



Osservazioni Confapi

Indagine conoscitiva sul funzionamento dei
servizi pubblici per l'impiego in Italia e all'estero

Senato della Repubblica

Roma, 12 luglio 2018

Confapi ringrazia l'Onorevole Nunzia Catalfo, Presidente della 11ª Commissione permanente (Lavoro pubblico e privato, previdenza sociale) del Senato della Repubblica, per l'invito a partecipare all'odierna audizione in cui la Confederazione può esprimere le proprie valutazioni sul funzionamento dei servizi pubblici per l'impiego in Italia e all'estero.

La Confapi, come è noto, tutela e promuove tutte le piccole e medie industrie private italiane da più di 70 anni ed è firmataria, insieme con Cgil, Cisl, Uil e Federmanager, di 13 contratti collettivi nazionali di lavoro dei più importanti settori produttivi. Visto il ruolo che la Confederazione ricopre, riteniamo utile poter fornire il nostro contributo sul processo di riforma in atto.

La capacità di erogare misure di politiche attive attraverso efficaci servizi per il lavoro costituisce il metodo che negli altri Paesi europei, negli ultimi anni e malgrado la crisi, ha garantito risultati importanti.

Germania e Francia, ad esempio, hanno aumentato sensibilmente l'investimento in servizi per il lavoro proprio nella fase in cui la crisi economica era più acuta, riuscendo così a contenere la disoccupazione giovanile.

Nel 2015, l'Italia ha speso 750 milioni di euro per i servizi pubblici per l'impiego, cifra che serve a coprire il costo di circa 9 mila dipendenti. Questo investimento è di gran lunga inferiore rispetto ai 5,5 miliardi di euro spesi dalla Francia e agli 11 miliardi di euro sostenuti dalla Germania per i servizi per l'impiego nazionali.

Nel nostro Paese, se la spesa destinata ai servizi per il lavoro fosse stata in linea con la media europea (0,21% del PIL), si sarebbero dovuti stanziare circa 3,5 miliardi di euro.

Il Jobs Act ha tentato di avviare un primo processo di riforma dei centri per l'impiego che non ha dato risultati degni di nota.

Vi è stato anche un trasferimento di competenze dalle province alle regioni in materia di centri per l'impiego, che avrebbe dovuto accompagnare un più ampio processo di semplificazione amministrativa. Peraltro, in molte regioni non si è nemmeno completamente compiuto questo percorso e persistono ancora centri provinciali. Si tratta di elementi che mostrano una preoccupante difformità di *governance*, di organizzazione tra realtà che dovrebbero avere standard e regole comuni.

In Toscana, dove ci risulta che i centri per l'impiego funzionino anche in maniera discreta, è stata costituita un'agenzia regionale che coordina l'attività di 53 centri. Negli ultimi anni, a

seguito della chiusura dei vari sportelli provinciali per il turismo, il personale in esubero è stato ricollocato all'interno dei vari centri per l'impiego senza però che gli venisse data una adeguata formazione necessaria a svolgere le nuove competenze.

Non vogliamo che il potenziamento dei centri per l'impiego passi attraverso un inserimento senza criterio di nuove figure da occupare che non rispondono alle skills professionali necessarie.

In Emilia Romagna, con l'istituzione dell'Agenzia Regionale Lavoro, si è avviato, in coerenza e in accordo con le parti sociali, un processo complesso di ricollocazione delle competenze a livello regionale che dovrebbe puntare a definire collaborazioni tra soggetti pubblici - privati costituendo una vera e propria "rete per il lavoro". Ovviamente, una tale rete potrà essere attuata in maniera proficua soltanto se si crea una situazione di equilibrio in cui l'operatore pubblico sia in grado di prendere in carico e profilare l'utenza e di rapportarsi in maniera pro attiva con il mondo delle imprese.

In sintesi tale modello organizzativo dovrebbe valorizzare le buone prassi locali e ricercare specifici correttivi da condividere nell'ambito di una gestione congiunta tra servizi pubblici per il lavoro e servizi privati accreditati.

Occorre pertanto ridisegnare la *governance*, l'organizzazione, le politiche di reclutamento e valutazione delle risorse umane coinvolgendo in questo processo anche le Associazioni, come la nostra, che hanno radicamento sul territorio e conoscono la realtà produttiva esistente.

