Souveraineté de la distribution dans le tourisme et la mobilité à l'ère des agents IA

Note stratégique

Octobre 2026

Avec la participation de

ACCOR · AIRFRANCE KLM GROUP · beti MOBILITÉ AUTOMATISÉE · Capgemini · THINK DO TANK DIGITAL NEW DEAL

G7 · Inria · instant system · SNCF GROUPE

Sommaire

Synthèse 3

Introduction 6

1. Problématique et contexte 9
   La distribution à l'épreuve de l'IA agentique

2. Vision & principes directeurs 12
   Vers une distribution souveraine, ouverte et prête pour les agents IA

3. Cas d'usage 17
   3.0 Parcours voyageur · 3.1 Souveraineté & résilience · 3.2 Offres attestées · 3.3 Parcours de réservation multimodal

4. Risques opérationnels et mécanismes de protection 28

5. Architecture de référence 30

6. Gouvernance et modèle opérationnel 33

7. Bénéfices et valeur stratégique 34

8. Conditions de réussite collective & recommandations 35

Annexes : glossaire & synthèse réglementaire 38

Avertissement

Cette note stratégique constitue une contribution sectorielle issue des travaux du groupe de travail « Souveraineté de la distribution des services à l'ère des agents IA » animé par EONA-X. Elle ne constitue ni un standard officiel, ni une spécification normative, ni un avis juridique : elle vise à cadrer une vision, des principes, des flux opérationnels, des mécanismes de protection et des recommandations concrètes.

Elle peut contenir des énoncés prospectifs relatifs à des évolutions technologiques, réglementaires ou de marché. Ces énoncés reposent sur l'état des connaissances à la date de rédaction et demeurent susceptibles d'évolution. Chaque organisation est invitée à mener ses propres vérifications avant toute décision fondée sur ce document.

Composition du groupe de travail ayant porté cette réflexion

Rôle	Organisations
Coordination & gouvernance	EONA-X (animation du groupe de travail)
Acteurs métier	Accor · Air France-KLM · Beti · G7 · Instant System · SNCF
Recherche & conseil	Capgemini · Digital New Deal · Inria
Partenaire technique	Linagora

Synthèse stratégique

Le message central de la note

L'enjeu n'est pas de refuser les agents IA, mais de définir les conditions dans lesquelles ils peuvent accéder aux offres et agir, sans transformer les fournisseurs européens de la mobilité et du tourisme en acteurs invisibles.



« La nouvelle ère des agents IA questionne notre capacité collective à préserver notre souveraineté technologique et économique. Dans ce contexte, l'enjeu est de permettre aux utilisateurs d'accéder aux services de mobilité et touristiques par l'intermédiaire des agents IA tout en garantissant que les acteurs du secteur maîtrisent les conditions dans lesquelles ces agents les utilisent et les distribuent. »

Zineb Essahli Directrice de la Stratégie et de la Transformation, Taxis G7

Le constat

L'IA transforme la distribution : des agents peuvent désormais rechercher, comparer, recommander, réserver et modifier des services au nom du voyageur. L'accès au marché bascule progressivement vers une logique où c'est l'agent du client qui interroge les fournisseurs. Cette inversion modifie en profondeur les équilibres établis et impose de savoir, à chaque interaction, qui agit, pour quelle finalité et avec quels droits.

Cette transformation crée aussi une opportunité offensive : une coopération de confiance entre acteurs peut permettre de composer des services qu'aucun fournisseur ne peut produire isolément, en mobilisant de manière consentie des données privées, des droits de fidélité, des inventaires et des capacités opérationnelles aujourd'hui fragmentés.

Plus largement, l'essor des agents IA constitue une opportunité inédite pour les acteurs du tourisme et de la mobilité. Alors que la distribution actuelle demeure fortement dépendante des moteurs de recherche et des grandes plateformes de réservation, ces technologies pourraient ouvrir de nouveaux canaux d'accès aux offres, favoriser des interactions plus directes et permettre de nouvelles coopérations entre fournisseurs. Dans un cadre de confiance partagé, elles offrent ainsi la possibilité de construire une distribution plus ouverte, interopérable et créatrice de valeur pour l'ensemble de la filière.

Le risque

Sans cadre commun, les fournisseurs européens risquent de devenir invisibles derrière des assistants IA : perte de visibilité de la marque, captation de la relation client, recommandations opaques, données obsolètes ou ré-agrégées, contournement des règles commerciales, dépendance à des plateformes non maîtrisées et captation de la valeur par la couche d'orchestration. Combinés, ces effets reléguerait les acteurs au rang de simples exécutants.

Le risque ne se limite pas à la dépendance à un modèle : il concerne l'ensemble de la chaîne (modèle, cloud, protocoles, couche d'orchestration, identité, paiement et interfaces de distribution). La souveraineté recherchée doit donc être comprise comme la capacité à maîtriser ses interdépendances et à préserver des options de bascule.

La réponse proposée

Le groupe de travail propose une architecture agent-to-agent gouvernée, conçue pour permettre une distribution plus automatisée sans déposséder les fournisseurs de la maîtrise de leurs offres, de leurs données et de leurs règles commerciales. Elle repose sur une logique de data space fédéré et décentralisé, dans laquelle chaque acteur conserve le contrôle de ses données et de leurs conditions d'accès, tout en permettant leur mobilisation dans un cadre de confiance.

Cette architecture s'organise autour de trois mécanismes structurants :

1. **L'agent vérifié**
   Tout agent est identifié, qualifié et gouvernable avant d'accéder à une offre ou de déclencher une action.

2. **L'offre attestée**
   L'offre est servie depuis la source, fraîche, attribuable, opposable et citée auprès du voyageur.

3. **La réservation coordonnée**
   Le parcours multi-acteurs est orchestré sans capter la relation client, la donnée ni la valeur.

Ces mécanismes s'appliquent à deux types d'interactions. D'une part, des agents IA externes peuvent accéder, dans un cadre de confiance, aux données, aux offres ou aux capacités des partenaires. D'autre part, les agents internes d'un acteur ou ceux de différentes organisations peuvent interagir entre eux et mobiliser leurs capacités respectives. Il ne s'agit donc pas seulement d'ouvrir des API à des assistants externes, mais d'organiser des interactions gouvernées entre agents.

La trajectoire

Le groupe de travail structure ses travaux autour de différents cas d'usage couvrant les principales dimensions d'une distribution agentique souveraine. Trois cas d'usage opérationnels approfondissent les mécanismes décrits ci-dessus : souveraineté et résilience, offres attestées et parcours de réservation. Un socle de données partagé, transversal à ces trois cas d'usage, constitue la quatrième dimension de travail.

Le socle de données partagé traite notamment de la gouvernance à la source, de la connexion aux données locales, de la standardisation des échanges et de la conformité au cadre européen. L'analyse croisée des trois cas d'usage et de ce socle transverse permet ainsi d'identifier les conditions nécessaires à une distribution agent-to-agent maîtrisée : préserver la visibilité des fournisseurs, leur capacité à imposer leurs règles commerciales et leur relation avec le voyageur, tout en permettant une orchestration fluide, interopérable et sécurisée des services.

Ces travaux alimentent directement l'architecture cible et les recommandations opérationnelles du groupe de travail.

Introduction

Du web de la recherche au web de l'action

Pourquoi cette note

L'industrie du voyage, qu'il s'agisse de mobilité ou de tourisme, entre dans une transformation profonde de ses modes de distribution. Après le web de la recherche, puis celui des applications et des comparateurs, émerge un web de l'action : le voyageur n'explore plus seulement des sites ou des interfaces, il confie une intention à un système d'intelligence artificielle capable de rechercher, comparer, recommander, réserver, modifier et optimiser un parcours complet.

Cette bascule ne constitue pas une simple évolution de l'expérience utilisateur. Elle modifie potentiellement l'ensemble de la chaîne de distribution : qui découvre l'offre, qui organise la comparaison, qui recommande, qui réalise la transaction, qui détient la relation client et comment la valeur se répartit entre les différents acteurs.

Pour les acteurs européens de la mobilité et du tourisme, ce mouvement porte simultanément une promesse et un risque. La promesse est celle d'une distribution plus fluide, plus personnalisée et plus accessible, capable de coordonner des offres aujourd'hui fragmentées. Le risque est celui de voir apparaître une nouvelle couche d'intermédiation, opérée notamment par de grands assistants généralistes extra-européens, qui s'interposerait entre les fournisseurs et leurs clients et capterait progressivement l'attention, la donnée, la connaissance du voyageur et une partie de la valeur.

L'enjeu n'est donc pas de s'opposer aux agents IA, mais de déterminer dans quelles conditions ils peuvent accéder aux offres, aux données et aux capacités d'action des acteurs du voyage. La présente note part de ce constat et propose une réponse opérationnelle.

Origine et mission du groupe de travail d'EONA-X

Le groupe de travail « Souveraineté de la distribution des services à l'ère des agents IA » a été constitué par EONA-X et ses partenaires pour construire collectivement cette réponse.

Son point de départ est simple : il s'agit d'éviter que les agents IA ne deviennent une nouvelle couche d'intermédiation captant la relation client, la donnée et la valeur, sans pour autant se fermer à une technologie appelée à structurer durablement l'accès au marché.

La souveraineté recherchée n'est donc pas une posture défensive ni une volonté de fermeture. Elle désigne ici la capacité des acteurs à définir les conditions dans lesquelles leurs offres peuvent être découvertes, comparées, recommandées et activées par des agents, tout en conservant la maîtrise de leurs données, de leurs règles commerciales, de leur identité et de leur relation avec le client.

Le groupe rassemble des acteurs métier de la mobilité, du tourisme et de l'assurance, des partenaires technologiques ainsi que des contributeurs issus de la recherche. Sa conviction structurante est qu'aucun acteur ne peut, seul, définir un cadre de confiance crédible face à l'émergence des agents IA. La réponse doit être interopérable entre partenaires, sectorielle dans sa portée et européenne dans son ancrage.

Les travaux du groupe de travail

Les travaux du groupe ont été structurés autour de quatre dimensions : trois cas d'usage opérationnels (souveraineté et résilience, offres attestées, parcours de réservation) et un socle de données partagé, transversal aux trois autres.

Leur analyse repose sur une condition de départ commune : s'appuyer sur la gouvernance du data space, afin que chaque acteur conserve la maîtrise de ses données, de leurs conditions d'accès et de leurs usages. Cette gouvernance constitue le socle à partir duquel le groupe étudie les conditions d'une distribution agentique à la fois ouverte, interopérable et maîtrisée.

Gen4Travel : construire une nouvelle génération de services de voyage agentiques

Dans le contexte plus large de transformation du voyage par l'intelligence artificielle, EONA-X coordonne également Gen4Travel, projet soutenu dans le cadre de France 2030 et consacré au développement d'une nouvelle génération de services de voyage reposant sur l'intelligence artificielle générative et agentique.

