

Trame de charte IA pour votre organisation.

Template prêt à adapter pour formaliser en une page les engagements de votre établissement sur l'usage de l'intelligence artificielle. À co-construire avec les équipes, à afficher en cuisine, en réception et dans le pied de page du site.

Durée d'adaptation 60 min · Validation CODIR + Représentants équipes

POURQUOI CETTE CHARTE

Adopter l'IA sans cadre, c'est créer une dette de confiance avec les clients ET les équipes. Cette trame transforme une intention floue ("on va tester l'IA") en un engagement clair, signé, qui rassure et qui protège. Une page, pas plus.

1. Notre mission & pourquoi nous adoptons l'IA

Nous, {nom de l'établissement}, sommes engagés dans une activité {hôtelière / de restauration / hospitalité} qui repose avant tout sur **la relation humaine**, l'attention au détail et la qualité du service. L'intelligence artificielle est, pour nous, **un outil au service de cette mission**, jamais un substitut.

Nous adoptons l'IA pour : **libérer du temps** aux équipes sur les tâches répétitives, **élever la qualité** de nos contenus écrits, et **servir mieux** chaque client en respectant ses préférences.

2. Nos 6 principes non-négociables

- Validation humaine systématique.** Aucune sortie d'IA n'est publiée, envoyée ou exécutée sans relecture par un collaborateur formé. Pas d'auto-publication.
- Confidentialité des données clients.** Aucune donnée personnelle nominative (nom, email, téléphone, n° carte, allergie, préférence intime) ne transite par un outil IA grand public non-conforme RGPD. Nous utilisons {ex. ChatGPT Enterprise / Mistral La Plateforme / Claude Workbench, hébergement UE}.
- Transparence vis-à-vis du client.** Si une réponse à un avis ou un email a été générée avec assistance IA puis validée par un humain, c'est signé du nom du collaborateur responsable. Nous n'utilisons pas de personas fictifs.
- Pas d'invention.** Les outils IA sont nourris exclusivement de nos contenus, conditions et politiques officielles. Toute hallucination détectée sur une politique, un tarif ou un service entraîne un correctif documenté sous 24h.

- **Respect du métier.** Nous n'utilisons pas l'IA pour générer des éléments où la créativité humaine est notre signature : recettes signature, déclarations de presse personnelles, lettres de gestion de crise.
- **Apprentissage continu.** Chaque membre de l'équipe utilisateur reçoit une formation de base et participe à un point IA trimestriel pour partager bonnes pratiques et incidents.

3. Périmètre — ce que nous utilisons, ce que nous n'utilisons pas

Cas d'usage AUTORISÉS	Cas d'usage INTERDITS
Brouillons de réponses avis Google / TripAdvisor	Réponses publiées en automatique sans relecture humaine
Génération de descriptions chambres / expériences	Création de faux avis clients ou de témoignages fictifs
Traduction de contenus marketing internes	Traduction de contrats, mentions légales, CGV sans relecture juridique
Synthèses de réunions, comptes-rendus internes	Synthèses contenant des données RH sensibles
Génération d'idées de plats / cocktails / expériences	Génération de fiches techniques de cuisine validées sans test physique
Calculs de scénarios pricing / yield	Décisions tarifaires sans validation du revenue manager

4. Responsabilités

Rôle	Responsabilité IA
Direction	Valide la liste des outils, fournit les licences, signe la charte annuellement.
Référent-e IA interne	Centralise les prompts validés, anime le point trimestriel, gère les accès aux outils.
Manager équipe	S'assure que chaque collaborateur connaît la charte, suit la formation, et applique la validation humaine.
Collaborateur-trice utilisateur	Respecte la charte, signale tout incident (hallucination, fuite de donnée, output discutable) au référent IA dans la journée.

5. Engagement & signature

En signant cette charte, je m'engage à respecter ces principes et à signaler tout écart constaté. Cette charte est revue annuellement et affichée dans nos espaces de travail.

Direction Générale
{Prénom NOM} · {date}
Signature :

Référent-e IA interne
{Prénom NOM} · {date}
Signature :

BON RÉFLEXE

Ne signez pas dans un bureau fermé. Réunissez 30 minutes vos managers, lisez chaque principe à voix haute, ouvrez les objections. Une charte que les équipes n'ont pas challengée n'a aucun pouvoir.