

Il Nostro Codice di Condotta in materia di Intelligenza Artificiale



1. Introduzione e purpose.....	3
Sistemi IA nel Gruppo Cegos.....	4
Lo scopo del Codice di Condotta IA.....	4
L'importanza dell'etica nell'uso dell'IA.....	4
2. Governance e leadership	5
Ruoli e responsabilità per la governance etica dell'IA	5
Coordinamento interfunzionale	6
3. Principi etici fondamentali	6
Trasparenza interna ed esterna: spiegare come e perché i sistemi di Intelligenza Artificiale fanno delle scelte	6
Accountability: chi è responsabile di decisioni ed esiti generati dai sistemi di IA	6
Privacy and Data Protection: in che modo vengono gestiti, protetti e utilizzati i dati degli utenti	7
Sicurezza e affidabilità.....	7
L'Intelligenza Artificiale come strumento di valorizzazione.....	8
Imparzialità, equità e non discriminazione.....	8
Sostenibilità.....	8
4. Linee guida per lo sviluppo dei contenuti e del design	9
Linee guida per un design e uno sviluppo etico dell'IA nell'offerta di gruppo...	9
5. Distribuzione e utilizzo all'interno dei nostri learning system.....	9
Monitoraggio e manutenzione continua dei sistemi di IA	9
6. Engagement e comunicazione agli stakeholder	10
7. Training e awareness.....	10
Promuovere la conoscenza del Codice di Condotta IA all'interno dell'organizzazione	10
Lanciare programmi di formazione in base a ruoli specifici.....	10
8. Revisione e monitoraggio.....	10
Revisione e aggiornamento del Codice di condotta dell'IA.....	10
9. Conclusioni	11

1. Introduzione e purpose

Il Gruppo Cegos, leader europeo e internazionale nel Learning & Development, è un osservatore attento e un player impegnato nel mondo del lavoro e del business. La nostra mission va oltre il semplice quadro economico: formiamo individui e supportiamo le organizzazioni per affrontare le loro sfide di sviluppo.

A fronte dei profondi cambiamenti che stanno trasformando la nostra società, la promessa che facciamo ai nostri clienti (referenti o discenti) è più importante che mai. Ci impegniamo a trasformare le competenze in performance. In Cegos accompagniamo e supportiamo le aziende nei loro piani di trasformazione e crescita, stimolando lo sviluppo personale e professionale delle persone in tutto il mondo. Di conseguenza, tutte le soluzioni che offriamo (formazione packaged, soluzioni su misura, blended e digital learning, outsourcing e molto altro) sono progettate per offrire un'esperienza di apprendimento unica e trasformare le competenze in performance.

In qualità di L&D Full-Service Provider, supportiamo i nostri clienti lungo l'intera catena del valore della formazione (progettazione, implementazione, gestione), tenendo sempre presente la necessità di contribuire alle loro performance.

Referenti esperti e affidabili, offriamo solidità e sicurezza ai nostri clienti. In contatto diretto con le aziende e la loro evoluzione, le nostre soluzioni sono pragmatiche e orientate ai risultati. Questo approccio ci permette di misurare insieme l'impatto della formazione e di ottimizzare l'investimento in Learning & Development.

All'avanguardia nell'innovazione, usiamo l'innovazione per migliorare l'esperienza: per supportare i cambiamenti nella società, nell'economia e nel lavoro; per coinvolgere il discente nel tempo attraverso un approccio personalizzato; per rendere l'apprendimento digitale e blended un motore di performance.

In qualità di partner internazionale, la nostra diffusione globale e le nostre soluzioni multilingua ci consentono di collaborare con un portafoglio di importanti clienti internazionali.

Tre valori sono al centro della nostra cultura aziendale:

Commitment: lavoriamo con passione e senza compromessi per dare potere ai nostri clienti. Lavoriamo in modo responsabile e trasparente per alimentare la fiducia.

Agility: siamo incessantemente curiosi e aperti all'innovazione. Ascoltiamo e ci adattiamo a ogni situazione per fornire la soluzione giusta.

