



Lignes directrices pour l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle dans l'Administration centrale

1. Introduction

Le **règlement sur l'IA de l'Union européenne (AI Act)**, entré en vigueur en 2024, constitue le premier cadre juridique complet au monde visant à réglementer l'IA dans l'intérêt public et le respect des droits fondamentaux, tout en stimulant l'innovation, le bénéfice pour la société et l'économie. Il interdit les pratiques d'IA présentant un risque jugé inacceptable et prévoit des règles spécifiques applicables aux systèmes d'IA en fonction du niveau de risque.

Les présentes lignes directrices soutiennent l'initiative stratégique « Accélérer la Souveraineté Numérique 2030 » et, en particulier, la vision du Gouvernement établie par les stratégies nationales en matière de l'intelligence artificielle et en matière de données, qui vise à offrir des services publics inclusifs, de haute qualité et intégrés, répondant aux besoins administratifs des communautés vivant et travaillant au Luxembourg.

Les lignes directrices mettent l'accent sur la conformité réglementaire et l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle (IA) conforme aux objectifs de gouvernance et d'éthique afin de promouvoir la mise en œuvre de l'IA de confiance. Elles ont ainsi pour objectif de fournir des informations pratiques aux agents publics et des responsables gouvernementaux sur la manière d'utiliser des solutions d'IA de manière responsable et visent à :

- promouvoir une utilisation responsable de l'IA dans l'Administration centrale, en veillant à la qualité des résultats obtenus et à la limitation des risques de biais, d'erreurs de contenu ou d'usages non maîtrisés dans un contexte professionnel;
- encourager une utilisation transparente, notamment sur les méthodes employées et les limites des systèmes d'IA par le biais d'un registre des algorithmes ;
- s'assurer du respect de la protection des données et prévenir les risques liés à la confidentialité des informations ;favoriser une culture commune des outils d'IA au sein de l'administration centrale de l'État, en soutenant le développement des connaissances progressif et continu des agents publics;
- garantir le respect des droits fondamentaux des personnes dans les processus d'analyse, d'évaluation, d'apprentissage et de prise de décision ;
- fournir un cadre clair et lisible pour accompagner les usages d'outils d'IA dans les activités de formation, d'évaluation, de recherche, de gestion et de production.

2. Objectifs et aperçu des lignes directrices

Les outils liés aux systèmes d'IA ont un potentiel considérable pour transformer et surtout optimiser l'offre des services publics au Luxembourg. Ils offrent des possibilités et des avantages prometteurs pour la fonction publique en termes d'efficacité, d'effectivité et de réactivité.



Cependant, il est essentiel de comprendre les risques liés à l'utilisation de l'IA ainsi que les mesures de protection à appliquer. En l'absence de mesures appropriées ou d'utilisations inappropriées, le recours à l'IA peut engendrer des risques pouvant avoir un impact (y compris non-intentionné) sur les individus et la société, telle que la production de résultats indésirables pour les citoyens.

En ligne avec la stratégie nationale en matière d'intelligence artificielle publiée en mai 2025, les présentes lignes directrices visent à garantir une approche responsable de l'IA afin de maintenir, voire de renforcer, la confiance du public dans l'intégration de systèmes d'IA responsables dans l'administration publique permettant d'offrir des services publics basés sur la qualité, la transparence et les valeurs fondamentales.

La mise en œuvre de ces lignes directrices peut contribuer notamment aux objectifs suivants :

- **Réussir une** transformation numérique améliorant l'offre des services publics pour des services plus réactifs, efficaces et accessibles ;
- **Renforcer** la confiance du public en veillant à ce que les services publics soient transparents et se basent sur une approche responsable ;
- **Optimiser** les services publics et assurer la simplification administrative, réduisant ainsi la charge administrative pour les citoyens et les entreprises ;
- **Promouvoir** une culture d'intégrité, de non-discrimination et de valeurs fondamentales au sein de l'ensemble du service public ;
- **Veiller** à ce que les services numériques soient conçus, proposés et utilisés de manière appropriée.

3. L'IA dans le secteur public

Avantages de l'IA pour des services publics améliorés

L'IA a le potentiel de transformer l'offre des services publics, en les rendant plus efficaces et réactifs. Selon une étude de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), l'impact positif de l'IA sur les services publics peut être classé en **trois domaines clés** : l'**efficacité**, la **réactivité** et la **responsabilité**.