Le groupe de travail et Gen4Travel sont deux démarches complémentaires mais distinctes, chacune disposant de ses propres objectifs et de sa propre gouvernance. Gen4Travel constitue ainsi un terrain d'application concret des enjeux de distribution agentique, d'interopérabilité et d'orchestration abordés par le groupe de travail.

Gen4Travel répond à une évolution majeure des usages de l'IA : le passage d'assistants principalement capables d'informer et de recommander à des systèmes capables de comprendre une intention, l'interpréter, la décomposer en différentes tâches, rechercher des services, mobiliser plusieurs capacités métier et coordonner leur exécution.

Dans le secteur du voyage, cette évolution ouvre la voie à des assistants capables d'accompagner un utilisateur sur une part beaucoup plus importante de son parcours, depuis l'expression initiale d'un besoin jusqu'à la réalisation ou à la modification de certaines opérations.

L'ambition de Gen4Travel est de développer un socle technologique mutualisé permettant aux acteurs du tourisme et de la mobilité de concevoir et d'opérer leurs propres assistants intelligents. Il ne s'agit pas de créer une nouvelle plateforme centralisant l'ensemble des offres, des données et de la relation client, mais de rendre différentes capacités accessibles et orchestrables par des agents au moyen de mécanismes communs et interopérables.

L'architecture du projet associe ainsi plusieurs briques complémentaires : modèles d'intelligence artificielle, agents spécialisés, mécanismes de planification et d'orchestration, outils de recherche et de vérification, systèmes d'information des fournisseurs ainsi que dispositifs permettant aux différentes composantes de communiquer et d'agir entre elles.

Le fonctionnement recherché peut être résumé sous la forme d'une chaîne d'action : collecter les informations nécessaires, les adapter au contexte, comprendre l'intention du voyageur, l'interpréter, la décomposer en tâches, vérifier les contraintes, sélectionner les capacités appropriées, exécuter les actions puis restituer le résultat à l'utilisateur.

Le projet s'appuie également sur le data space EONA-X, qui fournit un environnement permettant d'organiser les échanges de données et de services entre différents acteurs. Cette approche vise notamment à permettre aux fournisseurs de conserver la maîtrise de leurs ressources et des conditions dans lesquelles celles-ci peuvent être utilisées, plutôt que de transférer l'ensemble des informations vers une infrastructure centralisée.

Gen4Travel rassemble pour cela des compétences issues du tourisme, de la mobilité, de la distribution, de l'intelligence artificielle, des infrastructures numériques et de la gouvernance des données. Le projet réunit notamment des acteurs du voyage et de la technologie autour d'un objectif commun : rendre possible l'interaction entre assistants, systèmes d'information et services métier dans un environnement ouvert et interopérable.

Les développements sont notamment expérimentés dans différents domaines, parmi lesquels Inspiration, Disruption et Accessibilité. Le domaine Inspiration porte sur la capacité d'un assistant à comprendre les attentes d'un voyageur et à construire une proposition personnalisée en mobilisant différentes informations et différents services. Le domaine Disruption s'intéresse à la gestion des perturbations et à la capacité de coordonner plusieurs solutions lorsqu'un événement affecte le parcours. Enfin, le domaine Accessibilité vise à mieux prendre en compte les besoins spécifiques des voyageurs et à coordonner les services nécessaires tout au long du déplacement.

Au-delà de ces expérimentations, Gen4Travel poursuit ainsi une ambition plus générale : développer les briques techniques nécessaires à un environnement dans lequel plusieurs agents, systèmes d'information et fournisseurs de services peuvent interagir pour répondre à une même intention utilisateur.

1. Problématique et contexte

La distribution à l'épreuve de l'IA agentique

De la distribution digitale à la distribution agentique

Pendant deux décennies, la distribution numérique a consisté à faire naviguer le client entre des sites, des applications et des comparateurs. La distribution agentique inverse cette logique : le voyageur exprime une intention à un assistant, qui mobilise ensuite des agents capables d'agir pour lui. Le système ne se contente plus d'afficher de l'information ; il compose un parcours, sélectionne des options, déclenche des réservations et gère les modifications. Ce déplacement transforme la distribution en une conversation entre machines, où la qualité de l'accès aux offres et la confiance accordée à chaque interlocuteur deviennent déterminantes.

L'assistant IA comme nouveau point d'entrée

Les assistants IA grand public et les agents d'entreprise s'imposent comme le premier point de contact du voyageur. Ils captent l'intention très en amont, structurent la recherche et orientent la recommandation. Pour les fournisseurs, le risque est de voir leur offre consultée non plus directement, mais à travers une interface qui en contrôle la présentation, l'ordre d'apparition et le récit. À mesure que ces assistants gagnent en autonomie, ils ne se limitent plus à informer : ils décident, réservent et paient.

L'enjeu devient donc double : rester visible dans les interfaces où se déplace l'attention des voyageurs, tout en empêchant que cette visibilité conduise à l'abandon durable de la maîtrise de l'offre, des données et de la relation client.

Distinguer assistant IA et agent IA

Dans cette note, l'assistant IA désigne l'interface avec laquelle le voyageur interagit : il capte l'intention, présente les résultats et sollicite, lorsque nécessaire, une validation. L'agent IA désigne une composante logicielle capable d'exécuter ou de coordonner une tâche pour le compte d'un utilisateur ou d'une organisation : interroger une source, rechercher une disponibilité, comparer, réserver, modifier ou déclencher une action.

Un même assistant peut mobiliser plusieurs agents spécialisés, et un agent peut agir sans être directement visible du voyageur. Cette distinction est importante pour attribuer correctement l'identité, le mandat, les droits et la responsabilité : l'assistant porte l'expérience utilisateur ; l'agent porte une capacité d'action déterminée, soumise aux permissions qui lui sont accordées.

Quelques repères de marché

Plusieurs signaux convergent. Les grands assistants conversationnels comptent désormais des centaines de millions d'utilisateurs actifs et traitent un volume croissant de requêtes à visée transactionnelle. Le trafic orienté vers les sites marchands par des agents et des assistants progresse fortement d'une année sur l'autre, en particulier lors des temps forts commerciaux. Selon certaines projections sectorielles, une part significative des réservations de voyage pourrait être initiée par un agent IA dès la fin de la décennie. Surtout, des protocoles d'interopérabilité entre agents se diffusent déjà, souvent à l'initiative d'acteurs extra-européens : c'est précisément le terrain sur lequel une réponse souveraine doit se positionner sans attendre.

Le basculement vers une logique client-vers-entreprise

La distribution agentique installe une logique dite « client-vers-entreprise » : c'est l'agent du client qui interroge les fournisseurs, et non l'inverse. Cette bascule modifie l'accès au marché et impose de savoir, à chaque sollicitation, qui interroge, pour quelle finalité et avec quels droits. Elle déplace aussi le lieu de la confiance : ce n'est plus seulement le voyageur qu'il faut rassurer, mais l'agent qu'il faut authentifier et encadrer.

La chaîne de confiance doit pouvoir distinguer au minimum quatre niveaux : l'acteur technologique à l'origine de l'action ; l'organisation qui opère ou mandate l'agent ; l'éventuel intermédiaire de distribution ; et le voyageur final, dans le strict périmètre nécessaire à la finalité poursuivie. Le contexte du voyage (loisir ou corporate, groupe ou famille, droits de fidélité, besoins spécifiques) peut ensuite être mobilisé selon le consentement et les règles applicables.

Les risques de désintermédiation

La désintermédiation agentique recouvre plusieurs risques convergents. La marque peut perdre en visibilité dès lors que l'offre est reformulée par l'interface. La relation client directe peut être captée par l'assistant. Les recommandations peuvent devenir opaques, fondées sur des critères non explicités. Les données exploitées peuvent être scrapées, ré-agrégées ou obsolètes. Les règles commerciales et tarifaires peuvent être contournées. La dépendance à des plateformes ou des modèles non maîtrisés peut s'installer. Enfin, la valeur peut être captée par la couche d'orchestration. Pris isolément, chacun de ces risques est gérable ; combinés, ils dessinent un scénario d'effacement progressif des fournisseurs.

Une exposition non maîtrisée produit en outre une asymétrie difficilement réversible : une fois que des historiques de prix, d'inventaire ou de comportement ont été collectés et conservés par un tiers, le fournisseur ne peut pas simplement "reprendre" cette connaissance. D'où l'importance d'une exposition ciblée, finalisée et révocable plutôt que d'une ouverture indifférenciée des inventaires.

Pourquoi les secteurs mobilité-tourisme sont particulièrement exposés

Les parcours de mobilité et de tourisme sont multi-acteurs, dynamiques et très sensibles au temps réel : prix variables, disponibilités fluctuantes, perturbations, services associés et exigences de conformité s'y combinent en permanence. Cette complexité rend la fraîcheur et la fiabilité de la donnée critiques, et donc la désintermédiation particulièrement dommageable. Un agent qui s'appuierait sur des informations approximatives exposerait à la fois le voyageur et le fournisseur.

La personnalisation est également plus riche que dans de nombreux autres secteurs : statut de fidélité, voyage professionnel, besoins d'accessibilité, animaux, vélos, composition du groupe, horaires, préférences et aléas peuvent modifier la pertinence réelle d'une offre. La capacité à mobiliser ce contexte de manière consentie devient une source de différenciation et de qualité de service.

Pourquoi une réponse collective est nécessaire

Aucun acteur ne peut, seul, imposer aux agents IA un cadre de confiance crédible : la valeur d'un registre d'agents, d'un format d'offre attestée ou de règles d'audit tient précisément à leur adoption partagée. La réponse doit donc être interopérable entre partenaires, sectorielle dans sa portée et européenne dans son ancrage. C'est l'objet du cadre développé dans les chapitres suivants, qui combine une vision, une architecture et des cas d'usage démontrables.

De la protection à la création de valeur

La réponse collective ne doit pas être uniquement défensive. En reliant identité, consentement, données privées et capacités métier, la filière peut créer une expérience plus utile que la simple agrégation d'offres : reconnaissance des droits de fidélité sans ressaisie, enchaînement fluide de plusieurs services, gestion proactive d'une perturbation, proposition de services additionnels pertinents et continuité de bout en bout. La souveraineté devient alors un moyen de produire une meilleure expérience, et non une contrainte imposée au voyageur.

2. Vision & principes directeurs

Vers une distribution souveraine, ouverte et prête pour les agents IA

La vision cible du groupe de travail

La vision est d'identifier les leviers pour permettre aux agents IA d'accéder aux offres des partenaires dans un cadre de confiance, sans captation de la relation client ni perte de contrôle des fournisseurs. La souveraineté n'est pas une fermeture : c'est la capacité concrète de choisir, contrôler, tracer, négocier et auditer les conditions d'exposition de ses offres. Un acteur souverain n'interdit pas l'accès des agents ; il en fixe les règles et conserve la possibilité de les faire évoluer ou de les révoquer.