Sharing: lavoriamo con rispetto e fiducia per promuovere il lavoro di squadra. Siamo solidali e generosi nel condividere apertamente tutte le nostre conoscenze e competenze.

Sistemi IA nel Gruppo Cegos

Da diversi anni, il Gruppo Cegos ha iniziato a testare ed esplorare diverse applicazioni dell'IA (ovvero qualsiasi sistema basato su macchine in grado - per un determinato insieme di obiettivi definiti dall'uomo - di fare previsioni, raccomandazioni o prendere decisioni che influenzano ambienti reali o virtuali), nelle sue attività, e a organizzare gruppi di lavoro per riflettere sull'impatto dell'IA sul nostro modo di lavorare e di fornire i nostri servizi ai clienti.

Lo scopo del Codice di Condotta IA

Questo documento serve come linea guida fondamentale per garantire un uso etico, trasparente e responsabile delle tecnologie di Intelligenza Artificiale all'interno della nostra organizzazione, della nostra offerta formativa, delle nostre soluzioni e dei nostri servizi.

Descriviamo l'impegno del Gruppo Cegos per l'equità, la responsabilità, la privacy e la sicurezza di qualsiasi utilizzo di soluzioni di IA, sottolineando la protezione dei dati dei nostri stakeholder e assicurando che le soluzioni AI-driven non perpetuino bias o disuguaglianze.

L'importanza dell'etica nell'uso dell'IA

Leader nel Learning & Development, il Gruppo Cegos è da sempre profondamente impegnato nell'applicazione etica della tecnologia a supporto dello sviluppo personale e organizzativo. Lo stesso impegno vale per l'utilizzo dei sistemi di intelligenza artificiale.

Questo codice di condotta si applica a tutte le entità del Gruppo Cegos. In quanto tale, viene comunicato a tutti i team del Gruppo.

Con questo codice di condotta forniamo un quadro chiaro per il processo decisionale e il comportamento dei dipendenti, assicurando che tutte le iniziative basate sull'IA siano allineate con i valori dell'organizzazione e vengano utilizzate per aumentare e migliorare l'esperienza di apprendimento in modo innovativo ed eticamente corretto.

2. Governance e leadership

Ruoli e responsabilità per la governance etica dell'IA

Il nostro modello di governance enfatizza un approccio top-down alla gestione etica dell'IA, in cui le indicazioni strategiche guidano la pianificazione tattica e l'esecuzione operativa.

Meccanismi regolari di comunicazione e rendicontazione assicurano l'allineamento, la responsabilità e la capacità di risposta alle sfide e alle opportunità emergenti dell'IA.

Il gruppo Cegos ha implementato il seguente modello di governance, progettato per garantire la chiarezza dei ruoli, delle responsabilità e dei processi di supervisione e decisione.

Livello	Composizione	Responsabilità	Frequenza di incontri
AI Advisory Board Livello strategico	- Members of the Executive Board - Director for Group Solutions & Partners - Corporate Communication Director - IT Director Cegos SA - IT Security Director, Cegos SA - Head of legal department Cegos SA	Definire la strategia generale, gli obiettivi e le linee guida etiche per l'utilizzo dell'IA. Approvare le politiche, verificare le prestazioni rispetto a obiettivi strategici e garantire la conformità con le norme legali e gli standard etici.	Due volte all'anno o secondo necessità per decisioni strategiche.
Referenti AI Ethics and Compliance Livello tattico	- Corporate Editorial Manager (responsabile del gruppo di referenti e punto di contatto IA nelle entità) - Data Protection Officer - DPO - Head of e-services - HR Director, Cegos SA - Head of Legal Department, Cegos SA - Marketing Director, Cegos SA - Cegos Group Head of Communication / Cegos Group Communication Director	Questo gruppo funge da referente per gestire le questioni relative all'uso dell'IA all'interno del Gruppo, nel rispetto del presente codice di condotta. Funge da ponte tra la supervisione strategica e l'esecuzione operativa.	Trimestralmente o a seconda delle necessità per esaminare i progetti di IA in corso e questioni di ordine etico.

