



Service Communication

Guide de bonnes pratiques en matière d'intelligence artificielle

Utilisation responsable de l'intelligence artificielle (IA)

Service Communication – Province de Hainaut

Octobre 2025

1. INTRODUCTION

L'intelligence artificielle (IA) ouvre des perspectives nouvelles et prometteuses pour créer, diffuser et analyser des contenus, améliorant ainsi l'efficacité de certaines tâches du Service Communication de la Province de Hainaut et enrichissant nos échanges avec les citoyens. Cependant, son usage engage des responsabilités éthiques, juridiques et sociétales importantes. « Ce guide de bonnes pratiques » a pour objectif de garantir une utilisation éthique, transparente et respectueuse des droits fondamentaux, des différentes réglementations / législations en vigueur (IA ACT, RGPD, Directive NIS2,...), des droits liés à la propriété intellectuelle et des droits d'auteur.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX D'UTILISATION

Dans un monde en perpétuelle évolution technologique, la Province souhaite encadrer les pratiques liées à l'utilisation de l'IA, levier d'innovation, dans ses pratiques de communication.

L'usage de l'intelligence artificielle en matière de communication au sein des services de la Province de Hainaut doit respecter certains principes afin d'éviter tout abus ou risque pour la réputation de la Province, de ses agents et de ses partenaires. Ainsi, la publication directe de contenus générés par IA sans validation humaine préalable est interdite. Les agents provinciaux dans le cadre de missions de communication peuvent recourir à l'IA pour produire des brouillons, slogans ou traductions, à condition que ceux-ci soient relus et adaptés à la ligne éditoriale provinciale. L'utilisation d'IA pour simplifier ou clarifier le langage est recommandée, avec un contrôle systématique de la véracité des contenus.

Dans le domaine visuel, l'usage de deepfakes ou d'images hyperréalistes pouvant induire le public en erreur ou le manipuler est strictement interdit. Les illustrations conceptuelles,

pictogrammes et mood-boards générés par IA sont autorisés, à condition d'indiquer explicitement qu'ils sont issus d'une intelligence artificielle.

Concernant la production audiovisuelle, il est strictement interdit de présenter des voix ou des images générées par IA comme authentiquement humaines. Les agents provinciaux dans le cadre de missions de communication peuvent néanmoins utiliser l'IA pour élaborer des scripts, des sous-titres ou des prototypes de voix-off, en assurant une traçabilité rigoureuse et en précisant explicitement leur origine IA. L'utilisation par l'IA d'une voix ou d'une image représentant une personne réelle nécessite obligatoirement un consentement explicite et documenté.

L'utilisation d'IA pour la gestion des réseaux sociaux doit rester transparente. La manipulation dissimulée de l'opinion publique par des contenus IA est interdite. En revanche, l'utilisation d'IA pour générer des idées de posts, analyser les performances, établir des calendriers éditoriaux ou améliorer les productions audiovisuelles est autorisée, avec une obligation stricte de vérification éditoriale et de contrôle des sources.

Pour les plans de communication et les stratégies globales, l'IA ne doit jamais définir seule les objectifs et les messages. Elle peut toutefois proposer des canevas, des chronologies ou des indicateurs (KPI), qui doivent ensuite être validés et ajustés par les agents provinciaux dans le cadre de missions de communication en cohérence avec les orientations stratégiques de la Province.

En matière de brainstorming et créativité, toute utilisation d'IA doit être signalée explicitement lors de la publication des contenus. L'IA est encouragée pour stimuler les ateliers créatifs, avec archivage des prompts performants utilisés.

Le traitement des données doit toujours respecter scrupuleusement toute la réglementation en vigueur (dont le RGPD). L'injection de données sensibles (données personnelles, secret d'affaires, propriété intellectuelle, droits d'auteur, données confidentielles) est interdite. L'usage de données publiques est autorisé, avec une recommandation forte pour privilégier des données internes pseudonymisées.

Enfin, un contrôle humain préalable à toute diffusion est impératif, ainsi qu'une mention explicite de l'origine IA en cas de doute. Aucun contenu généré par IA ne doit induire le public en erreur ou le manipuler.

3. GESTION DES DONNÉES ET CONFORMITÉ AU RGPD

Les données traitées par l'IA incluent notamment des éléments visuels (photos, vidéos, infographies), documentaires (plans de communication).

Chaque usage de ces données doit respecter les principes de minimisation. Toute utilisation doit avoir un fondement RGPD, liée soit à une mission d'intérêt public soit à un consentement explicite. Une traçabilité complète est exigée, documentant précisément chaque utilisation de l'IA.

En matière de communication, la Province de Hainaut s'engage à se référer à la politique RGPD adoptée par l'institution (accès, rectification, effacement, opposition,...), en pseudonymisant systématiquement les données sensibles avant traitement, en signalant toute utilisation de données provinciales et en prévoyant une supervision humaine.

4. BONNES PRATIQUES ET CONDUITE RESPONSABLE

Pour assurer une utilisation responsable de l'IA, chaque agent provincial dans le cadre de missions de communication doit appliquer systématiquement les bonnes pratiques suivantes : transparence totale sur l'usage de l'IA, vérification humaine obligatoire avant toute publication, responsabilité personnelle sur l'exactitude et le respect des droits fondamentaux, intellectuels et d'auteur (copyright...) des contenus diffusés, vigilance constante pour prévenir et corriger les biais discriminatoires, les erreurs ou les mensonges, et enfin sobriété numérique afin de limiter les impacts environnementaux.

