



INTERVIEW

ViaXoft

Comment l'IA transforme un ERP du tourisme 18 ans après sa création

 Eric Barthélémy - Cofondateur ViaXoft



Quel était le contexte au moment du lancement de ViaXoft ?

ViaXoft a 18 ans cette année. Avec Karine Mazet et Vincent Fouquet, nous avons lancé l'entreprise en 2008 dans un contexte où Internet se développait et où les réseaux sociaux émergeaient.

Le paysage technologique était très différent : moins de choix, moins d'outils disponibles "sur étagère". À l'époque, chaque choix technologique devait être mûrement réfléchi, car il engageait l'entreprise sur le long terme.

Sur le fond, notre point de départ émergeait du terrain : on venait du monde du tourisme et de l'informatique, et on constatait que les ERP étaient alors très peu connectés à leur environnement extérieur.

Notre "pain point", c'était ça : permettre aux acteurs du tourisme d'être interconnectés à leur écosystème, au lieu de ressaisir deux ou trois fois les mêmes informations, ou de faire des tâches manuelles qui auraient pu être automatisées.

L'idée a donc été de créer un ERP interconnecté : un outil multicanal, intégré à son environnement, capable d'appeler des partenaires via API, et d'automatiser un maximum de process.

La solution métier

Concrètement, que propose votre ERP ?

ViaXoft développe des solutions logicielles SaaS dédiées aux professionnels du tourisme. Avec notre plateforme ViaXeo, nous proposons un ERP métier conçu pour centraliser et piloter l'ensemble de l'activité des agences de voyages et des tour-opérateurs: gestion commerciale, production, facturation, suivi client, reporting et analyse d'activité.

Notre approche repose sur une logique d'interconnexion.

Dès l'origine, nous avons conçu ViaXeo comme un outil capable de dialoguer avec son environnement : partenaires, fournisseurs, systèmes tiers, flux externes. L'objectif est de limiter les ressaisies, d'éviter les ruptures d'information et de fluidifier les échanges au sein d'un écosystème particulièrement structuré et réglementé.

Au-delà de la simple gestion administrative, nous travaillons sur l'optimisation des process: automatisation de tâches répétitives, intégration de fichiers, traitement et fiabilisation des données. L'enjeu est double : améliorer la productivité des équipes et sécuriser les opérations dans un secteur où la précision et la traçabilité sont essentielles.

ViaXoft s'inscrit ainsi comme un acteur technologique au service d'un métier, avec une solution pensée pour accompagner la complexité opérationnelle du tourisme.

Repenser 2008 à l'ère de l'IA

Si les outils d'IA actuels avaient existé au moment de la création, qu'est-ce que ça aurait changé concrètement ?

Cela aurait surtout accéléré les développements. Il y a 18 ans, nous devions concevoir et coder nous-mêmes un certain nombre de briques techniques qui, aujourd'hui, sont accessibles beaucoup plus facilement grâce aux technologies actuelles et à l'IA.

Sur la vitesse d'exécution, l'impact aurait donc été significatif.

En revanche, sur les grandes décisions stratégiques, je ne pense pas que cela aurait changé notre volonté de nous lancer.

Après, il faut être lucide et aussi garder en tête que le contexte a évolué : aujourd'hui, les attentes vis-à-vis des outils informatiques sont beaucoup plus élevées.

À périmètre égal, nous aurions sans doute été plus rapides. Mais si nous devions redémarrer maintenant, le périmètre lui-même serait plus ambitieux.



Des exemples concrets de ce que vous auriez pu changer ?

Concrètement, pas mal de chose. Les interfaces, d'abord. Le web permet aujourd'hui un dynamisme beaucoup plus important qu'il y a 18 ans. Les écrans sont plus ergonomiques, plus riches en informations, avec des dashboards et des indicateurs synthétiques. Pour un ERP, c'est essentiel : l'efficacité passe par la qualité de l'interface et la capacité à donner une vision claire de l'activité.