Operational Teams Livello operativo	Team incaricati di progetti operativi concreti che integrano l'IA.	Eseguire i progetti di IA in linea con le linee guida stabilite, segnalare qualsiasi problema etico o di conformità ai Referenti AI Ethics and Compliance e attuare le azioni correttive come indicato.	L'IA sarà un argomento delle riunioni di progetto del team per garantire un continuo allineamento con le linee guida di governance e standard etici.
--	--	---	--

Coordinamento interfunzionale

All'interno del sistema ticketing del Gruppo Cegos (<https://support.cegosdigitalstudio.com/>) un account dedicato consente di ricevere qualsiasi domanda dai team operativi, relativa alla conformità e alle linee guida descritte nel presente codice di condotta. Il nostro Corporate Editorial Manager è incaricato di raccogliere, rispondere o riportare gli argomenti da discutere ai Referenti AI Ethics and Compliance.

3. Principi etici fondamentali

Ecco i nostri 7 principi etici fondamentali, applicati nelle nostre diverse attività, dalla comunicazione alla progettazione e alla realizzazione della formazione.

Trasparenza interna ed esterna: spiegare come e perché i sistemi di Intelligenza Artificiale fanno delle scelte

Ci impegniamo a garantire la massima trasparenza nei processi di progettazione, sviluppo e implementazione di qualsiasi sistema di intelligenza artificiale e indicheremo sempre chiaramente quando un partecipante o un cliente interagisce con un AI agent o system. Comunicheremo in modo chiaro come l'IA viene utilizzata nei contesti di apprendimento e su quali basi formula raccomandazioni o prende decisioni. Ogniqualvolta vengano impiegati AI agent o system, assicureremo trasparenza e offriremo spiegazioni, permettendo agli utenti di comprendere le logiche e le motivazioni alla base delle decisioni dell'IA.

Accountability: chi è responsabile di decisioni ed esiti generati dai sistemi di IA

Il Cegos AI Advisory Board (IAAB) ha la responsabilità ultima per le azioni e le decisioni prese dai sistemi di AI, ma ogni Amministratore Delegato ha il primo

livello di responsabilità nell'applicare questo codice di condotta nei propri sistemi locali.

I nostri content creator (marketing, comunicazione, sviluppo di contenuti e formazione) sono formati ad adottare un approccio critico in ogni interazione con i sistemi di intelligenza artificiale, assumendo e mantenendo un ruolo attivo di guida.

Nel caso in cui membri del team, clienti del Gruppo Cegos o partecipanti sollevino preoccupazioni etiche o segnalino violazioni del nostro codice di condotta, la questione sarà discussa e valutata all'interno del gruppo IAAB, con l'obiettivo di riesaminare e correggere eventuali decisioni generate dall'IA, prevenendo rischi o bias.

Privacy and Data Protection: in che modo vengono gestiti, protetti e utilizzati i dati degli utenti

Il Gruppo Cegos è conforme alla legislazione dell'Unione Europea in materia di privacy e sicurezza dei dati.

I content producer di Cegos si impegnano a non utilizzare dati riservati nei propri prompt, come dati sensibili o personali.

I content developer di Cegos si impegnano a non utilizzare fonti che possano violare il diritto d'autore o che non siano esplicitamente citate, in conformità con la normativa sulla proprietà intellettuale, per garantire la tutela dei diritti d'autore.

Nel quadro del proprio impegno per la sicurezza dei dati e il rispetto dei requisiti dei clienti, il Gruppo Cegos proibisce l'utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale open-source (ad esempio, ChatGPT in versione pubblica) per elaborare, analizzare o gestire dati riservati o personali che possano identificare un cliente, un partner o un individuo. Questa regola si applica a tutte le informazioni non pubbliche, siano esse contrattuali, strategiche, commerciali o personali, incluse denominazioni di progetto, identità di collaboratori, contenuti formativi specifici, documenti condivisi dai clienti o materiali soggetti a clausole di riservatezza.

