



Téléchargez dès maintenant
les **supports de cours**



Ou scannez ce QR code



Allez sur
my.ritzy.ch/110767



© Noëlie Berthod-Brand



L'IA en Suisse en chiffres (2026)



52%

des entreprises déclarent avoir déjà déployé l'IA à grande échelle.

62%

des dirigeants estiment désormais que leurs compétences en IA sont «bonnes à très bonnes».

77%

des usages restent concentrés sur la relation client, le marketing et le service après-vente.

L'IA, ENTRE DÉPENDANCE ET PERFORMANCE / N. SARRASIN / 2026

Source : <https://www.ictjournal.ch/etudes/2025-09-09/plus-de-la-moitie-des-entreprises-suissees-adoptent-lia-mais-la-strategie-reste-a>

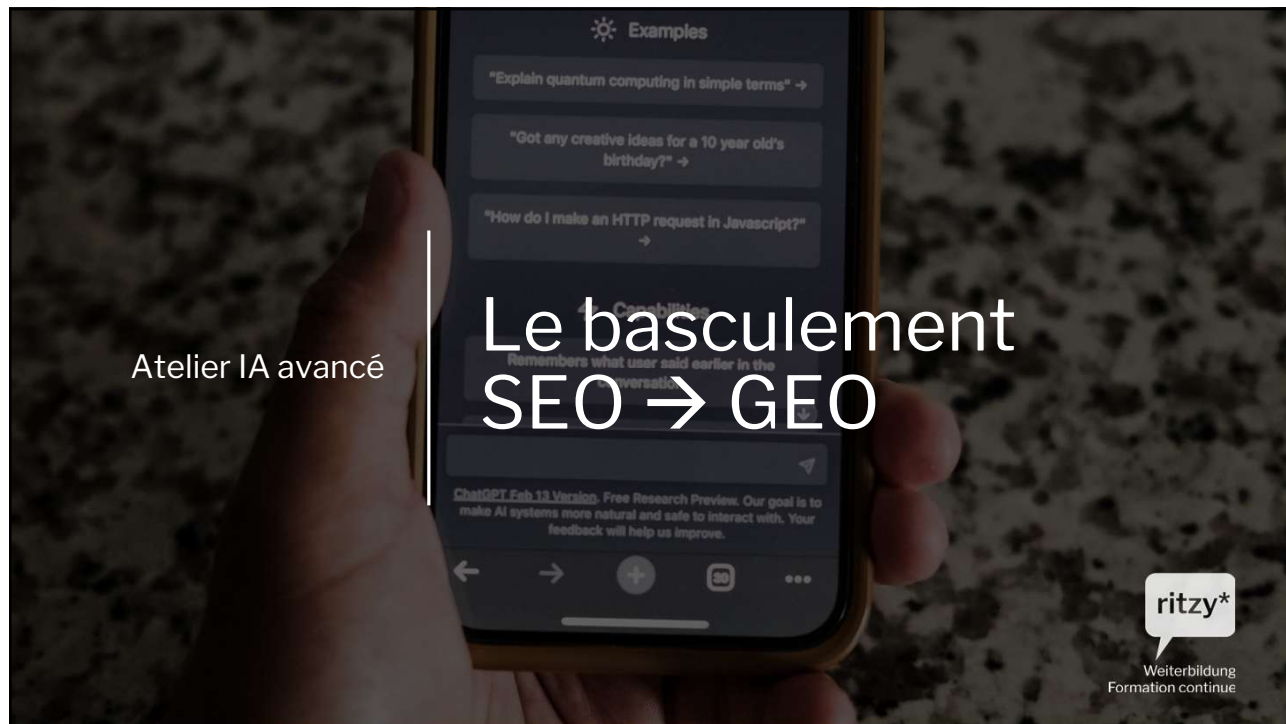
Objectifs de cet atelier



1. Connaître les leviers les plus efficaces pour optimiser votre visibilité dans les recommandations IA (GEO)
2. Configurer un assistant IA personnalisé
3. Découvrir quelques nouvelles fonctionnalités et outils intéressants pour vous
4. Identifier les principaux risques liés à la protection des données et à l'image de marque

© Noëlie Berthod-Brand





L'IA dans Google (AI Overview)

ritzy*
Weiterbildung
Formation continue

AI Overview

Google search results for "week-end novembre verbier activités". The AI Overview section is highlighted with an orange box, showing a summary of activities in Verbier and Val de Bagnes, including wellness centers, local gastronomy, and cultural events. The search results also include links to the official website and a complete agenda for the week.