Ensuite, sur l'automatisation. Certaines briques techniques qui demandaient auparavant des développements spécifiques sont aujourd'hui beaucoup plus accessibles. Je pense notamment à l'intégration et au traitement de fichiers, à l'OCR (reconnaissance de caractères), au matching ou au nettoyage de données.

Au-delà du code, c'est la maturité de ces composants qui change la donne : on peut passer plus rapidement d'un besoin métier identifié à une fonctionnalité opérationnelle. L'accélération ne vient pas seulement du développement lui-même, mais de la capacité à intégrer plus facilement des briques technologiques déjà éprouvées.

L'enjeu n'est donc pas de transformer tous les usages en interface "chat", mais d'identifier les bons leviers. Là où l'IA peut être particulièrement puissante, c'est dans la capacité à agir. Des agents capables d'exécuter des tâches, d'automatiser des workflows ou de traiter des opérations en arrière-plan s'intègrent plus naturellement dans un produit métier.

Il ne s'agit pas de remplacer les interfaces existantes, mais d'ajouter une couche d'intelligence là où elle apporte une réelle valeur opérationnelle.

Quand l'IA évolue tous les 2 mois, comment tu gères l'arbitrage : y aller / attendre / ne pas se disperser ?

Je le vois à deux niveaux: D'abord, ça devient une obligation de prendre le risque : sinon, d'autres le prendront à ta place, ou naîtront à ta place et te dépasseront. Ensuite, ça va apporter des gains de productivité, et donc aussi un relais de croissance potentiel.

Il peut y avoir des freins dans les équipes, des questionnements, parfois des débats philosophiques. Mais la réalité, c'est que si tu ne veux pas être dépassé, tu es obligé d'y aller.

J'ai souvent fait la comparaison : il y a quelques années, on parlait beaucoup de Web3, et je voyais peu de cas d'usage vraiment révolutionnaires. Sur l'IA, c'est différent : tu peux sortir des dizaines de cas d'usage sur n'importe quel métier. Ça arrive fort, ça frappe fort, et on voit des cas d'utilisation concrets.

IA & passage à l'échelle

À partir d'une certaine taille, où l'IA devient-elle stratégique ?

À mon sens, l'IA peut s'intégrer à tous les niveaux de l'entreprise. Je ne vois pas une fonction qui en serait exclue. D'abord sur les fonctions support : RH, administratif, support client. Par exemple, sur le support aux utilisateurs, nous disposons déjà d'une base documentaire, de FAQ, de guides. L'IA permet d'aller plus loin en facilitant la recherche, en contextualisant les réponses et en réduisant le temps nécessaire pour accéder à la bonne information. Cela améliore la réactivité sans alourdir les équipes.

Ensuite, dans la gestion de projet et l'exploitation opérationnelle. Nous réalisons régulièrement des reprises de données clients : fichiers hétérogènes, adresses mal formatées, incohérences. L'IA facilite le nettoyage, la normalisation et la correction de ces données. Ce qui prenait auparavant un travail manuel important peut désormais être fiabilisé plus rapidement, avec moins de friction.

Mais l'impact ne se limite pas à l'interne. L'enjeu est aussi d'intégrer ces capacités dans les process de nos clients : simplifier certaines opérations, réduire les tâches répétitives et fiabiliser les flux d'information. À cette échelle, l'IA devient un levier de performance global, pas seulement un outil ponctuel.

Qu'est-ce qui est le plus difficile pour une entreprise "établie", par rapport à une start-up qui naît directement avec ces outils ?

Pour une start-up, les processus sont définis dès l'origine en intégrant ces nouvelles technologies. Chaque recrutement s'inscrit naturellement dans ce cadre.

Pour une entreprise déjà structurée, la situation est différente. Il s'agit d'accompagner des équipes en place, de faire évoluer des habitudes de travail et parfois de lever des interrogations ou des craintes légitimes.