Sicurezza e affidabilità

Con la nostra *"General Information security Policy"* ci proponiamo di garantire anche la sicurezza e l'integrità dei nostri sistemi, garantendo che funzionino in modo affidabile e che non arrechino danni agli utenti. Ciò include l'implementazione di solide misure di sicurezza per proteggere dall'accesso non autorizzato e dall'uso improprio di tecnologie e dati.

L'Intelligenza Artificiale come strumento di valorizzazione

Ci concentriamo sull'utilizzo dell'IA per il bene comune e per garantire che il suo impiego nel settore L&D contribuisca in modo positivo allo sviluppo dei nostri clienti e discenti. L'IA deve essere utilizzata per migliorare le esperienze di apprendimento, supportare percorsi di apprendimento personalizzati e migliorare i risultati educativi.

Integriamo strumenti di Intelligenza Artificiale per semplificare i flussi di lavoro, consentendo alle persone di concentrarsi su attività strategiche di livello superiore e di sviluppare le proprie competenze.

Monitoriamo il mercato alla ricerca di strumenti che possano migliorare la nostra produttività e qualità e offriamo una formazione continua per mantenere le nostre persone chiave consapevoli degli ultimi progressi dell'IA e guidarle nell'applicazione dell'IA in modo etico ed efficace.

Imparzialità, equità e non discriminazione

I dipendenti Cegos che utilizzano l'IA non devono prendere per buoni i risultati dell'IA e devono sempre applicare un sistema di revisione umana e/o tra pari per qualsiasi contenuto prodotto dall'IA.

Formeremo e lavoreremo attivamente per ridurre ed eliminare le distorsioni nei dati di addestramento dell'IA e algoritmi e per garantire che i sistemi di IA non rafforzino i pregiudizi della società o perpetrino discriminazioni ingiuste.

Verifichiamo e controlliamo regolarmente l'applicazione delle nostre "linee guida editoriali" nella progettazione e nello sviluppo della nostra offerta formativa.

Sostenibilità

Consci dell'impatto ambientale, dello sviluppo e dell'implementazione dell'IA, diamo priorità a pratiche sostenibili ed eco-compatibili. Consideriamo l'impronta ambientale dei sistemi di IA e incoraggiamo i nostri team a privilegiare soluzioni efficienti dal punto di vista energetico.

4. Linee guida per lo sviluppo dei contenuti e del design

Linee guida per un design e uno sviluppo etico dell'IA nell'offerta di gruppo

Abbiamo definito delle linee guida editoriali che vengono regolarmente aggiornate e che devono essere applicate da tutti i team coinvolti nella progettazione e nello sviluppo della nostra offerta di gruppo.

5. Distribuzione e utilizzo all'interno dei nostri learning system

Il Gruppo Cegos utilizza attualmente l'Intelligenza Artificiale per progettare e sviluppare la propria offerta formativa e soluzioni.

Nel farlo - e ogni volta che vengono impiegati sistemi basati su IA per interagire con utenti o partecipanti - applichiamo i principi stabiliti dal Regolamento Europeo sull'Intelligenza Artificiale (AI Act) attualmente in vigore, in particolare quelli relativi a trasparenza, supervisione umana, qualità dei dati e gestione dei rischi.

Garantiamo inoltre la piena conformità al quadro contrattuale e ai requisiti specifici definiti dai nostri clienti, in particolare nei settori sensibili o soggetti a vincoli normativi specifici.

Monitoraggio e manutenzione continua dei sistemi di IA

Monitoraggio: ogni entità Cegos monitora i propri sistemi di IA per valutarne le prestazioni, il rispetto degli standard etici e l'adesione ai requisiti normativi. Ogni Amministratore Delegato firma un accordo che lo impegna a rispettare e far rispettare la conformità dei sistemi di IA a livello della propria entità.

Reporting e monitoraggio: utilizziamo il nostro strumento di reporting, ticketlab

(<https://support.cegosdigitalstudio.com/>) per raccogliere qualsiasi feedback relativo all'accuratezza, alla parzialità e alla correttezza della nostra offerta.

