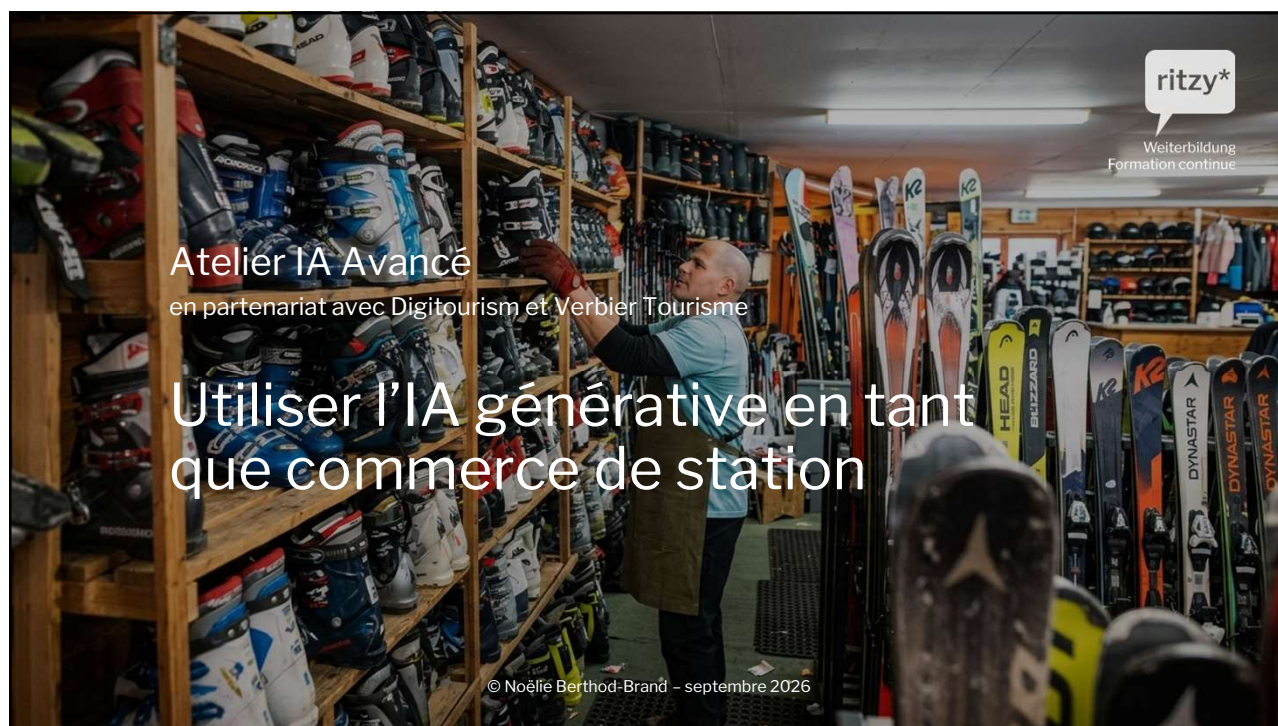




Téléchargez dès maintenant
les supports de cours



Ou scannez ce QR code

Allez sur
my.ritzy.ch/110768



© Noëlle 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>

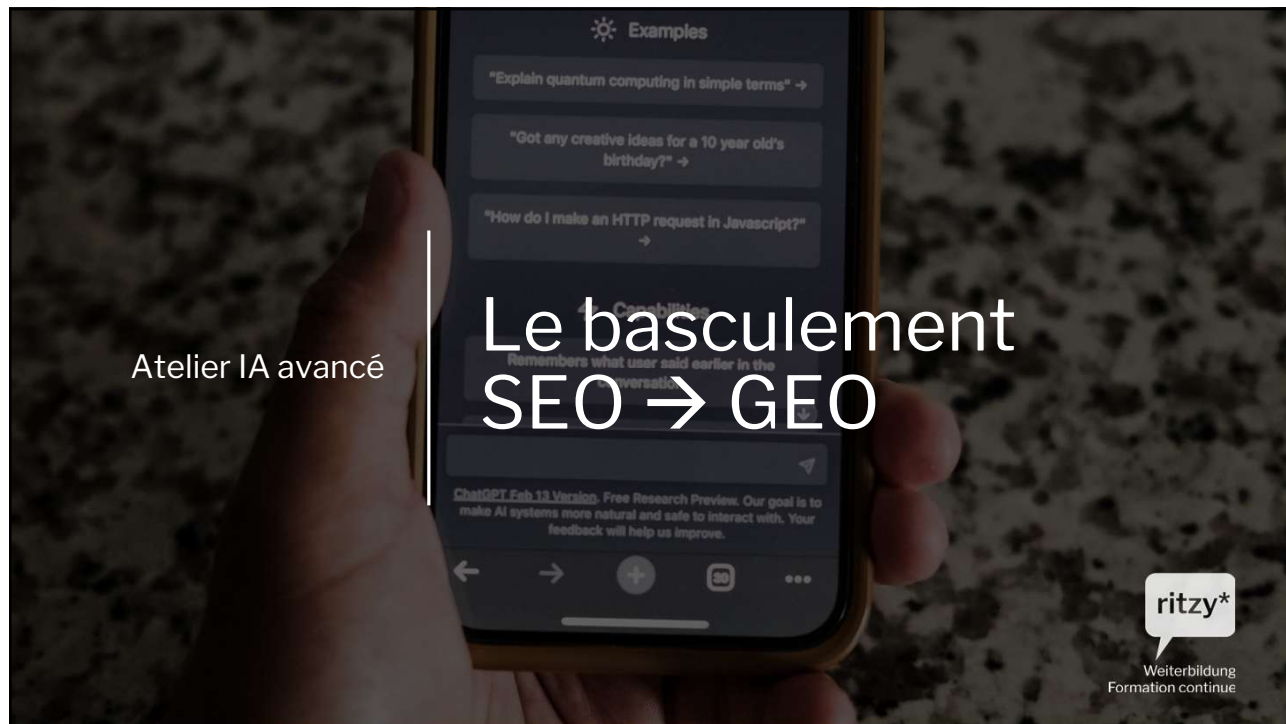
Objectifs de cet atelier



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)



AI Overview

Google

acheter ses skis en station bonne idée ?

Mode IA Tous Shopping Images Vidéos Vidéos courtes Actualités Plus Outils

Aperçu IA

Acheter ses skis en station est **rarement une bonne idée** si vous cherchez le meilleur **prix**, car les tarifs y sont souvent plus élevés qu'en plaine. [YouTube: iforbank](#)

Les inconvénients d'un achat en station

- **Des prix plus élevés** : Les boutiques situées sur les pistes ou au pied des remontées ont des coûts de structure importants. Les marges y sont souvent supérieures.
- **Un choix limité** : Les stocks en station ciblent surtout la location ou les modèles les plus grand public du moment.
- **La logistique** : Acheter en début de saison vous oblige à encombrer votre véhicule ou

[Afficher plus](#)

Locaski
<https://www.locaski.ch> · nos conseils · acheter ou louer ...

Acheter ou louer ses skis: que choisir?

Les principaux avantages: **Matériel toujours entretenu**: fartage, affûtage et réglages sont pris en charge par des professionnels-elles pour une glisse optimale.

Blick
<https://www.blick.ch> · Home · Brand Studio

Pour quoi la location de skis et de snowboards vaut-elle ...

15 oct. 2025 — Les frais de location sont nettement inférieurs au prix d'achat d'un équipement de qualité. Ainsi, chaque saison, les familles peuvent louer des ...

Notresphere.com

© Noëlie Berthod-Brand

Et dans les moteurs de réponse ?



Je voudrais acheter une paire de ski freestyle comme cadeau de Noël pour mon fils. Nous venons à Verbier dès le 21 décembre. Où puis-je être sûr d'en trouver à cette date ?

