

FAITS SAILLANTS

Les ressources humaines en tourisme à l'ère de l'IA



Votre partenaire RH
www.cqrht.qc.ca

La transformation numérique est en marche dans le tourisme,

Elle s'effectue sur une base

immédiate et

opérationnelle



57%



des entreprises considèrent que la transformation numérique est une tâche attribuée à une personne en plus de ses fonctions habituelles ou une responsabilité partagée entre plusieurs employés (plutôt qu'un poste à part entière).

mais elle est limitée par la taille et les ressources disponibles dans les entreprises.

98% des entreprises du tourisme utilisent des **outils numériques** modernes dans leurs opérations.

➤ Outils liés au marketing et aux médias sociaux

➤ Système de réservation en ligne

➤ Système de point de vente (POS)

➤ Gestion des revenus

➤ Outil de gestion de la relation client (CRM)

L'intelligence artificielle s'installe dans les habitudes de travail et les pratiques quotidiennes.



85%



des employés utilisent déjà l'intelligence artificielle ou souhaitent l'essayer

ÉMOTIONS

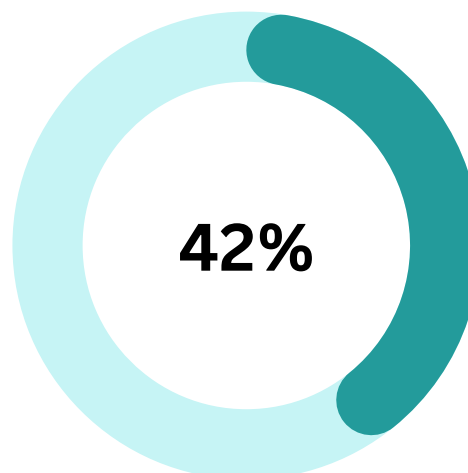
Les employés ressentent principalement 3 émotions vis-à-vis de l'IA :

- Enthousiasme
- Curiosité
- Préoccupations

Cette diversité de perceptions est positive, car elle témoigne avant tout d'un fort intérêt pour le sujet.



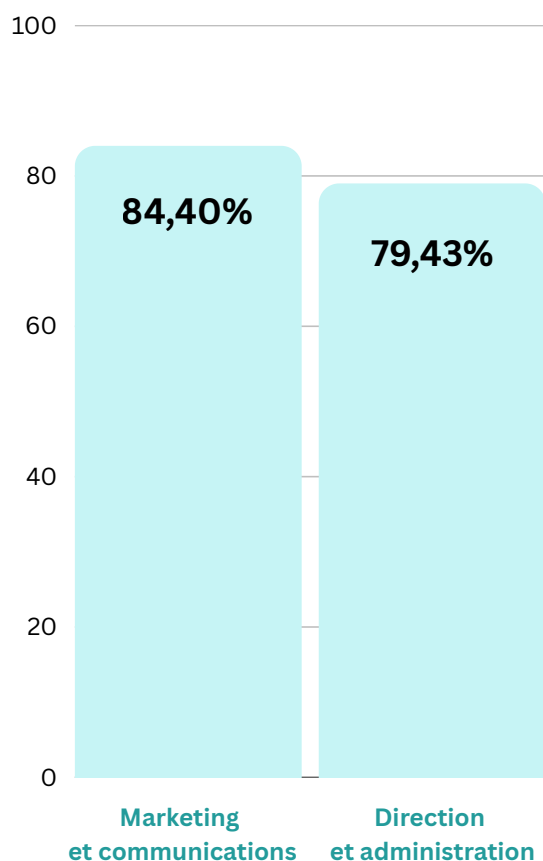
Pour **42 % des employés**, son utilisation fait partie de leurs habitudes de travail.



