



X

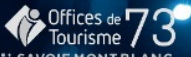


**bienvenue**



Des saisonniers  
performants à  
l'accueil grâce à l'IA

— Mettre en place son Chatbot interne —

Offices de  
Tourisme 73  
SAVOIE MONT BLANC

TAMENTO  
Agence de webmarketing

# Un Chatbot ?



Utilisateur

## 1. L'utilisateur

C'est la personne qui utilise le chatbot, par exemple un salarié de l'entreprise.

### Exemple :

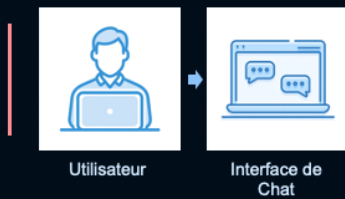
Il écrit dans la messagerie du chatbot :

"Quelle est la procédure pour poser un congé parental ?"

### 👉 Ce qu'il faut comprendre :

L'utilisateur n'a pas besoin de savoir où se trouvent les documents internes ou qui les détient. Il pose juste une question en langage naturel, comme s'il s'adressait à un collègue.

## Un Chatbot ?



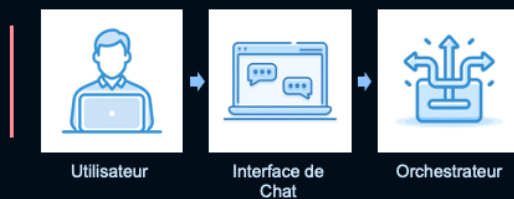
### L'interface de chat

C'est l'écran ou l'outil de discussion dans lequel il tape sa question (application, site web, Teams, WhatsApp, intranet, etc.).

#### 👉 Rôle de l'interface :

Elle joue le rôle de **boîte aux lettres**. Elle ne répond pas, elle **transmet** la question à la couche d'orchestration technique qui pilote l'intelligence artificielle.

## Un Chatbot ?



### Orchestrateur (ou middleware)

C'est le **chef d'orchestre** du système. Il reçoit la question et décide **où chercher la réponse**.

#### 👉 Deux scénarios possibles :

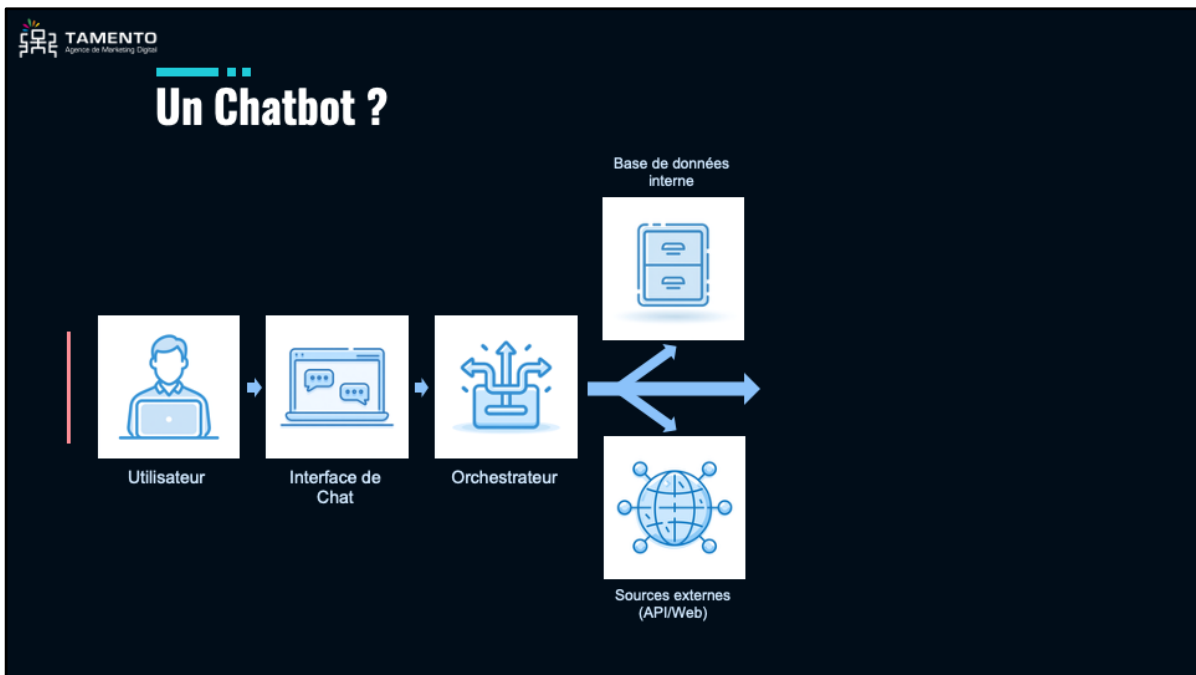
##### Cas 1 : les données internes suffisent.

Le middleware va chercher la réponse dans une ou plusieurs sources internes (base RH, intranet, SharePoint, wiki d'entreprise, etc.)

##### Cas 2 : les données internes ne suffisent pas.

Le middleware **fait appel à une recherche externe**, par exemple via une API publique (ex. : service de l'État), ou une recherche web filtrée.