Réfléchis pendant 51s >

Oui. Pour être certain d'avoir une paire de ski freestyle le 21 décembre 2026 à Verbier, je ne compterais pas sur le stock disponible le jour même : je ferais commander et mettre de côté la paire avant votre arrivée, avec confirmation écrite du magasin.

Mon premier choix serait Backside Verbier | Ski & Snowboard Shop. C'est probablement l'adresse la plus pertinente pour du freestyle : leur boutique en ligne affiche actuellement plusieurs modèles Faction, notamment les Prodigy 2, Prodigy 2 Y&S Studio 10/23, qui sont dans l'univers freestyle/freestyle-all mountain. Leur ski shop doit ouvrir en octobre 2026, donc bien avant votre arrivée. Vous pouvez les joindre au +41 27 771 55 56 ou à info@backsideverbier.ch et demander qu'une paire soit réservée jusqu'au 21 décembre. [➤](#)

Très bonne deuxième option : Ski Service - Verbier Ski Pass | Ski Hire | Bike Rental. Leur site indique précisément que, pour la saison 2026/2027, ils peuvent commander individuellement le ski voulu dans la bonne taille, ce qui est exactement ce qu'il vous faut pour sécuriser un cadeau à l'avance. Ils précisent aussi que lorsqu'un modèle ou une taille n'est pas en stock, ils peuvent souvent le commander. [➤](#)

Téléphone : +41 27 771 67 70. Rue de Médran 16.

Enfin, Mountain Air Verbier a un très gros choix de ski et un centre de test : ils vendent également les skis qu'ils font tester et prennent des réservations pour le matériel. Leur magasin est ouvert 7 jours sur 7 en saison. [➤](#) Pour le matériel : hardware@mountainairverbier.com > / +41 27 775 44 00.

Je voudrais acheter une paire de ski freestyle comme cadeau de Noël pour mon fils. Nous venons à Verbier dès le 21 décembre. Où puis-je être sûr d'en trouver à cette date ?

À Verbier, la saison d'hiver bat son plein dès le mois de décembre et tous les magasins de sport de la station sont ouverts 7 jours sur 7 à partir du 21 décembre.

Voici les adresses spécialisées à Verbier où vous trouverez du matériel de qualité et des conseils pour des skis freestyle :

Xtreme Sports Verbier - Vente & Location ski, équipement outdoor & VTT
 4.9/5
 16 Magasin d'articles de sports
 Ouvert : 9h00 à 12:30 PM

Xtreme Sports Verbier - Vente & Location ski, équipement outdoor & VTT
 Ce magasin situé sur la Place Centrale est réputé pour son vaste choix d'équipements spécialisés pour les sports de glisse et le matériel technique.

- o Sélection variée de marques de ski freestyle et freeride.
- o Équipe expérimentée pour le conseil sur le choix des fixations et de la taille.
- o Service de préparation et réglage sur place.

Backside Verbier | Ski & Snowboard Shop
 4.8/5
 8 Magasin d'articles de sports
 Ouvert : 9h00 à 6:30 PM

Backside Verbier | Ski & Snowboard Shop
 Un shop incontournable pour la culture freestyle et freeride à Verbier, reconnu pour sa sélection pointue.

Je voudrais acheter une paire de ski freestyle comme cadeau de Noël pour mon fils. Nous venons à Verbier dès le 21 décembre. Où puis-je être sûr d'en trouver à cette date ?

Terminé 3 secondes >

Vous arriverez à Verbier en pleine saison et pendant la semaine de Noël : c'est la période où tous les magasins de sport sont ouverts et bien approvisionnés. Voici où vous pouvez être sûr de trouver des skis freestyle sur place dès le 21 décembre :

Magasins de skis à Verbier (ouverts fin décembre)