Nonostante il potenziamento funzionale dei centri dell'impiego e i reiterati programmi di assunzione, rileviamo con dispiacere che tutt'ora questo sistema non riesce nemmeno a realizzare la *mission* principale di essere il "facilitatore" dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro. Ce lo hanno ricordato recentemente dei servizi televisivi in cui lo stesso personale dei centri per l'impiego invitava i poveri utenti a rivolgersi alle agenzie interinali o ad inviare direttamente i curricula alle imprese.

È la stessa Anpal, nel rapporto presentato lo scorso 5 giugno, che mette in mostra quelli che sono i limiti e le disfunzioni del sistema. Un sistema oggi sottodimensionato, con notevoli differenze strutturali e funzionali tra le diverse aree geografiche del Paese e che si interfaccia poco con il mondo delle imprese. Confapi è certamente favorevole ad un potenziamento "ragionato" della rete dei centri dell'impiego sostenuto da un ridisegno generale della *governance* che preveda anche la partecipazione delle imprese sui territori.

I piccoli e medi imprenditori che lavorano fianco a fianco ai propri collaboratori e che conoscono come nessuno i loro territori nonché le trasformazioni in atto delle realtà produttive che lì si collocano, possono essere un validissimo supporto per incrociare al meglio la domanda con l'offerta.

Per fare il vero salto di qualità, va quindi riformato e attualizzato l'assetto organizzativo. Più in particolare, è necessario anzitutto prevedere un aggiornamento e una riqualificazione professionale di chi già lavora in questi centri per l'impiego.

Si pensi che in alcuni Paesi, come Svezia e Germania, vengono realizzati percorsi di studio specifici per gli operatori dei centri per l'Impiego, in quanto non basta il semplice impiegato ma bisogna inserire figure specifiche quali psicologi, orientatori e tutor. In generale, figure professionali che possano rispondere oggi in modo compiuto alle vere necessità di ricerca di lavoro. Sarebbe auspicabile anche la "creazione" di un percorso formativo ad hoc di "operatori dei centri per l'impiego", dando competenze specifiche e chiare ai futuri lavoratori di tali strutture.

Tale formazione, oltre che tenere conto di quelle che sono le attuali richieste del mercato del lavoro e dell'effettivo fabbisogno professionale del territorio di competenza, deve tradursi anche in un miglioramento delle competenze

informatiche e digitali degli operatori così come di una conoscenza approfondita del tessuto economico e sociale del territorio.

Non possiamo fare a meno di sottolineare che nell'ultimo biennio il modo di fare impresa è cambiato radicalmente. Le nuove tecnologie introdotte dal piano Industria 4.0 impongono nuove figure professionali e manageriali. Se si vuole avere dei centri per l'impiego 4.0 è indispensabile allineare le skills degli operatori verso quelle che sono le esigenze di mercato. Aumentando le skills tecnologiche e digitali, sarà più facile gestire la posizione di chi si rivolge ai centri per l'impiego nonché il *matching* tra domanda e offerta di lavoro.

Nell'era della digitalizzazione e del *e-gouvernement* non si può pensare ad una riforma dei centri per l'impiego senza implementare un sistema informatico collegato dove i dati, sia delle persone in cerca di lavoro sia delle imprese che cercano personale qualificato, siano disponibili online in tutto il territorio nazionale.

Non ultimo, è necessario ricostruire l'autorevolezza dei centri per l'impiego e un rapporto di reciproca fiducia tra l'ambito pubblico e le imprese che ad oggi, proprio per queste ragioni,

non si rivolgono ai centri per l'impiego anche laddove hanno bisogno di personale.

Bisogna inoltre raccordare l'offerta formativa con le esigenze del mondo del lavoro e del territorio. È questo un elemento fondamentale che non va trascurato e risiede proprio nella capacità di mettere in rete e far collaborare tutti i soggetti per migliorare la qualità dei servizi che si erogano.

Le Associazioni di categoria potrebbero essere degli interlocutori privilegiati per creare delle cabine di regia a livello territoriale, con la previsione di focus trimestrali, che possano far emergere le asimmetrie informative e orientare in maniera proficua l'incontro tra mondo del lavoro e mondo dell'impresa. I centri per l'impiego dovranno essere messi in grado, al più presto di provvedere a funzioni di base quali la profilazione dei lavoratori, la stipula del Patto di Servizio Personalizzato, il rilascio dell'assegno di ricollocazione. Significa in pratica individuare quelle azioni di politica attiva del lavoro che potranno essere svolte anche dal privato se si attuerà l'auspicata sinergia con il servizio pubblico.