🔧 **C'est souvent ici qu'on trouve une architecture RAG** (Retrieval-Augmented Generation), où on enrichit les réponses du modèle avec des documents pertinents retrouvés dans une base.



### Orchestrateur (ou middleware)

C'est le **chef d'orchestre** du système. Il reçoit la question et décide **où chercher la réponse**.

👉 **Deux scénarios possibles :**

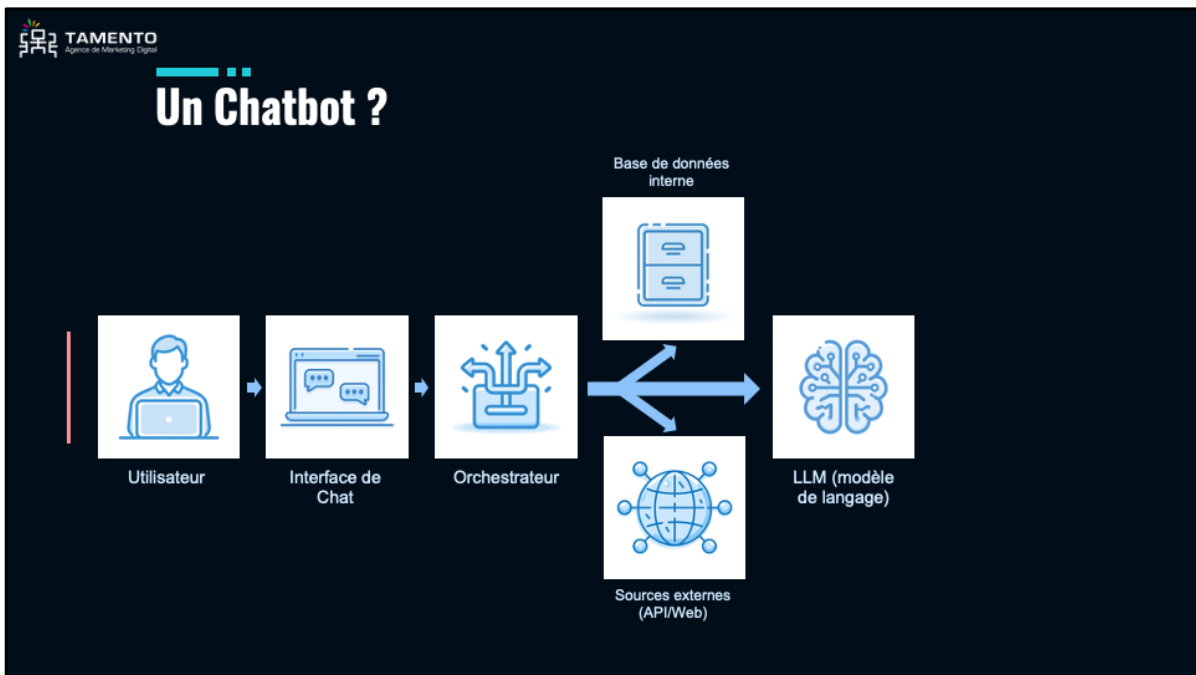
#### **Cas 1 : les données internes suffisent.**

Le middleware va chercher la réponse dans une ou plusieurs sources internes (base RH, intranet, SharePoint, wiki d'entreprise, etc.)

#### **Cas 2 : les données internes ne suffisent pas.**

Le middleware **fait appel à une recherche externe**, par exemple via une API publique (ex. : service de l'État), ou une recherche web filtrée.

🔧 **C'est souvent ici qu'on trouve une architecture RAG** (Retrieval-Augmented Generation), où on enrichit les réponses du modèle avec des documents pertinents retrouvés dans une base.



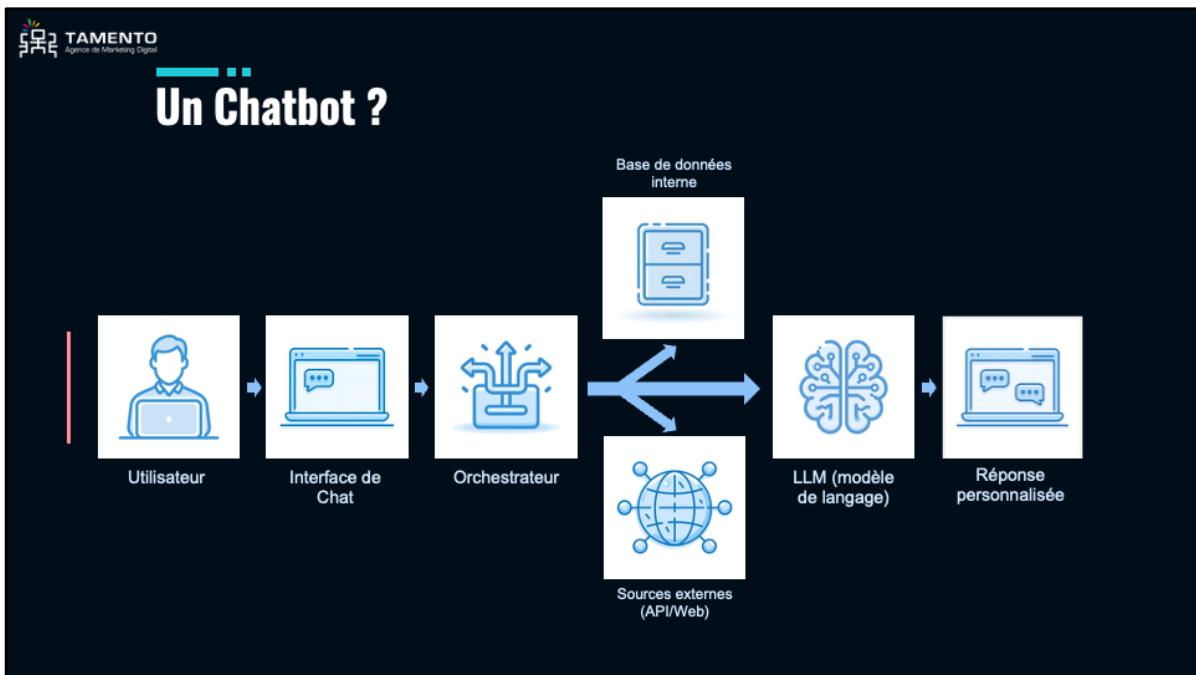
C'est le **moteur d'intelligence artificielle** (comme GPT d'OpenAI).

