PROGRAMME DE FORMATION MIXTE

Utiliser l'IA générative de façon responsable dans la relation client et la communication d'un établissement touristique

ChatGPT, Gemini et assistants personnalisés, selon la méthode 4D

Cette action de formation de 18 heures 30 permet aux professionnels du tourisme de comprendre le fonctionnement de l'IA générative et de l'intégrer dans leurs pratiques de relation client et de communication : messages et emails clients, mot d'accueil, livret d'accueil, programme de visite, réponses aux avis, contenus pour le site et les réseaux sociaux.

Elle forme à un usage **responsable** de ces outils : protection des données personnelles des clients (RGPD), confidentialité des données de l'établissement, fiabilité des informations transmises, esprit critique, impact environnemental et dépendance aux fournisseurs. Elle contribue ainsi à l'obligation de maîtrise de l'IA prévue à l'article 4 du règlement (UE) 2024/1689, qui impose aux entreprises utilisant des systèmes d'IA de garantir à leur personnel un niveau suffisant de maîtrise de ces outils.

Bénéfice attendu : un gain de temps estimé à une ou deux heures par semaine sur les tâches rédactionnelles, sans perte de qualité ni de personnalisation de la relation client.

Durée	18 heures 30 : parcours en ligne tutoré de 11 heures 30 (visioconférence de lancement de 30 minutes et parcours asynchrone de 11 heures) et une journée en présentiel de 7 heures
Période de réalisation	2 mois
Modalité	Formation mixte (blended), pédagogie inversée
Effectif	12 stagiaires maximum par session
Nature de l'action	Action de formation (article L. 6313-2 du Code du travail). Formation non diplômante, ne conduisant pas à une certification professionnelle
Tarif	3 000 € net par session. Prestation de formation professionnelle exonérée de TVA : art. 261, 4-4° a du CGI (en cours de codification à l'art. L. 213-93 du CIBS). Ce tarif est donc net.

Public visé et prérequis

Public visé

- Propriétaires, gérants et directeurs d'établissements touristiques
- Chefs de réception et personnel en contact avec la clientèle
- Personnel en charge du marketing et de la communication

Prérequis

- Exercer une fonction en relation avec la clientèle ou en charge de la communication d'un établissement touristique
- Maîtriser l'outil informatique et la navigation internet
- Connaître les éléments de la stratégie marketing de sa structure
- Disposer d'un ordinateur portable et d'un accès internet

- Disposer d'un compte ChatGPT, Gemini, Claude ou Vibe gratuit, qui peut être créé pendant la formation. Un abonnement payant est conseillé pour la création d'assistants personnalisés (module 8 et journée en présentiel) ; il peut être limité aux mois de la formation

Les prérequis et le niveau de départ sont vérifiés par un questionnaire de positionnement.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

Objectif	Dimension 4D	Modules
O1. Expliquer le fonctionnement d'un modèle de langage (LLM) et ses limites (erreurs, biais, dépendance aux données) pour identifier les usages pertinents dans son établissement	Délégation	2, 4, 10
O2. Choisir un outil d'IA générative adapté à son établissement selon des critères d'usage, de coût et de confidentialité des données	Délégation, Diligence	3, 5, 11
O3. Rédiger des consignes (prompts) structurées selon les 7 dimensions du prompt pour produire des contenus de relation client et de communication	Description	6, bibliothèque
O4. Constituer le corpus éducationnel de l'établissement en excluant les données personnelles des clients et les informations confidentielles	Description, Diligence	7, présentiel
O5. Créer et paramétrer un assistant personnalisé dédié à une tâche de relation client (mot d'accueil, réponse aux emails, programme de visite)	Description	8, présentiel
O6. Vérifier la fiabilité des productions de l'IA avant leur diffusion aux clients (vérifier, sourcer, challenger ses assistants)	Discernement	6, 10, présentiel
O7. Rédiger une charte d'usage de l'IA pour son établissement intégrant la protection des données (RGPD), la confidentialité et l'éthique	Diligence	8, 10, présentiel
O8. Identifier les effets de l'IA sur les métiers, sur les attentes des clients et sur l'organisation de l'établissement	Délégation	4, 9

Le fil conducteur : la méthode 4D

Le programme est structuré par le cadre AI Fluency, dit des « 4D », qui décrit quatre compétences pour travailler avec une IA de façon efficace, éthique et sûre. Chaque module est rattaché à l'une de ces dimensions.