Verbiert - Val de Bagnes
Agenda de la semaine | Verbier - Val de Bagnes | Office du ...
Spartan Verbier 2024: Atelier de fabrication de lampes en papier - Visite guidée de l'exposition "Présences" - Train des Combins - Éosphoros / Hugues Reip

Verbiert - Val de Bagnes
Agenda complet | Verbier - Val de Bagnes | Office du ...
De la découverte à la descente à VTT à l'atelier de fabrication du fromage en passant par les grands rassemblements sportifs ou les visites guidées, aucun ...

Verbiert 4 Vallées

ritzy*
Weiterbildung
Formation continue

Et dans les moteurs de réponse ?



Je cherche un hôtel familial à Verbier pour un séjour ce week-end, proche du centre

Réultats pendant 30s >

Pour le week-end du 11 au 13 septembre 2026, je regarderais en priorité ces adresses, toutes très proches du centre de Verbier :

Hôtel Ermitage Verbier 4.7 • Hôtel
Hôtel les Chamois 4.6 • Hôtel

- Mon premier choix : **Hôtel Ermitage Verbier** — directement sur la Place Centrale, avec une vraie chambre familiale pour 4 personnes et aussi des chambres communicantes, lit et chaise bébé, petit-déjeuner, parking et espace détente. L'hôtel est bien ouvert jusqu'au 16 septembre, donc pour votre week-end. [En savoir plus](#)
- Hôtel les Chamois** — excellent compromis familial : au centre, mais légèrement en retrait de la rue principale. Chambre familiale pour 3, et suites pour 4 à 5 personnes : petit-déjeuner et parking compris. Il reste ouvert jusqu'au 13 septembre, donc votre séjour tombe exactement en fin de saison estivale. Les tarifs indicatifs affichés sont de 350-440 CHF/nuit pour une chambre familiale. [En savoir plus](#)
- Hôtel Bristol Verbier** — très central, près des commerces et restaurants, avec des chambres familiales, il est ouvert toute l'année, donc c'est une option assez sûre pour ces dates. [En savoir plus](#)
- W Verbier** — l'option haut de gamme, vers Médran, toujours à pied du centre. Ouvert toute l'année, avec piscine/spa et restauration adaptée aux enfants. Nettement plus cher en général. [En savoir plus](#)

À noter : j'écarterais le Montgallier et la Cordée des pour ce week-end, car leurs calendriers publiés par Verbier Tourisme indiquent une fermeture estivale respectivement les 5 et 6 septembre. [En savoir plus](#)

Je cherche un hôtel familial à Verbier pour un séjour ce week-end, proche du centre

Voici plusieurs options d'hôtels accueillants et bien situés pour un séjour en famille ce week-end à Verbier :

Options centrales et conviviales

Hôtel Ermitage Verbier
 4.7 • Hôtel
 Ouvert : 11h00 - 10:00 PM

L'Hôtel Ermitage Verbier bénéficie d'un emplacement idéal sur la Place Centrale, ce qui permet d'accéder très facilement aux commerces et restaurants à pied.

- Établissement chaleureux et très bien adapté pour un séjour familial.
- Petit-déjeuner inclus pour bien démarrer la journée.
- Proximité immédiate des services du centre-ville.

Hôtel Bristol Verbier
 4.7 • Hôtel
 Ouvert : 11h00 - 10:00 PM

L'Hôtel Bristol Verbier propose un cadre lumineux et paisible, situé à seulement quelques pas du

© Noëlie Berthod-Brand

Je cherche un hôtel familial à Verbier pour un séjour ce week-end, proche du centre

Terrasse 1 Étage >

Hôtel de Verbier 4.5 • Hôtel
 1.1 km du centre
 4.8 (100)

Hôtel Bristol Verbier 4.7 • Hôtel
 1.1 km du centre
 4.7 (100)

Le Chalet de Flore 4.8 • Hôtel
 Rue du Médran 20, 1924, Verbier
 4.8 (10)

Voici plusieurs hôtels familiaux bien situés près du centre de Verbier, idéals pour un séjour ce week-end :