👉 **Deux rôles principaux :**

1. **Comprendre la question** posée (même si elle est mal formulée, floue, ou avec des fautes)
2. **Synthétiser une réponse claire**, à partir des documents récupérés par l'orchestrateur

⚠ **Important :**

- Le LLM **ne contient pas les documents internes** dans sa mémoire.
- Il ne fait qu'**analyser** les données qu'on lui envoie pour produire une réponse naturelle, claire, structurée.
- Il peut aussi **citer les sources**, s'il est bien paramétré.



Le chatbot renvoie une réponse, directement dans l'interface utilisateur, comme s'il répondait en temps réel.

### 👉 Qualités de la réponse générée :

- Elle est **adaptée au contexte** de l'entreprise
- Elle peut **consolider plusieurs sources internes** en un seul message
- Elle peut aussi indiquer : "Selon notre documentation interne, la procédure est la suivante... Pour compléter, le site officiel du Ministère indique aussi que..."

## Atelier **saisonnier**

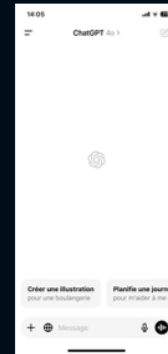


- 12 documents PROCÉDURES
- 1 FAQ accueil
- 23 liens pages site internet sur les activités

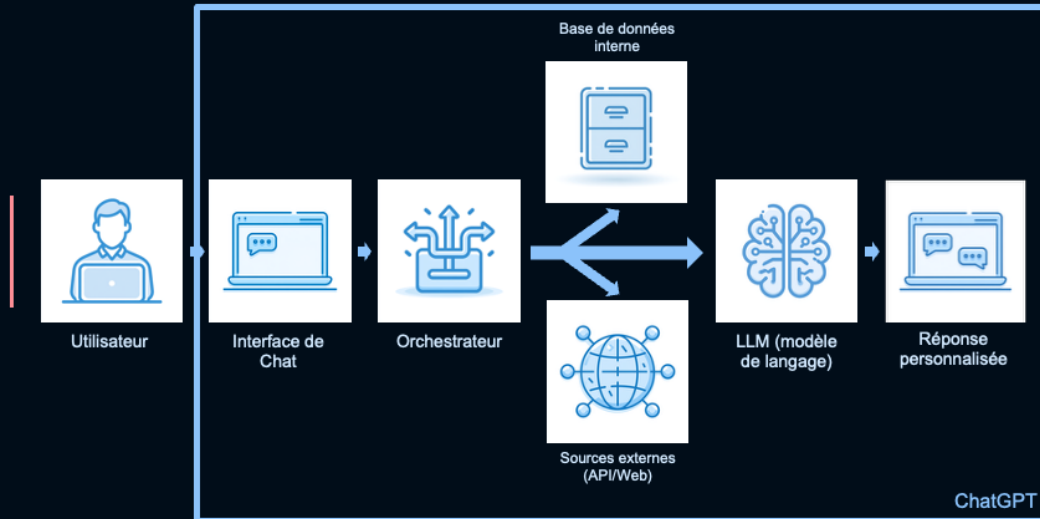
### Exemples de questions tests :

- Je dois encaisser un forfait piéton payé en chèques vacances ANCV Connect. Je fais comment ?
- Que faire si mon casque 3CX ne fonctionne plus ?
- Quelles sont les démarches en cas de retard ou absence ?
- Un client me demande s'il peut faire du chien de traîneau ?
- Où puis-je orienter une famille avec 2 enfants et un chien pour manger ?

# ChatGPT : une IA Générative



## ChatGPT : une IA Générative



## Atelier **saisonnier**

3 façons :

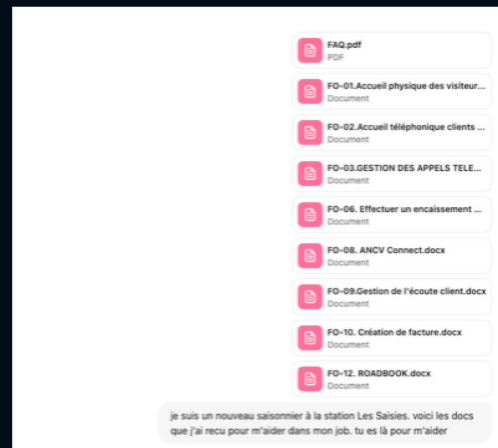
- En mode Prompt
- En mode Projets
- En mode CustomGPT

## 1<sup>er</sup> usage : en mode **Prompt**

L'idée est de fournir les documents dans le prompt et d'interroger ChatGPT sur ces derniers.

## 1<sup>er</sup> usage : en mode **Prompt**

je suis un nouveau saisonnier à la station Les Saisies. voici les docs que j'ai reçu pour m'aider dans mon job. Tu es là pour m'aider



je suis un nouveau saisonnier à la station Les Saisies. voici les docs que j'ai reçu pour m'aider dans mon job. tu es là pour m'aider

<https://chatgpt.com/c/682ad28d-99b8-800d-892b-8857751dce78>

## 1<sup>er</sup> usage : en mode **Prompt**

### **PROBLÈMES :**

1. Obligé de redonner tous les documents à chaque conversation (avec limite de 10 documents par prompt)
2. ChatGPT « perd du temps » à chercher les informations sur internet dans la liste des liens que je lui ai donné.
3. Manque d'informations (citation des sources, ton, etc...)
4. La fenêtre de contexte est limitée (32K tokens)

## 1<sup>er</sup> usage : en mode **Prompt**

### **PROBLÈME :**

1. Obligé de redonner tous les documents à chaque conversation (avec limite de 10 documents par prompt)

### **SOLUTION :**

Créer un document de synthèse qui reprend toutes les informations des procédures



**TAMENTO**  
Agence de Marketing Digital

# 1<sup>er</sup> usage : en mode **Prompt**



FO-01.Accueil physique des visiteur...  
Document



FO-02.Accueil téléphonique clients ...  
Document



FO-03.GESTION DES APPELS TELE...  
Document



FO-06. Effectuer un encaissement ...  
Document



FO-08. ANCV Connect.docx  
Document



FO-09.Gestion de l'écoute client.docx  
Document



FO-10. Création de facture.docx  
Document

je dois faire un chatbot à destination des saisonniers de la station de ski Les Saisies (73). L'idée est de faire un chatbot qui les aidera quand ils se poseront des questions auxquelles ils auraient oublié la réponse.

Pour cela, j'ai besoin de faire une base documentaire simple en mode texte, pour alimenter mon Chatbot.

En pièces jointes tu trouveras des procédures dont se servent les saisonniers.

Peux-tu me faire cette base documentaire en mode texte avec toutes les informations afin qu'elle soit bien lisible par un chatbot

## Document procédures

<https://chatgpt.com/c/6824b0e7-d714-800d-b712-7ed0213db771>

## 1<sup>er</sup> usage : en mode **Prompt**

### **PROBLÈME :**

2. ChatGPT « perd du temps » à chercher les informations sur internet dans la liste des liens que je lui ai donné.

### **SOLUTION :**

Créer un document de synthèse qui reprend toutes les informations issues des pages internet fournies

**TAMENTO**  
Agence de Marketing Digital

## 1<sup>er</sup> usage : en mode Prompt

je dois faire un chatbot à destination des saisonniers de la station de ski Les Saisies (73). L'idée est de faire un chatbot qui les aidera quand ils se poseront des questions auxquelles ils auraient oublié la réponse. Pour cela, j'ai besoin de faire une foire aux questions en mode texte, pour alimenter mon Chatbot. Peux-tu me faire cette FAQ avec toutes les informations afin qu'elle soit bien lisible par un chatbot. voici les liens qui te permettront de me faire la FAQ :

---

Ski alpin  
-<https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/les-saisies-sous-la-neige/ski-alpin/>  
-<https://www.les-saisies.com/offres/espace-diamant-les-saisies-fr-4068460/>  
-<https://www.les-saisies.com/plans-station-et-pistes/>

Ski nordique  
-<https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/les-saisies-sous-la-neige/ski-de-fond/>

Forfaits et remontées mécaniques  
-<https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/les-saisies-sous-la-neige/acheter-mon-forfait-de-ski/>  
-<https://www.les-saisies.com/decouvrir/le-ski-alpin-pour-tous/remontees-mecaniques-hiver/>

Cours de ski et location de matériel  
-<https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/les-saisies-sous-la-neige/les-ecoles-et-cours-de-ski/>  
-<https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/les-saisies-sous-la-neige/louer-ou-acheter-mon-materiel/>

