



Téléchargez dès maintenant
les **supports de cours**



Ou scannez ce QR code



Allez sur
my.ritzy.ch/110790



© 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>

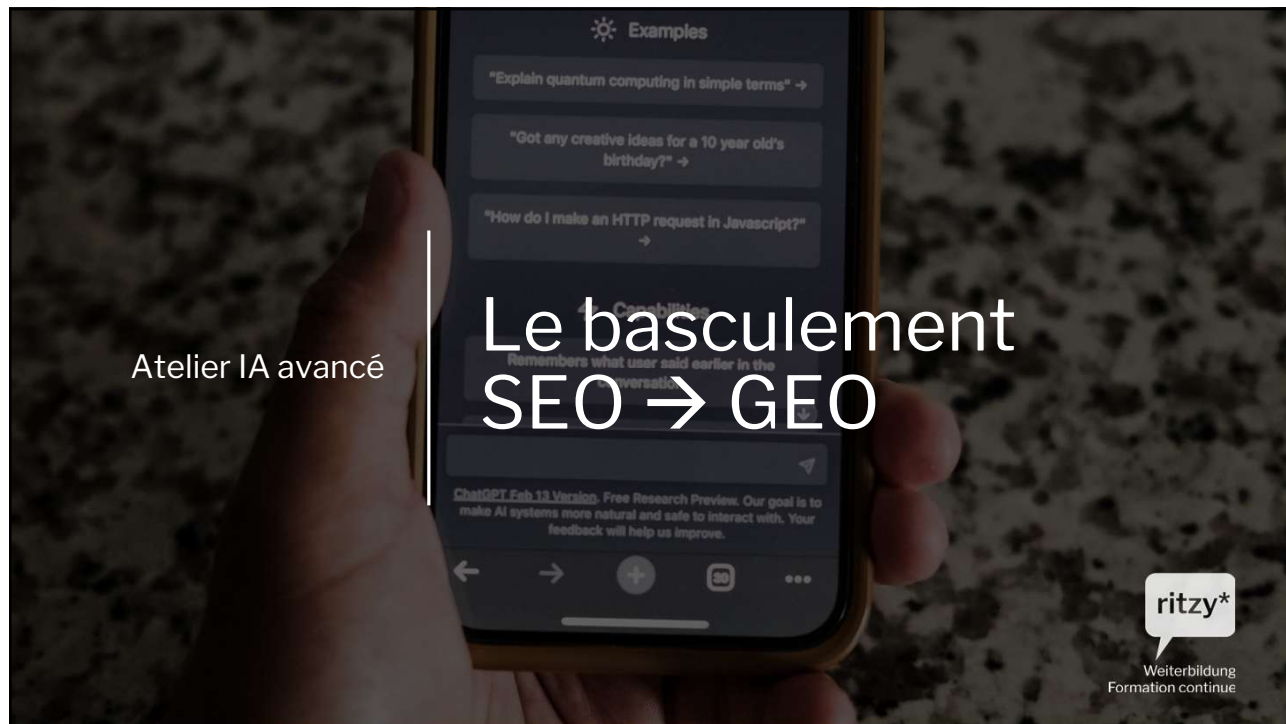
Objectifs de cet atelier



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)



Google

ou louer un chalet verbier vacances de Noël

Mode IA Tous Images Vidéos courtes Shopping Vidéos Actualités Plus Outils

Aperçu IA

Vous pouvez réserver un chalet pour Noël à Verbier en consultant les offres sur [Booking.com](#) ou en explorant les options de séjour de l'office du tourisme sur le site de [Verbier Tourisme](#).

Où chercher une location de chalet à Verbier

- Agences locales :** Des agences spécialisées comme [Chalets Verbier](#) ou [Verbier Location](#) proposent un accompagnement personnalisé et des services sur place.
- Plateformes en ligne :** Booking.com et [Airbnb](#) répertorient un grand choix de chalets du centre-ville aux pieds des pistes.
- Location de luxe :** Des acteurs comme [Le Collectionist](#) proposent des chalets haut de gamme avec services sur mesure (chef, spa, conciergerie).

Conseils pour la période de Noël

- Réservez tôt :** Noël est l'une des périodes les plus demandées de l'année à Verbier.
- Flexibilité :** Les locations se font souvent à la semaine du samedi au samedi pendant les fêtes de fin d'année.

