L'employeur doit-il informer les clients et partenaires de l'utilisation de l'IA dans ses services ?

Réponse courte

L'AI Act impose une **obligation de transparence** envers les personnes interagissant avec un système d'IA. L'employeur doit informer les clients et partenaires lorsqu'ils interagissent avec un **système d'IA** (chatbot, système de recommandation, analyse automatisée) ou lorsqu'un contenu a été généré par l'IA. Cette obligation s'applique quel que soit le niveau de risque du système.

Le RGPD complète cette exigence en imposant l'information des personnes concernées sur l'existence d'une décision automatisée (articles 13 et 14). Au Luxembourg, la CNPD veille au respect de ces obligations. Le non-respect de la transparence peut entraîner des sanctions AI Act (jusqu'à 15 millions d'euros ou 3 % du chiffre d'affaires mondial) et du RGPD.

Définition

L'**obligation de transparence IA** désigne le devoir pour l'entreprise d'informer toute personne (client, partenaire, utilisateur) qu'elle interagit avec un système d'intelligence artificielle ou que des décisions la concernant sont prises ou assistées par l'IA. Cette obligation vise à garantir que les personnes peuvent exercer un choix éclairé et faire valoir leurs droits.

Au Luxembourg, cette obligation découle de deux cadres réglementaires complémentaires : l'**AI Act** (article 50 sur les obligations de transparence) et le **RGPD** (articles 13, 14 et 22 sur l'information des personnes concernées). Elle s'applique indépendamment de la relation contractuelle entre l'entreprise et la personne concernée.

Questions fréquentes

Existe-t-il des exceptions à l'obligation de transparence IA ?

Oui, des exceptions limitées existent pour les systèmes d'IA utilisés pour la détection de la criminalité, sous conditions strictes et avec autorisation judiciaire. En dehors de ces cas, l'obligation s'applique systématiquement.

L'employeur doit-il informer les clients de l'utilisation de l'IA ?

Oui, l'AI Act (article 50) impose une obligation de transparence : l'employeur doit informer les clients et partenaires lorsqu'ils interagissent avec un système d'IA ou lorsqu'un contenu a été généré par l'IA. Cette obligation s'applique quel que soit le niveau de risque.

Les contenus générés par IA doivent-ils être signalés aux clients ?

Oui, l'AI Act (article 52) impose le signalement obligatoire des contenus (textes, images, vidéos, audio) générés ou manipulés par l'IA, lorsqu'ils représentent des personnes ou événements de manière réaliste.

Qu'est-ce que le droit à l'explication humaine d'une décision IA ?

Le RGPD (articles 13, 14, 15 et 22) donne aux personnes le droit d'être informées de la logique d'une décision automatisée, d'en obtenir une explication humaine et de la contester. Ce droit doit être mentionné dans les conditions générales.

© 2026 www.pixie.lu · IA/RH spécialisée en droit du travail luxembourgeois

Quand l'information sur l'IA doit-elle être fournie ?

L'information doit être fournie avant ou au début de l'interaction avec le système d'IA. Elle doit être claire, concise et facilement accessible, adaptée au contexte (mention sur site web, avertissement vocal, bandeau d'information).

Quelles sanctions pour défaut d'information sur l'utilisation de l'IA ?

Le non-respect de la transparence peut entraîner des sanctions au titre de l'AI Act (jusqu'à 15 millions d'euros ou 3 % du chiffre d'affaires mondial) et des sanctions RGPD complémentaires. La CNPD veille au respect de ces obligations au Luxembourg.

Conditions d’exercice

L'obligation d'information des clients et partenaires sur l'utilisation de l'IA repose sur des exigences cumulatives.

Critère	Détail
AI Act - Transparence	Information obligatoire de toute personne interagissant avec un système d'IA (chatbot, assistant virtuel, système de recommandation)
Contenu généré par IA	Signalement obligatoire des contenus (textes, images, vidéos, audio) générés ou manipulés par l'IA
RGPD - Information	Information sur l'existence d'une prise de décision automatisée, la logique sous-jacente, les conséquences prévues (articles 13, 14)
RGPD - Article 22	Droit de ne pas être soumis à une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé produisant des effets juridiques
Moment de l'information	Information fournie avant ou au début de l'interaction avec le système d'IA
Forme de l'information	Claire, concise, facilement accessible ; adaptée au contexte (mention sur site web, avertissement vocal, bandeau d'information)
Exceptions limitées	Systèmes d'IA utilisés pour la détection de la criminalité, sous conditions strictes et avec autorisation judiciaire

Modalités pratiques

La mise en conformité avec l'obligation de transparence envers les clients et partenaires suit un processus structuré.

© 2026 www.pixie.lu · IA/RH spécialisée en droit du travail luxembourgeois

Étape	Détail
Inventaire des systèmes	Cartographier tous les systèmes d'IA en contact avec les clients et partenaires (chatbots, scoring, recommandation, analyse)
Classification	Identifier le niveau de risque de chaque système (AI Act) et la base légale du traitement (RGPD)
Rédaction des mentions	Préparer des mentions d'information adaptées à chaque canal (site web, application, email, téléphone)
Intégration technique	Intégrer les mentions dans les interfaces utilisateur, les réponses automatiques, les documents contractuels
Formation des équipes	Former les équipes commerciales et support à expliquer l'utilisation de l'IA et à répondre aux questions des clients
Mise à jour continue	Actualiser les mentions lors de tout changement de système d'IA ou de finalité de traitement

Pratiques et recommandations

Adopter une approche proactive de la transparence en informant systématiquement les clients et partenaires, même lorsque le niveau de risque du système est considéré comme minimal.

Rédiger des mentions d'information en langage clair et accessible, en évitant le jargon technique et en expliquant concrètement ce que fait le système d'IA et pourquoi.

Intégrer la transparence IA dans les conditions générales de vente et les contrats de service, en précisant les systèmes utilisés, les données traitées et les droits des personnes.

Prévoir un canal de contact identifié permettant aux clients de poser des questions sur l'utilisation de l'IA et d'exercer leurs droits (accès, opposition, explication humaine).

Documenter les mesures de transparence mises en place pour constituer un dossier de conformité en cas de contrôle de la CNPD.

© 2026 www.pixie.lu · IA/RH spécialisée en droit du travail luxembourgeois

Cadre juridique

Référence	Objet
AI Act (UE 2024/1689) - Article 50	Obligations de transparence pour les systèmes d'IA interagissant avec des personnes
AI Act - Article 52	Obligations de transparence pour les contenus générés par l'IA
RGPD - Articles 13 et 14	Obligations d'information des personnes concernées
RGPD - Article 22	Décision individuelle automatisée, information et droits des personnes
RGPD - Article 15	Droit d'accès des personnes, informations sur la logique algorithmique
CNPD	Autorité de contrôle au Luxembourg, compétente RGPD et AI Act

L'obligation de transparence envers les clients et partenaires constitue un pilier de l'AI Act et du RGPD. Son respect renforce la confiance commerciale et réduit le risque de sanctions financières. Les entreprises luxembourgeoises ont intérêt à anticiper cette obligation en adoptant une politique de transparence proactive.

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.