

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

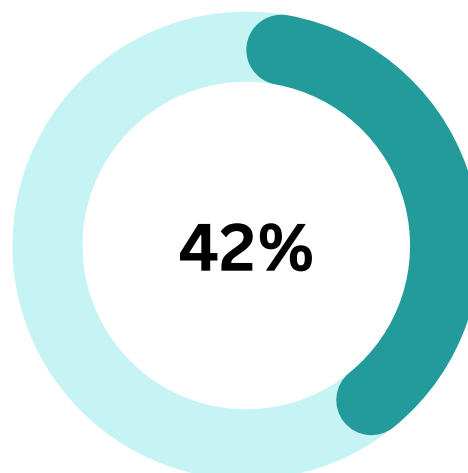
Les employés ressentent principalement 3 émotions vis-à-vis de l'IA :

- Enthousiasme
- Curiosité
- Préoccupations

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



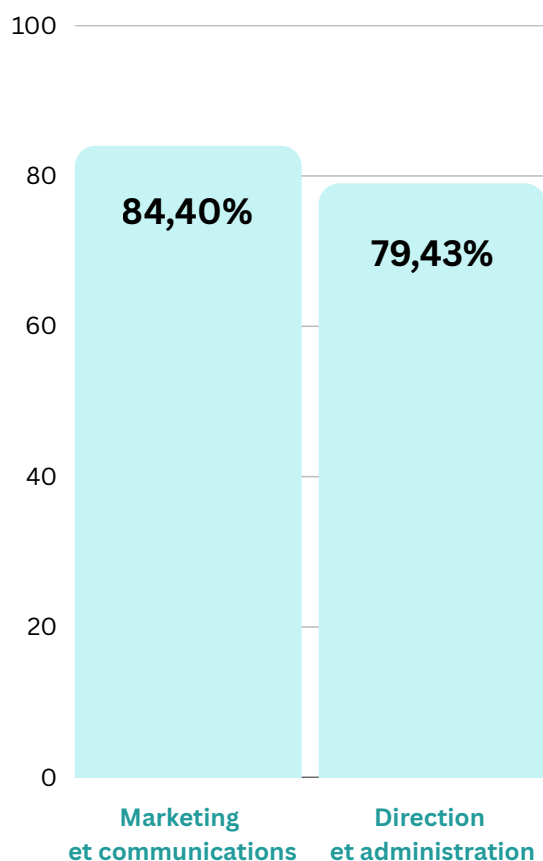
Pour **42 % des employés**, son utilisation fait partie de leurs habitudes de travail.



LES USAGES SE CONCENTRENT PRINCIPALEMENT AUTOUR DE :

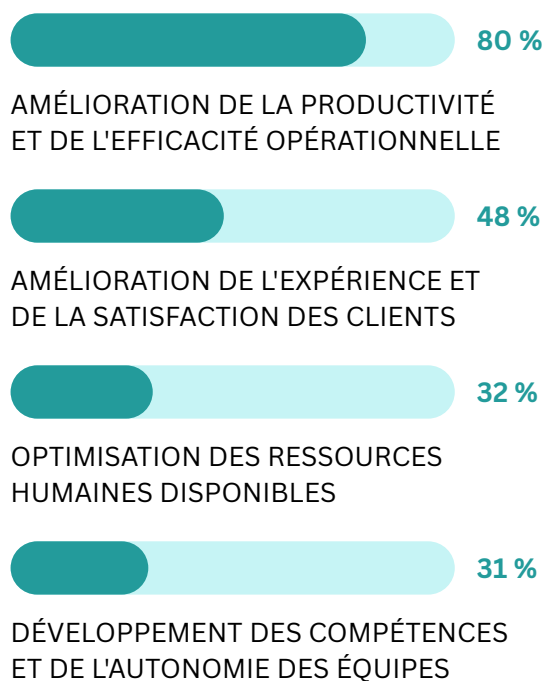
➤ La rédaction et l'amélioration de textes	89%
➤ La veille et la recherche d'information	63%
➤ La traduction	52%
➤ La génération d'images, de vidéos ou de contenus visuels	44%

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

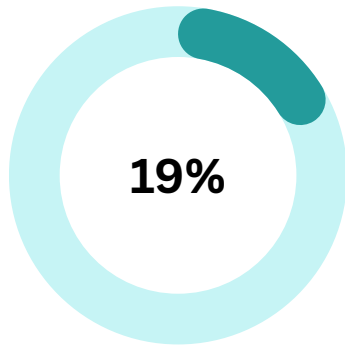
70%

Les enjeux
éthiques

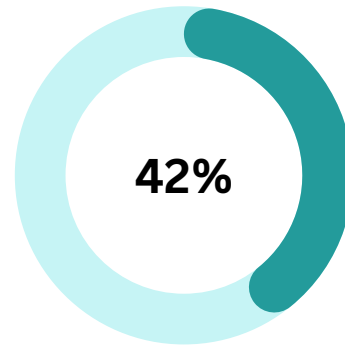
48%

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.