Meilleurs choix familiaux proches du centre

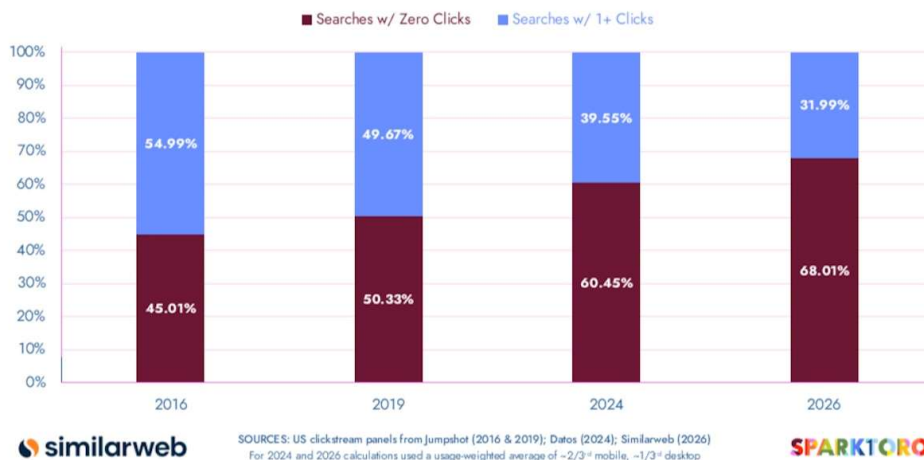
Hôtel de Verbier ★★★★★

- Distance du centre : 30 m (Place Centrale)
- Note : 4.8/5 (568 avis)
- Pour les familles : Chambres spacieuses avec lits king-size, certains avec balcon
- Atouts : Spa, salle de sport, restaurant italien, accueil chaleureux
- Adresse : Place Centrale 2, Verbier [Réservation](#)

Hôtel Bristol Verbier ★★★★★

- Distance du centre : 100 m
- Note : 4.7/5 (436 avis)

Sur Google, 68 % des recherches se terminent sans clic en 2026



© Noëlie Berthod-Brand

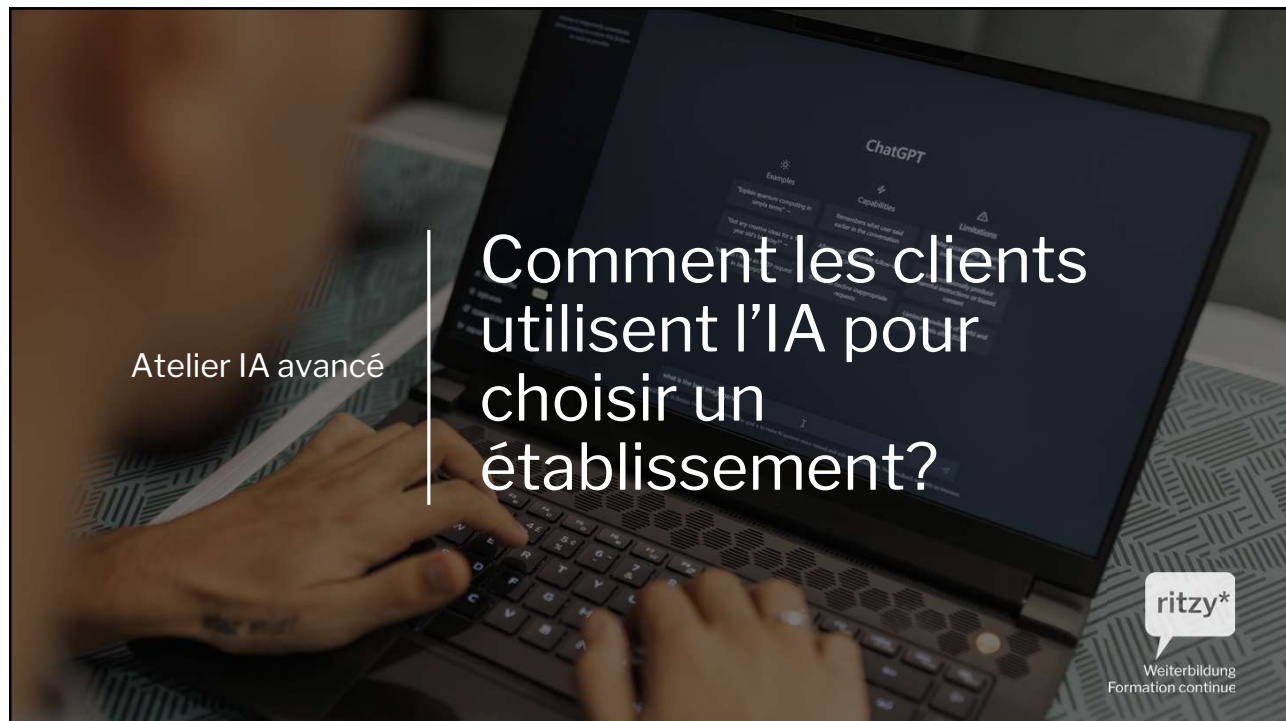
Et surtout, un trafic qui **convertit** mieux !



Source: Deuxième édition du Baromètre GEO de Valiuz, juillet 2026



© Noëlie Berthod-Brand



Qu'est-ce qui caractérise le **comportement de recherche** des (futurs) clients **avec l'IA** ?

1. Requêtes **intentionnelles** en langage naturel, longues et contextualisées
2. Attente de **recommandation**, pas de résultat
3. Confiance déléguée à l'IA
4. Comportement de plus en plus **vocal** et mobile

Exemples concrets de requêtes dans un moteur de réponse:

- « Je cherche un restaurant romantique à Champéry pour une demande en mariage. »
- « Quels hôtels kids-friendly avec parking gratuit à 2h de Genève ? »

© Noëlie Berthod-Brand



A vous de jouer !