Cette vision ajoute une exigence : la maîtrise du fournisseur ne doit pas se faire au détriment du choix du voyageur. Le cadre doit permettre au fournisseur de conserver la maîtrise de son offre et de ses conditions, tout en garantissant une comparaison loyale, des critères de recommandation explicables et la possibilité pour le voyageur de demander une marque précise comme une recherche neutre.

Définir la souveraineté de la distribution

La souveraineté de la distribution se définit ici comme la capacité à décider qui accède à l'offre, avec quels droits, pour quelle finalité, selon quelles règles, avec quelle traçabilité et avec quelles possibilités de révocation. Elle s'exerce simultanément sur la donnée, sur les critères de recommandation, sur les conditions commerciales et sur le choix des intermédiaires techniques. Elle ne se décrète pas : elle s'outille, par des briques d'identité, d'attestation, d'orchestration et d'audit.

Elle se mesure aussi par la capacité à continuer d'opérer lorsqu'un maillon change ou disparaît. La résilience devient donc une propriété vérifiable de l'architecture : dépendances connues, mécanismes de bascule testés, formats portables et continuité des droits et mandats.

Principe 1 : la confiance dès la conception

L'identité, les droits, le consentement et l'audit doivent être intégrés dès la conception du cadre, et non ajoutés après coup. La confiance est une propriété d'architecture, pas une option : un dispositif qui se contenterait d'ajouter des garde-fous a posteriori resterait structurellement vulnérable. Concrètement, cela implique que tout flux agentique soit, par défaut, identifié, autorisé et journalisé.

Ce principe s'étend explicitement à l'identité du voyageur et au mandat : un agent doit pouvoir prouver pour qui il agit, sur quelle base, pour quelle opération, pendant combien de temps et dans quelles limites. Les briques d'identité et de

consentement développées dans des initiatives connexes constituent à ce titre un terrain d'expérimentation pertinent pour relier identité, consentement et accès aux données.

Principe 2 : une architecture indépendante des modèles et résiliente

Le cadre doit fonctionner quel que soit le modèle ou l'assistant utilisé, qu'il s'agisse de Mistral, Claude, ChatGPT, Gemini, d'un agent d'entreprise ou d'une solution future. L'indépendance vis-à-vis des modèles est une condition de souveraineté et de réversibilité : elle évite qu'un fournisseur de modèle ne devienne un point de passage obligé et garantit la portabilité du dispositif dans le temps.

Cette indépendance doit être démontrée par des tests : indisponibilité d'un modèle ou d'un cloud, changement de conditions d'un fournisseur, rupture d'un orchestrateur ou évolution d'un protocole. La bascule doit pouvoir s'effectuer sans perdre la continuité du parcours, les connexions partenaires, les preuves de consentement ni les mandats encore valides. Une cartographie des dépendances inspirée d'approches telles que l'Indice de résilience numérique (IRN), porté par le think tank Digital New Deal, peut contribuer à objectiver cette capacité.

Principe 3 : l'offre servie depuis la source

L'offre doit rester fraîche, attribuable, opposable et reliée à son fournisseur. Toute recommandation sensible doit pouvoir citer sa source et s'appuyer sur une provenance vérifiable, plutôt que sur des données ré-agrégées dont l'origine et la validité ne sont plus garanties. Servir l'offre depuis la source, c'est à la fois protéger le voyageur d'une information erronée et préserver l'attribution du fournisseur.

L'exposition doit rester proportionnée à l'intention : un agent n'a pas besoin de recevoir l'ensemble d'un inventaire pour répondre à une demande précise. La cible est une consultation ciblée, avec des droits et une finalité identifiés, des métadonnées de fraîcheur et des conditions d'usage lisibles par machine.

Principe 4 : une orchestration sans captation

La couche d'orchestration coordonne sans posséder : elle ne doit devenir ni un canal exclusif, ni le détenteur de la relation client, ni l'imposeur de ses propres règles commerciales. Coordonner sans déposséder est la ligne rouge du cadre. Cela suppose que chaque partenaire exécute lui-même sa part de la transaction et conserve la relation avec son client.

Le cadre ne suppose pas qu'un orchestrateur central soit nécessaire à chaque interaction. Selon le cas d'usage, deux agents peuvent dialoguer directement sous un cadre commun de confiance ; dans d'autres scénarios, une orchestration multi-acteurs

apporte une valeur réelle. Le rôle du data space est d'apporter identité, règles, contrats d'usage, traçabilité et services de confiance, sans imposer que toute donnée transite par une plateforme centrale.

Principe 5 : le contrôle humain sur les décisions sensibles

Le voyageur et le fournisseur conservent la main sur les actions engageantes. Le mandat confié à l'agent est explicite, le consentement est révocable, et l'humain demeure dans la boucle pour les décisions à fort enjeu, en particulier celles qui touchent au paiement, à l'annulation ou aux données personnelles. L'autonomie de l'agent s'arrête là où commence le risque pour l'utilisateur.

La protection de la relation fournisseur ne doit pas limiter la liberté de choix du voyageur. Les recommandations doivent être traçables, les principaux critères de recommandation doivent pouvoir être expliqués et les règles de sélection non discriminatoires. Une préférence exprimée par le voyageur peut être respectée, tandis qu'un biais introduit par l'orchestrateur doit pouvoir être détecté et audité.

Principe 6 : l'interopérabilité par les standards ouverts

Le cadre s'appuie sur des standards ouverts, des API existantes, des connecteurs et les principes des data spaces, afin de garantir l'interopérabilité entre partenaires et la portabilité dans le temps.

S'appuyer sur l'existant plutôt que de réinventer accélère l'adoption et réduit le coût d'entrée pour chaque acteur.

La standardisation recherchée porte d'abord sur le cadre d'échange : identité et permissions, sémantique de l'offre, ontologies, finalité, règles d'usage, traçabilité et gestion des erreurs. Les protocoles et mécanismes techniques utilisés pour mettre en œuvre ces échanges sont susceptibles d'évoluer. Le cadre doit donc rester ouvert, interopérable et indépendant d'une technologie particulière.

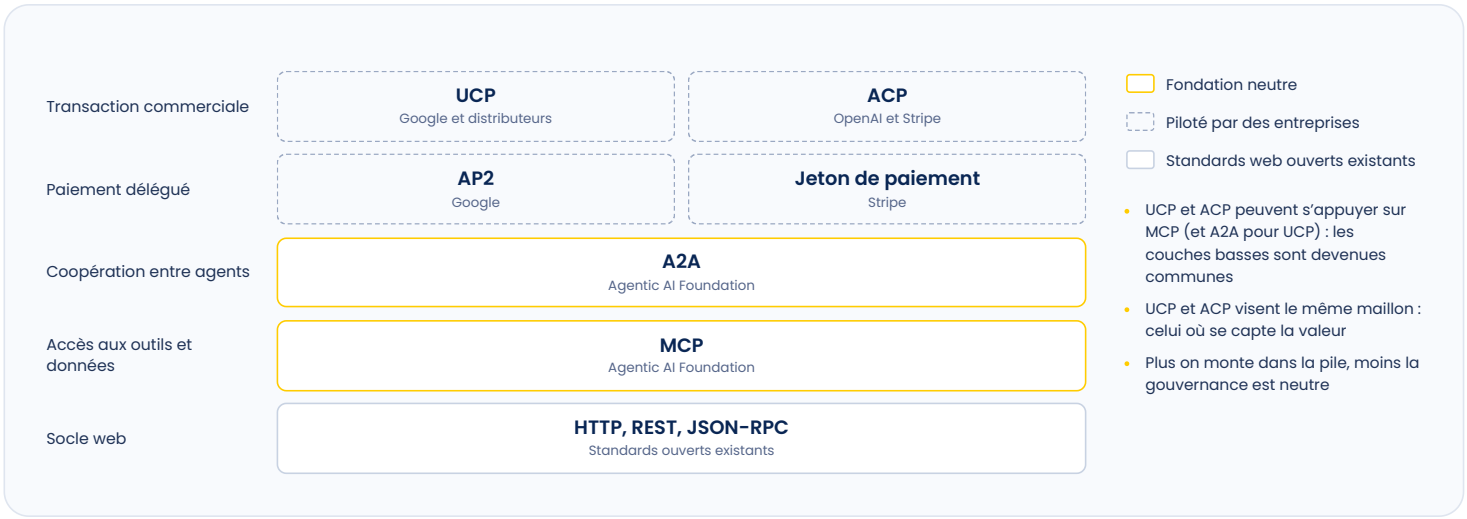
Principe 7 : coopérer pour créer des services impossibles isolément

Le cadre doit permettre à la filière de démontrer une valeur positive : combiner plusieurs capacités métier, reconnaître un client et ses droits, préserver ses préférences d'un service à l'autre, gérer un changement ou une perturbation de manière coordonnée et proposer des services associés pertinents. Le data space devient alors une infrastructure de confiance au service de la création de valeur collective.

3. Protocoles agentiques : des standards ouverts aux nouveaux points de contrôle

Dans le cadre de nos travaux, LINAGORA a présenté une analyse des principaux protocoles agentiques. Cet éclairage précise les rôles de leurs différentes couches, leurs modes de gouvernance et les nouveaux points de contrôle qu'ils font émerger.

Figure 1 : *Une pile de protocoles complémentaires*



Des couches distinctes, mais composables

MCP relie l'agent aux outils et données de l'opérateur, tandis qu'A2A permet la délégation de tâches entre agents d'organisations différentes. UCP et ACP portent, quant à eux, les étapes de la transaction commerciale, avec des mécanismes de paiement complémentaires tels qu'AP2 ou les jetons de paiement.

Il ne s'agit donc pas de choisir un protocole unique, mais de composer des interfaces adaptées à chaque fonction de la chaîne.