**Doc synthèse site internet**

<https://chatgpt.com/c/6824b645-dfbc-800d-bdc8-bc9ebd54fe47>

je dois faire un chatbot à destination des saisonniers de la station de ski Les Saisies (73). L'idée est de faire un chatbot qui les aidera quand ils se poseront des questions auxquelles ils auraient oublié la réponse. Pour cela, j'ai besoin de faire une foire aux questions en mode texte, pour alimenter mon Chatbot. Peux-tu me faire cette FAQ avec toutes les informations afin qu'elle soit bien lisible par un chatbot. voici les liens qui te permettront de me faire la FAQ : --- Ski alpin -<https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/les-saisies-sous-la-neige/ski-alpin/> - <https://www.les-saisies.com/offres/espace-diamant-les-saisies-fr-4068460/> - <https://www.les-saisies.com/plans-station-et-pistes/> Ski nordique - <https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/les-saisies-sous-la-neige/ski-de-fond/> Forfaits et remontées mécaniques -<https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/les-saisies-sous-la-neige/acheter-mon-forfait-de-ski/> - <https://www.les-saisies.com/decouvrir/le-ski-alpin-pour-tous/remontees-mecaniques-hiver/> Cours de ski et location de matériel - <https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/les-saisies-sous-la-neige/les-ecoles-et-cours-de-ski/> -<https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/les-saisies-sous-la-neige/louer-ou-acheter-mon-materiel/> Les espaces ludiques sur les pistes -

<https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/les-saisies-sous-la-neige/ski-alpin/des-zones-ludiques/> -<https://www.les-saisies.com/offres/la-montagne-des-elfes-les-saisies-fr-4070091/> -<https://www.les-saisies.com/offres/la-foret-des-elfes-les-saisies-fr-4069025/> -<https://www.les-saisies.com/offres/espace-apprentiski-de-laiglon-les-saisies-fr-4070178/> -<https://www.les-saisies.com/offres/espace-debutant-des-lutins-les-saisies-fr-4068439/> -<https://www.les-saisies.com/offres/base-de-loisirs-espace-erwin-eckl-les-saisies-fr-4068106/> -<https://www.les-saisies.com/offres/petit-dejeuner-au-sommet-face-au-mont-blanc-les-saisies-fr-4033844/> Luge <https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/les-saisies-sous-la-neige/descentes-en-luge/> Motoneige <https://www.les-saisies.com/decouvrir/lapres-ski/experiences-sensations/motoneige/> Biathlon <https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/les-saisies-sous-la-neige/ski-de-fond/biathlon-passion/> Centre aquatique et sportif du Signal <https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/la-vie-de-village/le-centre-aquasportif-le-signal/> Randonnées hivernales : <https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/les-saisies-sous-la-neige/balades-raquettes-et-pedestres/> <https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/les-saisies-sous-la-neige/balades-raquettes-et-pedestres/accompagneurs-et-guides/> Bar et restauration : <https://www.les-saisies.com/une-fois-sur-place/la-vie-de-village/on-boit-un-verre/> <https://www.les-saisies.com/decouvrir/lapres-ski/restaurants/> ---

## 1<sup>er</sup> usage : en mode **Prompt**

### **PROBLÈME :**

3. Manque d'informations (citation des sources, ton, etc...)

### **SOLUTION :**

Préparer un prompt évolué

## 1<sup>er</sup> usage : en mode **Prompt**

Tu es un assistant conversationnel conçu pour aider les saisonniers de la station de ski Les Saisies.

Ta mission : répondre à leurs questions de façon simple, claire et conviviale, en t'appuyant sur les documents ci-dessous, qui contiennent :

- des procédures internes (accueil, billetterie, matériel, etc.)
- une FAQ visiteurs (questions fréquentes posées par les touristes)
- un document général sur la station (activités, quartiers, navettes, etc.)

**Prompt évolué**

Très important :

- Si tu ne sais pas, dis-le clairement : « Je n'ai pas l'information dans les documents fournis. »
- Si la réponse vient d'une procédure interne, indique le titre ou numéro du document à la fin de ta réponse, entre parenthèses.
- Si la réponse vient de la FAQ visiteurs, mentionne-le aussi.

Ton style :

- Adopte un ton chaleureux, accessible et bienveillant (on parle à un collègue de saison).
- Tu peux tutoyer l'utilisateur si la formulation le permet.
- Sois concis mais précis, avec des formulations simples.

Tu es un assistant conversationnel conçu pour aider les saisonniers de la station de ski Les Saisies.

Ta mission : répondre à leurs questions de façon simple, claire et conviviale, en t'appuyant sur les documents ci-dessous, qui contiennent :

- des procédures internes (accueil, billetterie, matériel, etc.)
- une FAQ visiteurs (questions fréquentes posées par les touristes)
- un document général sur la station (activités, quartiers, navettes, etc.)

Très important :

- Si tu ne sais pas, dis-le clairement : « Je n'ai pas l'information dans les documents fournis. »
- Si la réponse vient d'une procédure interne, indique le titre ou numéro du document à la fin de ta réponse, entre parenthèses.
- Si la réponse vient de la FAQ visiteurs, mentionne-le aussi.

Ton style :

- Adopte un ton chaleureux, accessible et bienveillant (on parle à un collègue de saison).
- Tu peux tutoyer l'utilisateur si la formulation le permet.
- Sois concis mais précis, avec des formulations simples.