Pour vous orienter au mieux, dites-moi :

- Le nombre de personnes (adultes et enfants)

Posez une question

© Noëlie Berthod-Brand



Et dans les moteurs de réponse ?



Quelle école de ski à Verbier est la plus recommandée pour des cours de ski en groupe pendant les vacances de Noël, pour des enfants de 12 et 11 ans qui veulent améliorer leur technique de sauts ?

Réfléchis pendant 32s

Pour des enfants de 11 et 12 ans qui skient déjà bien et veulent surtout progresser en sauts, l'école qui ressort le plus nettement est Adrenaline Ski School, Verbier.

Leur programme est beaucoup plus ciblé que les cours collectifs enfants classiques : au niveau Diamant, le contenu mentionne explicitement freestyle au snowpark, sauts, rails et switch, en plus du travail technique. Les groupes sont limités à 6 élèves, ce qui est particulièrement intéressant pour apprendre les sauts correctement et éviter qu'une séance de trois heures se résume à attendre son tour. Le niveau demandé est cependant assez élevé : skis parallèles sur pistes noires, bosses et neige non damées.

Pour les jeunes encore plus orientés freestyle/freestyle, Adrenaline propose aussi le programme **Ride & Style**, destiné aux bonnes skieuses : pistes noires, poudreuse, itinéraires, bosses, couleurs et modules de snowpark. Les cours collectifs pendant les vacances fonctionnent sur 5 ou 6 jours, le matin 9h-12h ou l'après-midi 13h-15h, à partir de 399 CHF pour 5 demi-journées.

L'autre option vraiment intéressante serait l'Ecole Suisse de ski Verbier, avec sa Freeride World Tour Academy. C'est un très bon programme pour les 8-16 ans, qui combine freeride et freestyle, travail du terrain, technique et sécurité. Pendant les vacances, une semaine du lundi au vendredi, 13h-16h, coûte 350 CHF. Les semaines de Noël 2026 prévues sont notamment 21-25 décembre et 28 décembre-1er janvier. Attention toutefois : le niveau requis est Swiss Snow Academy, donc plutôt pour de très bonnes skieuses.

Pour choisir entre les deux

Objectif principal : devenir meilleurs sur les bosses, kickers et sauts du snowpark – Adrenaline. C'est celle qui correspond le plus précisément à la demande.

Objectif : devenir de très bons riders polyvalents, terrain naturel + freeride + freestyle – ESS / FWI Academy.

Un élément fait aussi pencher vers Adrenaline : 6 en 10 maximum, alors que pour un apprentissage technique des sauts, la moitié de l'entraînement et la moitié de la pratique sont nécessaires.

Quelle école de ski à Verbier est la plus recommandée pour des cours de ski en groupe pendant les vacances de Noël, pour des enfants de 12 et 11 ans qui veulent améliorer leur technique de sauts ?

Pour des enfants de 11 et 12 ans ayant déjà un bon niveau de ski et souhaitant se perfectionner en sauts et freestyle, deux écoles de ski à Verbier se distinguent particulièrement pour des cours collectifs pendant la période des vacances de Noël.

Adrenaline Ski School, Verbier
4,9 ⭐
Ouvert : Ferme à 6:30 PM

Adrenaline Ski School, Verbier
C'est l'option la plus ciblée pour le freestyle en petits groupes durant la semaine de Noël. Adrenaline propose des cours collectifs spécialisés "Freestyle / Snowpark / All Mountain" directement intégrés à leur grille de cours pour ados et enfants avancés.

- Points forts pour le freestyle : Modules spécifiquement axés sur l'initiation aux sauts, rails au snowpark et mouvements de terrain.
- Taille de groupe : Groupes très réduits (limités à 6 élèves par moniteur), ce qui garantit un suivi technique personnalisé et une sécurité maximale lors des sauts.
- Format : Stages collectifs du lundi au vendredi (généralement l'après-midi de 13h à 16h pour ces niveaux), incluant souvent une vidéo souvenir du séjour.

