PROGRAMME DE FORMATION

IA générative avancée : organiser ses données et créer des assistants personnalisés dans le tourisme

Formation d'une journée, niveau 2, selon la méthode 4D

Cette action de formation de 7 heures s'adresse aux professionnels de l'hébergement touristique qui maîtrisent déjà les bases de l'IA générative et la rédaction de prompts. Elle est consacrée à la structuration des données de l'établissement, à la création de corpus éducationnels et au paramétrage d'assistants personnalisés capables d'accompagner les équipes dans des tâches métiers ciblées.

L'approche est volontairement opérationnelle : la journée est centrée sur la construction, le test et l'organisation d'assistants à partir des besoins réels de l'établissement, avec une attention particulière portée à la **confidentialité**, au **partage des données**, à la **fiabilité des productions** et à la **responsabilité humaine**. 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 : repartir avec une méthode, un corpus structuré et un ou plusieurs assistants personnalisés testés sur des cas concrets, ainsi qu'un cadre d'usage permettant de les intégrer dans l'organisation de l'établissement.

Durée	7 heures (1 journée)
Horaires indicatifs	9 h 30 à 17 h 30, avec une pause déjeuner d'une heure
Modalité	Formation en présentiel, en intra ou interentreprises
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
Orientation pédagogique	Formation avancée, pratique et participative, centrée sur la donnée, les assistants personnalisés et les cas métiers des participants
Tarif	250 € net par personne pour la journée de 7 heures, minimum 6 personnes. 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'hébergements touristiques
- Chefs de réception et collaborateurs en contact avec la clientèle
- Équipes en charge du marketing, de la communication ou de l'organisation interne

Prérequis

- Avoir suivi la formation de niveau 1 « IA générative et ChatGPT appliqués à la relation client et à la communication touristique » ou disposer d'un niveau équivalent, vérifié par un test de positionnement
- Maîtriser les principes d'un prompt structuré et savoir améliorer une réponse par itérations
- Connaître les principaux éléments de la stratégie, des services et de l'organisation de sa structure
- Disposer d'un ordinateur portable et d'un accès internet

- Disposer d'un compte ChatGPT payant permettant la création d'assistants personnalisés

Objectifs pédagogiques

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

Objectif	Dimension 4D	Séquences
O1. Identifier, sélectionner et structurer les données utiles à un usage professionnel de l'IA dans son établissement	Délégation, Description	1, 2
O2. Constituer un corpus éducationnel adapté à un établissement ou à un service, en excluant les données personnelles et les informations confidentielles non nécessaires	Description, Diligence	2
O3. Créer et paramétrer un assistant personnalisé à partir d'un objectif métier, de consignes structurées et d'un corpus de référence	Description	3
O4. Tester la fiabilité d'un assistant, repérer ses limites et améliorer ses consignes, ses données et ses règles de fonctionnement	Discernement	3, 5
O5. Organiser une cohorte d'assistants adaptés à plusieurs usages ou services : relation client, communication, recrutement, organisation interne	Délégation	4
O6. Définir des règles de partage, de confidentialité, de validation humaine et de responsabilité pour l'utilisation des assistants par les équipes	Diligence	2, 4
O7. Construire un plan d'intégration des assistants dans l'organisation de l'établissement et accompagner leur prise en main par les collaborateurs	Délégation, Diligence	4, 5

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. Au niveau 2, ces compétences sont appliquées à la conception d'assistants et à leur usage par les équipes.

Dimension	Application aux assistants	Séquences
Délégation	Identifier les tâches récurrentes qui justifient un assistant, définir le périmètre de chaque assistant et ce qui doit rester humain	1, 4
Description	Structurer les données, construire le corpus, rédiger la mission, les consignes, le ton et les limites de l'assistant	2, 3
Discernement	Tester l'assistant, vérifier l'usage qu'il fait du corpus, repérer ses limites et l'améliorer	3, 5

Dimension	Application aux assistants	Séquences
Diligence	Décider ce qui peut être confié à l'outil, poser les règles de partage, de validation humaine et de responsabilité	2, 4

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 de la journée

Ces questions ne sont pas cantonnées à une séquence : elles accompagnent chaque étape de la conception et du déploiement des assistants.

Thème	Séquences concernées
Données personnelles (RGPD), confidentialité, ce qui peut ou ne peut pas être confié à l'outil	Séquence 2
Limites et règles de réponse de l'assistant	Séquence 3
Fiabilité des productions, tests et amélioration	Séquences 3 et 5
Accès, comptes, partage et responsabilité humaine	Séquence 4
Méthodes, éthique, validation des contenus, entretien des corpus	Séquence 4
Accompagnement des équipes et plan de déploiement	Séquences 4 et 5

Contenu de la formation

1. Positionnement et rappels opérationnels (30 min)

Dimension 4D : Délégation

- Validation du niveau de départ : usages actuels, maîtrise du prompt et attentes des participants
- Rappel ciblé : structure d'un bon prompt, importance du contexte et de la donnée de référence
- Différence entre une conversation ponctuelle et un assistant conçu pour une tâche récurrente
- Identification des tâches métiers qui justifient la création d'un assistant