In particolare modo, analizzando quelle che sono le necessità del mondo dell'impresa, anche in coerenza con l'orientamento delle Istituzioni europee sullo sviluppo delle politiche attive del lavoro, si dovrebbero elaborare strategie mirate a coinvolgere i

datori di lavoro e le associazioni di categoria in una definizione di procedure standard che garantiscano uniformità di comportamenti sul territorio che sia coerente con quanto verrà fatto a livello nazionale. Occorre inoltre prevedere un tale coinvolgimento nella definizione di strumenti di supporto per affrontare le eventuali “crisi”, sia dal punto di vista della gestione del ricorso agli ammortizzatori sociali che ai c.d. “tavoli di salvaguardia”.

Sempre nell’ottica di una modernizzazione del sistema dei centri per l’impiego, si ritiene opportuno migliorare il collegamento con gli EURES (Servizi Europei per l’Impiego).

Basti pensare che operano nel nostro Paese 64 consulenti (Eures Advisers) e circa 400 referenti dislocati su tutto il territorio nazionale presso i servizi per l’impiego e gli uffici del lavoro delle regioni. Abbiamo promosso presso i nostri territori una indagine informale, dalla quale è emerso che tali figure professionali quasi mai conoscono bene la loro *mission* e gli obiettivi da raggiungere.

In un mercato sempre più globalizzato, il collegamento tra i centri per l’impiego nazionali e le opportunità di lavoro all’interno dell’UE sono fondamentali.

Attraverso una recente nostra esperienza di formazione in alternanza scuola-lavoro realizzata in collaborazione con CEA-PME, l'associazione europea delle Pmi, e con BVMW, associazione tedesca delle PMI, abbiamo constatato come sia possibile realizzare proficuamente un *matching* transfrontaliero tra domanda e offerta di lavoro all'interno della UE.

Grazie a questo progetto, infatti, gli studenti di un ITS, dopo aver svolto all'incirca 680 ore in azienda (nell'arco del triennio), hanno realizzato un'esperienza di stage di 4 settimane in Germania presso aziende tedesche. Alla fine del programma e grazie anche alla formazione ricevuta in Germania, sono state loro proposte offerte di lavoro sia presso aziende di Confapi sia presso aziende di BVMW. Questo progetto è stato realizzato prendendo come riferimento il modello di alternanza scuola-lavoro della Germania, dove il sistema duale ha raggiunto importanti obiettivi, riuscendo a ridurre i livelli di disoccupazione.

Sicuramente, in un'ottica di efficientamento del sistema, la Germania è un modello da seguire.

Il modello tedesco è articolato attraverso un'agenzia federale di collocamento, sotto il controllo e la vigilanza del Governo, con una fitta rete di uffici dislocati sull'intero territorio nazionale. Oltre alle normali prestazioni di collocamento per i lavoratori,

l'agenzia offre anche servizi di notevole utilità rivolti ad esempio alle persone che stanno pianificando di avviare una propria attività imprenditoriale o a chi l'ha appena avviata.

Inoltre l'agenzia dispone di una banca dati, chiamata KURS, gratuita e aperta a tutti che contiene svariate offerte formative che vanno da seminari di un giorno ad una formazione professionale completa di tre anni. Inoltre dispone di un "mercato virtuale del lavoro": presso ogni agenzia locale per l'impiego c'è un centro internet dove i lavoratori, che non hanno disponibilità di accesso alla rete web da casa, possono cercare posti vacanti nei database dell'agenzia e di altri motori di ricerca di lavoro privati. Brevi seminari vengono offerti per coloro che non sanno come utilizzare internet. Infine le agenzie di collocamento sono collegate tra loro attraverso una rete informatica. È quindi possibile venire a conoscenza in tempo reale di tutte le offerte di lavoro con le relative informazioni.

In conclusione, possiamo affermare che i centri per l'impiego non possono più essere considerati meramente e soltanto uffici pubblici dove presentare una richiesta di lavoro. Devono essere qualcosa di più interagendo anche con enti di formazione accreditati ed enti accreditati al lavoro per identificare un luogo nel quale si sviluppi in modo efficace ed efficiente l'incontro fra domanda e offerta di lavoro. Le associazioni datoriali

sicuramente possono in questo contesto divenire partner a tutti gli effetti dei centri per l'impiego. Il centro per l'impiego deve essere in sintesi il "contenitore" privilegiato in cui concentrare risorse e opportunità di politiche attive del lavoro per consentire alla persona disoccupata di trovare tutte le possibili soluzioni alle proprie necessità e allo stesso tempo di consentire alle imprese di reperire agilmente le diverse professionalità di cui necessita.