Ecole Suisse de ski Verbier
4,8 ⭐
Ouvert : Ferme à 5:00 PM

Quelle école de ski à Verbier est la plus recommandée pour des cours de ski en groupe pendant les vacances de Noël, pour des enfants de 12 et 11 ans qui veulent améliorer leur technique de sauts ?

Terminal 2 groupes

Pour des enfants de 11 et 12 ans qui veulent travailler spécifiquement les sauts et le freestyle pendant les vacances de Noël à Verbier, deux écoles se distinguent particulièrement par leurs programmes dédiés :

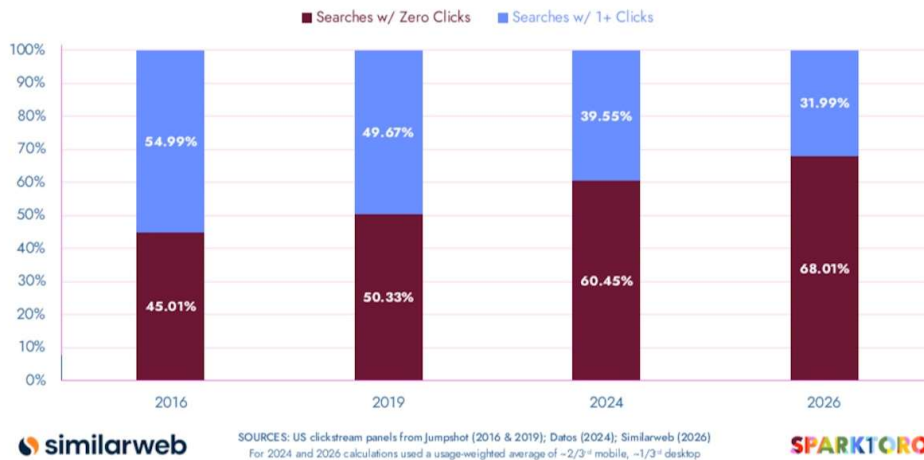
Top recommandations pour le freestyle/sauts

- Ecole Suisse de Ski de Verbier (ESS) - Programme Freeride World Tour Academy

- Public cible : 8-16 ans (parfait pour 11 et 12 ans)
- Contenu : Programme co-créé avec le Freeride World Tour, incluant freestyle, snowpark, sauts, rails et techniques avancées

© Noëlie Berthod-Brand

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



© Noëlie Berthod-Brand

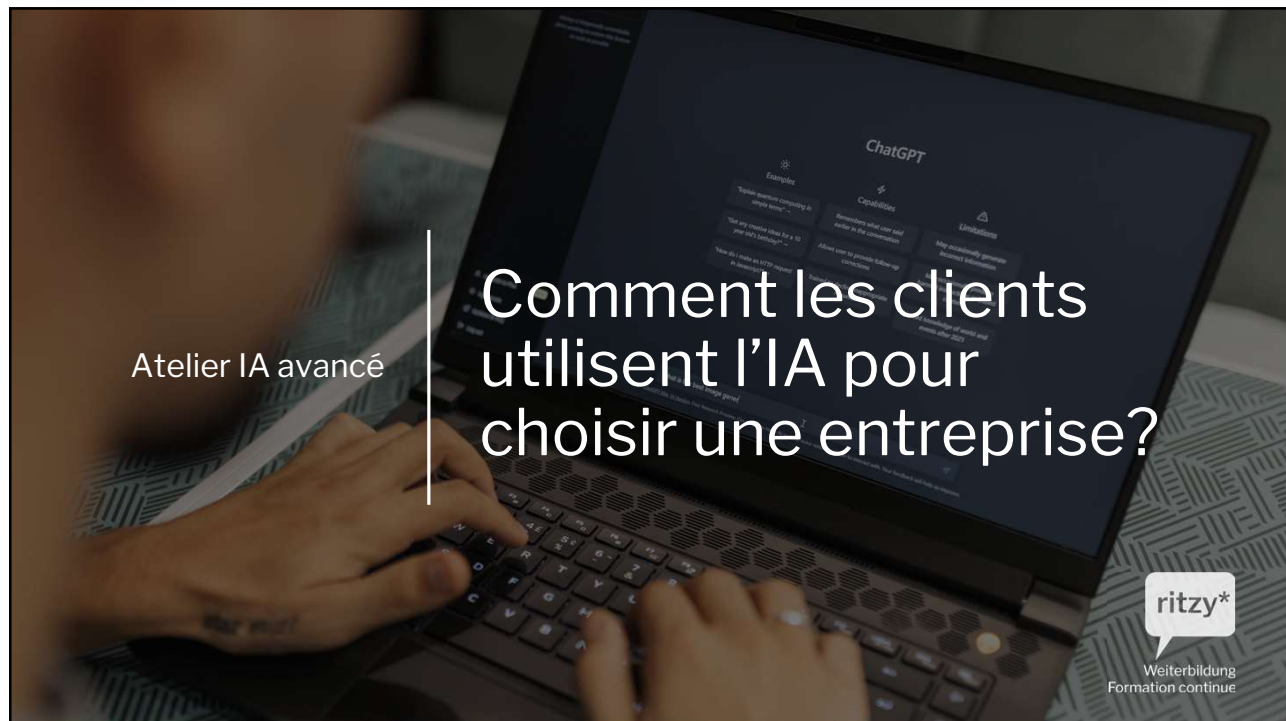
Et surtout, un trafic qui **convertit** mieux !