2. Organiser la donnée et construire un corpus éducationnel (2 h)

Dimension 4D : Description, Diligence

- Identifier les données utiles : informations sur l'établissement, services, procédures, offres, ton rédactionnel et règles métier
- Choisir les bons formats et structurer les informations pour qu'elles soient exploitables par l'assistant
- Créer un corpus pour l'établissement puis le décliner selon les besoins des différents services
- Atelier : constitution ou amélioration d'un corpus à partir des documents et des cas des participants
- **Confidentialité, données personnelles, partage et transmission :** déterminer ce qui peut ou ne peut pas être confié à l'outil

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

3. Créer, tester et optimiser des assistants personnalisés (2 h 30)

Dimension 4D : Description, Discernement

- Comprendre le fonctionnement et les principaux paramètres d'un assistant personnalisé
- Définir sa mission, ses consignes, son ton, ses limites et ses règles de réponse
- Associer un corpus de référence et vérifier la manière dont l'assistant l'utilise
- Atelier : création d'un assistant simple, par exemple pour rédiger un mot d'accueil ou répondre à une demande client
- Créer des assistants spécialisés pour différents besoins : emails, programme de visite, réseaux sociaux, recrutement ou procédures internes

4. Organiser les assistants dans l'établissement (1 h 30)

Dimension 4D : Délégation, Diligence

- Structurer une cohorte d'assistants : rôle de chacun, périmètre, utilisateurs et données associées
- Organiser la collaboration des équipes : accès, comptes, partage, règles communes et responsabilité humaine
- **Cadrer les méthodes, la confidentialité et l'éthique :** validation des contenus, entretien des corpus et bonnes pratiques

> 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.

5. Évaluation et conclusion (30 min)

Dimension 4D : toutes

- Présentation et test d'un assistant réalisé pendant la journée : objectif, corpus, consignes et résultats
- Évaluation des acquis, axes d'amélioration et plan d'action pour le déploiement dans l'établissement

Assistants et cas métiers travaillés pendant la journée

Domaine	Exemples d'assistants et d'applications
Relation client	Assistant de réponse aux demandes clients ; mot d'accueil personnalisé ; harmonisation du ton et des informations transmises
Réservation et emails	Assistant de réponse aux emails récurrents ; préparation de messages avant séjour ; aide à la reformulation et à la personnalisation
Conciergerie	Assistant de programme de visite utilisant les informations de l'établissement et les contraintes communiquées par le client
Marketing et réseaux sociaux	Assistant éditorial pour préparer, adapter ou décliner des contenus à partir du positionnement, du ton et des offres de l'établissement
Ressources humaines	Assistant de recrutement ou de préparation de contenus RH à partir de règles et de documents validés par l'établissement
Organisation interne	Assistant de procédures ou d'aide aux équipes, construit à partir de documents internes sélectionnés et d'un cadre d'usage défini

> Point de vigilance : les participants apprennent à maîtriser les données confiées à l'assistant, à tester ses réponses, à maintenir son corpus à jour et à conserver une validation humaine avant toute utilisation sensible ou diffusion auprès d'un client.

Évaluation et suivi

Évaluation des acquis

- **Au démarrage :** test de positionnement et validation des prérequis, notamment sur la maîtrise du prompt
- **Pendant la formation :** observation des manipulations, analyse des corpus, tests et optimisation des assistants créés
- **En fin de formation :** présentation d'un assistant opérationnel et vérification de sa cohérence avec l'objectif métier, les données et les règles d'usage définies, au regard des objectifs O1 à O7 ; 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

- Feuille d'émargement pour la journée de formation
- Traçabilité des exercices, corpus et assistants réalisés pendant les ateliers
- Remise d'un certificat de réalisation et d'une attestation de fin de formation

Organisation de la formation

Méthodes pédagogiques

La formation est conçue comme un atelier avancé. Les apports méthodologiques sont directement appliqués aux données, aux documents et aux besoins métiers des participants. Chaque stagiaire construit, teste et améliore ses propres ressources et assistants pendant la journée.

- Pédagogie pratique et participative fondée sur des exemples concrets, des mises en situation et des exercices
- Ateliers conduits à partir des cas des participants et des besoins de leur établissement
- Démonstrations pas à pas, création individuelle, tests croisés et débrief collectif
- Apports méthodologiques centrés sur la qualité des données, le paramétrage des assistants et leur intégration dans l'organisation

Moyens pédagogiques et techniques

- Ordinateur portable individuel connecté à internet
- Connexion wifi et vidéoprojecteur dans la salle
- Compte ChatGPT payant du participant, permettant la création et le paramétrage d'assistants personnalisés
- Support de formation remis au format numérique à l'issue de la formation
- Fiches pédagogiques, trames de corpus et exemples de consignes remis pendant la formation

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 formation 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.

Lieu et matériel

Chez le client ou dans une salle louée pour l'occasion, sous réserve d'une connexion internet adaptée et d'un vidéoprojecteur. Chaque stagiaire dispose d'un ordinateur portable récent et de bonne qualité, avec un compte ChatGPT payant permettant de créer des assistants personnalisés.

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

250 € net par personne pour la journée de 7 heures, minimum 6 personnes. 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.

Contact

formation@artiref.com · 02 85 52 17 69

Programme mis à jour le 29 septembre 2026