Des gouvernances de plus en plus disputées

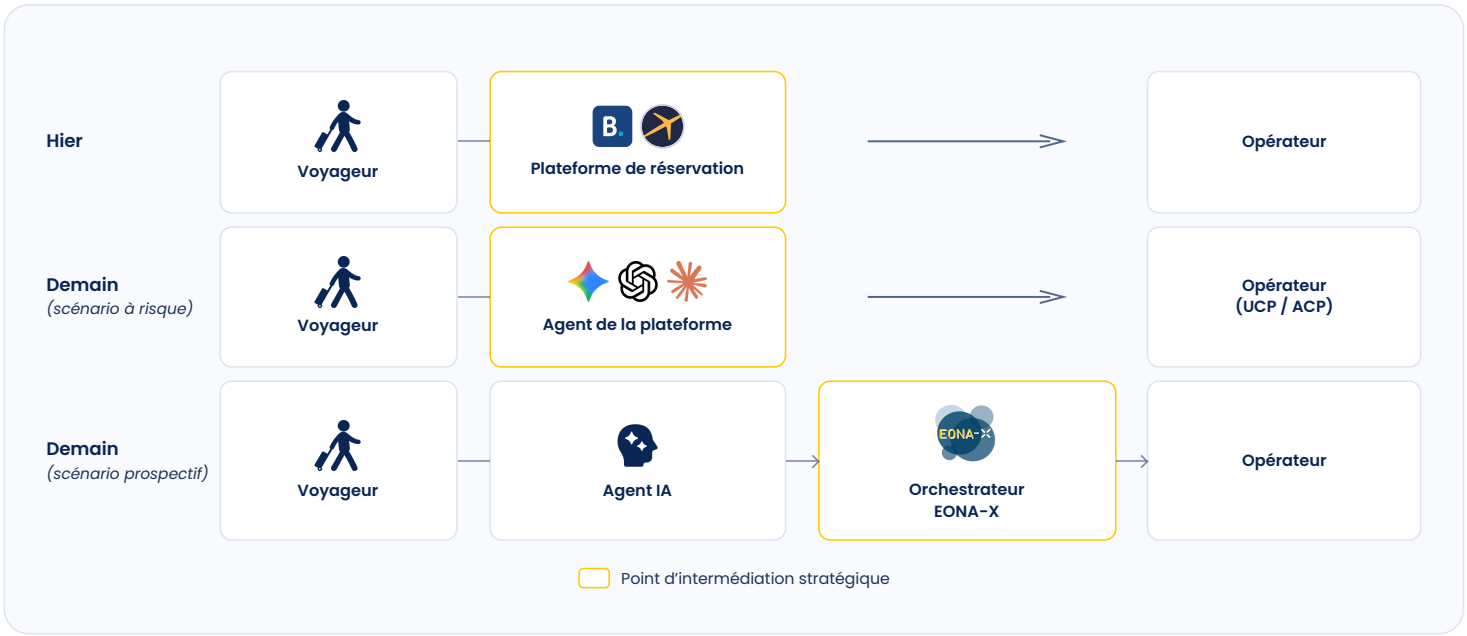
MCP et A2A relèvent de l'Agentic AI Foundation, alors que les standards de commerce restent davantage pilotés par leurs initiateurs : UCP (Google et partenaires) et ACP (OpenAI et Stripe). La publication d'une spécification ouverte ne garantit pas, à elle seule, la neutralité de l'instance qui la fait évoluer.

LINAGORA souligne l'émergence d'une déclinaison UCP dédiée à l'hôtellerie (« Lodging »), à laquelle participent notamment Amadeus et plusieurs acteurs du secteur.

Commerce agentique : où se déplace l'intermédiation ?

LINAGORA propose une lecture de l'évolution de la chaîne de distribution : du site de réservation à l'agent de plateforme, puis à l'hypothèse d'une orchestration collective. Le schéma ci-dessous reprend cette progression.

Figure 2 : *Évolution des interfaces de distribution*



Ce que ce déplacement change dans le commerce agentique

Avec UCP et ACP, l'agent peut devenir l'interface de découverte et d'initiation de l'achat, tandis que le fournisseur conserve l'exécution commerciale. Le point d'attention devient alors la répartition concrète des responsabilités entre celui qui présente l'offre, celui qui transmet la commande et celui qui prend en charge les obligations liées à la vente. Un protocole de transaction ne règle pas, par lui-même, cette répartition.

Le scénario d'un orchestrateur collectif présenté par LINAGORA illustre une voie possible pour connecter plusieurs agents et opérateurs sans imposer une intégration propriétaire par plateforme. Pour qu'il constitue une alternative crédible, ses modalités de référencement, les règles de routage des demandes et le partage des responsabilités devraient rester explicites et gouvernés par les parties prenantes.

Des exigences européennes à intégrer dès la conception

L'intervention rappelle deux points concrets pour les parcours combinant mobilité et tourisme : les exigences d'authentification forte lors du paiement, qui peuvent appeler une validation directe du voyageur, et les règles applicables aux voyages à forfait lorsqu'un agent assemble plusieurs prestations. Ces contraintes doivent être prises en compte dans la définition des parcours transactionnels et de leurs points de validation.

3. Cas d’usage

Trois cas d’usage pour structurer le cadre

Cette partie constitue le cœur opérationnel de la note. Elle décline la séquence « agent vérifié, offre attestée, réservation coordonnée » à travers trois cas d’usage complémentaires. Chaque schéma reprend la charte graphique du groupe de travail (acteurs, couches et étapes du processus) et est suivi d’une analyse détaillée, conclue par des recommandations directement actionnables.

3.0 Parcours voyageur de référence

Le parcours ci-dessous illustre une expérience dans laquelle un voyageur formule une intention à un assistant, autorise un périmètre d’action, reçoit des offres fiables puis coordonne une réservation et son suivi sans qu’un acteur commun ne capte la relation client. Il peut être démontré avec deux partenaires complémentaires avant d’être étendu à davantage d’acteurs.

Parcours voyageur de référence

DISTRIBUTION AGENTIQUE DE CONFIANCE

Une lecture de bout en bout reliant identité, mandat, offre, choix, exécution et continuité du parcours, sans qu'un acteur commun ne capte la relation client.

Voyageur · Assistant · Cadre de confiance · Fournisseurs



1 Intention & contexte

Le voyageur exprime son besoin, ses préférences et son contexte : loisir ou corporate, groupe, accessibilité.

CE QUI EST EXPRIMÉ

- Besoin exprimé
- Préférences
- Loisir ou corporate
- Groupe · accessibilité



2 Identité, mandat & consentement

L'assistant établit pour qui il agit, la finalité, la durée et les limites du mandat. Les droits de fidélité peuvent être reconnus.

CE QUI EST ÉTABLI

- Pour qui l'agent agit
- Finalité du mandat
- Durée et limites
- Droits de fidélité



3 Qualification des identités

Le cadre vérifie l'identité du voyageur et celle de l'agent qui agit en son nom, ainsi que le lien avec le mandat et les permissions associées.

CE QUI EST QUALIFIÉ

- Identité du voyageur
- Identité de l'agent
- Lien agent ↔ mandat
- Permissions associées



4 Recherche ciblée

L'agent sollicite uniquement les inventaires utiles à l'intention exprimée, selon les règles d'accès applicables.

CE QUI EST SOLLICITÉ

- Inventaires utiles
- Règles d'accès
- Contrats applicables
- Périmètre minimal

suite du parcours



5 Offres attestées

Les fournisseurs servent des offres fraîches, attribuées et contextualisées, accompagnées de leurs conditions.

CE QUI EST SERVI

- Offres fraîches
- Offres attribuées
- Contextualisation
- Conditions & services



6 Comparaison & choix

L'assistant explicite sources et critères. Les règles commerciales s'articulent avec la liberté de choix du voyageur.

CE QUI EST EXPLICITÉ

- Sources des offres
- Critères de tri
- Règles commerciales
- Liberté de choix



7 Réservation coordonnée

7.1 Booking chez chaque fournisseur

Chaque fournisseur conserve la maîtrise de son offre et exécute lui-même la réservation de sa prestation, jusqu'à sa confirmation.

7.2 Fonctions séparées

Les fonctions peuvent être dissociées : **accès à l'inventaire → booking → paiement**. Elles peuvent être assurées par des acteurs distincts, tout en restant coordonnées dans le parcours.



8 Suivi, modification & disruption

Confirmations, échanges volontaires et perturbations sont coordonnés ; le mandat reste révocable à tout moment.

CE QUI RESTE OUVERT

- Confirmations
- Échanges volontaires
- Mandat révocable
- Actions auditables

Ce que ce parcours doit préserver

LES CINQ INVARIANTS DU PARCOURS

Quelle que soit la mise en œuvre (connexion directe agent-to-agent ou orchestration commune), ces cinq propriétés doivent tenir.



01

Le voyageur garde la main

Il conserve la maîtrise de son mandat et de son choix, à tout moment du parcours.



02

Chaque fournisseur reste maître

Il garde la maîtrise de son offre et exécute lui-même sa part de la réservation.



03

Seules les données nécessaires circulent

La minimisation s'applique à chaque échange, du mandat jusqu'au suivi.



04

Sources et décisions restent auditables

L'origine des offres et les décisions prises peuvent être retracées et contrôlées.



05

Le parcours survit à une défaillance

Aucun composant n'est un point de passage obligé : pas de plateforme centrale recréée.

POURQUOI CES INVARIANTS

Ils sont la condition pour que la distribution agentique reste souveraine : le parcours peut être démontré avec deux partenaires complémentaires, puis étendu à davantage d'acteurs, sans qu'un intermédiaire commun ne s'interpose entre le voyageur et les fournisseurs.

3.1 Cas d'usage 1 : Souveraineté & résilience

Identifier l'agent IA qui souhaite distribuer l'offre

Résumé exécutif

Un agent IA doit être vérifié, qualifié et gouvernable avant de pouvoir accéder à des offres ou déclencher une action. L'identification précède l'accès : c'est la première condition d'une distribution souveraine, car on ne peut gouverner que ce que l'on sait identifier.

L'identification ne porte pas uniquement sur le logiciel qui exécute l'action. La chaîne de confiance doit pouvoir relier l'agent à l'acteur technologique qui l'opère, à l'organisation qui le mandate, à l'éventuel intermédiaire de distribution et, lorsque la finalité le nécessite, au voyageur ou au mandant.

Problème

Aujourd'hui, un agent ou un simple script peut interroger une API et déclencher une transaction sans cadre partagé. Le fournisseur ne sait pas toujours précisément qui agit, pour quelle finalité, avec quels droits et sous quelle responsabilité. Cette opacité ouvre la porte à des usages non maîtrisés, à des actions non conformes et à une dilution des responsabilités en cas d'incident.

Vision

La cible est que tout agent soit identifiable, qualifiable et gouvernable, au moyen d'un mécanisme de confiance agent-à-agent indépendant du modèle. L'agent se présente, prouve son identité et son rattachement, et se voit accorder un niveau d'accès proportionné à ce qu'il est autorisé à faire.

Processus cible

Le voyageur exprime une intention à son assistant, qui mobilise un agent. Celui-ci se présente à la couche de confiance ; son identité, son éditeur et son organisation sont vérifiés ; ses droits sont qualifiés selon le niveau d'action autorisé. Lorsque l'action nécessite un contexte personnel ou transactionnel, le mandat du voyageur est vérifié en parallèle et seuls les attributs nécessaires à la finalité sont exposés. L'éventuel intermédiaire de distribution est identifié comme un acteur distinct de l'agent IA. Toute action sensible reste tracée, auditable et révocable.