- **Efficacité (*Effectiveness*)**

L'IA peut accroître significativement l'efficacité des agents du secteur public en automatisant les tâches répétitives et chronophages. Elle leur permet ainsi de libérer du temps et des capacités pour se concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée, mobilisant pleinement leur jugement, leur créativité et leur sens du service public.

- **Réactivité (*Responsiveness*)**

L'IA peut améliorer significativement la réactivité du secteur public en accélérant le traitement de l'information et la gestion des demandes. Elle permet ainsi aux agents d'intervenir plus rapidement et de consacrer davantage d'attention aux situations complexes nécessitant discernement, empathie et expertise humaine.

- **Responsabilité (*Accountability*)**

L'utilisation d'IA soutient l'agent à repérer des anomalies et schémas suspects. Ainsi, l'exploitation des données et des modèles d'IA favorisent une gestion publique plus transparente et responsable. Pour produire pleinement leurs effets, ces outils doivent néanmoins reposer sur des mécanismes robustes de transparence et d'explicabilité, garants d'une action publique compréhensible et digne de confiance.



Risques associés à l'utilisation de l'IA dans les services publics

L'adoption de l'IA dans les services publics présente des avantages importants, mais introduit également des risques à ne pas négliger. La Commission européenne a identifié plusieurs défis majeurs liés à l'adoption des technologies d'IA dans le secteur public que le Luxembourg partage pleinement afin de garantir une mise en œuvre responsable de l'IA dans le secteur public :

- **Déshumanisation des services** : les systèmes d'IA automatisés risquent de faire perdre la dimension humaine des services publics.
- **Biais des données et discrimination** : les systèmes d'IA peuvent renforcer des biais présents dans les données, résultant en une discrimination involontaire.
- **Transparence et explicabilité** : l'utilisation d'algorithmes complexes peut rendre les décisions générées par l'IA difficiles à comprendre, diminuant ainsi la confiance des citoyens dans les valeurs démocratiques et fondamentales.

En outre, les outils IA peuvent se baser sur des sources ou des données qui ne sont pas de haute qualité, non pertinentes, non représentatives, incomplètes ou erronées, ce qui peut donner lieu à des résultats biaisés, incorrects et potentiellement discriminatoires. Ainsi, les outils d'IA peuvent produire des contenus qui paraissent bien développés, crédibles et raisonnables, mais qui en réalité sont inexacts.

4. Sept principes directeurs

Les sept principes directeurs suivants font partie d'une structure de gouvernance recommandée qui couvre l'IA, y compris l'IA générative, et qui englobe les aspects techniques et organisationnels de la mise en œuvre de l'IA :

1. **Intervention et supervision humaines**
2. **Robustesse technique et sécurité**
3. **Respect de la vie privée et gouvernance des données**
4. **Transparence**
5. **Diversité, non-discrimination et équité**
6. **Bien-être sociétal et environnemental**
7. **Responsabilité**

Ces sept principes, qui orientent l'ensemble des engagements et recommandations présentés dans les présentes lignes directrices, sont mis en œuvre par les piliers suivants :

- **Responsabilité, intervention et supervision humaine**

Chaque usager est pleinement responsable des contenus qu'il produit, même lorsqu'ils sont assistés par une IA. L'outil ne dispense pas de la vérification humaine du contenu produit surtout selon son exactitude. L'IA doit également renforcer les capacités de réflexion et d'analyse et ne pas les remplacer. Les systèmes/outils d'IA sont un levier d'assistance s'ils sont utilisés comme complément aux réflexions et tâches humaines.



- **Respect de la vie privée et gouvernance des données**

Les outils d'IA en accès libre ne doivent pas être utilisés pour traiter de manière non sécurisée des données sensibles, à caractère personnel ou confidentielles.

A l'instar des recommandations du Commissariat du Gouvernement à la souveraineté des données (CGSD) et du CTIE, les agents de l'Etat ne devraient pas partager des informations professionnelles non publiques via les applications, y compris des services d'intelligence artificielle, qui ne sont pas déployées ou mises à disposition par l'administration publique.

Compte tenu du fait que ces outils ne sont pas déployés ou mis à disposition par les administrations, leur installation et utilisation sur les équipements professionnels et/ou les matériels personnels utilisés à des fins professionnelles comportent des risques sérieux en termes de souveraineté nationale des données, de sécurité de l'information et de partages illicites de données avec des tiers.