Dimension	Application à la relation client	Modules
Délégation	Décider ce que l'on confie à l'IA, ce que l'on fait avec elle et ce qui doit rester humain	2, 3, 4, 5, 9

Dimension	Application à la relation client	Modules
Description	Formuler une demande précise et fournir le bon contexte : prompt, corpus éducationnel, assistant	6, 7, 8
Discernement	Évaluer les productions de l'IA : exactitude, pertinence, ton, sens critique	6, 10, présentiel
Diligence	Assumer la responsabilité de l'usage : données personnelles, confidentialité, éthique, impact environnemental	7, 8, 10, 11, présentiel

Cadre AI Fluency élaboré par Rick Dakan (Ringling College of Art and Design) et Joseph Feller (University College Cork), développé avec Anthropic (aifluencyframework.org). Les supports de la formation sont des créations originales du formateur.

Usage responsable, RGPD et éthique tout au long du parcours

Ces questions ne sont pas cantonnées à un module : elles sont abordées tout au long du parcours, puis approfondies lors de la journée en présentiel.

Thème	Séquences concernées
Données confiées à l'outil et confidentialité	Module 5 (choix du LLM, donnée d'éducation), module 7 (précautions et limites), présentiel séquence 1
Protection des données personnelles (RGPD), données confiées à un acteur tiers hors Union européenne	Module 10, présentiel séquences 1 et 3
Fiabilité des productions, esprit critique, vérification	Module 6 (exercice), module 10, présentiel séquence 2 (analyse et optimisation des assistants)
Charte de bonnes pratiques, hygiène IA des équipes	Module 8, module 10 (création de sa charte IA), présentiel séquence 3
Coût énergétique et écologique, dépendance à un acteur tiers	Module 10
Effets sur l'emploi, les métiers et l'organisation, accompagnement du changement	Module 9, présentiel séquence 3

Contenu de la formation

Visioconférence de lancement (30 minutes, synchrone)

- Présentation du déroulé, des objectifs et des modalités d'évaluation
- Questionnaire de positionnement
- Prise en main de la plateforme de formation

Parcours en ligne tutoré (11 heures, asynchrone)

Chaque module associe des vidéos, des démonstrations sur écran (screencasts), des fiches pédagogiques et des ressources externes, et se termine par un quiz. Les durées indiquent le temps des contenus ; le temps estimé des travaux demandés est précisé séparément. Rythme conseillé : au moins une heure et demie par semaine.

1. Introduction (21 min)

Dimension 4D : toutes

a. Vidéo : bienvenue, objectifs et intérêt de la formation
b. Vidéo : conseils pour réussir son apprentissage en ligne
c. Vidéo : ce dont vous allez avoir besoin
d. Vidéo : présentation du formateur
e. Guide pour réussir sa formation en ligne
f. Quiz

2. Comprendre l'intelligence artificielle (44 min)

Dimension 4D : Délégation

a. Vidéo : définition de l'intelligence artificielle
b. Vidéo : les différentes IA, focus sur les IA génératives et les LLM
c. Vidéo : histoire de l'IA
d. Vidéo : pourquoi l'IA générative se diffuse si rapidement
e. Vidéo : fonctionnement d'un LLM
f. Vidéo : les 10 termes à maîtriser
g. Fiches pédagogiques et ressources externes
h. Quiz

> Point de vigilance : comprendre qu'un LLM produit un texte probable et non une information vérifiée, ce qui fonde l'obligation de relecture de tout contenu destiné à un client.

