

Les chatbots sont-ils un outil valable pour la formation continue en entreprise ?

Réponse courte

Oui, les chatbots constituent un outil valable pour la formation continue en entreprise au Luxembourg, à condition de respecter les **droits fondamentaux** des salariés en matière de **protection des données**, de vie privée et de non-discrimination. Le chatbot ne peut remplacer l'obligation d'assurer une formation **accessible à tous**.

L'employeur doit **informer et consulter la délégation** (art. L.414-1), réaliser une **analyse d'impact** si le risque est élevé, et limiter la collecte de données au strict nécessaire. Le dispositif doit garantir sécurité, transparence et **supervision humaine**, avec des alternatives pour les salariés en difficulté.

Les résultats ne peuvent servir à l'**évaluation individuelle** sans accord exprès ni à des fins disciplinaires sans procédure régulière. L'employeur reste responsable de la conformité, y compris en cas de recours à un prestataire externe.

Définition

Un **chatbot** est un programme informatique capable d'interagir avec des utilisateurs via une interface de messagerie textuelle ou vocale, en simulant une conversation humaine. Dans le contexte de la formation continue, les chatbots peuvent fournir des informations, guider les apprenants, proposer des exercices ou répondre à des questions relatives aux contenus pédagogiques. Leur utilisation vise à compléter ou à automatiser certaines tâches d'accompagnement pédagogique.

Questions fréquentes

Faut-il prévoir une supervision humaine ?

Oui. Il est indispensable de prévoir un dispositif de traitement des situations complexes non résolues par le chatbot. Un chatbot ne peut jamais être le seul point de contact pédagogique : l'intervention humaine doit rester accessible à tout moment pour garantir la qualité.

Faut-il une analyse d'impact RGPD pour un chatbot ?

Oui si le traitement présente un risque élevé pour les droits et libertés des personnes (art. 35 RGPD). La DPIA doit être réalisée avant déploiement. La minimisation des données (art. 5 RGPD) limite la collecte au strict nécessaire à la finalité de formation.

Les chatbots sont-ils un outil valable pour la formation continue en entreprise ?

Oui, sous conditions. Le chatbot ne peut remplacer l'obligation d'assurer une formation accessible à tous (art. L. 542-1). L'employeur doit informer la délégation (art. L. 414-1), réaliser une analyse d'impact si nécessaire et limiter la collecte de données au strict nécessaire.

Les résultats du chatbot peuvent-ils servir à évaluer ?

Non, sans accord exprès et circonstancié du salarié. Les résultats ne peuvent servir à l'évaluation individuelle ni à des fins disciplinaires sans procédure régulière. Toute exploitation hors finalité pédagogique nécessite un fondement juridique distinct et explicite.

Quelles alternatives prévoir pour les salariés en difficulté ?

Des modalités alternatives sont obligatoires pour les salariés rencontrant des difficultés d'accès ou d'utilisation du chatbot. Cette exigence découle du principe d'égalité d'accès à la formation, particulièrement pour les peu familiers avec le numérique ou en situation de handicap.

Quelles informations donner aux salariés ?

Information claire sur le fonctionnement du chatbot, les données collectées, leur durée de conservation, les destinataires et les droits d'accès, rectification et opposition. L'employeur doit documenter ces démarches pour justifier la conformité en cas de contrôle ou litige.

Conditions d'exercice

L'introduction d'un chatbot en formation continue est soumise à plusieurs conditions légales cumulatives.

Condition	Base légale	Exigence
Formation adaptée et accessible	Art. <u>L.542-1</u>	Le chatbot ne peut se substituer à l'obligation d'assurer une formation adaptée à tous
Information et consultation	Art. <u>L.414-1</u>	Information préalable et, le cas échéant, consultation de la délégation du personnel
Protection des données	RGPD / Loi 1er août 2018	Licéité, transparence, minimisation et sécurité de tout traitement de données
Analyse d'impact (DPIA)	Art. 35 RGPD	Requise si traitement susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits des personnes
Minimisation des données	Art. 5 RGPD	Collecte limitée au strict nécessaire pour la finalité de formation
Non-discrimination	Art. <u>L.241-1</u> et suiv.	Aucun critère discriminatoire dans les contenus ou l'accès au chatbot

Modalités pratiques

La mise en œuvre opérationnelle d'un chatbot de formation requiert une préparation rigoureuse sur plusieurs dimensions.

Étape	Action requise
Analyse d'impact	Réaliser une DPIA si le traitement présente un risque élevé
Information des salariés	Informers clairement sur le fonctionnement, les données collectées, leur durée de conservation et les droits
Sécurisation des accès	Accès sécurisé et réservé aux personnes autorisées
Supervision humaine	Prévoir un dispositif de traitement des situations complexes non résolues par le chatbot
Alternatives	Modalités alternatives pour les salariés rencontrant des difficultés d'accès ou d'utilisation
Évaluation individuelle	Le chatbot ne peut servir à l'évaluation individuelle sans accord exprès et circonstancié

Pratiques et recommandations

Valider les algorithmes et contenus pédagogiques par des experts en formation professionnelle avant tout déploiement garantit la qualité et la conformité des réponses du chatbot. Les contenus discriminatoires, erronés ou inadaptés doivent être détectés et corrigés en amont.

Prévoir une supervision humaine effective pour traiter les situations complexes ou les questions non résolues est indispensable. Un chatbot ne peut jamais être le seul point de contact pédagogique : l'intervention humaine doit rester accessible à tout moment.

Garantir des alternatives pour les salariés rencontrant des difficultés d'accès ou d'utilisation du chatbot est une obligation découlant du principe d'égalité d'accès à la formation. Cette exigence est particulièrement importante pour les salariés peu familiers avec le numérique ou en situation de handicap.

Associer la délégation du personnel à l'évaluation régulière de l'efficacité du dispositif renforce la légitimité du chatbot et permet d'identifier rapidement les difficultés rencontrées par les utilisateurs.

Cadre juridique

Référence	Objet
Art. L.542-1 et suivants	Obligations de formation professionnelle continue
Art. L.414-1 et suivants	Information et consultation de la délégation du personnel
Loi du 1er août 2018	Protection des personnes à l'égard du traitement des données
Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)	Licéité, transparence, minimisation, sécurité des traitements
Art. 35 RGPD	Analyse d'impact relative à la protection des données (DPIA)

Veillez à documenter l'ensemble des démarches relatives à l'introduction d'un chatbot dans la formation continue, notamment les consultations, analyses d'impact et mesures de sécurité, afin de pouvoir justifier à tout moment de la conformité du dispositif en cas de contrôle ou de litige.

Les contenus sont rédigés et mis à jour régulièrement à partir de sources officielles. Leur usage ne remplace pas une consultation juridique et doit être validé par un professionnel du droit.