Dès lors, l'installation et l'utilisation des outils qui ne sont pas déployés ou mis à disposition par l'administration publique sur les appareils professionnels et/ou les matériels personnels utilisés à des fins professionnelles sont à éviter, de sorte à ce qu'il convient d'utiliser pour les besoins professionnels des plateformes listées dans le catalogue [LogOn](#) du CTIE.

En outre, il est rappelé que l'usage d'outils d'IA ne dispense pas les entités publiques du respect du règlement (UE) 2016/679 (RGPD), ni du respect des dispositions relatives au secret professionnel. En conséquence, il est souligné l'importance d'une vigilance quant à l'introduction dans un outil d'IA de données à caractère personnel ou autrement sensibles ou confidentielles.

Dans ce sens, il est important de connaître l'endroit d'hébergement des services d'IA utilisés. Les agents devraient ainsi utiliser *uniquement* les services d'IA déployées ou mises à disposition par le CTIE pour traiter des contenus comportant des données à caractère personnel ou autrement sensibles ou confidentielles. En d'autres termes, des services IA hébergés dans le cloud public, devraient *uniquement* être utilisés si la requête transmise ne contient pas de données à caractère personnel ou autrement sensibles ou confidentielles.

Partant, il est important de choisir avec vigilance les services/outils d'IA à utiliser.

Service	Hébergement	Données « permises »
Le Chat (sans recherche web)	au CTIE	Tout type de données
Le Chat (avec recherche web)	au CTIE avec fonctionnalité sur le cloud public	Pas de données à caractère personnel, pas de données sensibles
Mistral Code	au CTIE	Tout type de données
Agents IA pour Sharepoint (GovSpaces, Intranet)	au CTIE	Tout type de données
Agent as a service	au CTIE	Tout type de données
Copilot	Cloud public	Pas de données à caractère personnel, pas de données sensibles



- **Transparence**

L'usage de l'IA dans la production de contenus (livrables, notes, documents administratifs, publications en ligne, etc.) mériterait de faire l'objet d'une mention explicite, en particulier si un système d'IA à haut risque a contribué à la prise de décision de l'administration. Pour les contenus destinés au grand public et intégralement générés par IA, un label clair mériterait d'être systématiquement apposé afin de garantir une transparence complète. Pour les contenus à usage interne au sein d'un organisme du secteur public, la labellisation est recommandée lorsque des portions substantielles sont générées par IA ou chaque fois que cela contribue utilement à la transparence. Cette approche vise à préserver l'équité, la confiance et l'intégrité des travaux réalisés et constitue un corollaire du registre des algorithmes d'IA, qui vise à informer le public sur l'emploi des algorithmes au sein du secteur public.

- **Equité et non-discrimination**

Les agents publics de l'Administration centrale luxembourgeoise doivent faire preuve d'un usage raisonné, éthique et mesuré des outils d'IA, en cohérence avec les valeurs du service public du Luxembourg. Cela suppose de questionner la finalité, la pertinence, les données utilisées, les résultats obtenus.

- **Bien-être societal et environnemental**

Un usage raisonné des outils d'IA participe à une démarche éthique, responsable et conforme aux valeurs démocratiques d'un Etat de droit. Compte tenu du coût environnemental et énergétique de l'utilisation de l'IA, il est important de veiller de n'y recourir que lorsque l'usage se révèle pertinent.

Les consignes contenues dans les présentes lignes directives s'adressent aux agents de l'administration centrale de l'Etat du Grand-Duché du Luxembourg, qui sont tenus de les respecter et les appliquer dans leur quotidien professionnel.

En cas de questions, veuillez contacter le ministère de la Digitalisation - info@digital.etat.lu, le Centre des technologies de l'information de l'Etat (CTIE) - helpdesk@ctie.etat.lu ou le Commissariat du gouvernement à la souveraineté des données (CGSD) - info@cgsd.etat.lu.

Le ministère de la Digitalisation, ensemble avec le CTIE et le CGSD, offriront des formations dédiées au sujet de l'IA, notamment via l'Institut national d'administration publique et via le *GovTech Lab*, afin de promouvoir les différentes lignes directrices de cette charte IA.