

Comment gérer les conflits entre salariés et employeurs liés à l'utilisation de l'IA ?

Réponse courte

Les conflits liés à l'utilisation de l'IA en entreprise au Luxembourg peuvent porter sur la **surveillance algorithmique**, les décisions automatisées contestées ou le refus d'utiliser un outil d'IA. Le salarié dispose de plusieurs voies de recours : saisine de la **délégation du personnel**, réclamation auprès de la **CNPD** pour les violations RGPD, signalement à l'**ITM** pour les atteintes aux conditions de travail et action devant le **tribunal du travail**.

L'employeur doit privilégier la **résolution interne** avant toute escalade. La consultation préalable de la délégation du personnel est obligatoire pour tout déploiement d'IA modifiant les conditions de travail. Le non-respect des droits d'information et d'opposition du salarié peut entraîner des sanctions CNPD pouvant atteindre **20 millions d'euros** ou 4 % du chiffre d'affaires mondial.

Définition

Un **conflit lié à l'IA en entreprise** désigne tout différend entre un salarié et son employeur portant sur le déploiement, l'utilisation ou les conséquences d'un système d'intelligence artificielle dans le cadre de la relation de travail. Ces conflits peuvent concerner la **légalité du système**, la **transparence algorithmique**, les **décisions automatisées** affectant la carrière ou les conditions de travail, ou encore le **refus d'utilisation** d'un outil d'IA.

Au Luxembourg, ces litiges relèvent simultanément du droit du travail, du RGPD et de l'AI Act, ce qui implique des voies de recours multiples et complémentaires auprès de différentes autorités compétentes.

Conditions d'exercice

Les conflits liés à l'IA en entreprise se répartissent en plusieurs catégories avec des voies de résolution spécifiques.

Critère	Détail
Types de conflits	Contestation d'une décision automatisée (évaluation, mutation, sanction) ; refus de surveillance algorithmique ; opposition au traitement de données personnelles par IA ; refus d'utiliser un outil d'IA imposé
Droits du salarié (RGPD)	Droit d'opposition au traitement automatisé (art. 21) ; droit d'obtenir une intervention humaine (art. 22) ; droit d'explication de la décision algorithmique ; droit de contester la décision
Obligations employeur	Information préalable sur le déploiement d'IA ; consultation de la délégation du personnel (art. L.414-1) ; respect de la vie privée (art. L.261-1) ; garantie de non-discrimination (art. L.251-1)
Résolution interne	Procédure de réclamation interne ; médiation par la délégation du personnel ; entretien contradictoire ; révision humaine de la décision contestée
Recours externes	CNPD : violations RGPD et protection des données ; ITM : conditions de travail et discrimination ; tribunal du travail : litiges individuels ; tribunal administratif : contestation des décisions administratives
Protection du salarié	Interdiction de représailles pour exercice des droits RGPD ; protection des lanceurs d'alerte ; charge de la preuve inversée en matière de discrimination

Modalités pratiques

La gestion des conflits liés à l'IA suit un processus de résolution progressive, de l'interne vers l'externe.

Étape	Détail
Identification du conflit	Qualifier la nature du litige (données, décision, surveillance, conditions de travail) ; identifier la réglementation applicable ; documenter les faits et preuves
Résolution interne	Organiser un entretien avec le salarié ; impliquer la délégation du personnel ; proposer une révision humaine de la décision contestée ; documenter les échanges
Médiation	Recourir à un médiateur interne ou externe ; formaliser les accords par écrit ; prévoir un suivi des engagements pris
Recours administratif	Saisine CNPD (violation données personnelles) ; saisine ITM (conditions de travail) ; plainte au Commissaire à la protection des données
Recours juridictionnel	Action devant le tribunal du travail ; demande de mesures provisoires en cas d'urgence ; action en réparation du préjudice subi

Pratiques et recommandations

Mettre en place une procédure interne de gestion des réclamations liées à l'IA, accessible à tous les salariés et clairement décrite dans la [charte IA](#) ou le règlement intérieur de l'entreprise.

Former les managers et les RH à identifier les signaux de conflit liés à l'IA et à réagir rapidement en privilégiant le dialogue et la transparence sur le fonctionnement des algorithmes utilisés.

Documenter systématiquement chaque étape de la résolution du conflit, y compris les décisions algorithmiques contestées, les interventions humaines effectuées et les résultats obtenus.

Garantir la confidentialité du salarié qui exerce ses droits d'opposition ou de réclamation, en veillant à l'absence de toute mesure de représailles conformément au RGPD et au Code du travail.

Anticiper les sources de conflit en consultant la délégation du personnel avant tout déploiement d'IA et en réalisant une analyse d'impact sur les conditions de travail.

Cadre juridique

Référence	Objet
RGPD - Article 21	Droit d'opposition au traitement des données personnelles
RGPD - Article 22	Droit de ne pas faire l'objet d'une décision exclusivement automatisée
RGPD - Article 77	Droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle (CNPD)
AI Act (UE 2024/1689) - Article 26	Obligations des déployeurs en matière de supervision humaine et signalement d'incidents
Art. L.251-1	Interdiction de toute discrimination directe ou indirecte
Art. L.261-1	Encadrement du traitement des données personnelles des salariés
Art. L.414-1	Consultation obligatoire de la délégation du personnel
Art. L.253-1	Protection contre les représailles pour contestation de discrimination

La gestion des conflits liés à l'IA nécessite une approche pluridisciplinaire associant DRH, DPO, juriste et délégation du personnel. La prévention reste la meilleure stratégie : une consultation en amont des représentants du personnel et une information transparente des salariés réduisent considérablement le risque de contentieux. Le tribunal du travail est compétent pour les litiges individuels, tandis que la CNPD traite les violations de données personnelles.

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.