

COMUNICATO SINDACALE
ACCENTURE E' PRONTA AD UN ACCORDO "ETICO" SULL'IA?

Facendo seguito alla nostra richiesta dello scorso 24 febbraio, nella giornata del 19 marzo 2025 si sono incontrate le Segreterie Nazionali e Territoriali SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL, unitamente ai delegati, e l'azienda Accenture Outsourcing S.r.l. per iniziare una discussione in merito all'utilizzo di strumenti di Intelligenza Artificiale (IA).

L'azienda ha comunicato che la sperimentazione per l'utilizzo di sistemi di IA nella commessa WIndTre Dealer è iniziata e coinvolge, ad oggi, 10 dealer su 6.000 ed ha impattato, dal punto di vista formativo, un totale di 24 lavoratori. Questa prima fase prevede il passaggio dalla modalità di interazione telefonica a quella tramite chat, sia di tipo chat bot che gestita invece da operatore.

In una seconda fase, che partirà ad aprile, verranno aggiunte delle funzionalità, su Service Now, per aiutare l'operatore nella gestione dell'attività quali, ad esempio, la possibilità di sintetizzare la conversazione e di consultare le procedure da seguire effettuate dall'IA. Queste ulteriori funzionalità saranno attivate, tramite tasto, direttamente dall'operatore.

L'utilizzo di questi sistemi di IA migliorerà, a detta dell'azienda, la vita professionale dei dipendenti consentendo, anche attraverso percorsi formativi di accompagnamento, di incrementare le conoscenze e le professionalità.

Come Organizzazioni Sindacali abbiamo innanzitutto evidenziato come la nostra richiesta non si limitasse all'apertura di un tavolo di trattativa ma chiedesse anche la sospensione, nel frattempo, di ogni sperimentazione unilaterale. Nonostante la mancanza di una risposta positiva da parte dell'azienda abbiamo nuovamente rimarcato la nostra disponibilità, come già fatto nel settore, a discutere per arrivare alla sottoscrizione di un accordo sull'utilizzo etico degli strumenti di IA. Se, infatti, non abbiamo la pretesa di fermare la tecnologia abbiamo l'obbligo di governare le ricadute che questa può avere sui lavoratori e cercare di tutelare i loro diritti.

In questa ottica Accenture è pronta ad accettare la sfida e a sottoscrivere con le scriventi Organizzazioni Sindacali un accordo sull'utilizzo etico dell'IA? Ce lo auguriamo vivamente e, con questo obiettivo, abbiamo chiesto la convocazione di un nuovo incontro già ad aprile prima della conclusione della seconda fase della sperimentazione.

Roma, 20 marzo 2025

Le Segreterie Nazionali
SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL