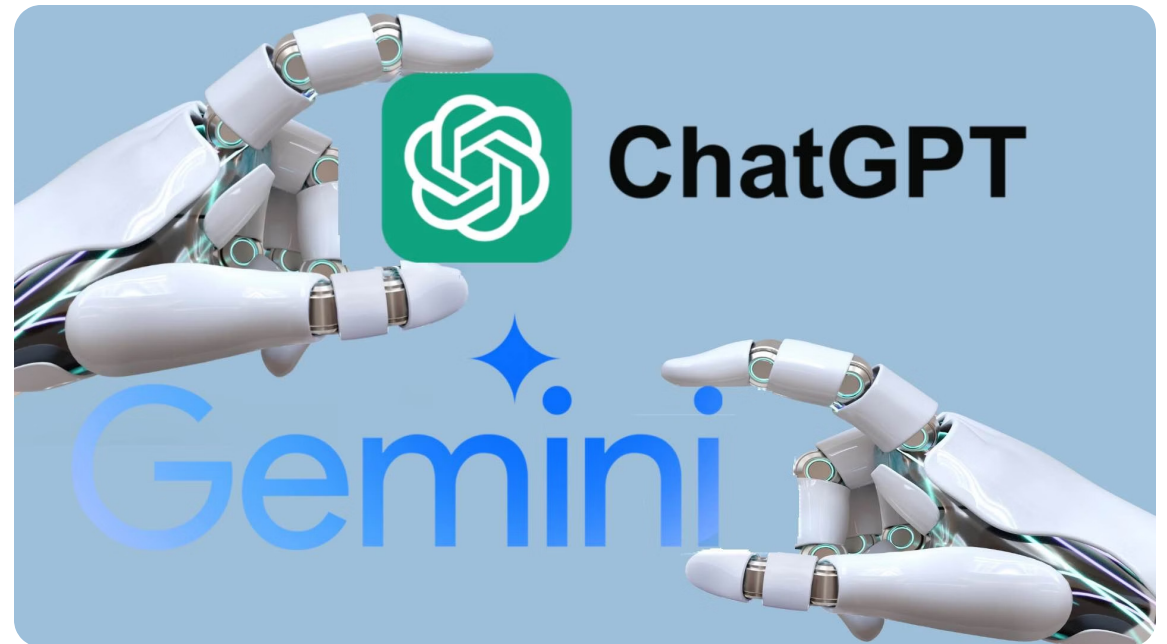
L'intelligence artificielle analyse **en temps réel** les tendances, identifie les lieux les plus prisés et anticipe les désirs des clients, transformant ainsi la curiosité en **opportunités de voyage inédites et personnalisées**.



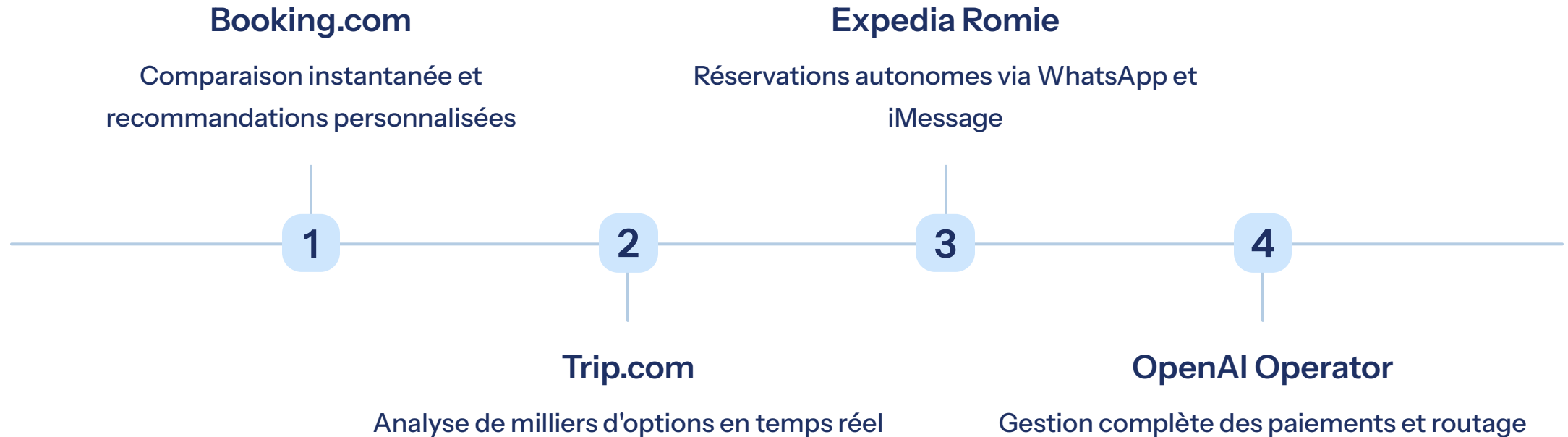
LAYLA
Your personal travel genius



**Roam
Around**



Recherche et réservation intelligente



Le temps moyen de réservation est passé à moins de 7 minutes grâce à l'automatisation.