En réalité, la transformation liée à l'IA est moins une problématique technologique qu'une question d'adoption et de conduite du changement. La réussite passe par l'accompagnement humain autant que par la performance des outils.

Intégrer l'IA à une solution mature

Vous avez 18 ans d'historique produit : est-ce que l'IA est déjà intégrée ?

On n'est pas à 100%. Il y a une inertie : on est en train d'intégrer de nouveaux écrans, une nouvelle ergonomie, etc. Et on a mis en production une première fonctionnalité pour nos clients basée sur l'IA. Ça apporte de la valeur, et l'idée est de continuer petit à petit : sur nos process internes et aussi côté clients.

À terme, on va intégrer ces technos plus largement : les utiliser au quotidien et les intégrer dans les process pour voir la valeur qu'elles peuvent apporter aux clients.

À "100%", ça veut dire quoi selon toi ? Est-ce que tout à vocation à devenir « IA » ?

Je ne pense pas que l'IA remplacera l'ensemble des process. Une interface conversationnelle peut être extrêmement efficace dans certains cas. Mais dans un ERP, certaines actions restent plus rapides et plus pertinentes via des interfaces structurées et des commandes directes. Pour des opérations répétitives ou normées, le clic reste souvent plus efficace que la reformulation d'une intention en langage naturel.



IA & secteur du tourisme

Quelle est la maturité du secteur face à l'IA ?

Le secteur du tourisme n'est pas réfractaire, bien au contraire. Les acteurs du tourisme ont pleinement conscience que les usages évoluent rapidement. Les voyageurs utilisent déjà des outils d'IA pour préparer ou structurer leurs projets de voyage. Cette évolution des comportements crée une pression naturelle sur les professionnels.

Il existe donc une réelle volonté d'intégrer l'IA dans les pratiques. Les entreprises y voient des opportunités de gain de temps, d'optimisation des process et d'amélioration de la productivité.

En revanche, la maturité ne se mesure pas uniquement à l'intérêt porté à la technologie. La difficulté réside dans l'industrialisation : former les équipes, adapter les méthodes de travail, faire évoluer les organisations. Comme dans d'autres secteurs, le passage à l'échelle de l'IA reste un défi. L'enjeu n'est plus de tester, mais d'intégrer durablement ces outils dans des environnements opérationnels complexes.

Marseille Innovation, catalyseur territorial

Quel rôle pour Marseille Innovation, quand l'IA devient omniprésente ?

Dans ce contexte, le rôle de Marseille Innovation devient particulièrement structurant. L'un des enjeux majeurs est la mise en relation entre les start-up technologiques et les entreprises plus établies du territoire. Les start-up apportent une capacité d'innovation, une maîtrise rapide des nouvelles technologies et une forme d'agilité. Les PME et ETI, de leur côté, disposent d'une connaissance métier, de données et de problématiques concrètes à résoudre.

Marseille Innovation joue un rôle clé dans cette passerelle. En facilitant ces connexions, l'écosystème permet d'accélérer l'acculturation à l'IA et d'ancrer des projets concrets dans le tissu économique local.

Vous avez été accompagné par MI dès vos débuts. Qu'est-ce que cela vous a apporté ?

Nous avons été accompagnés de 2008 à 2012, une période clé dans la structuration de l'entreprise. L'apport n'était pas principalement technologique. Il s'est surtout situé dans l'accompagnement humain et stratégique.

Lorsque l'on crée une entreprise, on fait face à de nombreuses incertitudes. On prend des décisions structurantes sans toujours disposer de recul. L'essentiel tient parfois à des échanges plus informels : pouvoir discuter d'une problématique, confronter une intuition, obtenir un retour d'expérience.

Marseille Innovation nous a offert cet espace. La capacité à échanger, à être mis en relation avec d'autres entrepreneurs confrontés à des enjeux similaires, à bénéficier d'un effet miroir sur nos décisions : cet environnement a été déterminant dans les premières années.