Capacités clés

Le cas d'usage mobilise un registre d'agents vérifiés, une identité vérifiable fondée sur des attestations, une gestion fine des droits distinguant la lecture, la recommandation et l'action, la révocation des accès, l'audit des comportements de l'agent, ainsi que des dispositifs de maîtrise des hallucinations et de contrôle de l'auto-préférence.

Mécanismes anti-désintermédiation

La protection repose sur plusieurs leviers cumulatifs : un registre d'agents vérifiés et qualifiés ; l'interdiction de toute action sensible sans droits explicites ; des niveaux d'autorisation distincts selon le type d'action ; une révocation possible à tout moment ; la journalisation de l'ensemble des requêtes ; et un audit des comportements destiné à détecter l'auto-préférence et les dérives.

Questions à trancher

Plusieurs points restent à trancher collectivement : qui atteste l'identité d'un agent IA ; quels droits minimaux faut-il distinguer ; quels usages doivent être interdits dès la première version ; comment garantir l'indépendance vis-à-vis du modèle utilisé ; et qui porte la responsabilité en cas d'action non conforme.

Recommandations

Le groupe de travail recommande de créer un registre d'agents commun, de formaliser des niveaux d'autorisation explicites (lire, recommander, agir) et d'interdire toute action sensible sans identité vérifiée. Il recommande également de journaliser systématiquement chaque requête et de rendre la révocation immédiate et opposable, afin qu'un accès puisse être retiré sans délai en cas d'usage abusif.

Cas d'usage 1 : Souveraineté & résilience

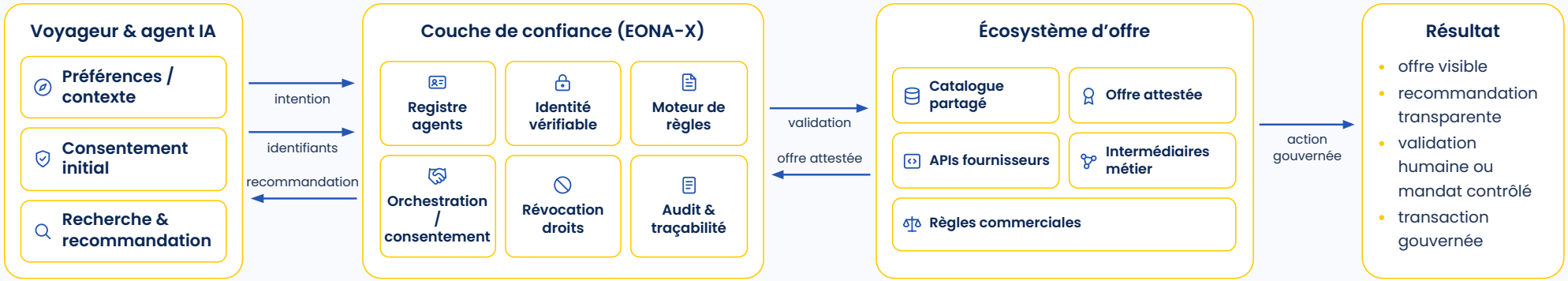
Identifier l'agent IA qui souhaite distribuer l'offre

Enjeu

Problème : n'importe quel script se déclarant « agent IA » peut interroger une API et déclencher une transaction sans cadre partagé.

Vision : un agent doit être identifiable, qualifiable et gouvernable avant d'agir, via un mécanisme de trust agent-to-agent model-agnostic.

Acteur / composant	Rôle dans le scénario
Voyageur	Exprime son intention, partage ses préférences, consent puis valide l'offre.
Agent IA distributeur	Recherche, reformule, recommande et agit selon ses permissions.
EONA-X	Vérifie identité, rôle, organisation, droits et règles applicables.
Fournisseur de l'offre	Expose une offre attestée, visible et opposable.
Intermédiaire métier	Partage des APIs et contribue à l'orchestration.
Catalogue partagé	Fournit provenance, fraîcheur et données multi-entreprises.



Étapes du processus

1. Intention voyage : le voyageur exprime ses préférences via un agent IA.
2. Vérification : l'agent présente une identité vérifiable et des credentials.
3. Décision de confiance : rôle, organisation, droits et contrats d'usage sont vérifiés.
4. Exposition : les fournisseurs et intermédiaires exposent des offres attestées.
5. Recommandation : l'agent explicite ses sources et le voyageur garde la main.
6. Action gouvernée : la transaction est exécutée avec consentement et traçabilité.

3.2 Cas d'usage 2 : Offres attestées

Exposer et attester une offre fiable, fraîche et attribuable

Résumé exécutif

Une offre doit rester fraîche, attribuable, opposable et servie depuis la source. Toute recommandation sensible doit citer son fournisseur, afin que le voyageur sache toujours d'où vient l'offre et à quelles conditions elle s'applique. C'est la condition pour que l'agent enrichisse la distribution sans la dénaturer.

Problème

Les agents IA peuvent s'appuyer sur des données scrapées, obsolètes ou ré-agrégées. Le voyageur ne sait plus toujours qui émet l'offre, si elle est encore valide, ni quelles conditions s'y rattachent. Cette incertitude fragilise la confiance et expose les fournisseurs à voir leurs offres déformées, présentées hors contexte ou comparées de façon trompeuse.

Vision

La cible est de créer une offre attestée, consommable par un agent IA dans un cadre de confiance, dotée d'une provenance, d'une fraîcheur vérifiable et de règles d'exposition lisibles par machine. L'offre cesse d'être une donnée brute pour devenir un objet attribuable, opposable et relié durablement à son fournisseur.

Processus cible

Le fournisseur publie une offre accompagnée de ses métadonnées ; la provenance, la fraîcheur et les règles d'exposition y sont attachées ; l'agent interroge la couche de confiance ; l'offre est restituée avec sa source, ses conditions et son niveau de fiabilité ; le voyageur comprend l'origine de l'offre avant de valider ; la réservation est ensuite initiée sans perte d'attribution.

Capacités clés

Le cas d'usage mobilise la provenance de l'offre, une fraîcheur vérifiée, la citation obligatoire du fournisseur, des règles d'exposition lisibles par machine, le contrôle de la marque, des métadonnées normalisées et l'audit de la recommandation.

Mécanismes anti-désintermédiation

La protection passe par la citation obligatoire du fournisseur dans toute recommandation sensible, l'attachement de la fraîcheur et de la provenance à chaque offre, l'interdiction de toute reformulation trompeuse, la préservation du contrôle de la marque, des règles d'exposition lisibles par machine et la journalisation systématique des recommandations.

Frictions identifiées par les partenaires

Les partenaires ont identifié plusieurs frictions concrètes : la complexité tarifaire et les conditions dynamiques, le besoin de personnalisation, la reconnaissance du client fidèle, l'exigence de transparence sur le prix final, ainsi que la place des services additionnels et de la réassurance.

S'y ajoutent le manque de standards stabilisés, la rapidité d'évolution des protocoles, la performance des interactions, la volumétrie au début du funnel et la nécessité d'atteindre une masse critique d'offres et de contenus pour qu'un canal agentique soit réellement pertinent.

Enfin, la distribution traditionnelle se heurte déjà à des difficultés pour contractualiser l'accès aux offres et aux inventaires tarifaires. L'accès aux disponibilités, aux tarifs et aux capacités de réservation demeure souvent conditionné à des accords commerciaux, à des habilitations spécifiques et à des règles propres à chaque fournisseur. L'intervention d'agents IA introduit ainsi une complexité supplémentaire, notamment pour déterminer les droits d'accès, les responsabilités et les conditions dans lesquelles ces agents peuvent interroger une offre ou initier une transaction. L'interopérabilité technique ne crée donc pas, à elle seule, de droit commercial d'accès ou de réservation.

Questions à trancher

Restent à préciser collectivement : ce qui constitue exactement une offre attestée ; les métadonnées minimales qui doivent l'accompagner ; les moyens de décourager le scraping ; la manière de garantir la visibilité de la marque ; et le traitement des prix, disponibilités et conditions dynamiques.

Recommandations

Le groupe de travail recommande de définir un format minimal d'offre attestée, partagé entre partenaires, et de rendre la citation de la source obligatoire dans toute recommandation sensible. Il recommande également de mesurer et d'exposer la fraîcheur de l'offre, afin qu'un agent puisse écarter toute information périmée et que le voyageur dispose en permanence d'une offre valide et clairement attribuée.

Cas d'usage 2 : Offres attestées

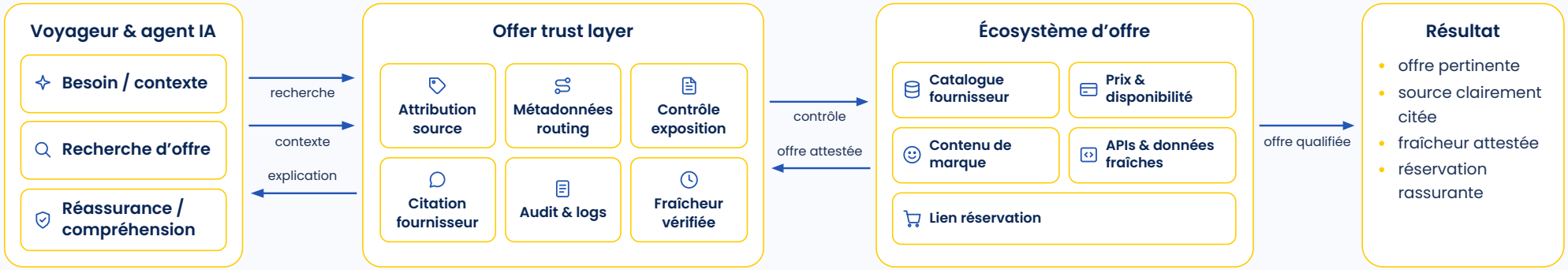
Exposer et attester une offre fiable d'un fournisseur travel / mobilité européen

Enjeu

Problème : l'agent IA reçoit des données scrapées ou ré-agrégées par des tiers, parfois datées de plusieurs heures. Le voyageur ne sait plus qui émet l'offre ni si elle est encore valide.

Vision : une offre doit rester attribuable, traçable et servie depuis la source, avec citation fournisseur, fraîcheur vérifiable et règles d'exposition.

Acteur / composant	Rôle dans le scénario
Voyageur	Recherche une offre pertinente, fiable, compréhensible et réservable.
Agent IA distributeur	Interroge les sources, contextualise la demande et recommande.
Offer Trust Layer	Atteste provenance, applique règles d'exposition et auditabilité.
Fournisseur	Publie une offre fraîche, attribuable et gouvernée.
Intermédiaire métier	Relaye les APIs, enrichit le contexte et orchestre.
Catalogue partagé	Gère disponibilité, prix, métadonnées et citation source.