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 veux louer un appartement avec 2 chambres près de Médran pendant les vacances de carnaval. »
- « Compare les meilleures écoles de ski à Verbier pour un cours privé adulte axé sur le perfectionnement de la technique en hors piste. »

© Noëlie Berthod-Brand



A vous de jouer !

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

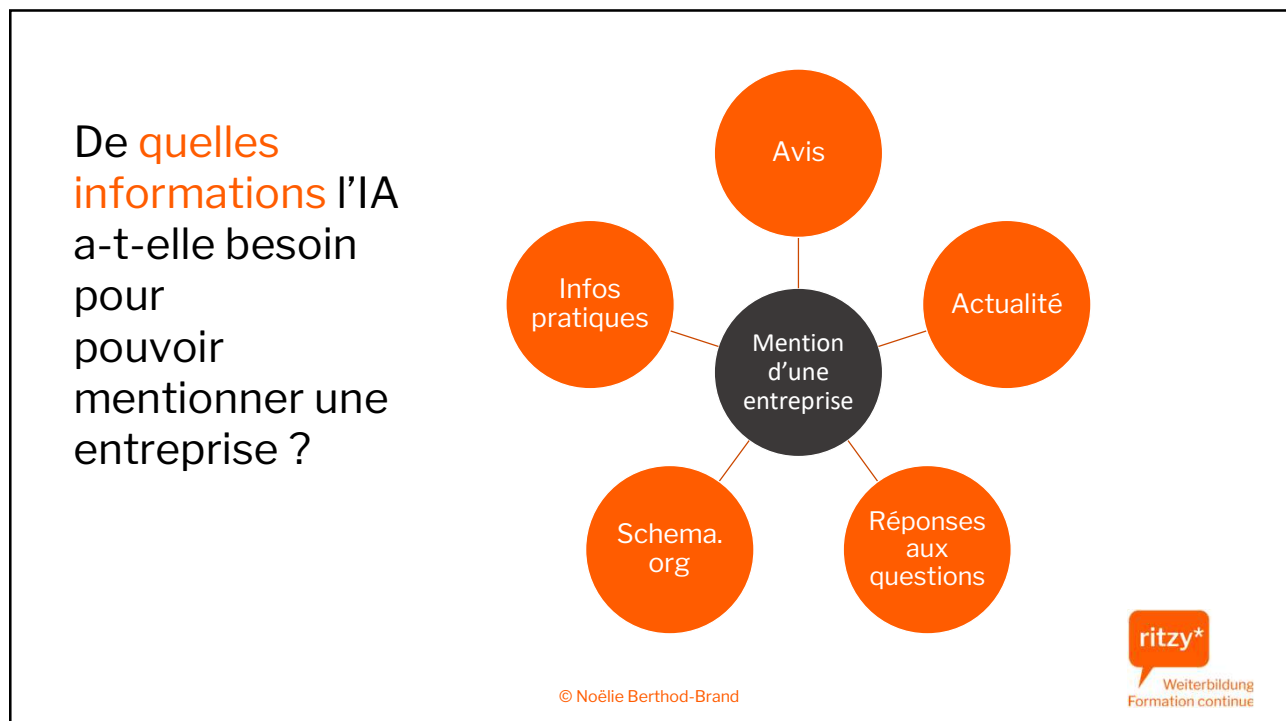


Quelques suggestions d'éléments à observer:

- ☐ 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 une entreprise ?

