

Charte de bon usage de **Coccia**

*L'intelligence artificielle au service du **Réseau COCCI** et de ses clients*

PRÉAMBULE

Coccia est l'intelligence artificielle développée par le **Réseau COCCI** pour accompagner ses équipes, ses clients et, plus largement, ses utilisateurs dans leurs activités quotidiennes.

Conçue comme un outil d'accompagnement, **Coccia** permet de gagner du temps, de faciliter l'accès à l'information, de simplifier certaines tâches et d'améliorer l'efficacité au quotidien.

Son rôle est de soutenir l'utilisateur sans se substituer à son expertise, à son jugement ou à sa responsabilité. Elle constitue ainsi un support au service des équipes du **Réseau COCCI** et de ses clients, avec pour objectif de faciliter les échanges, les démarches et l'accès aux services proposés.

Son utilisation doit toutefois rester guidée par un principe essentiel : l'intelligence artificielle accompagne l'humain, elle ne le remplace pas.

Cette charte définit les principes et les bonnes pratiques permettant une utilisation de **Coccia** efficace, responsable, sécurisée et conforme aux valeurs du **Réseau COCCI**.

1. **Coccia** pour gagner du temps

L'objectif premier de **Coccia** est de permettre aux utilisateurs de consacrer moins de temps aux tâches répétitives ou chronophages.

Coccia peut notamment être utilisée pour :

- trouver et organiser des informations ;
- rédiger ou reformuler des contenus ;
- synthétiser des documents ;
- préparer des réunions ;
- structurer des idées ;
- rechercher des pistes ou des solutions ;
- préparer des réponses ;
- faciliter certaines tâches répétitives ;
- gagner du temps dans les activités quotidiennes.

L'utilisation de **Coccia** doit permettre de gagner du temps sans diminuer la qualité du travail réalisé.

2. L'utilisateur garde le contrôle

Coccia peut fournir une réponse rapidement, mais celle-ci n'est pas automatiquement correcte, complète ou adaptée au contexte.

Avant d'utiliser ou de transmettre une réponse importante, l'utilisateur doit prendre le temps de la relire et, lorsque cela est nécessaire, de la vérifier.

Il convient notamment de s'assurer :

- que les informations sont exactes ;
- que la réponse correspond à la demande ;
- que le contenu est adapté au destinataire ;
- que le ton est approprié ;
- que les chiffres et informations importantes sont corrects ;
- qu'aucune information confidentielle n'est divulguée ;
- qu'une validation humaine supplémentaire n'est pas nécessaire.

Une réponse produite rapidement n'est utile que si elle est fiable et adaptée.

3. Une utilisation raisonnée et responsable

L'utilisation de services numériques et d'outils d'intelligence artificielle a un impact environnemental, notamment en raison des ressources nécessaires à leur fonctionnement.

Le **Réseau COCCI** est conscient de cet impact et souhaite inscrire l'utilisation de **Coccia** dans une démarche responsable.

Coccia n'a pas vocation à être utilisée systématiquement pour chaque tâche ou chaque demande.

Son utilisation doit être privilégiée lorsqu'elle apporte une réelle valeur ajoutée, notamment lorsqu'elle permet :

- de gagner un temps significatif ;
- de faciliter une tâche complexe ou chronophage ;
- d'améliorer la qualité d'un travail ;
- de faciliter l'accès à une information ;
- d'apporter un service supplémentaire aux utilisateurs ou aux clients.

À l'inverse, lorsqu'une tâche peut être réalisée simplement et efficacement sans **Coccia**, son utilisation n'est pas nécessaire.

4. La protection des informations

Coccia doit être utilisée dans le respect des règles applicables en matière de confidentialité et de protection des informations.

Les utilisateurs doivent porter une attention particulière aux :

- mots de passe et identifiants ;
- informations bancaires ;
- informations confidentielles ;
- informations stratégiques ;
- informations commerciales sensibles ;
- documents ou informations appartenant à un client ou à un partenaire lorsque leur utilisation n'est pas autorisée.

Avant de transmettre une information à **Coccia**, il convient de se demander : « Cette information est-elle nécessaire et son utilisation avec **Coccia** est-elle autorisée ? »

En cas de doute, l'information ne doit pas être transmise avant d'avoir obtenu les indications nécessaires.

5. **Coccia** et les clients

Coccia est également utilisée par les clients sur le site internet du **Réseau COCCI**.

Son objectif est de leur permettre de gagner du temps, d'accéder plus facilement à certaines informations et de faciliter certaines démarches.

Lorsqu'une demande nécessite une intervention humaine, un collaborateur doit pouvoir reprendre la main.

La technologie doit faciliter la relation client, sans se substituer à la qualité de cette relation.

6. **Coccia** propose, l'humain décide

Coccia accompagne l'utilisateur dans sa réflexion et ses tâches, mais ne se substitue ni à son expertise ni à sa responsabilité.

Toute décision importante, engagement, transmission d'information sensible ou situation nécessitant une expertise particulière doit faire l'objet d'une validation humaine.

L'utilisateur reste responsable des décisions prises et des contenus transmis à partir des réponses proposées par **Coccia**.

7. Une utilisation collective

Coccia est un outil conçu pour évoluer avec les besoins de ses utilisateurs.

Les utilisateurs sont donc encouragés à :

- partager les bonnes pratiques ;
- signaler les erreurs ou réponses inattendues ;
- proposer de nouveaux usages ;
- identifier les tâches pour lesquelles **Coccia** pourrait faire gagner du temps ;
- partager les méthodes permettant d'obtenir de meilleurs résultats ;
- faire remonter les difficultés rencontrées.

Les retours des utilisateurs contribuent à l'amélioration continue de **Coccia**.

L'utilisation de **Coccia** est ainsi une démarche collective, destinée à faire évoluer l'outil en fonction des besoins réels du **Réseau COCCI**, de ses équipes, de ses clients et de ses partenaires.

8. Un outil qui évolue

Coccia est une intelligence artificielle appelée à évoluer avec les besoins du **Réseau COCCI**, de ses équipes, de ses clients et de ses partenaires.

La présente charte pourra donc être régulièrement mise à jour afin de tenir compte des évolutions de **Coccia**, des nouveaux usages, des retours d'expérience et du cadre applicable à l'intelligence artificielle.

L'objectif reste constant :

Faire de **Coccia** une intelligence artificielle utile, fiable et responsable, au service de ses utilisateurs.