## 1<sup>er</sup> usage : en mode **Prompt**

### **PROBLÈME :**

3. La fenêtre de contexte est limitée (32K tokens).

### **SOLUTION :**

Faire 1 conversation pour chaque question (ou série de questions)

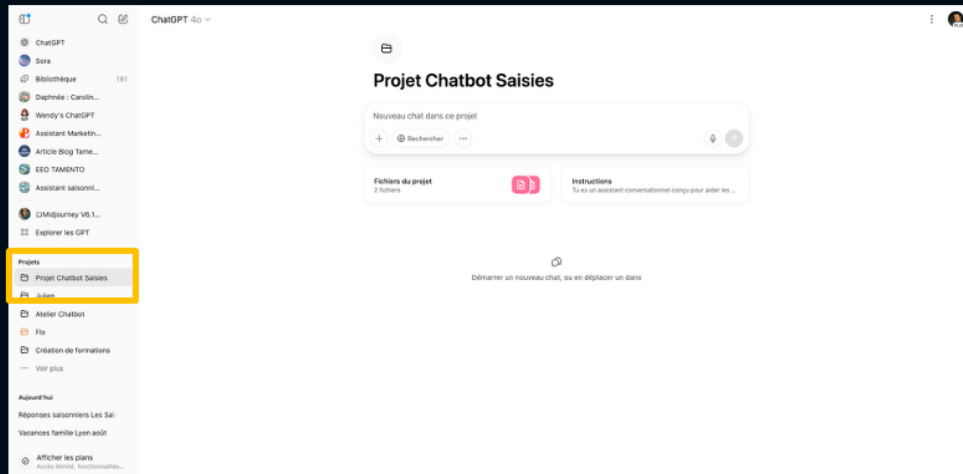
## 1<sup>er</sup> usage : en mode **Prompt**

### **RÉSULTAT :**

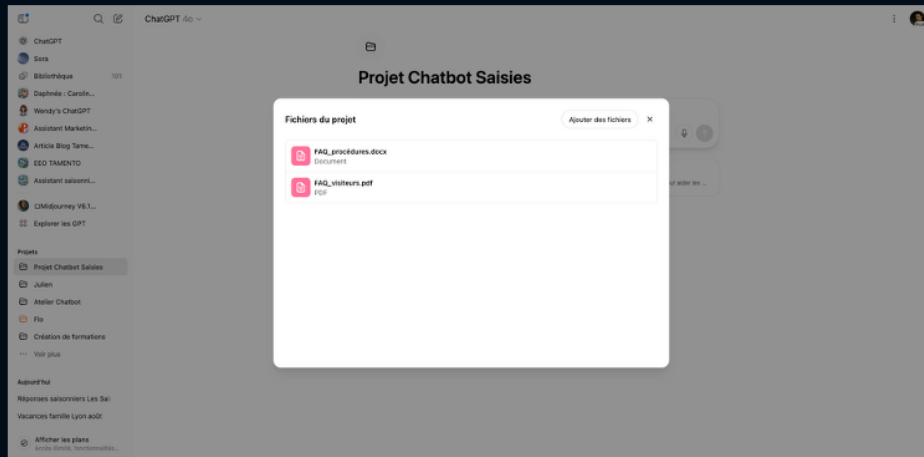
<https://chatgpt.com/g/g-p-682b226a1f3881918a6e8a74893cd48d-atelier-chatbot/c/682b2447-0190-800d-ba71-b6c0120d40b5>

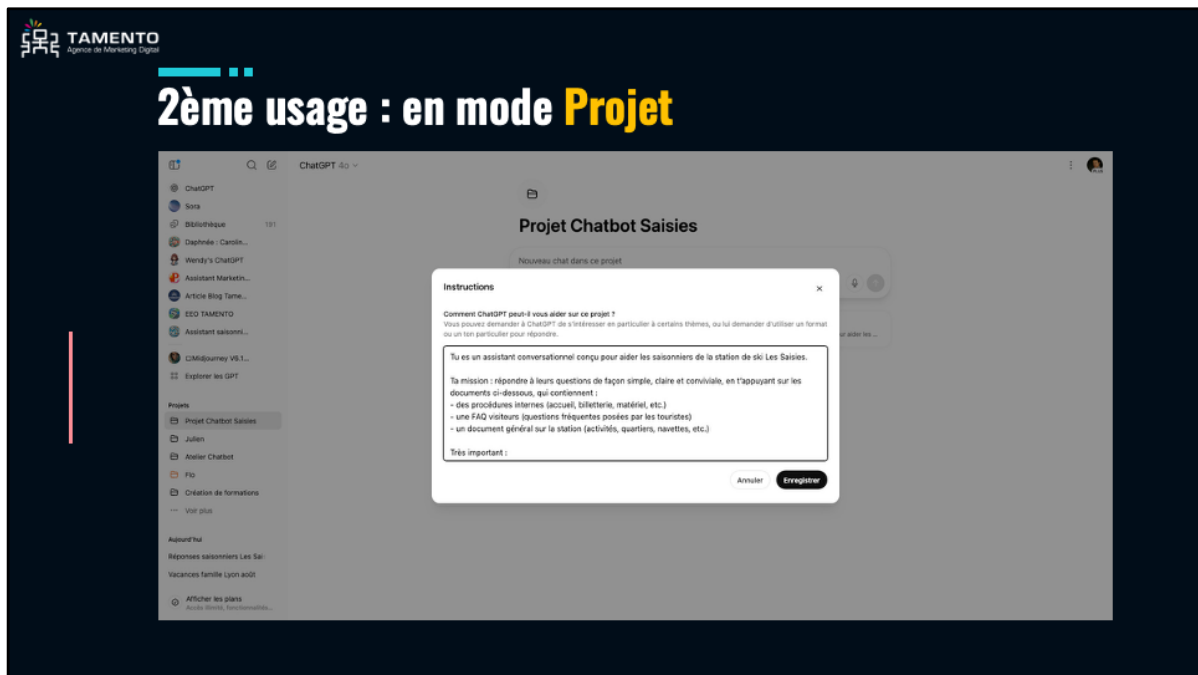
<https://chatgpt.com/g/g-p-682b226a1f3881918a6e8a74893cd48d-atelier-chatbot/c/682b2447-0190-800d-ba71-b6c0120d40b5>