Étapes du processus

1. Publication : le fournisseur expose l'offre, ses métadonnées et ses règles d'accès.
2. Attestation : provenance, fraîcheur et citation sont rattachées à l'offre.
3. Recherche contextualisée : l'agent interroge le catalogue selon le besoin.
4. Recommandation : l'offre est présentée avec source, critères et fiabilité.
5. Validation : le voyageur comprend l'origine et garde la main avant réservation.
6. Réservation : l'offre retenue est réservée sans perte d'attribution.

3.3 Cas d'usage 3 : Parcours de réservation

Coordonner un parcours multi-acteurs sans recréer une plateforme prédatrice

Résumé exécutif

Le parcours de réservation doit réduire la friction pour le voyageur sans recréer une plateforme qui capterait la relation client, la donnée ou la marge. L'objectif est clair : coordonner, et non centraliser.

Problème

Un parcours multimodal impose souvent plusieurs sites, comptes, formulaires et ressaisies. Les plateformes d'intermédiation réduisent cette friction, mais au prix d'une intermédiation forte et d'une captation de valeur. La difficulté consiste à offrir la même fluidité sans reproduire ce schéma de dépossession des fournisseurs.

Fonctionnement d'une API de booking aujourd'hui

Une API de booking n'est pas, en pratique, un accès libre à l'inventaire d'un fournisseur. Elle expose des fonctions de recherche, de création et de gestion d'une réservation, mais l'usage transactionnel est généralement conditionné à une relation contractuelle et commerciale avec le fournisseur ou avec un intermédiaire habilité. Selon le secteur et le canal, cela peut impliquer des identifiants techniques, des droits d'accès, des règles tarifaires et de distribution, des prérequis de sécurité ou de certification, ainsi que des modalités propres au paiement, à l'émission, au règlement et au servicing.

L'existence d'une API, d'un standard ou d'un protocole ne crée donc pas, à elle seule, un droit de réserver. Un agent IA doit agir dans le périmètre d'un acteur autorisé et sous un mandat vérifiable. Le cadre proposé ajoute une couche de confiance et d'orchestration aux mécanismes existants. Il ne se substitue ni aux contrats commerciaux ni aux habilitations transactionnelles des fournisseurs.

Pour un parcours multi-acteurs, deux logiques peuvent coexister : chaque fournisseur conserve et exécute son propre booking ; ou l'orchestration séquence séparément l'accès à l'inventaire, le booking et le paiement. Dans les deux cas, les règles d'accès et la responsabilité de chaque fournisseur restent opposables.

Vision

La cible est de coordonner sans centraliser ni capter : un parcours distribué entre plusieurs partenaires, avec un consentement unique, une minimisation des données partagées, une traçabilité complète et des règles de partage de valeur clairement

établies dès le départ.

Processus cible

Le voyageur exprime une intention à l'assistant ; celui-ci mobilise un ou plusieurs agents pour composer le parcours ; le voyageur donne un consentement unique ; les appels sont orchestrés vers les fournisseurs ; chaque partenaire exécute directement sa part de la transaction ; les confirmations, modifications et perturbations sont suivies dans un flux cohérent et lisible.

Capacités clés

Le cas d'usage mobilise une orchestration sans centralisation, un consentement unique et révocable, la minimisation des données partagées, une gestion des permissions d'action, une réservation distribuée, la traçabilité des flux et des règles de partage de valeur.

Mécanismes anti-désintermédiation

La protection repose sur une orchestration sans relation client exclusive, la conservation de la relation client par chaque fournisseur, un consentement unique et révocable, la minimisation des données partagées, l'exécution directe par les partenaires et la traçabilité des flux comme du partage de valeur.

Questions à trancher

Restent à trancher : quel parcours minimal démontrer en priorité ; quels partenaires mobiliser ; le périmètre du paiement dans une première étape ; la manière de tracer la contribution de chaque acteur ; et les garde-fous permettant d'éviter que l'orchestration ne devienne elle-même une plateforme dominante.

Recommandations

Le groupe de travail recommande de capitaliser sur la brique d'orchestration de Gen4Travel, de préserver explicitement la relation client de chaque fournisseur, de tracer toute action de l'agent et de définir, dès le départ, des règles de partage de valeur transparentes entre les partenaires impliqués.

Cas d'usage 3 : Booking flow

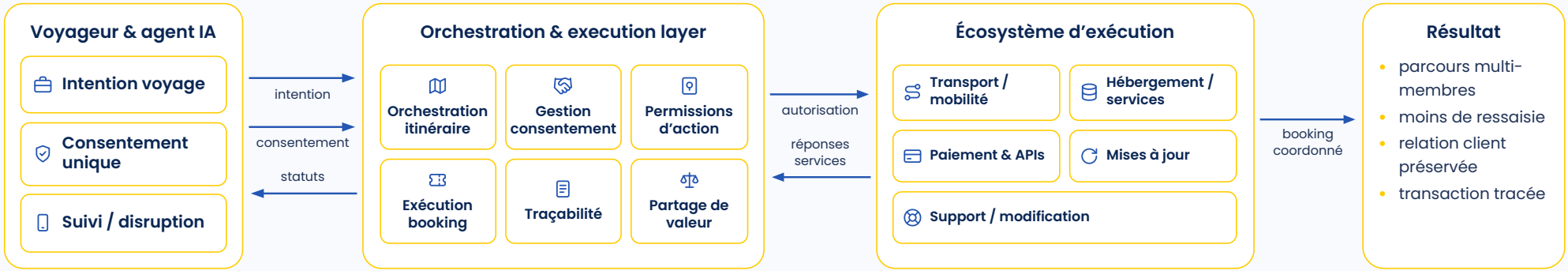
Coordonner un parcours multi-acteurs sans OTA

Enjeu

Problème : un voyage multimodal traverse 5 sites, 5 comptes et 5 ressaisies. Les OTAs résolvent la friction en s'interposant, captant la relation client et la marge.

Vision : coordonner sans centraliser ni capter la relation client, grâce à un flow distribué multi-membres avec consentement, minimisation, traçabilité et partage de valeur.

Acteur / composant	Rôle dans le scénario
Voyageur	Formule son intention, donne un consentement unique et garde la main.
Agent IA / orchestrateur	Assemble le parcours et déclenche les appels selon permissions.
Orchestration Layer	Coordonne les appels, trace les flux et applique les règles.
Membres métiers	Exécutent leur partie de la transaction en direct.
Booking / paiement	Gèrent réservation, paiement, modification et annulation.
Audit & gouvernance	Vérifient consentement, traçabilité et partage de valeur.



Étapes du processus

1. Intention voyage : le voyageur exprime son besoin et ses préférences.
2. Assemblage : l'agent compose une proposition multi-acteurs à partir des offres.
3. Consentement : le voyageur autorise le partage minimal des données nécessaires.
4. Orchestration : les appels sont coordonnés sans centraliser la relation client.
5. Booking & paiement : chaque membre exécute sa partie avec traçabilité.
6. Suivi : confirmations, modifications et disruptions sont remontées dans un flow cohérent.

4. Risques opérationnels et mécanismes de protection

Les garde-fous à intégrer dans les trois cas d'usage

Passer d'un monde où le client navigue à un monde où son agent agit introduit des risques spécifiques. Le cadre proposé y répond par des mécanismes transverses, applicables aux trois cas d'usage et conçus pour être réutilisables. Les paragraphes suivants détaillent les principaux risques et les mitigations associées.

Risque de captation

Le premier risque est que l'orchestrateur devienne une nouvelle plateforme dominante. La mitigation repose sur une gouvernance partagée, sur la transparence du rôle d'EONA-X et sur la conservation de la relation client par chaque fournisseur : l'orchestration coordonne, mais ne s'approprie ni le client ni la valeur.

La neutralité doit être contrôlable : règles de routage documentées, absence d'exclusivité, gestion des conflits d'intérêts, critères d'accès communs et audit des éventuelles préférences de l'orchestrateur.

Risque de mauvaise recommandation

L'agent peut recommander une offre inadaptée, biaisée ou non conforme. La réponse consiste à rendre les sources explicites, à afficher les critères de recommandation, à auditer les recommandations et à détecter l'auto-préférence, de sorte qu'aucun acteur ne puisse favoriser indûment ses propres offres.

La loyauté doit être appréciée du point de vue du voyageur autant que du fournisseur : une règle commerciale légitime peut limiter l'éligibilité d'une offre, mais elle ne doit pas être confondue avec un classement opaque ou une préférence imposée.

Risque d'hallucination

L'agent peut inventer une offre, une condition ou une disponibilité. Les offres attestées, des données fraîches, un accès servi depuis la source et la limitation des réponses non sourcées réduisent fortement ce risque en ancrant chaque réponse dans une information vérifiable.

Risque de perte de contrôle des données

Les données exposées peuvent être réutilisées ou servir à entraîner des modèles sans autorisation. Des règles d'usage lisibles par machine, un principe de non-entraînement par défaut et la révocation des accès permettent au fournisseur de conserver la

maîtrise de son patrimoine informationnel.

Risque de dépendance technologique

Un acteur peut se retrouver dépendant d'un modèle, d'un cloud ou d'un protocole. Une architecture indépendante des modèles, des standards ouverts, l'interopérabilité et la réversibilité préservent la liberté de choix et évitent tout verrouillage.

Risque de cybersécurité, volumétrie et instabilité

L'automatisation peut multiplier les requêtes, générer des boucles de relance ou amplifier une attaque. Le cadre doit intégrer une authentification forte, des quotas, une limitation du débit des requêtes, la prévention des doubles exécutions pour les actions transactionnelles, la détection d'anomalies, des mécanismes de suspension d'urgence, la segmentation des droits et des dispositifs de reprise. Les objectifs de performance et de stabilité doivent être mesurés dès le POC, notamment en amont du parcours.

Risque juridique et réputationnel

Une erreur de prix, une mauvaise information, une transaction non conforme ou un consentement mal géré exposent les acteurs. Le maintien de l'humain dans la boucle (human-in-the-loop), un mandat explicite, des journaux complets, l'auditabilité et une répartition claire des responsabilités constituent la meilleure protection.

La qualification juridique de la distribution multi-prestations, le rôle d'un éventuel intermédiaire habilité et le périmètre du paiement doivent être validés pour chaque démonstrateur avant de transformer une preuve de concept en service commercial.