- **Boit'askie** - Rue de Médran 25, 1936 Verbier
Spécialisé skis/snowboard, avec vente et location. Bien noté et situé au cœur du village, donc très probablement ouvert toute la semaine de Noël. [➤](#)
- **Evason Verbier SA** - Route du Golf 1, 1936 Verbier
Magasin de sport orienté skis/snowboard et chaussures, également bien noté. [➤](#)
- **Mountain Air** (au pied des pistes de Médran)
Présenté comme le plus grand magasin lifestyle à sports des Alpes, avec un très grand choix de skis et snowboards à la vente et à la location, juste au départ des pistes. C'est un excellent endroit pour du freestyle (twin-tips, park, all-mountain freestyle). [➤](#)
- **European Snowsport / école de ski** - Bureau dans Mountain Air, Rue de Médran 77
Ils sont surtout une école, mais leur implantation dans Mountain Air montre que ce bâtiment est un hub ski très actif, donc un bon point de repère pour trouver des skis freestyle à côté. [➤](#)

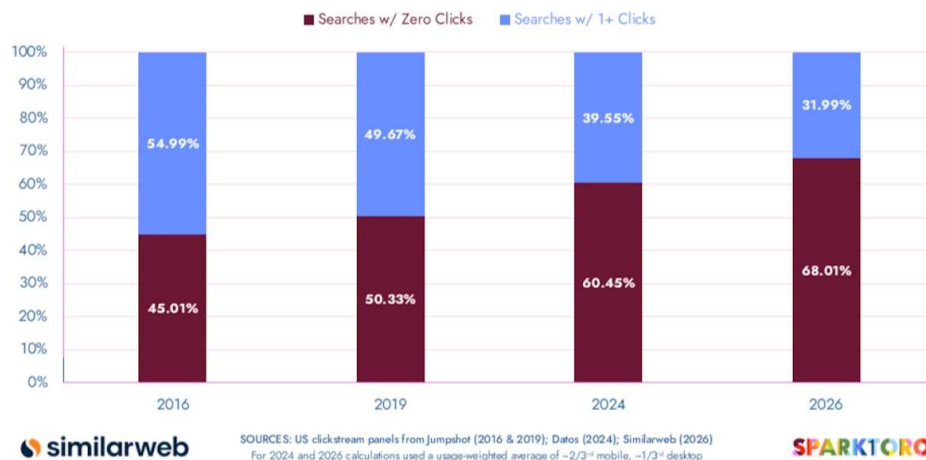
Heures d'ouverture probables autour de Noël

En haute saison à Verbier, les magasins de sport tournent généralement :

- **Lundi-samedi** : ~9h00-12h00 / 14h00-18h00 (souvent plus tard en décembre)
- **Dimanche** : souvent ouvert en journée en période de fêtes, mais horaires réduits

© 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

Atelier IA avancé

Comment les clients utilisent l'IA pour choisir une entreprise?

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:

- « Quelle pharmacie de Verbier peut me fournir l'équivalent du médicament Nurofen Plus? »
- « Compare les meilleurs magasins de sport à Verbier pour acheter des chaussures d'alpinisme techniques, avec un bon service de chaussage sur mesure. »

© Noëlie Berthod-Brand



A vous de jouer !