Comment mon établissement apparaît dans les **moteurs de réponse** ?

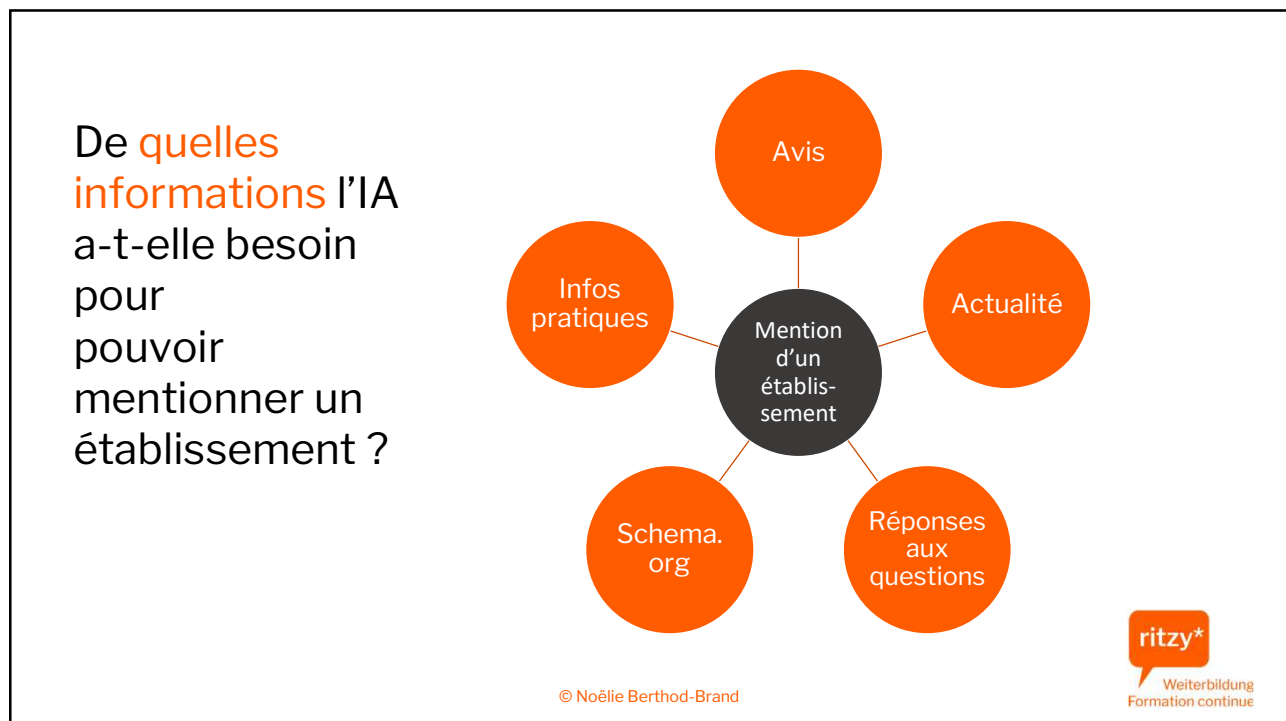


Quelques suggestions d'éléments à observer:

- ☐ L'entreprise apparaît-elle ?
- ☐ Les informations sont-elles exactes (attention aux avis !) ?
- ☐ La description est-elle adaptée / à votre avantage ?
- ☐ Et les concurrents ?

© Noëlie Berthod-Brand





Quelles **sources** l'IA consulte-t-elle pour recommander un établissement ?

Sources	Priorité
Votre site officiel Pages de chambres, FAQ, descriptions de services, blog	HAUTE
Google Business Profile Note, avis, catégories, attributs, photos, posts	TRES HAUTE
Booking / TripAdvisor Avis clients, réponses du gérant	HAUTE
Articles de blog & presse Guides, comparatifs, articles rédactionnels	MOYENNE
Réseaux sociaux Posts géolocalisés, hashtags, mentions	FAIBLE

© Noëlie Berthod-Brand



Ce que l'IA **attend** vraiment de vous:



La précision du contenu

Ex: pour « Restaurant acceptant les chiens à Locarno » → votre politique animaux doit être clairement mentionnée en toutes lettres.

L'autorité locale

L'IA favorise les établissements mentionnés dans la presse locale, les guides touristiques (MySwitzerland, offices du tourisme), les blogs de voyage, etc.

La cohérence des infos

Nom, adresse, services identiques sur votre site, GBP, Booking, TripAdvisor. Une incohérence génère de la confusion pour l'IA et réduit votre crédibilité.