Tableau 1 : *Synthèse des garde-fous opérationnels*

Risque	Mécanisme de protection	Responsable
Accès non identifié	Identité vérifiable, registre d'agents, niveaux d'autorisation	EONA-X & partenaires technique
Consentement ou mandat flou	Consentement explicite, révocable, finalité et action précisées	Partenaires & EONA-X
Perte d'attribution	Citation source obligatoire, contrôle de la marque	Partenaires métier
Données obsolètes ou scrapées	Offre attestée : fraîcheur, provenance, service depuis la source	Partenaires métier
Opacité des actions	Traçabilité et auditabilité de chaque requête et recommandation	Partenaires technique & recherche
Captation par l'orchestrateur	Orchestration sans relation client exclusive ni règles propres	EONA-X
Réutilisation des données	Non-entraînement des modèles par défaut, sauf autorisation	Partenaires & EONA-X

5. Architecture de référence

Une distribution agent-to-agent gouvernée

Vue d'ensemble

L'architecture cible relie le voyageur à son assistant IA, puis à un agent spécialisé, qui dialogue avec une couche de confiance opérée à l'échelle de l'écosystème (EONA-X), elle-même connectée aux fournisseurs via des connecteurs. Le flux de bout en bout s'écrit ainsi : le voyageur s'adresse à son assistant, qui mobilise un agent spécialisé, lequel passe par la couche de confiance avant d'atteindre les connecteurs des partenaires et, enfin, leurs offres, API et systèmes d'information. En sortie, toute action est tracée et auditable.

Cette architecture se lit en deux niveaux complémentaires : une couche de découverte, ouverte, qui favorise la visibilité, et une couche de confiance et d'exécution, gouvernée, qui encadre les actions sensibles. Les composants ci-dessous précisent le rôle de chaque brique.

Couche de découverte

La couche de découverte donne accès aux contenus ouverts : inspiration, informations publiques, premiers catalogues consultables et contenus de marque. Elle maximise la visibilité des acteurs sans engager d'action sensible, et constitue la porte d'entrée naturelle des assistants IA dans l'écosystème.

Couche de confiance et d'exécution

La couche de confiance et d'exécution encadre les actions à enjeu : recommandation qualifiée, réservation, modification, annulation, consentement et transaction. C'est à ce niveau que s'appliquent l'identité, les droits, la traçabilité et l'audit. Elle est le cœur du dispositif de souveraineté.

Registre des agents

Le registre des agents permet d'identifier l'agent, son éditeur, son organisation, son rôle, ses droits et son niveau de confiance. Il constitue l'annuaire de référence qui rend l'agent attribuable et gouvernable : sans inscription au registre et sans droits explicites, aucun agent ne devrait pouvoir déclencher d'action sensible.

Identité vérifiable et droits d'accès

L'identité vérifiable permet de relier chaque agent à son éditeur, à son opérateur ou à l'organisation qui le mandate, puis de prouver les attributs et les permissions qui lui sont associés. Le dispositif pourra s'aligner sur eIDAS 2.0 et le cadre européen de l'identité

numérique, notamment à travers les attestations électroniques d'attributs et les services de confiance, afin de disposer d'une racine de confiance reconnue à l'échelle européenne. eIDAS 2.0 n'attribue toutefois pas, à lui seul, une identité juridique à l'agent : les preuves d'identité, de responsabilité et de mandat devront être traduites par le registre EONA-X en droits opérationnels distincts (lire, recommander, agir) révocables à tout moment. Cette granularité évite qu'un agent autorisé à consulter puisse, de fait, réserver ou payer.

Couche d'attestation des offres

La couche d'attestation des offres atteste la provenance, la fraîcheur, l'attribution et les règles d'exposition d'une offre. Elle rend l'offre opposable et la relie durablement à son fournisseur, de sorte qu'une recommandation puisse toujours citer sa source et que le voyageur dispose d'une information fiable.

Couche d'orchestration

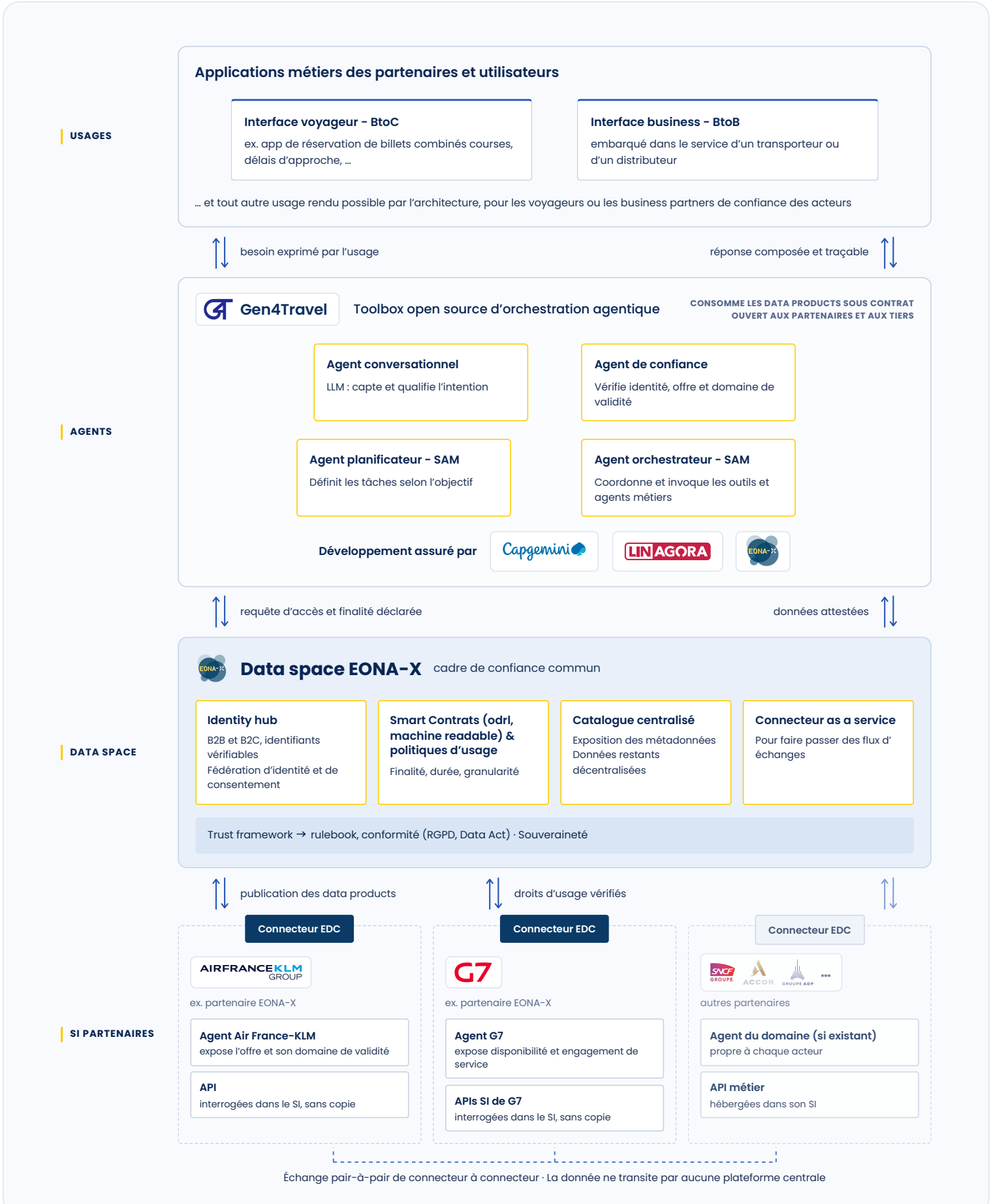
La couche d'orchestration coordonne plusieurs partenaires sans centraliser la donnée, le client ni la valeur. Elle assemble un parcours et déclenche les appels selon les permissions, chaque partenaire exécutant directement sa partie de la transaction. Elle est conçue pour coordonner, jamais pour s'interposer durablement entre le fournisseur et son client.

Socle de données partagé et couche d'audit

Le socle de données partagé gère les données fraîches, la provenance, les règles d'accès, les consentements et les journaux ; il fournit le substrat commun sur lequel s'appuient les autres briques. La couche d'audit et de conformité, enfin, trace les interactions, audite les recommandations, détecte l'auto-préférence, limite les hallucinations et assure la conformité réglementaire. Ensemble, elles rendent le cadre vérifiable de bout en bout.

Les trois cas d'usage qui suivent instancient cette architecture. Chacun est précédé de son schéma de référence, présenté en pleine page, puis détaillé selon une structure homogène : résumé, problème, vision, processus cible, capacités clés, mécanismes anti-désintermédiation, questions à trancher et recommandations.

Figure 3 : *Exemple d'architecture fonctionnelle dans le cadre de l'orchestration et de la gestion de confiance des agents IA au sein du Data Space EONA-X*



6. Gouvernance et modèle opérationnel

Comment organiser la confiance

Rôles et responsabilités

La gouvernance distingue ce qui doit être commun de ce qui doit rester fédéré. Elle clarifie les rôles d'EONA-X, des partenaires métier, des partenaires technologiques, des acteurs de la recherche et de l'audit, ainsi que des institutions. Cette répartition est la condition d'un dispositif à la fois interopérable et respectueux de l'autonomie de chacun.

Ce qui doit être commun

Doivent être mis en commun le registre des agents et les règles d'autorisation, le référentiel d'offres attestées et ses formats minimaux, les règles de traçabilité et les principes d'audit, ainsi que les formats minimaux d'échange entre partenaires. Ce sont les éléments dont la valeur dépend de l'adoption partagée et qui garantissent l'interopérabilité.

Ce qui doit rester fédéré

Doivent en revanche rester sous le contrôle de chaque partenaire les systèmes d'information, les données commerciales et la relation client, les politiques de prix et l'exécution opérationnelle, ainsi que les choix technologiques internes. La souveraineté de chaque acteur sur son patrimoine et sa relation client n'est jamais déléguée au dispositif commun.

Rôle d'EONA-X

EONA-X agit comme garant du cadre commun : confiance, gouvernance, standardisation, animation et coordination de la mise en œuvre. Il est le dépositaire du cadre, et non un opérateur commercial exclusif. Sa neutralité est la garantie que l'orchestration ne se transforme pas en intermédiation captatrice.

Rôle des participants

Les partenaires exposent des offres, définissent leurs règles métier, identifient leurs API et contribuent aux cas d'usage. Ils conservent la maîtrise de leur relation client, de leurs conditions commerciales et des modalités d'exposition de leurs services.

L'accès technique à une API ne vaut pas autorisation commerciale. Chaque fournisseur conserve ses contrats de distribution, ses conditions d'éligibilité, ses politiques de sécurité et les droits accordés à ses partenaires. La couche de confiance peut vérifier

l'identité, les permissions et le mandat de l'acteur qui sollicite un service, mais elle ne se substitue ni aux contrats existants ni aux habilitations nécessaires pour réserver, émettre ou modifier une prestation.

Rôle des partenaires techniques, de la recherche et de l'audit

Les partenaires techniques prototypent les briques : registre d'agents, orchestration agent-à-agent, attestation des offres, connecteurs, journaux et auditabilité. Les acteurs de la recherche et de l'audit définissent les méthodes d'évaluation portant sur la loyauté, les hallucinations, les biais, l'auto-préférence, la robustesse et la traçabilité, et outillent ainsi la confiance par la mesure.

