

Quand une erreur IA arrive dans un livrable

Corriger le fait, mesurer l'impact et escalader sans improviser une responsabilité

Module CA4 - CADRER - 6 min - version 1.1

Une erreur est repérée dans un document ou un message préparé avec une IA. La première question utile n'est pas « à qui la faute ? ». C'est : qu'est-ce qui est faux, qui ou quoi a pu être affecté, et quelle action sûre peut être prise maintenant ?

Ce que tu sauras faire en sortant

- Établir le bon fait à partir de la source.
- Distinguer erreur interne, erreur déjà diffusée et erreur ayant produit un effet.
- Identifier ce qui doit être corrigé immédiatement et ce qui exige une décision compétente.
- Préparer une fiche d'incident sans reconnaître, minimiser ou attribuer une responsabilité.

L'essentiel, en trente secondes

Triage Solutio en cinq questions :

- Quel élément est faux ou incertain ?
- Quelle est la source correcte ?
- Où le contenu erroné a-t-il été utilisé ou diffusé ?
- Quelle conséquence observable ou plausible doit être vérifiée ?
- Quel rôle/processus professionnel doit décider de la suite ?

Le module ne remplit pas la cinquième réponse à ta place. Selon le cas, ce peut être un responsable interne, un conseil, un assureur, un expert métier, un responsable données ou un autre interlocuteur prévu par ton organisation.

Le geste : fiche d'incident

``text ERREUR / INCERTITUDE : [FORMULATION EXACTE] SOURCE CORRECTE : [DOCUMENT / DONNÉE / PASSAGE] LIVRABLE CONCERNÉ : [TYPE] DIFFUSION OBSERVÉE : [NON / OUI + DESTINATAIRES CONNUS] EFFET OBSERVÉ : [AUCUN CONNU / À VÉRIFIER / FAIT CONSTATÉ] ACTIONS SÛRES IMMÉDIATES : [EX. SUSPENDRE UNE VERSION, CORRIGER UN BROUILLON] DÉCISIONS À ESCALADER : [CONTACTER / NOTIFIER / RECONNAÎTRE / INDEMNISER / AUTRE] PREUVES CONSERVÉES : [VERSION, DATE, SOURCE] ``

Cette fiche sépare les faits de l'arbitrage. Elle évite qu'une réponse à chaud ajoute une conclusion juridique ou commerciale avant que les éléments soient établis.

Micro-défi

Une référence technique d'un brouillon est erronée, mais le document n'a pas encore été envoyé. Quelle action relève directement du module ?

- Attribuer la faute au fournisseur de l'IA.
- Corriger la référence depuis la source et conserver la trace de la correction.
- Déclarer automatiquement un sinistre.

Attendu : 2. Les deux autres dépendent d'un cadre de responsabilité/assurance que le module ne connaît pas.

Trois niveaux opérationnels, sans qualification juridique

Niveau A - erreur avant diffusion

Corrige la source, le brouillon et le contrôle qui a laissé passer l'erreur. Aucun effet externe n'est présumé.

Niveau B - contenu diffusé, effet non établi

Identifie les destinataires et le contenu exact envoyé. Prépare la correction, mais ne transforme pas automatiquement la situation en aveu, sinistre ou absence d'impact. L'escalade dépend du document et du contexte.

Niveau C - effet ou dommage signalé

Le module s'arrête sur la stratégie de réponse. Conserve les faits, évite les formulations improvisées sur responsabilité/indemnisation et utilise le circuit professionnel approprié.

Ces trois niveaux sont une grille de triage interne, pas une classification juridique.

Contrôler les références et claims

Avant diffusion d'un livrable important :

- chiffres et dates importants source indépendante ;
- références/normes/textes page ou document de référence ouvert ;
- conditions et réserves comparaison avec la matière source ;
- affirmations invérifiables NON VÉRIFIÉ ou retrait selon le contexte.

Introuvable n'est pas automatiquement faux. Si tu ne peux pas rouvrir une référence, tu ne l'utilises pas comme élément vérifié ; pour affirmer son absence ou sa fausseté, applique le contrôle positif de F4.

Le cas où ça se passe mal

Cas reconstitué.

Une note technique cite une référence périmée. Au lieu de vérifier l'impact réel, l'auteur écrit immédiatement au client : « cette erreur n'a aucune conséquence ».

Cette phrase ajoute une conclusion que les faits n'établissent pas.

Correction : fiche d'incident, source actuelle, usages du document, effet à vérifier, puis décision par le rôle compétent.

Ce que ce module ne règle pas

- Qui est juridiquement responsable.
- Ce que couvre une assurance.
- Qui doit être notifié et dans quel délai.
- Ce qui constitue un dommage, une faute ou un manquement contractuel.
- Ce qu'il faut reconnaître, contester ou indemniser.
- Le gain de temps ou la fiabilité comparative d'une relecture IA/humaine.

Quand tu t'arrêtes

- Un effet sur un tiers, un contrat, de l'argent, la sécurité, la santé ou des données personnelles est possible ou signalé.
- Tu dois décider d'une notification, reconnaissance, indemnisation ou déclaration.
- La source correcte n'est pas encore établie.
- Tu es sur le point d'écrire « aucun impact » sans vérification.

À toi

Travaille sur un incident fictif :

un rapport de test contient une date erronée ; il a été envoyé à deux destinataires ; aucune décision n'a encore été prise à partir de ce rapport.

- Remplis la fiche d'incident.
- Distingue effet observé de effet à vérifier.
- Écris une correction factuelle sans attribuer la faute.
- Liste les décisions qui doivent être escaladées si les destinataires ont utilisé le rapport.

C'est réussi si la fiche contient des faits et des questions, mais aucune conclusion de responsabilité générée.

Vérifie ton geste

- Référence introuvable. Non vérifiée ; contrôle positif avant de dire « inexistante ».
- Erreur avant diffusion. Corriger source + brouillon + contrôle.
- Document déjà diffusé. Identifier destinataires et version ; ne pas conclure automatiquement à l'impact.
- Dommage signalé. Arrêt de la stratégie dans le module ; circuit compétent.
- Le modèle propose « nous assumons la responsabilité ». Décision hors module.

Seuil de réussite : 5 sur 5 : une conclusion de responsabilité ou d'absence d'impact non établie est non compensable.

Selon ce que tu obtiens

- Source correcte établie, pas de diffusion corrige et améliore le contrôle.
- Diffusion connue, effet inconnu documente et escalade selon le contexte ; ne minimise pas.
- Effet signalé conserver preuves et arrêter les réponses improvisées.
- Bloqué remplis uniquement erreur / source correcte / diffusion.

Fiche mémo

- Erreur exacte.
- Source correcte.
- Diffusion observée.
- Effet observé effet supposé.
- Actions sûres immédiates.
- Responsabilité/notification/indemnisation décision compétente hors module.

Ce que tu viens de pratiquer

- Tu as remplacé « qui répond ? » par un triage factuel et actionnable.
- Tu as retiré la doctrine implicite « assureur d'abord » et les affirmations de responsabilité.
- Tu sais où l'incident sort du module et entre dans un circuit professionnel.

Sources et statut : docs/bloc-cadrer-PROVENANCE.md`. CA4 reste S3 et brouillon jusqu'à validation experte et test utilisateur.