Source : Booking.com

L'expérience enrichie sur place

A

Traduction instantanée

SayHi, Google Traduction, Transync AI pour communiquer sans barrière



Routage intelligent

Optimisation des déplacements et notifications proactives



Réalité augmentée

Visites virtuelles et informations immersives enrichissant la découverte



Assistance continue

Gestion rapide des imprévus et conseils personnalisés



Opportunités pour les hôteliers

Concierge virtuel 24/7

Réponses instantanées,
réservations de tables,
suggestions d'activités locales

Automatisation

Gestion réservations, attribution
chambres, check-in/out digitaux

Personnalisation

Analyse préférences passées et
suggestions sur mesure pour
chaque client

Cas pratiques inspirants

Plateforme self-service intelligente

Expérience client fluide : check-in en 30 secondes, modifications instantanées et suggestions ultra-personnalisées basées sur vos préférences

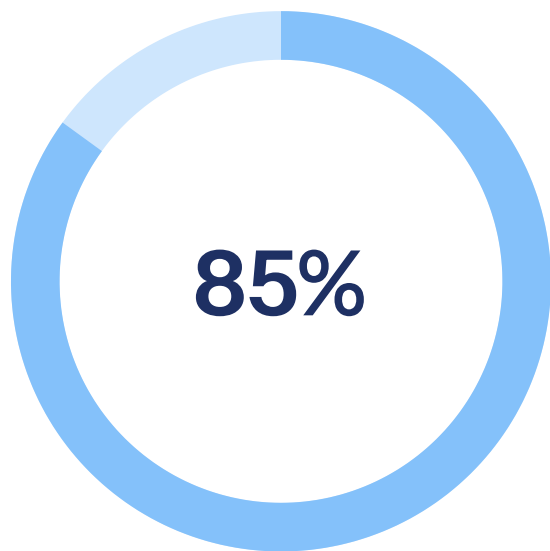
Chatbot WhatsApp

Votre concierge de poche : réponses instantanées en 15 langues, réservations express et assistance d'urgence même à 3h du matin

Modèle hybride

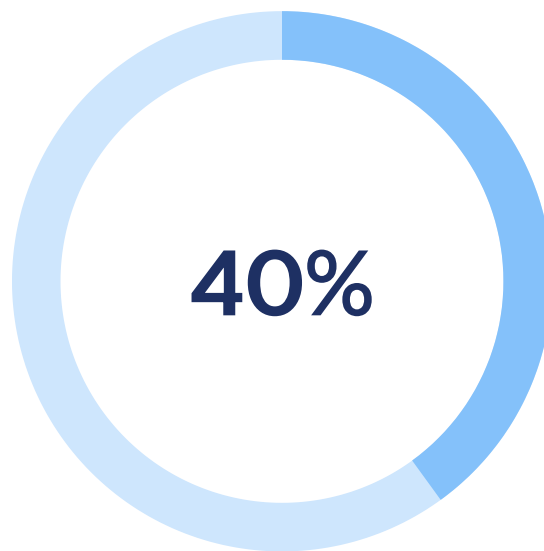
Le meilleur des deux mondes : robots efficaces pour les tâches routinières, cœur humain pour créer des moments inoubliables et résoudre l'imprévu

Les bénéfices concrets



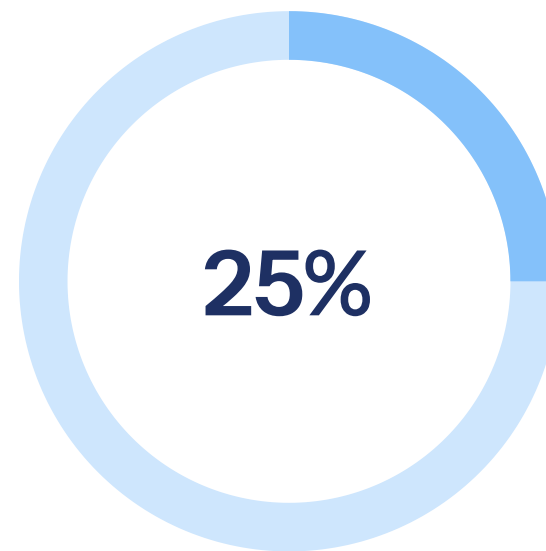
Satisfaction client

Augmentation grâce à la
personnalisation et réactivité



Gain de temps

Réduction des tâches répétitives pour les
équipes



Chiffre d'affaires

Croissance via conversion optimisée et
upselling

Source : Amadeus

Risques et points de vigilance



Protection des données

Conformité RGPD, transparence sur collecte et utilisation des informations personnelles

Hallucinations IA

Recommandations fausses ou obsolètes : horaires erronés, lieux inexistants

Uniformisation

Risque de parcours formatés au détriment de l'authenticité locale

Opacité algorithmique

Difficulté à expliquer les décisions, nécessité de transparence

Dimension humaine

Préserver empathie, attention et expertise face à l'automatisation

Bonnes pratiques essentielles

1 Vérifier systématiquement

Toujours valider les résultats IA avant transmission aux clients, croiser avec sources fiables

2 Former les équipes

Gestion des outils et prompts, maintien du contact humain au centre

3 Privilégier l'hybridation

Automatiser le simple, préserver le conseil humain pour cas particuliers

4 Documenter et auditer

Garantir sécurité, conformité et traçabilité des usages IA

5 Adopter une éthique claire

Transparence, consentement, contrôle humain dans toutes les décisions

Préparer votre établissement



Veille et formation continue

Webinaires sectoriels, Belgian Travel Academy, réseaux professionnels



Tests progressifs

Chatbot, conciergerie virtuelle, tarification dynamique



Implication des équipes

Formation prompts, gestion nouveaux métiers IA, appropriation collective



Transparence et sécurité

Traitement responsable des données personnelles clients



Travail en réseau

Associations professionnelles, laboratoires innovation, plateformes collaboratives





Le futur est hybride

L'alliance gagnante

Ceux qui sauront mêler **technologie** et **authenticité** tireront la meilleure partie de cette révolution.

Votre mission

- Soyez curieux et progressifs
- Préparez vos équipes
- Osez expérimenter
- Gardez l'humain au cœur

Merci de votre attention

Place à vos questions

Je reste à votre disposition :

Olivier Gebka - Oli's Digital #Lab

olivier@olisdigital.com

0476/617910

www.olisdigital.com

