

Recherchez une inspiration, une information ou un conseil...

# ChatGPT est-il un bon agent de voyages ? On a testé

Par Julie Malo

Publié hier à 06:00 ,

Mis à jour il y a 4 heures



ChatGPT rencontre un succès certain depuis son lancement : en janvier 2023, plus de 100 millions d'utilisateurs avaient conversé avec le robot. *AdobeStock/saiko3p*

**Le robot peut comparer en un instant une multitude d'activités, d'hébergements et de parcours pour composer un itinéraire clé en main pour vos prochaines vacances. De quoi faire de l'ombre aux voyagistes professionnels ?**

Envie de partir en Thaïlande ? Et si ChatGPT vous aidait à élaborer votre voyage ? Le 13 février, l'intelligence artificielle a lancé sa version payante à 22,50 euros par mois. L'abonné bénéficie d'un accès prioritaire au service, évitant ainsi la saturation dont il souffre régulièrement. Développé par OpenIA, le robot controversé - des étudiants l'ont notamment utilisé pour lui faire écrire leurs devoirs - synthétise des milliers de données et utilise l'intelligence artificielle (IA) pour converser avec l'utilisateur. Il a été lancé en novembre 2022. En janvier 2023, plus de 100 millions d'internautes s'étaient enregistrés pour dialoguer avec lui. Mais alors, que vaut-il comme agent de voyages ?

L'intelligence artificielle est certes en mesure de comparer des centaines d'activités et de services dans un pays donné. Quand on lui pose la question « ChatGPT peut-il remplacer les agences de voyages ? », elle indique d'ailleurs qu'elle peut « *aider à répondre à certaines questions liées aux voyages, telles que les horaires de vol, les options d'hébergement, les activités à faire sur place, etc.* » Mais le robot est catégorique : « *Je n'ai pas la capacité de remplacer une agence de voyages. Mon but principal est de fournir des réponses rapides et précises aux questions posées par les utilisateurs en utilisant les informations dans ma base de connaissances formée par OpenIA. Une agence de voyages peut offrir des services personnalisés et un support en direct pour répondre aux besoins de ses clients de manière plus approfondie* ».

## **Un itinéraire en Thaïlande « incohérent »**



Le parc national de Doi Inthanon, à Chiang Mai dans le nord de la Thaïlande, a été créé en 1954. AdobeStock/Noppasinw

Dans le détail, nous avons demandé à ChatGPT de concocter un itinéraire de dix jours en Thaïlande au mois de juin. Le robot propose de partir de Bangkok, où il suggère de rester trois jours pour explorer temples bouddhistes, marchés et stands de nourriture de rue. Il conseille également un passage par le Palais royal de la capitale ainsi qu'une croisière sur la rivière Chao Phraya. Ensuite, direction Chiang Mai, par les airs. Là encore, le robot d'OpenIA recommande chaudement la visite de temples. Une promenade dans le centre-ville de celle qu'on surnomme « la Rose du Nord » complète cette escale. Pour les sixième et septième jours, cap sur le Parc national de Khao Yai, que ChatGPT situe à deux heures de Bangkok (par laquelle il faudrait donc repasser). Pour les trois derniers jours, ChatGPT propose Koh Samui, île du golfe de Thaïlande. De là, il suggère une excursion vers les îles voisines de Koh Phangan et Koh Tao.

Le circuit vous tente ? Virginie Gerbault et Vincent Hamon, experts Thaïlande pour Asia Voyages, l'ont examiné. S'ils louent la rapidité avec laquelle ChatGPT a proposé ce parcours et la quantité d'informations présentes dans sa réponse, les deux experts de la Thaïlande restent sceptiques quant à la construction même du voyage. *« Après la case Chiang Mai, l'itinéraire est peu cohérent. Redescendre du nord du pays pour retourner à Bangkok afin de faire la liaison vers le Parc national de Khao Yai est long. D'autant plus que ChatGPT assure que le parc est situé à deux heures de la capitale... Alors qu'il faut compter au moins trois heures de route pour le rejoindre, et ce sans prendre en compte les embouteillages à Bangkok. Depuis le parc, ChatGPT propose d'aller à l'île de Koh Samui : il faudrait alors retourner une nouvelle fois à Bangkok. C'est beaucoup de temps perdu dans les transports... Surtout pour un voyageur qui ne passe que dix jours sur place »*. Pas convaincus, donc.