Cicli di feedback: all'interno dei nostri sistemi condividiamo i nostri contatti per consentire agli utenti finali di segnalare problemi o preoccupazioni relativi ai sistemi di IA. Questi feedback devono essere esaminati regolarmente dagli *Operationa Team* e trasmessi ai membri del gruppo *AI Ethics and Compliance*.

Rivediamo e aggiorniamo le politiche e le linee guida sulla governance dell'IA, se necessario, per riflettere gli insegnamenti tratti dagli incidenti e assicurare una migliore prevenzione e gestione nel futuro.

6. Engagement e comunicazione agli stakeholder

Il presente codice di condotta, le regole e i principi in esso contenuti sono:

- condivisi con tutti i dipendenti e i nuovi assunti del Gruppo. In quanto tale, sono integrati nel processo di formazione online sulla CSR, obbligatorio e offerto a tutti i nuovi assunti (vedi punto 7.)
- Condivisi con i partner che erogano la formazione del Gruppo Cegos ai nostri clienti.
- Disponibili e scaricabili online sul sito del Gruppo Cegos (<https://www.cegos.com/en/responsibility>) e sui siti web delle entità del Gruppo.

7. Training e awareness

Promuovere la conoscenza del Codice di Condotta IA all'interno dell'organizzazione

Tutti i dipendenti di Cegos avranno una formazione obbligatoria in materia di CSR, che includerà un momento dedicato alla consapevolezza sull'IA, il Codice di Condotta e mostri come l'uso etico dell'IA sia una responsabilità di ciascuno.

Implementiamo un piano di comunicazione per promuovere il Codice di Condotta IA in tutta l'organizzazione.

Nella newsletter del gruppo, vengono inclusi aggiornamenti periodici sui temi di etica dell'IA, con la condivisione di articoli, notizie e risultati di ricerca.

Lanciare programmi di formazione in base a ruoli specifici

A seconda del ruolo e delle responsabilità, proporremo un piano di sviluppo specifico per garantire la migliore applicazione di queste linee guida ai team che utilizzano l'IA.

8. Revisione e monitoraggio

Revisione e aggiornamento del Codice di condotta dell'IA

L'AI Code of Conduct viene riesaminato dall'AI Advisory Board con cadenza semestrale, per garantire che rifletta sempre i più recenti standard etici, i progressi tecnologici e i requisiti normativi aggiornati.

Nel corso del processo, il Board integra i feedback provenienti dai team tattici e operativi e, se necessario, consulta esperti esterni per assicurarsi che il documento rispecchi le più recenti tendenze e best practice.

Le modifiche possono riguardare la chiarificazione del linguaggio, l'introduzione di nuove considerazioni etiche o l'aggiornamento degli obblighi di conformità.

Gli aggiornamenti vengono comunicati a tutti gli stakeholder, inclusi nel Codice di Condotta sull'IA e quando necessario e nel Cegos training program, affinché tutti siano pienamente consapevoli delle modifiche introdotte.

9. Conclusioni

Questo codice di condotta non è solo un insieme di linee guida, ma riflette la nostra dedizione all'integrità, equità e rispetto in tutti i nostri progressi tecnologici. È una manifestazione dei nostri valori fondamentali e della nostra mission, che incarna il nostro impegno a sfruttare il potere trasformativo dell'IA in modo responsabile ed etico.

Questo impegno garantisce il rispetto di standard di condotta etica e favorisce un ambiente di fiducia e trasparenza con i nostri stakeholder.

Inserendo questi principi nel nostro tessuto organizzativo, puntiamo a dare l'esempio nell'uso etico dell'IA, assicurando che le nostre innovazioni contribuiscano positivamente a una società in cui la tecnologia amplifichi il potenziale umano senza compromettere l'integrità etica.

Contatto: Patricia Santos - patricia.santos@corporate.cegos.com

Gruppo Cegos
19 rue René Jacques 92130 Issy-Les-Moulineaux, Francia
cegos.com