3. Les outils principaux : ChatGPT et Gemini (1h01 min)

Dimension 4D : Délégation

a. Vidéo : présentation des deux acteurs, OpenAI et Google
b. Vidéo : focus sur ChatGPT
c. Vidéo : focus sur Gemini
d. Vidéo : comparatif ChatGPT et Gemini, lequel choisir ?
e. Screencast : création du compte ChatGPT et découverte de l'interface
f. Screencast : création du compte Gemini et découverte de l'interface
g. L'approche 4 D, un peu de methodologie
h. Fiches pédagogiques et ressources externes
i. Quiz

4. Les usages de l'IA dans le tourisme (40 min)

Dimension 4D : Délégation

a. Vidéo : usages par les vacanciers et les voyageurs
b. Vidéo : usages par les prestataires
c. Vidéo : usages par les institutionnels
d. Vidéo : gains de productivité
e. Vidéo : gains de créativité
f. Fiches pédagogiques et ressources externes
g. Quiz

5. Les enjeux de l'utilisation de l'IA dans son établissement (21 min)

Dimension 4D : Délégation, Diligence

a. Vidéo : le choix du LLM
b. Vidéo : la donnée d'éducation
c. Vidéo : l'art de poser la question, le prompt
d. Fiches pédagogiques et ressources externes
e. Quiz

> Point de vigilance : choisir son outil et les données qu'on lui confie engage l'établissement : la confidentialité fait partie des critères de choix.

6. Rédiger un bon prompt (1 h 24)

Dimension 4D : Description, Discernement

a. Vidéo : présentation du prompt
b. Vidéo : conseils pour bien rédiger un prompt
c. Vidéo : les 7 dimensions du prompt
d. Screencast : exemples de prompts
e. Vidéo : les dimensions du prompt pour la génération d'images
f. Screencast : exemples de prompts pour les images
g. Vidéo : techniques avancées
h. Fiches pédagogiques et ressources externes
i. Quiz
j. Exercice : rédaction de prompts

Travaux demandés : exercice de rédaction de prompts, avec comparaison et amélioration des résultats obtenus (temps estimé : 30 min).

7. La donnée, clé de voûte de la réussite (44 min)

Dimension 4D : Description, Diligence

a. Vidéo : pourquoi la donnée est importante
b. Vidéo : quel type de donnée, quel format
c. Screencast : création et utilisation du corpus éducationnel
d. Vidéo : précautions et limites
e. Modèles et gabarits pour la création de son corpus éducationnel
f. Fiches pédagogiques et ressources externes
g. Quiz
h. Mise en pratique : créer son propre corpus éducationnel

Travaux demandés : création du corpus éducationnel de son établissement, analysé ensuite lors de la journée en présentiel (temps estimé : 40 min).

> Point de vigilance : le corpus ne doit contenir ni données personnelles de clients, ni données bancaires, ni informations confidentielles sur les salariés.

8. Créer des assistants personnalisés (1 h 46)

Dimension 4D : Description, Diligence

a. Vidéo : présentation des GPTs (compte payant)
b. Vidéo : création d'un assistant (ou skills) pour son établissement
c. Vidéo : un ensemble d'assistants pour chaque service de l'établissement

d. Screencast : création d'un assistant pour la réception
e. Screencast : création d'un assistant pour le marketing
f. Screencast : transposition à d'autres services (ressources humaines, procédures)
g. Screencast : transposition à d'autres services (organisation, qualité)
h. Vidéo : former ses équipes à l'utilisation des LLM : charte de bonnes pratiques, hygiène IA, conseils d'utilisation
i. Fiches pédagogiques et ressources externes
j. Quiz
k. Mise en pratique : créer son propre assistant

Travaux demandés : création d'un assistant dédié à une tâche de relation client, analysé ensuite lors de la journée en présentiel (temps estimé : 40 min).

> Point de vigilance : un assistant partagé en équipe diffuse les bonnes comme les mauvaises pratiques : les règles d'usage doivent être posées dès sa création.