Chaque usage de l'IA doit apporter une réelle valeur ajoutée à la communication et respecter strictement la ligne éditoriale provinciale. Une mise à jour des traitements actuels est prévue afin d'y intégrer explicitement les usages potentiels liés à l'IA (voix, image).

5. CONCLUSION

L'intelligence artificielle représente un atout majeur pour moderniser notre communication publique. Son usage doit impérativement respecter les citoyens, les réglementations en vigueur et les valeurs de la Province de Hainaut. Ce guide de bonnes pratiques constitue un document évolutif, ouvert aux propositions d'amélioration des agents provinciaux dans le cadre de missions de communication.

Toute demande d'information/ renseignement est à adresser au Délégué à la protection des données (DPO), soit :

- par lettre adressée à la cellule DPO, avenue Général de Gaulle, 102 à 7000 MONS
- par e-mail à l'adresse électronique suivante : info.dpo@hainaut.be

6. MISE À JOUR

Ce guide de bonnes pratiques est susceptible de faire l'objet d'éventuelles mises à jour. Il est dès lors demandé de le relire épisodiquement afin d'en être informé(e).

EN SYNTHÈSE

1. Usages interdits, autorisés et recommandés

Domaine	Interdit	Autorisé (avec validation humaine)	Recommandé
Rédaction & édition	Publier un texte IA sans relecture ; plagier	Générer brouillons, slogans, traductions ; simplifier le langage	Vérification factuelle + adaptation à la ligne éditoriale provinciale
Création visuelle	Deepfakes ou images réalistes trompeuses	Illustrations conceptuelles, pictogrammes, moodboards	Mention explicite « Image générée par IA »
Production vidéo & audio	Faire passer une voix ou un visage IA pour une personne réelle	Scripts, sous-titres, prototypes de voix off	Traçabilité des versions et mention explicite
Réseaux sociaux	induire le public en erreur, Manipulation cachée de l'opinion	Idées de posts, analyses de performances, calendriers éditoriaux	Relecture éditoriale et vérification des sources
Plan de communication & stratégie	Laisser l'IA définir seule objectifs et messages	Générer canevas, chronologies, KPI, puis ajuster et valider	Mise en cohérence avec la politique publique et la ligne éditoriale provinciale
Brainstorming & créativité	Absence de mention de l'IA si contenu publié	Stimuler les ateliers et remue-méninges	Archiver les prompts pour la traçabilité
Traitement de données	Injecter données personnelles ou sensibles	Utiliser données publiques, sensibles pseudonymisées	Préférer jeux de données internes pseudonymisées
Reproduction de l'identité (image ou voix)	Reproduire sans consentement écrit	Reproduction avec consentement écrit explicite	Conserver la preuve du consentement et mentionner l'usage IA

Règles rapides

- ☐ **Contrôle humain** obligatoire avant toute diffusion publique ou interne.
- ☐ **Mention explicite** de l'IA sur l'origine du contenu.
- ☐ Aucun contenu **ne doit induire le public en erreur** sur son authenticité ou son origine ni le manipuler.

2. Gestion des données, confidentialité et RGPD

Typologies de données manipulées

- **Visuels** : photos (personnes, bâtiments), vidéos, infographies.
- **Documents** : plans de communication.

Principes clés

1. **Minimisation** : ne partager avec l'IA que les données strictement nécessaires.
2. **Pseudonymisation** : masquer toute information identifiée ou identifiante avant traitement.
3. **Base légale** : justifier chaque utilisation.
4. **Stockage maîtrisé** : proscrire toute donnée sensible au sens large dans les prompts.

5. **Traçabilité** : consigner qui utilise l'IA, quand, pourquoi et avec quelles données.

Engagements

- **Zéro diffusion** de données sensibles au sens large sans pseudonymisation préalable.
- **Supervision humaine** lorsqu'une donnée provinciale est injectée dans un modèle IA.
- **Respect des réglementations / législations en vigueur (dont le RGPD, IA ACT, NIS2)**

3. Cas d'usage et bonnes pratiques

Cas d'usage	Risque	Bon réflexe
Portrait IA pour une affiche	Tromperie si non déclaré	Mention « Visuel généré par IA » + validation graphique
Article IA sur un projet provincial	Erreurs ou « hallucinations »	Relecture et vérification des faits par un agent
Analyse automatisée des commentaires citoyens	Biais discriminatoires	Ajuster le modèle, contrôler régulièrement l'équité
Storyboard vidéo généré par IA	Images sous copyright non <input type="checkbox"/> vérifiées	Vérifier licences et droits d'usage des assets
Chatbot interne d'aide à la rédaction	Fuite d'informations sensibles	Absence de données sensibles dans les requêtes

Check-list de bonne conduite

- ☒ **Transparence & traçabilité** : signaler l'usage de l'IA.
- ☒ **Contrôle humain systématique** : aucune publication sans relecture.
- ☒ **Responsabilité** : l'agent demeure responsable du contenu diffusé, notamment quant à la véracité, au respect de la propriété intellectuelle et d'auteur.
- ☒ **Respect des législations en vigueur en matière de sécurité de l'information et RGPD**
- ☒ **Non-discrimination** : surveiller et corriger les biais.
- ☒ **Sobriété numérique** : limiter les itérations et archiver les prompts utiles pour réduire l'empreinte environnementale.