Le format conversationnel

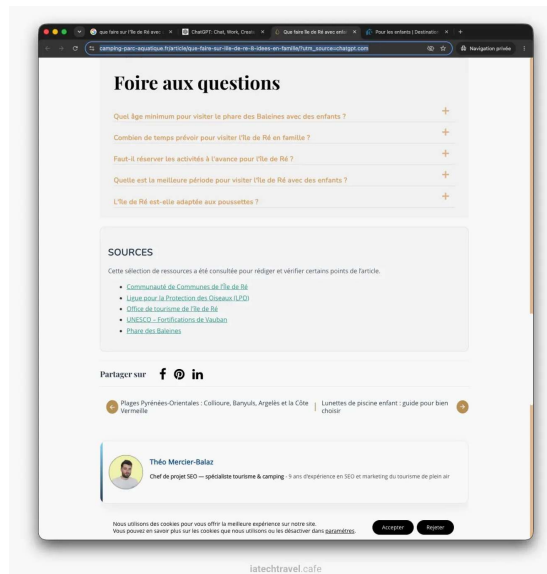
Ex: FAQ, guides et textes qui répondent à des questions naturelles (« Est-ce que l'hôtel est adapté aux enfants en bas âge ? »).

Ber

Ce que l'IA attend vraiment de vous - exemple



Article «Que faire sur l'île de Ré avec des enfants», publié par le camping



© Noëlie Berthod-Brand

En résumé:

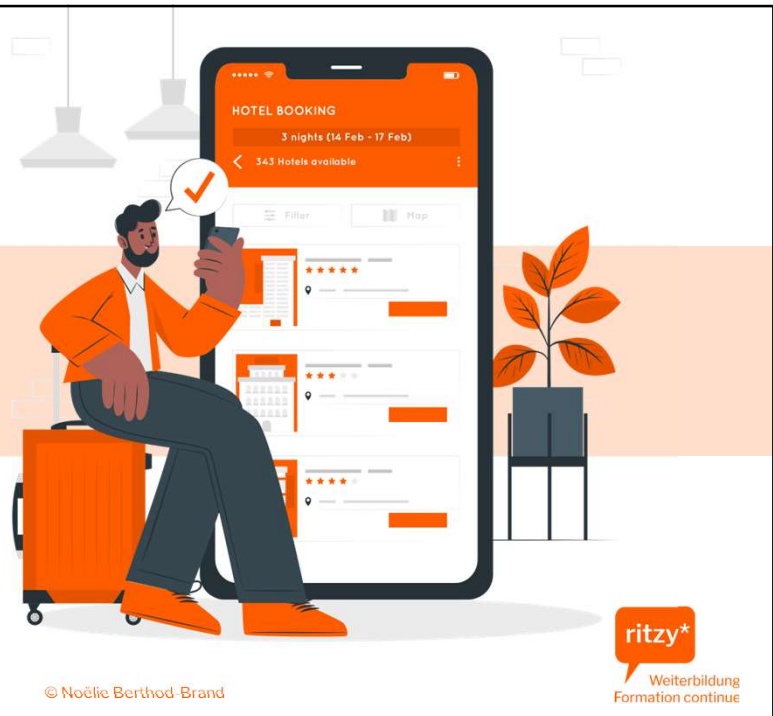
Votre visibilité dépend donc de votre **écosystème digital global**, et non de quelques paramètres seulement !

© Noëlie Berthod-Brand



Et demain

L'objectif ne sera plus seulement d'être visible, mais d'être « achetable » avec l'IA...



Le schema.org

C'est quoi, concrètement ?

C'est un langage de balisage invisible qu'on intègre dans le code d'un site web. Il ne change rien à l'apparence de la page mais parle directement aux moteurs de recherche et aux IA, en structurant l'information de façon claire et lisible.

Attention
au multi-
linguisme !

© Noëlie Berthod-Brand

ritzy*
Weiterbildung
Formation continue

Le **schema.org**

Sans schema.org

L'IA lit votre site web et doit **deviner** :

? "CHF 280" = prix d'une chambre ?

? "ski-in/ski-out" = un équipement ?

? "4.8 ★" = une note vérifiée ?

Avec schema.org

C'est explicitement déclaré :

✓ priceRange: "CHF 250–400"

✓ amenityFeature: "ski-in/ski-out"

✓ aggregateRating: 4.8 / 5

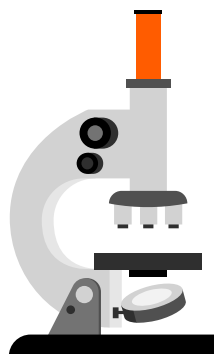
Les IA ne recommandent que ce qu'elles comprennent clairement.

© Noëlie Berthod-Brand



A vous
de jouer !

Votre site possède-t-il un schema.org ?



