



Comité Départemental
du Tourisme
de Loire-Atlantique

Comité Départemental du Tourisme

Intelligence artificielle et tourisme

Synthèse des travaux 2025



Comité Départemental
du Tourisme
de Loire-Atlantique



édito

L'intelligence artificielle transforme déjà nos pratiques et nos organisations. En 2025, le CDT a choisi de s'intéresser en profondeur à ce sujet, pour dépasser le discours dominant et les effets de mode et aborder l'IA comme un levier potentiel au service de l'accueil, de la qualité de service et de l'innovation touristique. Cette transition appelle toutefois vigilance et discernement : l'IA ne doit ni uniformiser nos récits, ni remplacer l'humain et alourdir le moins possible l'impact environnemental du numérique.

Notre ambition est claire : faire de ces outils une opportunité, et non une finalité, pour un tourisme responsable et ancré dans son territoire.

Rémy Orhon

Président du Comité Départemental du Tourisme

Contact :
Raphaël PROST
Coordinateur du CDT
r.prost@lad44.fr
06 40 66 41 35

Le CDT et la thématique annuelle de travail

Le Comité Départemental du Tourisme de Loire-Atlantique est un espace d'échanges réunissant élus, professionnels, réseaux, associations et acteurs touristiques, afin de discuter des orientations stratégiques et d'explorer collectivement les transformations du secteur.

Chaque année, une thématique centrale structure les travaux. En 2025, **c'est l'intelligence artificielle et ses applications dans le tourisme** qui ont orienté les ateliers, conférences, retours d'expérience et réflexions collectives. Un appel à initiatives a également été lancé pour encourager des expériences concrètes sur le territoire.



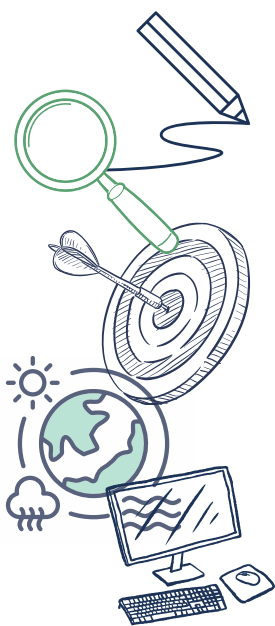
Cette démarche s'inscrit dans un contexte de mutation numérique rapide et vise à anticiper les effets futurs de l'IA sur les métiers, l'expérience visiteur, la gestion des données et la relation humaine.

L'objectif n'était pas seulement d'observer les tendances, mais de poser les bases d'une stratégie collective, cohérente avec l'identité touristique de la Loire-Atlantique : innovante, accessible, responsable et centrée sur l'humain.

Contexte et enjeux : une transformation déjà engagée

L'année 2025 marque un tournant : **l'IA s'impose désormais comme un outil courant dans le tourisme**. L'usage des IA génératives a explosé : 95 % des professionnels ont recours à des assistants textuels comme ChatGPT en 2025, comme le montre une étude réalisée au Québec*.

Les usages dominants identifiés reflètent une logique d'efficacité opérationnelle :



/ **rédaction** automatisée

/ **optimisation** du référencement web

/ **personnalisation** de messages et contenus

/ création de **visuels** promotionnels

/ assistance à la **communication** et à la modération

Dans ce contexte, les grands acteurs du secteur déploient des outils structurants : Atout France avec MarlAne, des Offices de tourisme avec des agents 24/7 (ICIA, Hey Doubs, Mia, etc.).

Cette progression rapide s'explique par des bénéfices immédiatement perçus : 83 % des professionnels citent le gain d'efficacité comme premier impact, bien avant l'augmentation des ventes*.

*Résultats d'un sondage réalisé auprès de 320 répondants afin de mesurer l'évolution des connaissances, de l'adoption de l'IA et des attentes des acteurs touristiques du Québec

Ethique, souveraineté et responsabilité

L'essor de l'IA pose également des défis majeurs.