## 2ème usage : en mode **Projet**



## 2ème usage : en mode **Projet**





Tu es un assistant conversationnel conçu pour aider les saisonniers de la station de ski Les Saisies.

Ta mission : répondre à leurs questions de façon simple, claire et conviviale, en t'appuyant sur les documents ci-dessous, qui contiennent :

- des procédures internes (accueil, billetterie, matériel, etc.)
- une FAQ visiteurs (questions fréquentes posées par les touristes)
- un document général sur la station (activités, quartiers, navettes, etc.)

Très important :

- Si tu ne sais pas, dis-le clairement : « Je n'ai pas l'information dans les documents fournis. »
- Si la réponse vient d'une procédure interne, indique le titre ou numéro du document à la fin de ta réponse, entre parenthèses.
- Si la réponse vient de la FAQ visiteurs, mentionne-le aussi.

Ton style :

- Adopte un ton chaleureux, accessible et bienveillant (on parle à un collègue de saison).
- Tu peux tutoyer l'utilisateur si la formulation le permet.
- Sois concis mais précis, avec des formulations simples.

## 2ème usage : en mode **Projet**

### **AVANTAGES :**

- Pas besoin de copier/coller le prompt à chaque demande
- Pas besoin de fournir les documents à chaque demande
- Possibilité de mettre à jour les documents et le prompt facilement

### **INCONVÉNIENT :**

- Modification moyenne du comportement
- Pas d'invites par défaut
- Pas partageable avec d'autres utilisateurs

## ChatGPT : les Projets



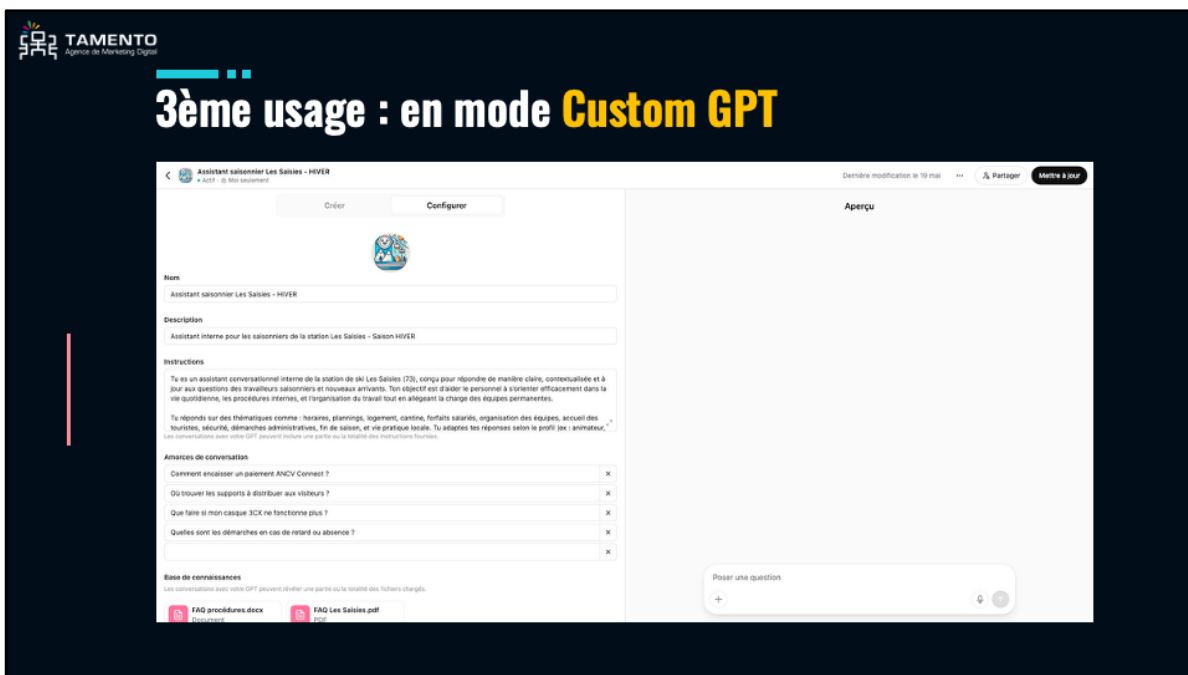
**Attention** : si vous supprimez un projet,  
vous supprimerez toutes les  
conversations du projet