9. Prospective (34 min)

Dimension 4D : Délégation

a. Vidéo : effets sur l'emploi et sur les métiers
b. Vidéo : évolution des comportements et des attentes des voyageurs
c. Vidéo : évolution de l'organisation des entreprises
d. Vidéo : les agents, prochaine évolution après les assistants
e. Vidéo : les robots humanoïdes, l'exemple d'Optimus (Tesla)
f. Fiches pédagogiques et ressources externes
g. Quiz

10. Les limites et points d'attention : usage responsable et éthique (43 min)

Dimension 4D : Discernement, Diligence

a. Vidéo : un coût énergétique et écologique important
b. Vidéo : dépendre d'un acteur tiers
c. Vidéo : les freins à l'efficacité de l'IA
d. Vidéo : confier ses données à un acteur tiers, souvent américain : enjeux RGPD
e. Vidéo : fiabilité des productions : prendre du recul, exercer son sens critique, sourcer, vérifier, challenger ses assistants
f. Fiches pédagogiques et ressources externes
g. Quiz
h. Mise en pratique : créer sa propre charte IA

Travaux demandés : rédaction de la charte d'usage de l'IA de son établissement, finalisée lors de la journée en présentiel (temps estimé : 30 min).

11. Les autres outils (32 min)

Dimension 4D : Délégation, Diligence

a. Vidéo : les autres LLM
b. Screencast : Perplexity
c. Screencast : les métaplateformes, l'exemple du français Dust
d. Fiches pédagogiques et ressources externes
e. Quiz

12. Conclusion (13 min)

Dimension 4D : toutes

a. Vidéo : conclusion
b. Vidéo : remerciements

Total du parcours asynchrone : 9 h 07 de contenus et 2 h de travaux demandés, soit 11 h 07, arrondi à 11 heures.

Ressource complémentaire : bibliothèque de prompts

Exemples commentés de prompts et de cas d'usage, accessibles pendant et après la formation.

Relation client : refaire le livret d'accueil ; proposer un programme de visite à un client ; rédiger un mot d'accueil personnalisé ; réécrire les emails de confirmation de réservation et les emails avant et après le séjour ; rédiger une newsletter ; répondre aux avis en ligne.

Communication : rédiger un article de blog ; refaire la page d'accueil et la FAQ du site ; construire un programme de publications pour les réseaux sociaux ; rédiger une publication Instagram à partir d'un visuel.

Marketing appliqué à la relation client : trouver le nom d'un service ; générer une image ou une vidéo ; analyser les études des institutionnels (par exemple, identifier ce qui manque à son offre pour accueillir une clientèle britannique) ; créer un persona.

Journée en présentiel : mise en application et enjeux (7 heures)

Objectif de la journée : perfectionner l'usage de l'IA générative dans un cadre professionnel, à partir des corpus, assistants et chartes produits par les stagiaires pendant le parcours en ligne, et en maîtriser les enjeux organisationnels, éthiques et réglementaires.

Séquence	Durée	Contenu
1. Comprendre et organiser la donnée	2 h	L'importance du corpus éducationnel Création d'un corpus pour son établissement et pour ses services Analyse et amélioration des corpus créés par les stagiaires pendant le parcours en ligne **Confidentialité, partage et transmission de la donnée :** données personnelles des clients, données confidentielles de l'établissement, choix des réglages et des offres
2. Créer et organiser des assistants	2 h 30	Mode de fonctionnement et configuration des assistants Création d'un assistant simple : rédaction d'un mot d'accueil pour ses clients Création d'assistants avec corpus pour ses services : réponse aux emails, programme de visites, réseaux sociaux Analyse des assistants créés par les stagiaires, **tests de fiabilité** et optimisation

Séquence	Durée	Contenu
3. Organiser son espace numérique intelligent	2 h	Organiser la collaboration des équipes avec les assistants **Cadrer la méthode, l'éthique et la confidentialité :** finalisation de la charte d'usage de l'IA, règles communes à l'équipe, protection des données (RGPD), responsabilité humaine sur les messages envoyés aux clients Accompagner le changement dans l'équipe Organisation des comptes (un compte payant par service conseillé)
4. Évaluation et conclusion	30 min	Évaluation des acquis Bilan de la formation et questionnaire de satisfaction