Enjeux éthiques

Les acteurs de Loire-Atlantique alertent sur :

/ les biais algorithmiques (propositions répétitives, clichés culturels)

/ la standardisation des récits et contenus

/ le risque de perte d'authenticité, enjeu critique dans le tourisme.



*Les mêmes IA qui facilitent la production
peuvent aussi propager des erreurs
ou uniformiser les récits.*

Benoît Dudragne - Consultant

Enjeux juridiques et souveraineté

Les questions liées au RGPD* et au stockage des données apparaissent centrales. L'usage d'outils non européens interroge : qui détient les données ? Comment sont-elles réutilisées ?

Impact environnemental

L'IA implique une consommation énergétique significative : 50 requêtes équivalent à l'évaporation d'environ 500 mL d'eau, et la consommation mondiale liée à l'IA pourrait dépasser 1 000TWh d'ici 2026.

Ces constats appellent une approche raisonnable : utiliser l'IA comme levier d'innovation, mais dans un cadre maîtrisé, responsable et proportionné.

* Règlement Général sur la Protection des Données

Ce qu'en disent les acteurs locaux du tourisme

Les retours recueillis auprès des membres du CDT montrent une dynamique déjà engagée : la majorité des répondants utilisent l'IA régulièrement, principalement pour gagner du temps, structurer leurs idées, traduire, rédiger ou améliorer des contenus.



Les bénéfices identifiés sont :

- / un **gain de temps** opératoire
- / une **amélioration rédactionnelle**
- / une stimulation de la **créativité**
- / une aide à la **gestion interne**

Toutefois, plusieurs limites freinent une adoption plus structurée : un manque de temps, un besoin de formation, une incertitude juridique et une faible confiance dans les réponses apportées.

Un consensus se dégage :

L'humain doit rester au cœur de la relation touristique

L'IA est vue comme un soutien : un assistant facilitateur, mais pas un substitut à l'accueil, au conseil expert ou à l'authenticité narrative.

Les attentes exprimées portent sur des formations contextualisées, un cadre commun, des outils sécurisés, des cas pratiques et une montée en compétences progressive.

Perspectives à court et moyen termes

Les travaux du CDT ont permis d'esquisser des axes structurants pour les prochaines années.

1 Développer une acculturation territoriale

Former les élus, les structures institutionnelles, les Offices de tourisme et les prestataires pour réduire les écarts d'usage et accompagner les acteurs peu familiers de l'IA.

2 Structurer et sécuriser la donnée touristique

Favoriser l'interopérabilité, les standards communs (Système d'Information Touristique), préférer un hébergement souverain des données, une exploitation maîtrisée des données de fréquentation, via des observatoires mutualisés par exemple.

3 Préparer l'arrivée des agents intelligents

Demain, les assistants virtuels agiront : réservations, gestion d'incidents, adaptation en temps réel... Un équilibre sera nécessaire entre automatisation et supervision humaine.

4 Anticiper les transformations des métiers

L'IA est perçue comme un exosquelette intellectuel facilitant les tâches répétitives et renforçant le pilotage, la créativité et l'analyse. La clé réside dans la complémentarité entre intelligence artificielle et intelligence humaine, dans une hybridation productive.

Conclusion : une transition maîtrisée et collective

L'année 2025 marque un tournant : l'IA n'est plus une curiosité technologique mais un outil structurant, désormais présent dans les pratiques professionnelles des acteurs du tourisme en Loire-Atlantique.

Les travaux du CDT en 2025 montrent un secteur intéressé, conscient des opportunités, mais vigilant sur les risques : déshumanisation, uniformisation des récits, dépendance technologique, impacts environnementaux.

La dynamique territoriale engagée contribue à poser les bases d'un modèle où l'IA ne remplace pas, mais se pose en complémentarité de l'expertise humaine, de la qualité d'accueil, de la cohérence stratégique et de la singularité des territoires du département.

Le bureau du CDT

Rémy Orhon – *Président*

Stéphane Chartier – *Trésorier*

Céline Girard-Raffin – *Secrétaire*

Retrouvez la synthèse approfondie des travaux du CDT 44 ici !