# Le robot confond tigres et porcs-épics



Le parc national de Khao Yai possède plus de 50 kilomètres de randonnées au cours desquelles vous pourrez croiser de nombreuses cascades. *AdobeStock/VR Studio*

Côté pépites à ne pas rater, ChatGPT se défend-il mieux ? À Bangkok, le robot insiste sur le Temple du Bouddha d'Émeraude et le Temple du Bouddha Couché, les marchés colorés, la rue commerçante de Khao San Road ainsi que les quartiers modernes pour découvrir la vie nocturne. À Chiang Mai, les temples bouddhistes et la randonnée dans la jungle sont recommandés par l'intelligence artificielle. Le passage par le Parc national de Khao Yai devrait être l'occasion, selon ChatGPT, d'observer éléphants, tigres et autres gibbons dans leur milieu naturel. Pour ses plages et ses eaux turquoise, le robot clôt sa sélection sur Koh Samui et ses îles voisines.

Pour les représentants d'Asia, si les sites conseillés par le robot sont certes à voir, cette liste est réductrice. Et trompeuse : « *Conseiller le parc national de Khao Yai en vantant ses tigres et ses éléphants est assez étonnant : vous risquez d'être assez déçus, vous y rencontrerez seulement des porcs-épics* ». À moins d'être un aficionado du rongeur, à éviter donc. « *Et puis, ce n'est ni un site touristique incontournable, ni une pépite méconnue... Il y a des régions qui sortent des sentiers battus et qui sont beaucoup plus intéressantes* ».

# ChatGPT sous-estime le coût de la vie en Thaïlande



Le marché flottant de Damnoen Saduak, dans l'ouest du pays, est l'un des plus célèbres marchés flottants thaïlandais.

*AdobeStock/tampatra*

ChatGPT fait-il mieux sur la question du budget pour un voyage de dix jours en Thaïlande ? D'après le robot, pour un tel séjour, il faudra compter environ 800 € à 1 500 €. Estimation qu'il répartit en plusieurs catégories de dépenses : pour le billet d'avion, l'algorithme conseille de prévoir 500 à 900 euros. Côté hébergements, ChatGPT prévoit 10 à 15 euros pour des hôtels bon marché, 20 à 50 euros pour des hôtels de gamme moyenne et plusieurs centaines d'euros la nuit pour des hôtels de luxe. Quid de la nourriture ? Selon l'intelligence artificielle, il faudra compter un à deux euros pour de la nourriture de rue, cinq à dix euros pour un restaurant local et jusqu'à 50 euros pour les repas haut de gamme.

Ces prix vous paraissent raisonnables ? Pour Virginie Gerbault et Vincent Hamon, ils sont peu réalistes. Selon les deux experts de la destination Thaïlande, les offres de billets d'avion avec escale les moins chères sont à 890 euros. Pour un vol direct, il faudra déboursier 1100 euros. « *Et ça, c'est seulement pour un aller-retour France Thaïlande. Pour rejoindre Chiang Mai depuis Bangkok, vous ne trouverez pas de billet en dessous de 115 euros. Pour Bangkok-Koh Samui, le billet est à 320 euros* ». Même son de cloche pour se restaurer, l'addition moyenne ayant doublé en trois ans avec la pandémie de Covid-19 : « *Vous trouverez du pad thai en cuisine de rue bon marché, mais ce sera dans des quartiers très excentrés* ».

# Aucune personnalisation



Le temple bouddhiste de Wat Arun, à Bangkok, attire chaque année des milliers de touristes. *AdobeStock/Fokke Baarsen*

Le constat général qui se dégage de l'analyse de Virginie Gerbault et Vincent Hamon ? ChatGPT est incapable de personnaliser le voyage qu'il propose. « *Les suggestions du chatbot sont très déshumanisées, il n'y a aucune sensibilité.* » Et pour cause : à aucun moment de la conversation le robot n'a demandé les préférences du voyageur, son profil, son budget, s'il part seul, en couple, en famille ou entre amis...

« *C'est pourquoi ce qu'il suggère sera toujours radicalement différent de ce qu'on recommande : l'agence de voyages construit vraiment un parcours avec les envies et les besoins des voyageurs. Chaque voyage est une nouvelle histoire. C'est pour cela qu'un voyage ne peut pas être standardisé de la sorte.* » Jusqu'à la prochaine mise à jour ?



Virginie Gerbault et Vincent Hamon dans l'agence Asia Julie Malo / Le Figaro