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

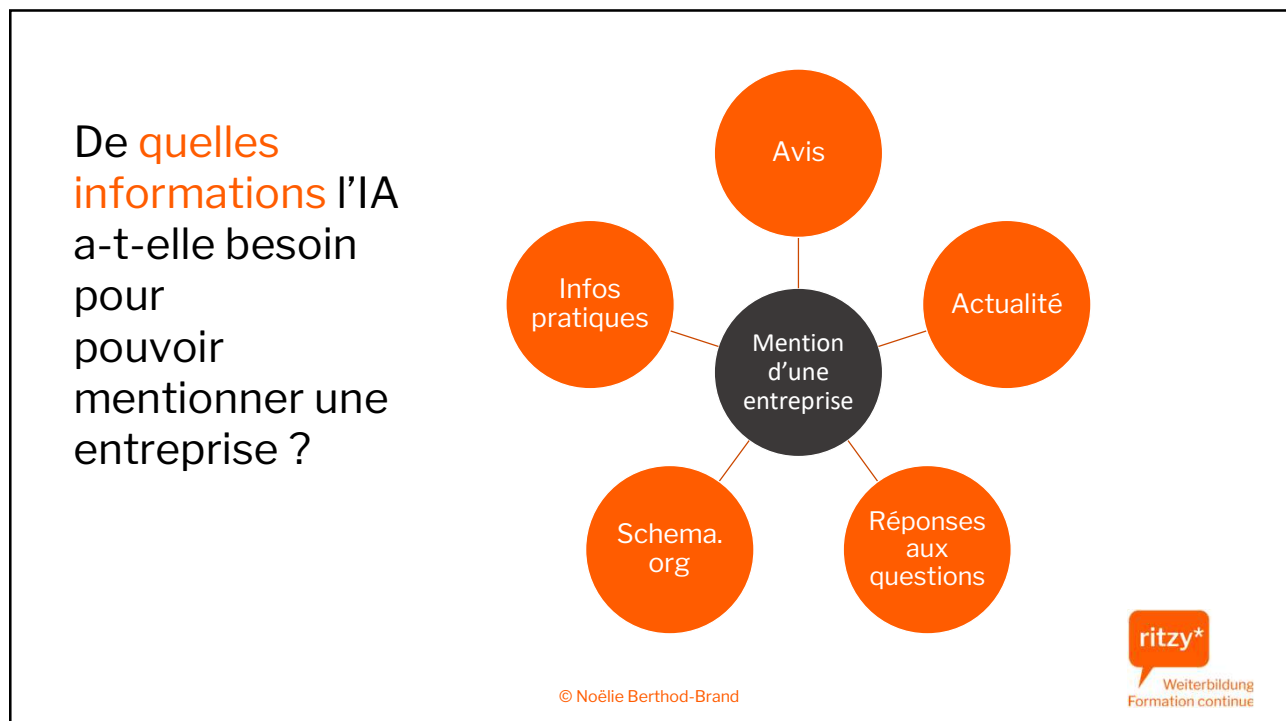


Quelques suggestions d'éléments à observer:

- ☐ 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 une «Boutique à Verbier proposant la détaxe pour les touristes internationaux» → la procédure de détaxe doit être écrite explicitement, pas seulement suggérée par un logo "Tax Free" sur la porte.

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

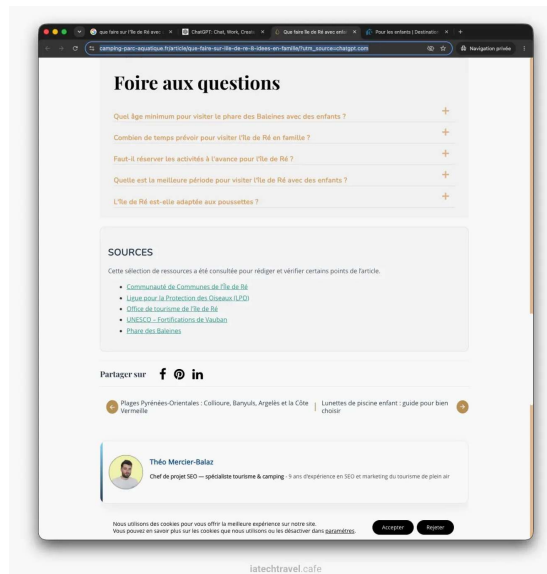
Ex: FAQ qui répondent à des questions naturelle. Ex: «L'aéroport de Sion peut-il accueillir mon jet privé en hiver, ou dois-je atterrir à Genève et prendre un transfert routier jusqu'à Verbier ?»

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:

