

PRÉSIDENTE AMÉRICAINE | FORUM DE DAVOS 2017 | RIE III |

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE 7 Février 2017

# Tourisme: mon guide est dans le cloud

PAR FABRICE DELAYE (/AUTHOR-IMPORT/FABRICE-DELAYE) Comment l'intelligence artificielle va-t-elle modifier la vie économique et même la vie tout court? Premier volet d'une série qui tente d'apporter des éléments de réponse.

Reposant sur d'immenses quantités de données collectées et comparées pour apprendre aux ordinateurs à répondre à des questions ou décider d'actions, l'intelligence artificielle (IA) trouve avec le tourisme un vaste champ d'application. Trois domaines émergent en particulier.

## La traduction des informations

Mi-2014, Google a repris le logiciel Word Lens de Quest Visual pour traduire, via la caméra d'un smartphone, le nom d'une rue en chinois ou des horaires de train en cyrillique. Depuis, l'heure est aux appareils de traduction instantanée vocaux. L'entreprise japonaise Logbar vient de commercialiser le premier: Ili.

**Lire aussi:** [La lutte des agences de voyages traditionnelles](http://www.bilan.ch/techno-plus-de-redaction/voyages-agences-luttent-face-net)  
(<http://www.bilan.ch/techno-plus-de-redaction/voyages-agences-luttent-face-net>)

De son côté, Waverly Labs a lancé, sur la plateforme de crowdfunding Indiegogo, les Pilot, des oreillettes Bluetooth reliées au smartphone et

de là au cloud pour traduire ce que disent des interlocuteurs anglais, espagnols, italiens et portugais à partir de mai prochain.

Si l'efficacité d'Ili et des Pilot est encore conditionnelle, deux choses sont sûres. Avec un financement de 4,2 millions de dollars, soit 3280% de l'objectif pour Pilot, la demande est là. La société Theatre In Paris s'est aussi taillée un beau succès avec des lunettes connectées qui sous-titrent les classiques du répertoire français pour les non-francophones.

De plus, les intelligences artificielles qui sont derrière Google Translate s'appêtent à passer à la voix avec Google Now et Home. En décembre dernier, Microsoft a affirmé son avance avec son Translator dont les réseaux de neurones transforment un smartphone en interprète dans 60 langues, dont le klingon, clin d'œil aux traducteurs interstellaires de *Star Trek*.

## **Le boom des chatbots**

Les chatbots sont des programmes d'intelligence artificielle qui s'intercalent dans des applications de messagerie type Messenger ou WhatsApp pour répondre à des questions sur un mode conversationnel au lieu de proposer des menus à cliquer. Des anciens du site de voyages Kayak et d'AirBnB viennent ainsi de lever 15 millions de dollars pour Lola, un chatbot qui compose diverses solutions de voyages – billets, hôtels, restaurants – après une simple requête de type: «Je veux aller en week-end à Londres...»

Certains offices du tourisme commencent aussi à utiliser ces technologies pour guider les touristes. C'est le cas de Visit Orlando en collaboration avec l'intelligence artificielle Watson d'IBM et Cannes en collaboration avec la start-up Wiidii.

**Lire aussi:** [Réserver votre voyage sur internet: le futur ressemble peut-être à cela...](http://www.bilan.ch/dany-cerone/reserver-voyage-internet-futur-ressemble-a-cela...) (<http://www.bilan.ch/dany-cerone/reserver-voyage-internet-futur-ressemble-a-cela...>)

A Lausanne, l'entreprise EDSI-Tech utilise le machine learning pour l'application Vaud-Guide. Au lieu de forcer l'utilisateur à parcourir l'application comme un dictionnaire, certaines informations sont mises en avant en fonction du contexte: heure, météo... Les chatbots Mezi, SnapTravel ou GuestU, tout comme le zenchat de Suisse Tourisme, proposent ce genre de services. Mais ils s'appuient aussi sur des agents humains.

## **L'enjeu des données**

Enfin, comme le souligne Emeline Hébert, analyste à l'Observatoire valaisan du tourisme, «c'est surtout dans l'analyse des données que l'intelligence artificielle semble avoir le plus grand potentiel». En substance, l'idée est de battre les technologies actuelles de recherche en personnalisant l'expérience à partir de beaucoup plus de données.

Si en Suisse des entreprises comme TrekkSoft et Skioo démarrent des projets d'intelligence artificielle, l'enjeu des quantités de données à traiter est un avantage pour les géants. Expedia entend bien l'utiliser avec son nouvel «Usability Lab» à Londres. Skyscanner, le leader des comparateurs de vol qui vient d'être racheté par le groupe chinois C-Trip, collabore avec Amazon Echo afin de rechercher des vols ou des hôtels par simple demande vocale.

Reste que cette quête des données personnelles pour alimenter les intelligences artificielles devient de plus en plus invasive. Les touristes voudront-ils se connecter via un réseau social et partant de rendre accessibles leurs données à ces IA?