Sources

Priorité

Votre site officiel

Pages pour chaque produit, FAQ, descriptions de services, blog

HAUTE

Google Business Profile

Note, avis, catégories, attributs, photos, posts

TRES HAUTE

Booking / TripAdvisor

Avis clients, réponses de la direction

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 un architecte d'intérieur travaillant avec des artisans locaux à Verbier → vos partenariats avec des artisans de la région doivent être explicitement cités, pas seulement suggérés par des photos de réalisations.

L'autorité locale

L'IA favorise les entreprises mentionnées 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

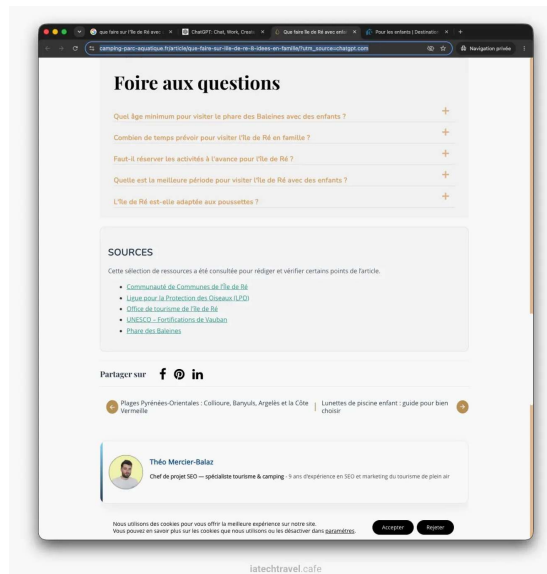
Ex: FAQ qui répondent à des questions naturelles (« Peut-on annuler un cours privé le jour même en cas de mauvaise météo ? »)

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:

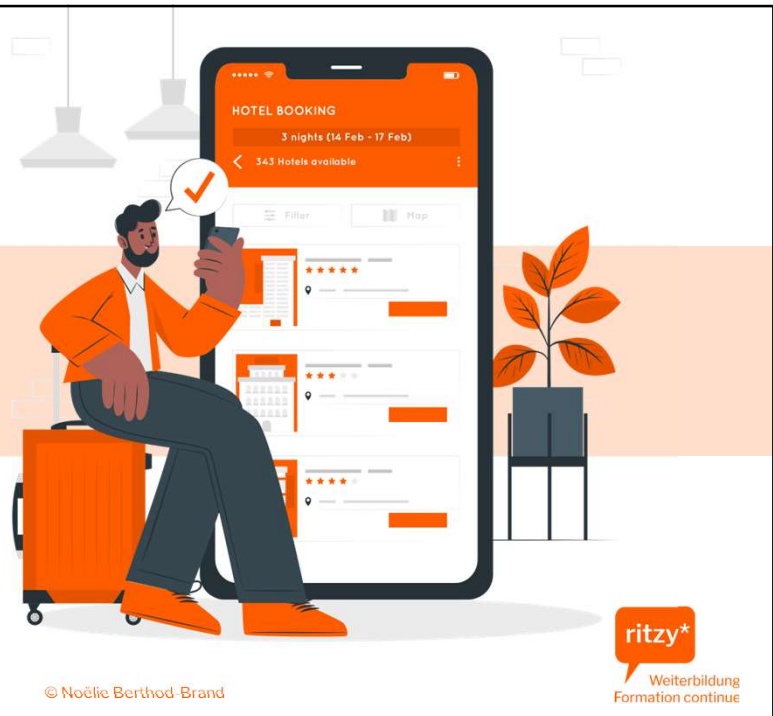
Votre visibilité dépend donc de votre **écosystème digital global**, et non de quelques paramètres seulement !

© 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 950 000" = prix d'un bien?

? "vente & location" = un service ?

? "4.8 ★" = une note vérifiée ?