Les entreprises voient le potentiel de l'IA. Les compétences transversales deviennent essentielles,

LES ENTREPRISES DÉMONTRENT
UNE **COMPRÉHENSION DE BASE**
DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE,
SANS POUR AUTANT MAÎTRISER
PLEINEMENT SON POTENTIEL.



**Cette réalité met en
lumière un enjeu central :**

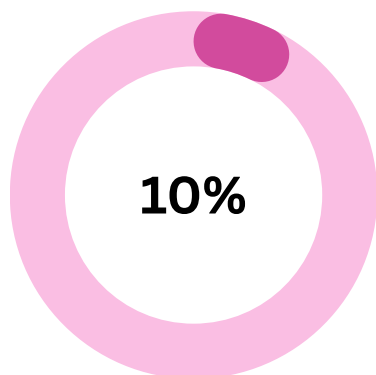
**le développement
des compétences.**

LES PRINCIPALES COMPÉTENCES À DÉVELOPPER AVANT MÊME DE PARLER D'IA SONT :

- | | |
|--|------------|
| ➤ Savoir gérer l'information et faire preuve de jugement | 69% |
| ➤ Utiliser et comprendre le numérique | 50% |
| ➤ Résoudre des problèmes de façon créative | 49% |

**et les compétences
spécifiques restent
à développer.**

**Au-delà des compétences
transversales, les entreprises
ont conscience du besoin
de développer une expertise
propre à l'intelligence artificielle.**



Aujourd'hui, seulement 10 % des répondants déclarent posséder un niveau « **expert** » dans l'utilisation de l'IA.

Les principaux axes de développement identifiés sont :

40%

Intégration de l'IA dans les tâches et les processus

25%

Risques, conformité et utilisation responsable de l'IA

La littératie devient incontournable.

EXPERTS

SELON LES EXPERTS, LA **LITTÉRATIE NUMÉRIQUE** ET CELLE EN **INTELLIGENCE ARTIFICIELLE** CONSTITUENT LA BASE ESSENTIELLE POUR INTÉGRER EFFICACEMENT L'IA ET EN GÉRER LES RISQUES.

L'intelligence artificielle fait émerger de nouveaux besoins de formation, et les entreprises veulent préparer leurs équipes.



L'intelligence artificielle s'impose progressivement comme le prochain enjeu de transformation des entreprises touristiques. Cette évolution passe d'abord par le développement des compétences.

61 %

DES ENTREPRISES CONSIDÈRENT QU'IL EST URGENT D'INVESTIR DANS LA MONTÉE EN COMPÉTENCES DE LEURS ÉQUIPES.

91 %

DES ENTREPRISES SOUHAITENT ÊTRE ACCOMPAGNÉES POUR MIEUX COMPRENDRE ET INTÉGRER L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LEURS PRATIQUES.

Les entreprises recherchent des formations adaptées à leur réalité.

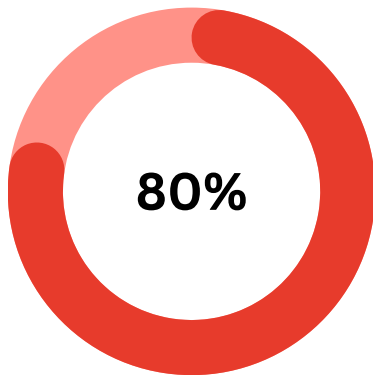
POUR RÉPONDRE AUX RÉALITÉS DU SECTEUR, LES ENTREPRISES PRIVILÉGIENT DES FORMATIONS SIMPLES ET ACCESSIBLES :

➤ Capsules courtes

➤ Formation à distance

➤ La moitié des entreprises souhaite des formations de moins de 10 h

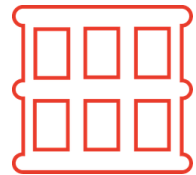
L'intelligence artificielle est perçue comme un levier de performance. Les possibilités d'application se multiplient...



Les entreprises entrent déjà des usages concrets de l'intelligence artificielle. 80 % estiment que certaines tâches pourraient être automatisées.

LES PRINCIPAUX POTENTIELS IDENTIFIÉS TOUCHENT :

- le marketing et la création de contenu **75%**
- l'analyse des données **72%**
- la gestion administrative et la facturation **69%**



...bien au-delà de l'automatisation.

L'IA n'est toutefois pas perçue uniquement comme un outil d'automatisation.

53%



des entreprises perçoivent l'IA avant tout comme un moyen de **soutenir les équipes, d'accélérer certains processus et d'améliorer l'efficacité des opérations.**

Vous souhaitez
recevoir le rapport
complet ?

Inscrivez-vous.

➤ EN SAVOIR +

cqrht.qc.ca