LES USAGES SE CONCENTRENT PRINCIPALEMENT AUTOUR DE :

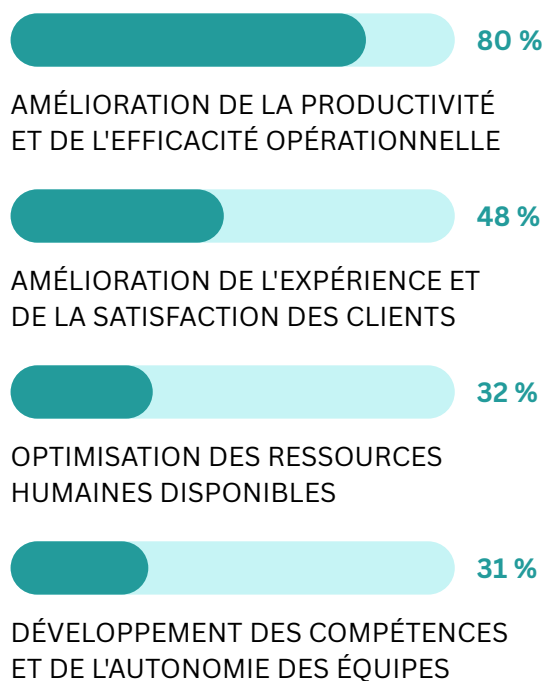
➤ La rédaction et l'amélioration de textes	89%
➤ La veille et la recherche d'information	63%
➤ La traduction	52%
➤ La génération d'images, de vidéos ou de contenus visuels	44%

CES PRATIQUES SONT
PARTICULIÈREMENT
PRÉSENTES DANS :



Les organisations visent les mêmes buts.

Les principaux objectifs poursuivis grâce à l'IA sont :



Son intégration soulève encore des défis.

Le principal frein identifié reste la
méconnaissance des outils
disponibles, mentionnée par

48%



des entreprises



MÊME SI L'UTILISATION DE L'IA
SE CONCENTRE
PRINCIPALEMENT SUR DES
USAGES RELATIVEMENT SIMPLES,
LES ENTREPRISES FONT DÉJÀ FACE
À PLUSIEURS DÉFIS LIÉS À SON
INTÉGRATION.

Au-delà de l'adoption
des outils, les
préoccupations
portent surtout sur
leur utilisation
responsable. Les
principaux enjeux
soulevés concernent :

La fiabilité et l'exactitude
des résultats

57%

La sécurité et la
confidentialité

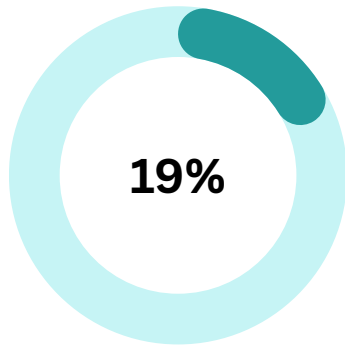
70%

Les enjeux
éthiques

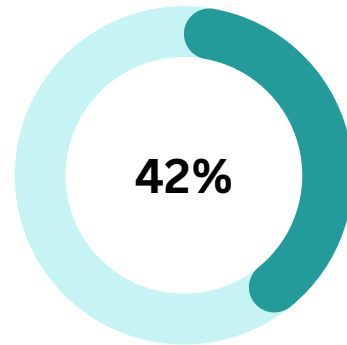
48%

L'encadrement reste à construire.

L'encadrement de l'intelligence artificielle accuse également un certain retard.



Seulement 19% des entreprises disposent d'une politique formelle encadrant l'utilisation de l'IA.



À l'inverse, 42 % n'ont encore mis en place aucune directive.

CET ÉCART SE REFLÈTE DANS LES PRATIQUES.

77%

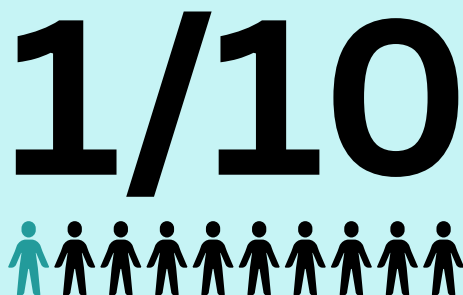
des employés déclarent utiliser l'IA au travail

alors que

65%

des employés confirment y être officiellement autorisés

Autrement dit, près d'un employé sur dix utilise déjà l'IA sans cadre formel de son employeur. Ce phénomène, appelé « *shadow AI* », illustre l'importance de mieux accompagner et encadrer l'intégration de l'intelligence artificielle dans les organisations.



Vous souhaitez
recevoir le rapport
complet ?

Inscrivez-vous.

➤ EN SAVOIR +

cqrht.qc.ca