Tu es aujourd'hui membre du CA de MI : pourquoi continuer dans cette dynamique ?

Je trouve le modèle de Marseille Innovation particulièrement vertueux : accompagner des start-up dans leurs premières phases de croissance, puis les voir se structurer, se développer et s'ancrer durablement sur le territoire. C'était notre cas. Et je pense que c'est le cas de beaucoup. Donc je trouve important de "donner en retour". Le territoire nous a aidé, MI nous a aidé, donc c'est à nous de donner en retour. Si nous pouvons apporter un éclairage dans le cadre du mentoring, ou partager une forme de conseil externe fondé sur l'expérience, c'est évidemment précieux.

Je reste convaincu qu'un entrepreneur doit parfois faire ses propres choix et assumer ses erreurs pour progresser.

En revanche, bénéficier d'un regard extérieur peut aider à prendre du recul, à structurer une réflexion ou à envisager d'autres options.

Je ne prétends pas être expert du métier de chaque start-up accompagnée, mais je peux apporter une lecture entrepreneuriale des situations. Et c'est un échange réciproque : en écoutant les nouvelles générations de fondateurs, on apprend aussi beaucoup.

Vous êtes restés sur le territoire : concrètement, aujourd'hui ?

Nous avons démarré au sein de Marseille Innovation en 2008. À l'époque, nous occupions un petit bureau. Puis, à mesure que l'entreprise s'est développée, nous avons grandi au sein même de l'écosystème : passage dans des espaces plus importants, puis dans un atelier.

Cette progression s'est faite étape par étape, en cohérence avec notre croissance. Le fait de pouvoir évoluer dans le même environnement, tout en bénéficiant d'un accompagnement, a été structurant.

Aujourd'hui, nous avons franchi une nouvelle étape en construisant notre propre bâtiment sur la technopole, avec le soutien du territoire et de la métropole. C'est, en quelque sorte, l'aboutissement d'un parcours commencé ici : créer, se structurer, grandir et continuer à se développer localement.

Quel impact de l'IA sur la gestion des données ?

Les contraintes sont réelles et exigent une vigilance permanente, notamment en matière de RGPD. L'intégration de l'IA impose un cadre rigoureux sur la gestion et la protection des données.

La question de la souveraineté est également centrale. Le choix des technologies ne peut pas être uniquement guidé par la performance: il doit intégrer des considérations liées à l'hébergement, au contrôle des flux et à la maîtrise des architectures.

Concrètement, nous faisons le choix de ne pas exposer de données à caractère personnel aux modèles d'IA. Les informations sensibles sont masquées ou neutralisées en amont. Cette approche implique une réflexion dès la conception des flux : anonymisation, limitation des contextes transmis et cloisonnement des traitements.

L'IA ne se résume donc pas à un simple choix d'outil. C'est une décision d'architecture et de gouvernance des données, qui doit être pensée en cohérence avec les exigences réglementaires du secteur.

Conseil aux entrepreneurs

Je ne dirais pas qu'il faut absolument "mettre de l'IA" dans son produit. La question n'est pas d'ajouter une couche technologique parce que le marché l'attend, mais de savoir où se crée réellement la valeur.

Mon conseil serait d'éviter de bâtir un modèle uniquement sur une capacité que les grands modèles généralistes pourraient intégrer rapidement. L'évolution est extrêmement rapide. Ce qui constitue aujourd'hui un avantage différenciant peut devenir une commodité dans quelques mois.

L'enjeu est donc plutôt de se positionner en complémentarité : s'appuyer sur les briques existantes, mais créer de la valeur sur le métier, l'intégration, l'usage ou l'expérience utilisateur. Ce qui tient dans le temps, ce n'est pas la technologie seule, mais la capacité à résoudre durablement un problème métier dans un environnement qui évolue en permanence.