

Amélioration continue

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA)

Agent La même IA à qui l'on confie une suite d'actions à enchaîner seule, sans validation à chaque étape. Un agent se construit à partir d'un skill, c'est la manière de le lancer qui change. Le point de contrôle se déplace: sur un skill vous relisez le résultat, sur un agent vous décidez à l'avance des actions autorisées sans vous.

AI Act Règlement européen sur l'Intelligence Artificielle: premier cadre juridique au monde pour encadrer le développement et l'utilisation des systèmes d'IA dans l'Union Européenne.

Demandeur (IA) Personne ou organisation qui sollicite l'utilisation d'un système ou d'un service d'IA.

Déployeur (IA) Entité ou personne responsable du déploiement d'une IA.

Fournisseur (IA) Organisation ou entité fournissant une IA à une autre organisation.

Hallucination (IA) Phénomène où un modèle génère des informations fausses ou inventées, présentées comme réelles.

Pictogramme sparkling Pictogramme utilisé pour indiquer une fonctionnalité ou un statut spécifique.

Skill (ou compétence) Un mode d'emploi écrit que l'on donne une fois à l'IA pour qu'elle exécute toujours la même tâche de la même façon: produire un compte rendu, contrôler un document, remplir un tableau de suivi. Vous lancez la tâche, vous relisez le résultat. Le mot n'est pas propre à un éditeur, c'est le vocabulaire commun des fournisseurs d'IA.

QUALITÉ ET AMÉLIORATION CONTINUE

Action corrective Mesure prise pour éliminer la cause d'une non-conformité détectée et éviter sa récurrence.

Action curative Mesure prise pour corriger les effets d'une non-conformité ou d'un incident déjà survenu.

Action préventive Mesure proactive mise en place pour éviter l'apparition d'une non-conformité ou d'un risque.

Amélioration continue Processus systématique visant à améliorer en continu les produits, services ou processus pour répondre aux exigences et anticiper les évolutions.

Analyse des risques Processus d'identification, d'évaluation et de priorisation des risques pour en réduire l'impact ou la probabilité.

Audit documentaire Evaluation systématique des pratiques de gestion des documents au sein d'une organisation. Il englobe l'analyse des documents, des procédures opérationnelles et des systèmes de gestion de l'information pour garantir une exploitation efficace et conforme des documents.

Audit première partie Audit réalisé par l'organisation sur ses propres processus (synonyme: audit interne).

Audit seconde partie Audit réalisé par un client sur son fournisseur pour évaluer sa conformité.

Audit tiers partie Audit réalisé par un organisme externe indépendant pour évaluer la conformité d'une organisation.

Circuit éditorial Processus formalisé de validation, de révision et de publication de contenus pour garantir leur qualité et leur conformité.

Criticité Niveau de gravité d'un risque, souvent évalué en fonction de son impact potentiel et de sa probabilité d'occurrence.

Ecart Différence entre une situation réelle et une exigence ou une norme.

Impact Mesure de l'effet ou de la conséquence d'un événement, d'un risque ou d'une action.

Non-conformité État d'un produit, service ou processus ne respectant pas les normes, réglementations ou exigences légales applicables.

PDCA Plan-Do-Check-Act: Méthode itérative en 4 étapes pour l'amélioration continue des processus (Planifier, Déployer, Contrôler, Agir).

Périmètre (qualité) Délimitation claire du champ d'application d'un système, d'un processus ou d'une certification qualité.

Probabilité Mesure de la fréquence qu'un événement ou un risque se produise. Combinée à l'impact, elle donne la criticité.

Rapport d'audit Document formalisant les résultats d'un audit, incluant les constats, les écarts et les recommandations.

Référent qualité Personne désignée pour superviser et garantir la conformité aux normes de qualité dans une organisation.

Risque résiduel Risque restant après la mise en place de mesures de maîtrise ou de réduction. Il s'accepte, se réduit encore ou se transfère, mais il ne disparaît pas.

Roue de Deming Représentation visuelle du cycle PDCA, illustrant l'amélioration continue.

Tangible Qui a une existence concrète et vérifiable.

Traçabilité Capacité à retracer l'historique, l'utilisation ou la localisation d'un produit, d'une information ou d'une activité.

RGPD ET DONNÉES PERSONNELLES

Anonymiser Technique de protection des données consistant à supprimer toute information permettant d'identifier une personne.

Consentement Accord explicite, libre et éclairé donné par une personne pour le traitement de ses données personnelles.

Double opt-in Mécanisme de consentement en deux étapes: l'utilisateur doit confirmer son accord via un lien envoyé par email ou SMS par exemple.

DPA *Data Processing Agreement* Contrat entre un responsable de traitement et un sous-traitant pour encadrer le traitement des données personnelles (ex.: RGPD, article 28).

Minimisation Principe du RGPD exigeant que les données personnelles collectées soient strictement nécessaires à la finalité poursuivie.

NIR *Numéro d'Identification au Répertoire* Numéro de sécurité sociale.

Opt-in Mécanisme par lequel une personne donne son accord explicite pour le traitement de ses données.

Pseudonymiser Technique de protection des données consistant à remplacer les identifiants directs par des pseudonymes.

Sous-traitance art 28 Cadre contractuel encadrant la sous-traitance de données personnelles, conformément à l'article 28 du RGPD.

JURIDIQUE ET RÉGLEMENTATION

Preuve Élément matériel ou testimonial permettant d'établir la réalité d'un fait ou d'un droit.

SÉCURITÉ ET INFORMATIQUE (IT)

Hébergement Service consistant à stocker des données ou des applications sur des serveurs accessibles à distance.

Souveraineté Principe selon lequel un État ou une organisation conserve le contrôle total sur ses données, infrastructures ou décisions. Elle porte autant sur le droit dont relève l'hébergeur que sur le lieu où les données sont stockées.