7. Bénéfices et valeur stratégique

Ce que le cadre apporte à l'écosystème

Pour les voyageurs

Les voyageurs bénéficient d'un parcours plus fluide, d'offres plus fiables et d'une meilleure personnalisation. Ils gagnent surtout en transparence : ils savent d'où viennent les offres recommandées et conservent le contrôle de leur consentement, ce qui renforce leur confiance dans l'usage des agents.

Pour les fournisseurs

Les fournisseurs préservent leur visibilité, voient leur marque citée et maintiennent une relation client directe. Leurs règles commerciales restent opposables tout au long de la chaîne agentique, ce qui leur évite d'être réduits au rang de simples exécutants derrière une interface qu'ils ne maîtrisent pas.

Pour EONA-X et l'écosystème européen

Pour EONA-X, le cadre consolide un positionnement d'infrastructure de confiance et de référence européenne pour la distribution agentique souveraine. Pour l'écosystème dans son ensemble, il constitue une alternative crédible aux plateformes fermées, renforce la souveraineté, garantit l'interopérabilité et ouvre une capacité de passage à l'échelle.

Pour les partenaires technologiques

Les partenaires technologiques disposent d'un terrain de démonstration concret pour les agents IA, l'orchestration, les data spaces et l'identité vérifiable. Ils valorisent ainsi leur expertise dans un cadre souverain et contribuent à façonner les standards de demain.

8. Conditions de réussite collective et recommandations

Recommandations finales

À l'issue des travaux menés, le groupe formule huit recommandations pour permettre le développement d'une distribution agentique ouverte, interopérable et maîtrisée.

1. **Placer l'identité, le mandat et les droits d'action au cœur du dispositif**

L'identification de l'agent ne suffit pas : le cadre doit également permettre de savoir pour qui il agit, sur quelle base, pour quelle finalité et dans quelles limites. Les droits de lecture, de recommandation et d'action doivent être explicites, vérifiables et révocables.

2. **Maintenir les offres, les prix et les inventaires à la source**

Les fournisseurs doivent conserver la maîtrise de leurs données et de leurs conditions commerciales. Les agents accèdent uniquement aux informations nécessaires à l'intention exprimée, avec des garanties de fraîcheur, de provenance et d'attribution de l'offre.

3. **Préserver à la fois la maîtrise du fournisseur et la liberté de choix du voyageur**

Les règles commerciales doivent rester opposables, sans conduire à limiter le choix de l'utilisateur. Les recommandations doivent pouvoir être expliquées et auditées, et les éventuels biais ou mécanismes d'auto-préférence doivent pouvoir être détectés.

4. **Standardiser le cadre d'échange plutôt que figer une technologie**

L'interopérabilité doit reposer sur des éléments communs : identité, permissions, mandat, sémantique des offres, ontologies, règles d'usage, provenance, traçabilité et gestion des erreurs. Les protocoles et mécanismes techniques pourront évoluer sans remettre en cause ce socle commun.

5. **Articuler l'orchestration avec les règles existantes de distribution et de réservation**

L'interopérabilité technique ne crée pas, à elle seule, un droit d'accès transactionnel. Les contrats de distribution, habilitations, règles de sécurité et conditions commerciales des fournisseurs restent applicables. Selon les scénarios, l'accès à l'inventaire, la réservation, l'émission et le paiement peuvent relever de briques ou d'acteurs distincts.

6. **Rendre la sécurité, la résilience et la réversibilité démontrables**

Le cadre doit pouvoir continuer à fonctionner en cas d'indisponibilité ou de changement d'un modèle, d'un cloud, d'un orchestrateur ou d'un connecteur. Ces capacités doivent être testées, tout comme la maîtrise de la volumétrie, des doubles exécutions, des anomalies et des mécanismes de reprise.

7. **Mettre en place une gouvernance neutre, vérifiable et économiquement soutenable**

Les règles d'accès, de routage et d'audit doivent être transparentes et contrôlables. Le dispositif commun ne doit devenir ni un canal exclusif ni une nouvelle source de captation de la relation client. Son modèle économique doit financer les fonctions communes sans recréer une rente de plateforme.

8. **Démontrer le cadre de bout en bout avant de l'élargir**

Gen4Travel peut servir de terrain de démonstration en associant plusieurs partenaires autour d'un parcours réel, depuis l'intention du voyageur jusqu'à la réservation puis, lorsque cela est pertinent, à la modification ou à la gestion d'une perturbation. Le passage à l'échelle doit ensuite être guidé par des résultats mesurables : qualité du service, fiabilité, adoption, coûts d'intégration, résilience et valeur créée.

Ouverture

Le cadre ne pourra être pérenne que s'il finance la maintenance des connecteurs, l'orchestration, l'audit, la gouvernance et l'évolution des standards. Le modèle économique devra néanmoins éviter de reproduire celui des plateformes que le dispositif cherche précisément à dépasser. Les premières pistes évoquées (affiliation, rémunération des leads, mécanisme de compensation ou co-investissement) doivent être évaluées à partir de la valeur réellement créée : ventes additionnelles, réduction des coûts de distribution, accès à de nouveaux partenaires, amélioration de la qualité des données, diminution des frictions et préservation de la relation client. La valeur de Myerson fournit dans ce cadre une grille d'analyse utile. Elle permet de ne pas

rémunérer uniquement la contribution commerciale directe, mais également les fonctions qui rendent la coopération possible : interopérabilité, confiance, gouvernance, gestion des consentements, qualité des données et accès au réseau. Elle peut ainsi contribuer à objectiver la valeur d'EONA-X comme infrastructure relationnelle et tiers de confiance. Elle ne constitue toutefois pas, à ce stade, une clé de répartition définitive. Les hypothèses devront être testées sur les cas d'usage, puis confrontées aux coûts réels et aux contributions effectives des partenaires.

Conclusion

L'IA agentique va transformer les conditions d'accès au marché dans la mobilité et le tourisme. L'enjeu pour les acteurs européens n'est pas de s'y opposer, mais de définir collectivement les règles permettant aux agents IA d'agir dans un cadre fiable, traçable, interopérable et souverain. La trajectoire est concrète : identifier les agents, attester les offres, coordonner les parcours et capitaliser sur Gen4Travel pour démontrer la valeur, avant d'élargir progressivement le cadre à l'échelle européenne. La priorité n'est plus de produire un document institutionnel exhaustif, mais de donner aux partenaires un outil d'aide à la décision et un cap partagé.

Annexes

Glossaire et synthèse réglementaire

Annexe 1 : Glossaire

Terme	Définition
Agent IA	Système autonome agissant pour un utilisateur : recherche, comparaison, recommandation, réservation, modification.
Assistant IA	Interface conversationnelle ou applicative avec laquelle l'utilisateur exprime son intention, reçoit les résultats et valide les actions. Elle peut mobiliser un ou plusieurs agents IA spécialisés.
Distribution agentique	Mode de distribution dans lequel l'agent du client interroge et sollicite les fournisseurs.
Client-vers-entreprise	Logique où c'est l'agent du client qui interroge les fournisseurs, et non l'inverse.
Offre attestée	Offre dotée d'une provenance, d'une fraîcheur et de règles d'exposition vérifiables.
Registre d'agents	Annuaire identifiant les agents, leurs éditeurs, leurs droits et leurs niveaux de confiance.
Orchestration	Coordination d'un parcours multi-acteurs sans centralisation de la donnée ni du client.
Data space	Cadre de confiance pour partager et utiliser des données entre acteurs, sans base centralisée.
Auto-préférence	Biais par lequel un intermédiaire favorise ses propres offres ou partenaires.
Indépendant du modèle	Propriété d'un dispositif fonctionnant quel que soit le modèle d'IA sous-jacent.
Agence de voyage / intermédiaire de distribution	Acteur métier distinct de l'agent IA, pouvant intervenir dans la vente, la réservation ou l'assemblage de prestations selon son rôle et le cadre juridique applicable.
Mandat du voyageur	Preuve qu'un agent agit pour un voyageur ou une organisation selon une finalité, une durée, des opérations autorisées et des limites explicites et révocables.
Réversibilité	Capacité à changer un composant technique ou un fournisseur sans perte de droits, de connexions, de traçabilité ni de continuité opérationnelle.

Annexe 2 : Synthèse réglementaire (repères)

Texte	Portée pour le cadre	Statut (repère)
AI Act	Approche par les risques ; transparence, gouvernance et supervision des systèmes d'IA	Entré en vigueur le 1er août 2024 ; applicable depuis le 2 août 2026 pour l'essentiel, avec certaines échéances ultérieures
Data Act	Accès et partage des données ; conditions d'usage	Applicable depuis septembre 2025
Data Governance Act	Cadre des espaces européens de données	Applicable depuis 2023
eIDAS 2.0	Identité numérique européenne, portefeuille d'identité (EUDI Wallet), authentification et attestations électroniques de confiance	En vigueur depuis mai 2024 ; déploiement progressif des EUDI Wallets à partir de 2026
RGPD	Protection des données personnelles, minimisation, consentement	En vigueur
DMA	Encadrement des grandes plateformes (gatekeepers)	En vigueur
LOM (art. 28) & données de mobilité	Ouverture et partage des données de mobilité	Cadre national et sectoriel

Remerciements aux contributeurs

Cette note stratégique est le fruit d'un travail collectif mené dans le cadre du groupe de travail « Souveraineté de la distribution des services de mobilité et touristiques à l'ère des agents IA», piloté par EONA-X.

EONA-X remercie chaleureusement l'ensemble des partenaires ayant contribué aux différents ateliers du groupe de travail. Par le partage de leurs expertises, de leurs retours d'expérience et de leurs perspectives métiers et technologiques, leurs contributions ont permis d'enrichir les réflexions et de construire progressivement les analyses et orientations présentées dans cette note.

Accor
- Gilles Estord

Air France-KLM
- Virgile Boëssé
- Maxime Boussard
- Sixtine Thirion

Beti
- Pierre Chehwan

Capgemini
- Emmanuelle Brodard
- Nicolas Brunel

Digital New Deal
- Olivier Dion
- Arno Pons

G7
- Claude Boinnot
- Zineb Essahli

Inria
- Sylvain Gitton

Instant System
- Mohammed-Amine Ait Ouahmed
- Clémence Castell
- Yann Hervouet
- Xavier Lecomte

LINAGORA
- Benjamin Bellamy
- Florian Mondon
- Andrzej Neugebauer

SNCF
- Angélique Bidault-Verliac

EONA-X
- Titouan Fortin
- Simon Girardeau
- Nicolas Karageuzian
- Mélanie Veissier

Nous remercions également l'ensemble des représentants des organisations membres ayant participé aux échanges, aux travaux préparatoires et aux différentes étapes de consolidation de cette note stratégique.

EONA-X
21, avenue de Messine
75008 Paris
contact@eona-x.eu
eona-x.eu