- Objectifs : analyser la présence d'un schéma de données approprié sur votre site.
- Déroulement: RDV sur validator.schema.org et exécutez le test pour votre site
- Organisation : individuelle
- Durée : 10 minutes

© Noëlie Berthod-Brand



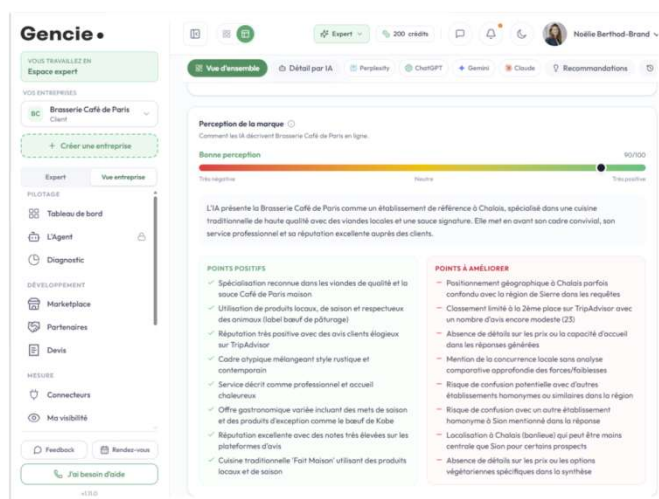
Checklist à vérifier avec votre webmaster:

- ☐ Vérifier si le site a un Schema.org de type «Hotel» ou «Restaurant» avec les équipements, les tarifs et les avis.
- ☐ Vérifier que le fichier «robots.txt» n'interdit pas OAI Searchbot (ChatGPT), Google-Extend (Gemini), Perplexity Bot et Claude Searchbot.
- ☐ Paramétrer éventuellement un fichier «llm.txt».
- ☐ Paramétrer un suivi Google Search Console et Google Analytics.

© Noëlie Berthod-Brand



Gencie: un outil tout-en-un pour suivre votre SEO et GEO



app.gencie.com

© Noëlie Berthod-Brand



 Vous êtes éligible

Profitez du programme Digitourism

Six mois de licence Pilote et 600 crédits offerts aux entreprises touristiques valaisannes, sous réserve de validation par notre équipe.

Oui, ça m'intéresse ✓

Notre équipe valide et vous envoie un code promo.

Non merci

Vous pourrez y revenir depuis les paramètres.

[Que comprend le programme ?](#)

© Noëlie Berthod-Brand


Weiterbildung
Formation continue



Les GPT personnalisés ou Gems



Un assistant qui se rappelle des consignes

Avantages de la méthode

- Gain de temps considérable → pas besoin de redonner les consignes
- Personnalisation métier
- Simplicité et accessibilité
- Mutualisable
- Prix...

© Noëlie Berthod-Brand



Assistants personnalisés - exemple



Créer Configurer

+

Nom

Assistant Contenu Social

Description

Un assistant qui crée des contenus et idées pour les réseaux sociaux.

Instructions

You help create engaging social media content tailored for marketing professionals. You guide users through crafting posts, captions, visuals, and content strategies aligned with their brand voice. Keep interactions practical, creative, and supportive, offering suggestions and ready-to-use examples when details are missing. Make the process smooth by proposing formats, ideas, and variations while staying adaptable to different platforms and audiences. When unsure, make reasonable assumptions to keep content smooth.

Les conversations avec votre GPT peuvent inclure une partie ou la totalité des instructions fournies.

Amorces de conversation

Peux-tu me proposer un calendrier éditorial ?

Aide-moi à reformuler ce post.

Génère des idées de contenus pour Instagram.

Donne-moi 5 variations de cette légende.

Aperçu Modèle 5.1

Assistant Contenu Social

Un assistant qui crée des contenus et idées pour les réseaux sociaux.

Peux-tu me proposer un calendrier éditorial...

Aide-moi à reformuler ce post.

Génère des idées de contenus pour Instagram.

Donne-moi 5 variations de cette légende.

+ Poser une question

© Noëlie Berthod-Brand



Assistants personnalisés: idées d'application

Rôle	Tâches
Assistant réseaux sociaux	Générer des idées de posts, écrire les textes, proposer des hashtags, mettre en forme pour Instagram/Facebook.
Répondeur aux avis client	Rédiger des réponses personnalisées, basées sur la politique qualité, le ton de marque, etc.
Assistant Administratif RH	Rédiger des offres d'emploi ou certificats de travail, préparer des fiches de poste.
Assistant Emailing & Newsletters	Générer des campagnes d'e-mailing pour fidéliser les client-es, annoncer des offres ou des événements spéciaux.

