Un chatbot d'IA doit-il obligatoirement se présenter comme non humain au Luxembourg ?

Réponse courte

L'AI Act impose que toute personne interagissant avec un **système d'IA** soit informée qu'elle ne communique pas avec un humain, sauf si cela est **évident au vu des circonstances**. Un chatbot d'IA déployé en entreprise au Luxembourg doit donc se présenter comme un système automatisé dès le début de l'interaction. Cette obligation de transparence s'applique à tous les chatbots, quel que soit leur niveau de sophistication.

Le non-respect de cette obligation peut entraîner des sanctions AI Act pouvant atteindre 15 millions d'euros ou 3 % du chiffre d'affaires mondial. Le RGPD complète cette exigence en imposant l'information sur l'existence d'un **traitement automatisé** des données personnelles. L'employeur qui déploie un chatbot interne ou externe doit s'assurer que la **nature artificielle** du système est clairement communiquée.

Définition

Un **chatbot d'IA** est un programme informatique utilisant l'intelligence artificielle pour simuler une conversation en langage naturel avec un utilisateur humain. Ces systèmes peuvent être déployés en interne (assistance RH, support IT, FAQ salariés) ou en externe (service client, prospection commerciale, support technique).

L'obligation d'**identification** des chatbots comme non humains est une disposition centrale de l'AI Act (article 50) qui vise à protéger les utilisateurs contre la tromperie et à garantir un consentement éclairé dans les interactions automatisées. Cette obligation s'inscrit dans le cadre plus large de la réglementation IA.

Questions fréquentes

Doit-on proposer un transfert vers un humain depuis un chatbot ?

Il est fortement recommandé de proposer systématiquement la possibilité de basculer vers un interlocuteur humain, avec indication du délai. Cela est particulièrement essentiel pour les sujets sensibles (réclamations, données personnelles, situations de crise).

Faut-il éviter de donner un prénom humain à un chatbot ?

Oui, il est recommandé d'utiliser des noms évoquant clairement un assistant virtuel plutôt que des prénoms humains réalistes qui pourraient induire en erreur. La nature artificielle du chatbot doit rester perceptible à tout moment.

Quand l'identification d'un chatbot doit-elle apparaître ?

L'information doit être communiquée dès le début de l'interaction, avant tout échange de données personnelles. Un message d'accueil explicite et un indicateur visuel permanent (badge ou pictogramme) sont recommandés tout au long de la conversation.

Quelles sanctions pour un chatbot non identifié comme tel ?

Le non-respect peut entraîner des sanctions AI Act pouvant atteindre 15 millions d'euros ou 3 % du chiffre d'affaires mondial. Le RGPD peut également s'appliquer si le défaut d'information concerne le traitement automatisé de données personnelles.

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

Un chatbot d'IA doit-il se présenter comme non humain au Luxembourg ?

Oui, l'AI Act (article 50) impose que toute personne interagissant avec un système d'IA soit informée qu'elle ne communique pas avec un humain, sauf si c'est évident au vu des circonstances. L'obligation s'applique à tous les chatbots, internes ou externes.

Un chatbot interne RH doit-il aussi se présenter comme IA ?

Oui, l'obligation s'applique également aux chatbots internes destinés aux salariés (assistance RH, support IT). La transparence sur la nature artificielle du système est identique à celle exigée pour les chatbots externes.

Conditions d’exercice

L'obligation d'identification d'un chatbot comme non humain repose sur des exigences juridiques précises.

Critère	Détail
AI Act - Article 50	Information obligatoire de toute personne interagissant avec un système d'IA conçu pour communiquer directement avec des personnes
Exception contextuelle	L'information n'est pas requise si la nature artificielle est évidente au vu des circonstances et du contexte d'utilisation
Moment de l'information	Dès le début de l'interaction, avant tout échange de données personnelles
Forme de l'information	Message clair, visible, en langage compréhensible ; indication permanente dans l'interface
RGPD - Transparence	Information complémentaire sur les données collectées, les finalités, la durée de conservation (articles 13 et 14)
Chatbot interne	Obligation identique pour les chatbots destinés aux salariés (assistance RH, support IT)
Chatbot externe	Obligation renforcée pour les chatbots en contact avec les clients, prospects et partenaires

Modalités pratiques

La mise en conformité d'un chatbot avec l'obligation d'identification suit un processus technique et juridique.

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

Étape	Détail
Message d'accueil	Intégrer une mention explicite dès le premier message : "Je suis un assistant virtuel alimenté par l'intelligence artificielle"
Indicateur visuel	Badge ou pictogramme permanent identifiant le caractère non humain du chatbot dans l'interface
Transfert humain	Proposer systématiquement la possibilité de basculer vers un interlocuteur humain, avec indication du délai
Politique de confidentialité	Lien vers la politique de protection des données directement dans l'interface du chatbot
Limites clairement indiquées	Information sur les limites du chatbot et les sujets pour lesquels un humain est nécessaire
Audit périodique	Vérification régulière que les mentions d'identification restent visibles et conformes après les mises à jour

Pratiques et recommandations

Nommer le chatbot de manière à indiquer sa nature artificielle (éviter les prénoms humains réalistes qui pourraient induire en erreur), en utilisant des noms évoquant clairement un assistant virtuel.

Maintenir l'indicateur de nature artificielle tout au long de la conversation, et pas uniquement dans le message d'accueil, pour garantir une transparence permanente.

Proposer un accès rapide à un interlocuteur humain lorsque le chatbot ne peut pas répondre ou lorsque la demande concerne des sujets sensibles (réclamation, données personnelles, situation de crise).

Tester régulièrement le chatbot avec des utilisateurs pour vérifier que la nature artificielle est effectivement perçue et comprise, en particulier par les publics vulnérables.

Conserver les logs des conversations dans le respect du RGPD (durée de conservation limitée, droit d'accès, droit de suppression) et documenter les incidents signalés.

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

Cadre juridique

Référence	Objet
AI Act (UE 2024/1689) - Article 50	Obligation d'information des personnes interagissant avec un système d'IA
AI Act - Considérant 132	Précisions sur l'obligation de transparence pour les systèmes d'IA conversationnels
RGPD - Articles 13 et 14	Obligations d'information des personnes concernées lors de la collecte de données
RGPD - Article 5	Principe de transparence dans le traitement des données personnelles
RGPD - Article 22	Droit de ne pas être soumis à une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé
CNPD	Autorité de contrôle compétente au Luxembourg

L'obligation d'identification des chatbots comme non humains est une exigence simple à mettre en oeuvre techniquement mais essentielle pour la conformité à l'AI Act. Les entreprises luxembourgeoises déployant des chatbots doivent intégrer cette obligation dès la conception de l'outil et la maintenir tout au long de son cycle de vie.

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.