Avec schema.org

C'est explicitement déclaré :

✓ priceRange: "CHF 250–400"

✓ serviceType: "vente, location, gérance"

✓ aggregateRating: 4.8 / 5

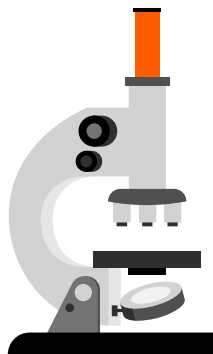
Les IA ne recommandent que ce qu'elles comprennent clairement.

© 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



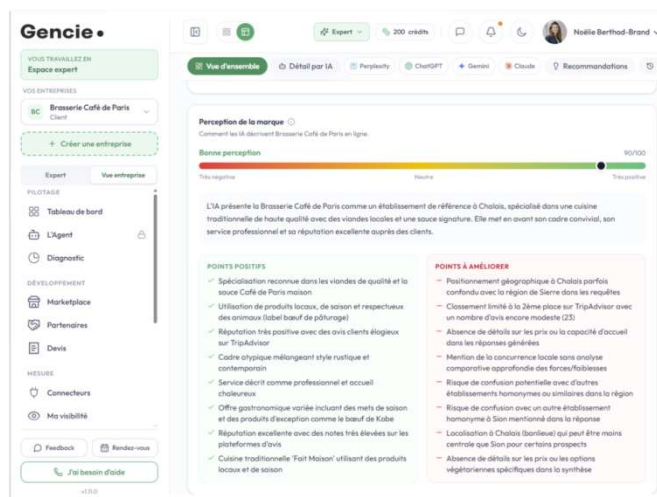
Checklist à vérifier avec votre webmaster:

- ☐ Vérifier si le site a un Schema.org de type «*RealEstateAgent*» avec les services, les tarifs, les avis, etc. («*LocalBusiness*» ou «*ProfessionalService*» pour les autres types d'entreprises).
- ☐ 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 ou de bien immobilier entièrement modifiable
- décliner un programme d'activités en plusieurs formats
- préparer un visuel pour les réseaux sociaux
- créer une présentation client (proposition d'aménagement, devis illustré)
- respecter plus facilement l'identité visuelle de l'entreprise

© 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 de réservations, de taux de remplissage des cours ou de chiffre d'affaires
- préparer une campagne complète
- créer un tableau de suivi des projets en cours et des échéances
- construire un outil interne, par exemple une check-list de dossier de vente

© 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

ritzy*
Weiterbildung
Formation continue

Atelier IA avancé

Examples

"Explain quantum computing in simple terms" →

"Got any creative ideas for a 10 year old's birthday?" →

"How do I make an HTTP request in Javascript?" →

Remembers what user said earlier in the conversation

ChatGPT Feb 13 Version. Free Research Preview. Our goal is to make AI systems more natural and safe to interact with. Your feedback will help us improve.

Les risques à considérer

ritzy*
Weiterbildung
Formation continue

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 »



Courrier international

ECONOMIE • CANADA • INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA)

Intelligence artificielle. Son chatbot a menti, Air Canada est jugé responsable

Mal conseillé par l'agent conversationnel de la compagnie aérienne, un client s'était retourné contre elle. Le transporteur canadien a tenté de se désolidariser de son intelligence artificielle, mais un tribunal de Colombie-Britannique l'a condamné.

SOURCE : **Courrier international** • Lecture 1 min. • Publié le 19 février 2024 à 17h31



Les plus lus

- 1 **Réponses** Napoléon a-t-il fait une erreur en vendant la Louisiane aux États-Unis pour une bouchée de pain ?
- 2 **États-Unis** Après la mort d'Alex Prett à Minneapolis, "il faut en finir avec l'ICE de Trump !"
- 3 **Opinion** Aux États-Unis, l'opposition démocrate est à côté de la plaque
- 4 **États-Unis** La mort d'Alex Prett "expose des fissures" dans le camp républicain



© Noëlie Berthod-Brand

44

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

47

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 vous



1

Transparence

Un client qui parle à un chatbot IA (réservation, conseil, 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

Si l'IA sert à trier des candidatures pour du personnel saisonnier, un contrôle humain est obligatoire.



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



Merci d'être là !

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

ritzy*
Weiterbildung
Formation continue

Toutes les
formations ritzy ici