© Noëlie Berthod-Brand



Assistants personnalisés – bonnes pratiques

- Définir un cas d'usage clair et partagé
- Structurer l'identité du GPT de manière professionnelle et cohérente avec l'image de l'établissement
- Fournir des documents de référence communs (charte éditoriale, FAQ, exemples de communication, etc.)
- Former l'équipe (notamment sur la protection des données...)
- Adapter le GPT au fur et à mesure

© Noëlie Berthod-Brand





Can



Weiterbildung
Formation continue

ChatGPT x Canva

En utilisant le plugin Canva dans ChatGPT, créer des visuels sur la base d'un prompt qui sont ensuite entièrement modifiables dans Canva.

Pour faire quoi ?

- créer une affiche d'offre saisonnière entièrement modifiable
- décliner un menu en plusieurs formats
- préparer un visuel pour les réseaux sociaux
- créer une présentation mariage ou séminaire
- respecter plus facilement l'identité visuelle de l'établissement

© Noëlie Berthod-Brand

Tâches planifiées

Demandez à ChatGPT de planifier vos tâches

+ Planifier une tâche

Veille IA tourisme
Hebdomadaire · Prochaine e

Recommandé ▾

Brief quotidien
Brief quotidien personnalisé,

Suivi des e-mails
Analyse mes e-mails et dis-m

Tourism marketing trends
Brief me every Monday on A

Valais outdoor weekends
Refresh my outdoor weeken

Stylish series and films
Send me a weekly shortlist of

Tâches planifiées/programmées

Pour effectuer une action à une date précise ou de manière récurrente et recevoir une notification lorsque le résultat est prêt.

Pour faire quoi ?

- Veille sur les événements locaux
- Surveillance de l'e-réputation
- Préparation du calendrier marketing
- Anticipation des temps forts
- Veille concurrentielle

© Noëlie Berthod-Brand

Mode «Work» (ou Cowork)

Pour exécuter des tâches longues dans le cloud, retenir le contexte des projets, se connecter à des applications et créer des fichiers.

Pour faire quoi ?

- analyser les avis clients sur une longue période
- consolider les données d'occupation, de chiffre d'affaires ou de restauration
- préparer une campagne complète
- créer un tableau de suivi des demandes groupes et séminaires
- construire un outil interne, par exemple une check-list de contrôle des chambres.

© Noëlie Berthod-Brand



A glowing blue spiral notebook, similar to the one in the top image, is shown on the left side of the slide.

The logo for ritzy*, featuring the word "ritzy*" in white on an orange speech bubble, with "Weiterbildung Formation continue" written below it.

Gemini Notebook, c'est quoi ?

C'est un **assistant de recherche et d'analyse** personnel qui transforme vos documents bruts en une source de savoir structurée et interactive. Cela permet ensuite de **générer rapidement des synthèses, des idées et du contenu ciblé.**

Pour faire quoi ?

- Analyser des données
- Créer résumés audios, cartes mentales, présentations, fiches d'apprentissage, infographies, etc. sur la base de contenus précis
- Organiser et décider sur la base de documents internes
- Se former
- Etc.

© Noëlie Berthod-Brand

Gemini Notebook: idées d'application

Usage métier	A quoi ça servira
Organisation interne & suivi des réunions	Centraliser les PV de réunions d'équipe, de comités, de partenaires (fournisseurs, agences de voyage), créer des comptes-rendus synthétiques, extraire les décisions/actions.
Création de rapports	Compiler des documents et sources d'infos diverses pour générer un rapport.
Formation interne	Produire des guides internes à partir de divers documents (normes, bonnes pratiques, procédures existantes).
Assistant de création de contenu	Générer des calendriers éditoriaux et des contenus pour tous les supports sur la base de diverses sources d'informations.

notebook.google.com

© Noëlie Berthod-Brand



Atelier IA avancé

Les risques à considérer



Risques de l'usage de l'IA dans le secteur du tourisme – côté entreprise



Responsabilité
juridique



Dépendance
technologique
et perte de
contrôle



Impact sur
l'emploi et les
compétences



Péjoration de
l'empreinte
carbone

Exemple: l'affaire « Air Canada »



© Noëlie Berthod-Brand

43



Risques de l'usage de l'IA dans le secteur du tourisme – côté client



Atteinte à la
vie privée et à
la sécurité des
données



Biais algorithmiques et
discrimination



Désinformation
et contenus
trompeurs



Uniformisation
et perte
d'authenticité

Exemple: campagne pub CFF



Et surtout...



© Noëlie Berthod-Brand

46

Atelier IA avancé

Cadre juridique



Ne **jamais** oublier:



En Suisse, la nouvelle Loi fédérale sur la protection des données (nLPD) n'interdit pas l'usage de données personnelles dans une IA, mais celles-ci ne devraient être saisies que dans des outils professionnels validés, **garantissant qu'elles ne sont pas réutilisées pour entraîner les modèles** et qu'elles sont **traitées conformément aux exigences de protection des données.**

© Noëlie Berthod-Brand

De plus :



Le Droit du travail (Code des obligations) s'applique aussi:

- Obligation générale de protection de la personnalité et de la sphère privée des travailleurs et travailleuses.
- L'usage d'outils d'IA qui affecte les personnes doit se faire dans le respect de leur dignité, vie privée, transparence et non-discrimination.