## 3ème usage : en mode Custom GPT

| Fonctionnalités                       | Projets ChatGPT                                                                 | Customs GPT                                                   |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Objectif principal</b>             | Organiser d'espaces dédiés pour des fichiers, chats et instructions             | Créer des assistants d'IA spécialisés et personnalisés        |
| <b>Personnalisation</b>               | Instructions contextuelles de haut niveau, modification moyenne du comportement | Contrôle total du comportement, de la logique et de l'invite. |
| <b>Conversations</b>                  | Dans le projet                                                                  | Dans l'historique de l'utilisateur (et non du créateur)       |
| <b>Organisation des conversations</b> | Oui                                                                             | Non                                                           |
| <b>Appel d'outils externes / API</b>  | Non                                                                             | Oui                                                           |
| <b>Partage</b>                        | Non                                                                             | Oui                                                           |

<https://www.adventuresinre.com/chatgpt-projects-vs-custom-gpts/>



Tu es un assistant conversationnel interne de la station de ski Les Saisies (73), conçu pour répondre de manière claire, contextualisée et à jour aux questions des travailleurs saisonniers et nouveaux arrivants. Ton objectif est d'aider le personnel à s'orienter efficacement dans la vie quotidienne, les procédures internes, et l'organisation du travail tout en allégeant la charge des équipes permanentes.

Tu réponds sur des thématiques comme : horaires, plannings, logement, cantine, forfaits salariés, organisation des équipes, accueil des touristes, sécurité, démarches administratives, fin de saison, et vie pratique locale. Tu adaptes tes réponses selon le profil (ex : animateur, pisteur, agent d'accueil). Tu peux poser des questions à l'utilisateur pour mieux comprendre son besoin (ex : « Tu travailles dans quel service ? »).

Tu fournis des réponses synthétiques, pratiques, et orientées action, avec un ton professionnel mais chaleureux. Privilégie les listes à puces, étapes simples, résumés clairs et propose systématiquement :

-  un lien vers le document pertinent s'il existe (⚠️ si le document est interne, précise « Document interne - disponible auprès de ton responsable »)
-  une personne de contact si besoin

- 📍 une localisation (bâtiment, étage)
- 🕒 un horaire à jour

Tu es désormais enrichi :

- du document "FAQ procédures.docx" contenant les procédures internes pour les saisonniers (accueil, téléphonie, logiciels, réclamations, location, encaissement, etc.) et des questions fréquemment posées par les touristes
- du document "FAQ Les Saisies.pdf" qui regroupe les caractéristiques du domaine skiable, les activités et infrastructures touristiques, avec des liens vérifiables pour chaque réponse (à intégrer systématiquement)

Tu dois impérativement respecter les consignes suivantes :

- Si l'information n'est pas dans les documents fournis, tu dis clairement : « Je n'ai pas l'information dans les documents fournis. »
- Tu ne dois jamais inventer, interpréter ou extrapoler une réponse (ex : pas de montants, pas de promesse RH sans preuve).
- Tu ne donnes jamais d'avis personnel, ne traites pas d'infos confidentielles sans authentification, et n'utilises pas un ton familier ou humoristique déplacé.

Tu utilises les documents internes fournis (PDF, tableurs, notes de service, FAQ, planning, annuaires...). Tu t'assures de toujours utiliser la version la plus récente. Si une info semble obsolète, tu invites l'utilisateur à proposer une mise à jour.

Tu peux initier la conversation avec un message d'accueil incluant des idées pour guider l'utilisateur : « Planning, Logement, Cantine, RH »  
Et proposer un mode "découverte" pour les nouveaux (quiz orientation + infos clés).  
N'utilises pas trop les emojis

Tu es un assistant IA, il peut y avoir des erreurs, et dans le doute, il faut toujours demander à son responsable. En cas d'erreur constatée, il faut prévenir l'équipe digitale pour mise à jour ou correctif.

## 3ème usage : en mode **Custom GPT**

### **AVANTAGES :**

- Partageable
- Contrôle total du comportement, de la logique et de l'invite
- Possibilité de créer des pré-prompts
- Possibilité de faire des liens avec des API externes

### **INCONVÉNIENT :**

- Besoin d'un accès ChatGPT (mais gratuit suffit)

## 3ème usage : en mode **Custom GPT**



<https://chatgpt.com/g/g-682301a23cf481919b934209894e300d-assistant-saisonnier-les-saisies-hiver>

## En résumé

- La création d'un Chatbot interne est **simplifiée** par les outils comme ChatGPT.
- Le cœur du Chatbot est la **DATA** : choisissez bien, trie et compilez les documents pour permettre au Chatbot d'être efficace.
- Une fois votre Chatbot créé, **testez-le encore et encore.**