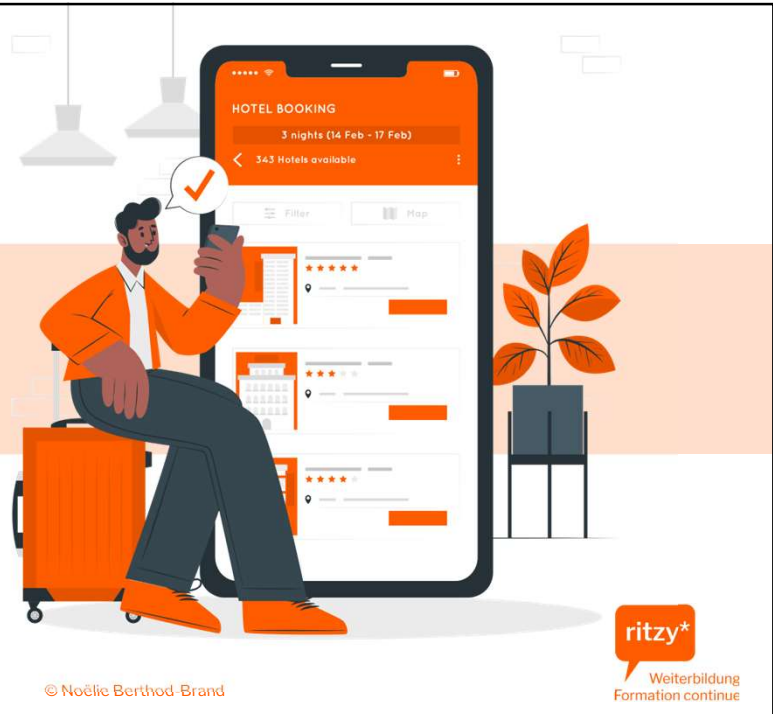
Votre visibilité dépend donc de votre **écosystème digital global**, et non de quelques paramètres seulement !

© 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 89" = prix d'un produit ?
- ? "en stock" = une caractéristique ?
- ? "4.8 ★" = une note vérifiée ?

Avec schema.org

C'est explicitement déclaré :

- ✓ priceRange: "CHF 89"
- ✓ availability: "en stock"
- ✓ aggregateRating: 4.8 / 5

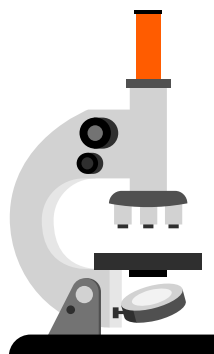
Les IA ne recommandent que ce qu'elles comprennent clairement.

© 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



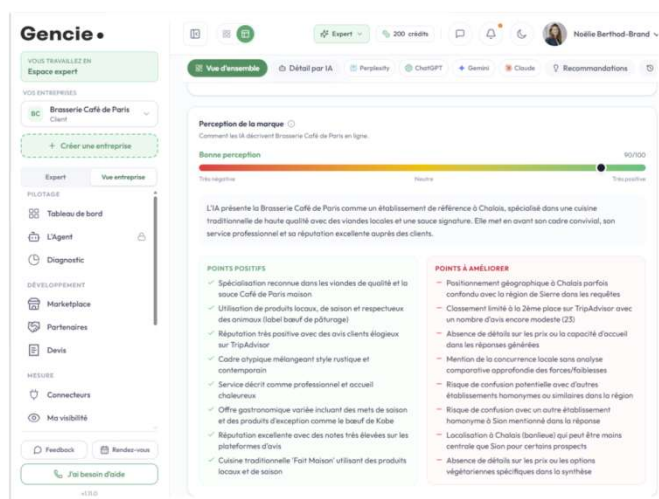
Checklist à vérifier avec votre webmaster:

- ☐ Vérifier si le site a un Schema.org de type «LocalBusiness» avec les services, les tarifs, les avis, etc.
- ☐ 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 de soldes ou de promotion saisonnière entièrement modifiable
- décliner un visuel de nouvelle collection ou de produit phare en plusieurs formats (vitrine, réseaux sociaux, story)
- préparer un visuel pour les réseaux sociaux
- préparer un guide cadeaux pour la clientèle internationale de passage (Noël, vacances de février)
- 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 tendances de votre domaine
- 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 ventes, de stock et de chiffre d'affaires par collection
- créer un tableau de suivi des commandes fournisseurs et des réassorts
- construire un outil interne, par exemple une check-list d'ouverture de saison ou d'onboarding d'un(e) vendeur-euse saisonnier-ère

© Noëlie Berthod-Brand







Weiterbildung
Formation continue

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 les commerçants



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

