PROGRAMME DE FORMATION EN LIGNE

Intégrer l'IA générative de façon responsable dans les activités d'un établissement touristique

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

Cette action de formation en ligne de 11 heures permet aux professionnels du tourisme de comprendre le fonctionnement de l'IA générative, et plus particulièrement de ChatGPT, de l'intégrer dans leurs processus et de l'utiliser pour gagner du temps au quotidien. Elle traite des enjeux liés à la donnée et à la confidentialité, de la construction d'un corpus éducationnel et du fonctionnement des assistants personnalisés, avec pour finalité la création d'une cohorte d'assistants qui accompagnent les équipes dans leurs tâches : réception et relation client, marketing et communication, ressources humaines, organisation et qualité.

Elle forme à un usage **responsable** de ces outils : protection des données personnelles des clients et des salariés (RGPD), confidentialité des données de l'établissement, fiabilité des productions, 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 sur les tâches rédactionnelles et organisationnelles récurrentes, grâce à des assistants construits à partir des données de l'établissement et encadrés par des règles d'usage.

Durée	11 heures de parcours en ligne : 8 heures 47 de contenus et 2 heures 20 de travaux demandés
Période de réalisation	2 mois
Modalité	Formation 100 % à distance (FOAD), sous forme de MOOC, en accès individuel et à rythme libre.
Versions	Trois déclinaisons sectorielles : hôtels, campings, restaurants
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	À partir de 299 € net par apprenant. 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

- Chefs d'entreprise, exploitants, directeurs et dirigeants d'hôtels, de campings et de restaurants
- Équipes opérationnelles : réceptionnistes, commerciaux, personnel en relation avec la clientèle
- Personnel en charge du marketing et de la communication

Prérequis

- Maîtriser l'outil informatique et internet
- Avoir une bonne connaissance de son établissement, de son positionnement et de ses enjeux, ainsi que de son métier et des compétences techniques et relationnelles qu'il requiert

- Disposer d'un ordinateur avec un accès internet
- Disposer d'un compte ChatGPT ; un abonnement payant est nécessaire pendant la formation pour la création d'assistants personnalisés (module 8)

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 les métiers du tourisme	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 réaliser des tâches professionnelles concrètes	Description	6, bibliothèque
O4. Constituer le corpus éducationnel de l'établissement en excluant les données personnelles et les informations confidentielles	Description, Diligence	5, 7
O5. Créer et paramétrer des assistants personnalisés dédiés aux tâches des différents services de l'établissement (réception, marketing, ressources humaines, organisation)	Description	8
O6. Vérifier la fiabilité des productions de l'IA avant leur utilisation (vérifier, sourcer, challenger ses assistants)	Discernement	6, 10
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
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 dans l'établissement	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 dans l'établissement	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
Diligence	Assumer la responsabilité de l'usage : données personnelles, confidentialité, éthique, impact environnemental	5, 7, 8, 10, 11

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.

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

Contenu de la formation

Parcours en ligne (11 heures, asynchrone)

Le parcours comprend 12 modules. Chaque module associe des vidéos courtes, des démonstrations sur écran (screencasts), des fiches pédagogiques au format PDF 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.

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 (1h01min)

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 (48 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, déposé sur la plateforme (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 : création d'un assistant pour les ressources humaines et les procédures
g. Screencast : création d'un assistant pour l'organisation et la 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 métier, déposé sur la plateforme (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, déposée sur la plateforme (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 et de cas d'usage

Exemples pratiques de prompts dans le secteur, présentés et expliqués par le formateur, 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.

Marketing : trouver le nom d'un service ou d'un produit ; générer une image ou une vidéo ; analyser les documents des institutionnels sur l'activité touristique de la région (par exemple, identifier ce qui manque à son offre pour accueillir une clientèle britannique) ; analyser l'offre de son territoire ; réaliser une étude de marché ; créer un persona.

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.

Ressources humaines : processus de recrutement ; fiche de poste ; procédure opérationnelle (arrivée, hébergement à blanc) ; rubrique recrutement du site ; parcours de préintégration par email des nouvelles recrues ; newsletter hebdomadaire thématique.

Organisation des opérations : nouvelle carte du restaurant ; relecture des contrats et des CGV ; planning d'animation adapté à une clientèle étrangère ; audit à partir du site internet ; aide au document unique d'évaluation des risques (DUERP).

Commercialisation : offre spéciale pour l'intersaison ; analyse des contrats des distributeurs (Booking.com par exemple) ; relecture et optimisation des conditions de réservation ; consolidation de la stratégie commerciale ; optimisation du taux de conversion des pages du site.

> Point de vigilance : les usages en ressources humaines et en relecture de contrats impliquent des données personnelles de salariés ou des engagements juridiques : les règles de confidentialité et de validation humaine vues aux modules 7, 8 et 10 s'y appliquent pleinement.

Évaluation et suivi

Évaluation des acquis

- **Avant la formation :** questionnaire de positionnement
- **Pendant le parcours :** quiz à la fin de chaque module, composé de questions objectives sur le contenu du module ; un score minimal de 70 % est nécessaire pour valider le module et passer au suivant ; en cas d'erreur, la bonne réponse est donnée immédiatement
- **Travaux pratiques :** prompts, corpus éducationnel, assistant personnalisé et charte IA réalisés au fil du parcours
- **En fin de formation :** évaluation des acquis au regard des objectifs O1 à O8 à partir des quiz et des travaux du stagiaire ; 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 et justification de l'assiduité

- Relevé de connexion et de progression issu de la plateforme : temps passé, modules validés et quiz réalisés
- Traçabilité des travaux pratiques et du temps consacré aux exercices.
- Remise d’un certificat de réalisation et d’une attestation de fin de formation.

Assistance technique et pédagogique

- Contact du formateur pour toute question pédagogique : 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 pratique fondée sur l'expertise du formateur et sur des exemples concrets du secteur
- Apports transmis sous forme de vidéos courtes et de démonstrations sur écran
- Exercices pratiques sur l'art du prompt, le corpus éducationnel et la création d'assistants

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne : vidéos, screencasts, fiches pédagogiques au format PDF, quiz, ressources externes, modèles de corpus éducationnel
- Bibliothèque de prompts et de cas d'usage

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

L'accès à la formation en ligne est immédiat.

Conditions de suivi du parcours en ligne

Le stagiaire doit disposer d'un ordinateur récent et d'une connexion internet de bonne qualité. Le stagiaire dispose de 2 mois pour réaliser les 11 heures de parcours à son rythme. Il est recommandé de prévoir des séquences de travail d’au moins 30 minutes, dans des conditions permettant de se consacrer pleinement à la formation.

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

À partir de 299 € net par apprenant. 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