© Noëlie Berthod-Brand

L'AI Act en 2 mots



- **C'est quoi :** le premier règlement européen qui encadre l'usage de l'intelligence artificielle (entré en vigueur en 2024)
- **À quoi ça sert :** protéger les citoyens (sécurité, vie privée, non-discrimination) tout en laissant les entreprises innover
- **À qui ça s'applique :** à toute entreprise qui utilise ou propose de l'IA à des clients/utilisateurs en Europe, y compris les PME suisses dès qu'elles s'adressent à une clientèle européenne



© Noëlie Berthod-Brand

Implications pour le secteur HORECA



1

Transparence

Un client qui parle à un chatbot IA (réservation, conciergerie, etc.) doit le savoir.

2

Contenu généré par IA

Une photo, vidéo ou un texte IA utilisé en marketing doit être signalé s'il peut passer pour réel.

3

Décision humaine

La tarification dynamique par IA propose, l'humain valide. Jamais l'inverse.

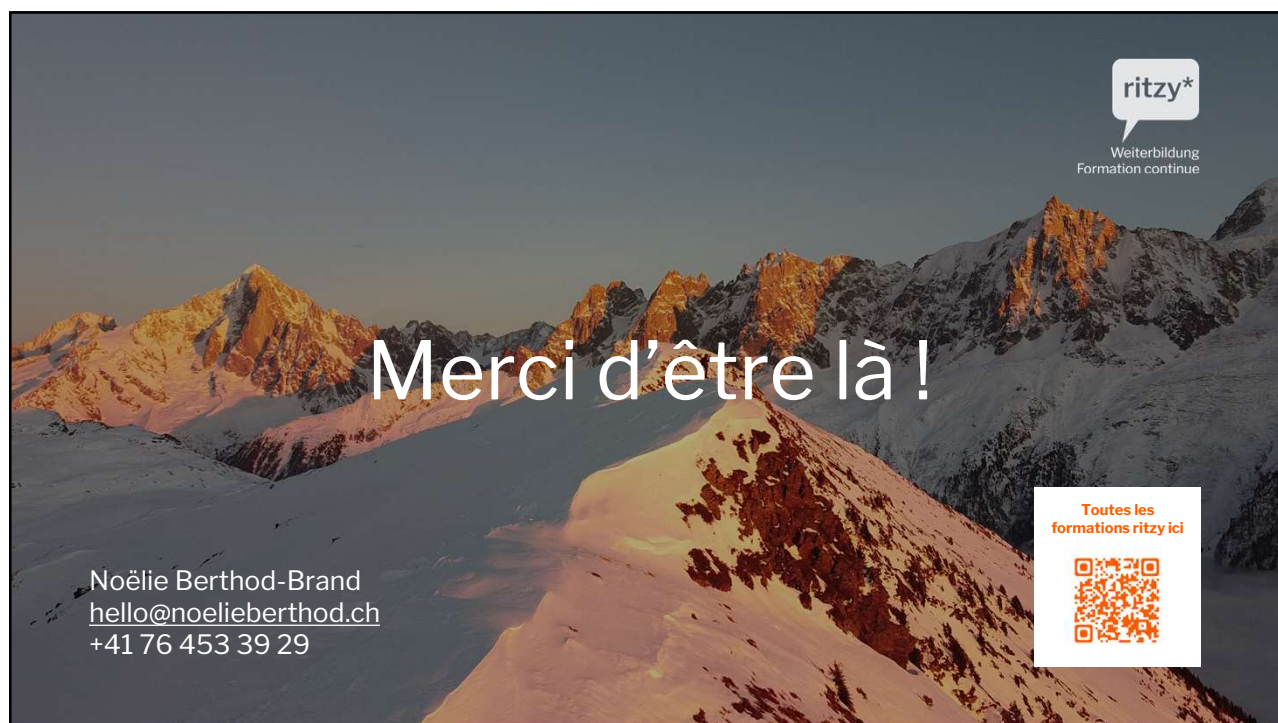


Quelques **ressources complémentaires**:



- **Podcast** du Temps «IA qu'à m'expliquer»: letemps.ch/podcasts/ia-qu-a-m-expliquer
- **Site «IA, Tech & Travel Café»** : newsletter.iatechtravel.cafe
- **Enquête « Qui ressort quand un voyageur interroge Google ou ChatGPT ? »**: iatechtravel.cafe/citations-ia-tourisme-test-destinations

© Noëlie Berthod-Brand



Noëlie Berthod-Brand
hello@noelieberthod.ch
 +41 76 453 39 29