Évaluation et suivi

Évaluation des acquis

- **Avant la formation :** questionnaire de positionnement lors de la visioconférence de lancement
- **Pendant le parcours en ligne :** quiz à la fin de chaque module ; travaux pratiques (prompts, corpus éducationnel, assistant, charte IA) déposés sur la plateforme
- **Pendant la journée en présentiel :** analyse commentée par le formateur des corpus, assistants et chartes produits par chaque stagiaire
- **En fin de formation :** évaluation des acquis au regard des objectifs O1 à O8 à partir des productions du stagiaire et d'un formulaire d'évaluation ; les résultats figurent sur l'attestation de fin de formation

Évaluation de la satisfaction

Un questionnaire de satisfaction est rempli par le stagiaire en fin de formation.

Suivi de l'exécution

- Parcours en ligne : relevé de connexion et de progression issu de la plateforme
- Visioconférence de lancement : relevé de présence
- Journée en présentiel : feuille d'émargement
- Remise d'un certificat de réalisation et d'une attestation de fin de formation

Assistance technique et pédagogique pendant le parcours en ligne

- Parcours tutoré : les stagiaires échangent entre eux et avec le formateur tout au long de leur progression
- Contact du formateur : formation@artiref.com, réponse sous 2 jours ouvrés
- Assistance technique : formation@artiref.com ou 02 85 52 17 69

Organisation de la formation

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie inversée : apports théoriques et méthodologiques en ligne, mise en application en présentiel
- Pédagogie pratique et participative fondée sur des exemples concrets, des mises en situation et des exercices
- Ateliers pratiques conduits sur les cas réels des stagiaires et de leur établissement

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne : vidéos, screencasts, fiches pédagogiques, quiz, ressources externes, modèles de corpus éducationnel
- Support de formation remis au format numérique à l'issue de la formation
- Fiches pédagogiques remises au format papier pendant la journée en présentiel

Équipe pédagogique

Thomas Yung est ancien propriétaire et gérant d'un hôtel 2 étoiles et fondateur de My Hotel Reputation, société spécialisée dans la gestion des avis en ligne des hôtels et campings. Il intervient en conseil et en formation sur les enjeux du web, de la relation client numérique et de l'intelligence artificielle pour l'hôtellerie et le tourisme.

Il enseigne depuis 2011 à l'Université d'Angers, auprès des étudiants en tourisme de l'ESTHUA, où il est professeur associé (6 promotions, 500 étudiants, près de 200 heures de cours par an). Il y a créé en 2024 un module « IA dans les métiers de l'accueil et du tourisme ».

Il est coauteur du livre « Les outils du web hôtelier » (éditions BPI), chroniqueur pour le journal Décisions HPA (plus de 60 chroniques publiées), administrateur du RDI (Réseau de Développement de l'Innovation, Pays de la Loire) et diplômé de l'Université de Bristol en développement touristique. Il a 30 ans d'expérience comme formateur aux métiers de l'hôtellerie et du numérique.

Délais d'accès

La date de début est fixée avec l'entreprise en fonction de ses besoins, de ses préférences et de ses contraintes. L'inscription doit intervenir au plus tard 30 jours avant le démarrage, afin de permettre le dépôt de la demande de prise en charge auprès de l'OPCO avant le début de la formation.

Conditions de suivi du parcours en ligne

Le stagiaire doit disposer d'un ordinateur récent et d'une connexion internet de bonne qualité. Il doit pouvoir consacrer au moins une heure et demie par semaine au parcours, au calme, sans téléphone ni clientèle, par séquences d'au moins 30 minutes.

Accessibilité et handicap

Nous favorisons l'accès à nos formations des personnes en situation de handicap, afin de garantir l'égalité des droits et des chances. Vous êtes en situation de handicap et souhaitez suivre cette formation ? Contactez notre référent handicap, Thomas Yung (formation@artiref.com), pour étudier ensemble les adaptations possibles.

Tarif

3 000 € net par session, 12 stagiaires maximum. Prestation de formation professionnelle exonérée de TVA : art. 261, 4-4° a du CGI (en cours de codification à l'art. L. 213-93 du CIBS). Ce tarif est donc net.

Programme mis à jour le 29 septembre 2026