

Les outils d'analyse de sentiment sont-ils utilisables pour prévenir les conflits en entreprise ?

Réponse courte

Les outils d'analyse de sentiment, qui exploitent l'intelligence artificielle pour détecter les **tensions émotionnelles** dans les communications internes, sont soumis à des contraintes juridiques strictes au Luxembourg. L'art. L.261-1 du Code du travail impose que tout traitement de données personnelles à des fins de **surveillance des salariés** respecte le RGPD et soit précédé d'une information préalable de la délégation du personnel ou du comité mixte.

L'analyse automatisée des sentiments dans les emails, messages ou enquêtes internes constitue un traitement à **risque élevé** pour les droits fondamentaux des salariés. Le principe de proportionnalité exige que l'employeur démontre l'absence d'alternative moins intrusive pour atteindre l'objectif de prévention des conflits. Les enquêtes de **climat social anonymisées** et volontaires restent l'alternative la plus sûre juridiquement.

Définition

L'analyse de sentiment désigne l'utilisation d'algorithmes d'**intelligence artificielle** pour évaluer automatiquement la tonalité émotionnelle (positive, négative, neutre) de contenus textuels. Appliquée au milieu professionnel, elle vise à détecter les **signaux faibles** de tensions ou de mal-être dans les communications internes, en complément des outils RH classiques.

Conditions d'exercice

Le déploiement d'outils d'analyse de sentiment est soumis à des conditions cumulatives.

Condition	Détail
Base légale	Intérêt légitime de l'employeur, sous réserve de proportionnalité (art. <u>L.261-1</u> , RGPD art. 6§1f)
Information préalable	Information de la délégation du personnel ou du comité mixte avant mise en oeuvre (art. <u>L.261-1</u> , §2)
Analyse d'impact	AIPD obligatoire pour tout traitement à risque élevé pour les droits des salariés (art. 35 RGPD)
Proportionnalité	L'employeur doit démontrer l'absence de moyen moins intrusif pour prévenir les conflits
Consentement	Le consentement libre des salariés est difficile à établir dans un contexte de subordination
Transparence	Les salariés doivent être informés du traitement, de sa finalité et de leurs droits

Modalités pratiques

La mise en oeuvre éventuelle d'un tel dispositif requiert un encadrement rigoureux.

Élément	Détail
Enquêtes anonymes	Privilégier les questionnaires de climat social anonymes et volontaires comme alternative
Consultation DPO	Consulter le délégué à la protection des données avant tout déploiement
Périmètre limité	Circonscrire l'analyse à des données agrégées et anonymisées, jamais individuelles
Finalité définie	Limiter l'usage à la prévention collective, jamais à l'évaluation individuelle d'un salarié
Durée de conservation	Supprimer les données brutes après agrégation des résultats
Droit d'opposition	Garantir aux salariés un droit d'opposition effectif au traitement

Pratiques et recommandations

Privilégier les enquêtes de climat social anonymes et volontaires, qui fournissent des indicateurs fiables sans risque juridique lié à la surveillance des communications.

Éviter l'analyse automatisée des emails ou messageries individuelles, qui constitue une surveillance disproportionnée difficilement justifiable au regard du RGPD et de l'art. [L.261-1](#).

Consulter systématiquement le DPO et la délégation du personnel avant d'envisager tout outil d'analyse comportementale, en conformité avec le [RGPD](#), et réaliser une analyse d'impact préalable.

Documenter la justification de proportionnalité et l'absence d'alternative moins intrusive pour sécuriser le dispositif en cas de contrôle de la CNPD (Commission nationale pour la protection des données).

Cadre juridique

Référence	Objet
Art. L.261-1 Code du travail	Traitement de données personnelles à des fins de surveillance des salariés
Art. L.312-1 Code du travail	Obligation de sécurité de l'employeur dans les aspects liés au travail
Art. L.414-3 Code du travail	Attributions de la délégation du personnel
Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)	Principes de licéité, proportionnalité, minimisation et droits des personnes
Règlement (UE) 2024/1689 (IA Act)	Classification des systèmes d'IA à haut risque dans le contexte de l'emploi

L'analyse de sentiment appliquée aux communications professionnelles reste juridiquement très risquée au Luxembourg. Le cadre combiné de l'art. [L.261-1](#) et du RGPD impose une justification de proportionnalité difficile à établir. Les outils de sondage anonyme et les dispositifs de signalement volontaire offrent des alternatives efficaces et juridiquement sûres.

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.