

NET PES – Mercati del lavoro locali in transizione

Baseline situation e fabbisogni

ERASMUS+ KA220-VET - Cooperation partnerships in vocational education and training
No: 2023-1-FR01-KA220-VET-000157698

Document classification:

| | |
|------------------------------------|---|
| WP n°: | 2 |
| Attività n°: | 2.1 |
| Risultati | Presentazione e raccolta sui fabbisogni e sulle pratiche organizzative (digitali). |
| Autore(i): | Veneto Lavoro |
| Contributors: | Coordinatore : FRANCE TRAVAIL AUVERGNE-RHONE-ALPES - France Organizzazioni Partners: VENETO LAVORO - Italy LE FOREM – Belgium SERVEI PUBLIC D'OCUPACIO DE CATALUNYA - Spain HELSINGIN KAUPUNKI – Finland AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID - Spain AGENZIA REGIONALE TOSCANA PER L'IMPIEGO - Italy ARBETSMARKNADSFÖRVALTNINGEN, STOCKHOLMS STAD – Sweden |
| Tipo: | INTERNAL / EXTERNAL DOCUMENT |
| Livello di Disseminazione : | Internal and external (if possible) |
| Revisione: | Draft 1 – 30/04/2024 Final version |
| Alla data: | 05/2024 |
| Date of submission: | |
| Breve descrizione | <p>Questo documento fornisce le principali informazioni raccolte da tutti i partner del progetto NET PES con l'obiettivo di identificare i diversi fabbisogni: Caratteristiche del mercato del lavoro, Organizzazione e struttura dei servizi per le persone in cerca di lavoro, Reti e relazioni con i principali stakeholder, PES in transizione gemellare, Strumenti di comunicazione e pratiche organizzative (digitali) di ciascuna organizzazione. Per la realizzazione di questo rapporto la VL ha fornito un modello comune in cui ogni partner ha potuto raccogliere le informazioni relative ai bisogni identificati.</p> <p>Tradotto con DeepL.com (versione gratuita)</p> |
| Textual disclaimer | <i>Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni e i pareri espressi sono quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea. Né l'Unione Europea né l'autorità che ha concesso il finanziamento possono essere ritenute responsabili per questo documento..</i> |

SUMMARY

| | |
|---|----|
| INTRODUZIONE | 4 |
| France Travail Auvergne-Rhône-Alpes (France) | 6 |
| VENETO LAVORO (Italy) | 18 |
| FOREM (Belgium) | 32 |
| Servei Públic d'Ocupació de Catalunya - SOC (Spain) | 40 |
| Helsingin Työllisyyspalvelut - Helsinki Employment Services (Finland) | 44 |
| Agencia para el Empleo de Madrid (Spain) | 48 |
| ARTI - AGENZIA REGIONALE PER L'IMPIEGO (Italy) | 52 |
| Arbetsmarknadsförvaltningen, City of Stockholm (Sweden) | 58 |

Introduzione

La pandemia COVID-19 ha accelerato la digitalizzazione dei processi e dei servizi in molti settori in Europa, compreso il mercato del lavoro. Ciò significa che la maggior parte dei servizi pubblici per l'impiego europei ha dovuto riprogettare una serie di servizi precedentemente erogati in presenza e implementare nuovi strumenti digitali per erogarli. Questi sforzi evidenziano la necessità per gli operatori del mercato del lavoro di possedere adeguate competenze digitali e di comunicazione. Allo stesso tempo, si evidenziano le differenze nelle competenze digitali e comunicative degli utenti finali, creando nuove sfide per l'accessibilità dei servizi. Ciò è strettamente correlato all'adattamento parallelo della transizione verde, con i PES e il loro ecosistema che allenano e formano i lavoratori per migliorare le competenze verdi e sostengono le aziende nella loro transizione verso un'economia verde (con la forza lavoro adatta a questo scopo). Questi due cambiamenti hanno modificato radicalmente il modo in cui PES stesso forniva servizi e contenuti. NET PES risponde quindi alla necessità di migliorare le capacità degli operatori e le loro competenze. In tutte le regioni interessate permangono alcune debolezze strutturali del mercato del lavoro, come evidenziato da statistiche e analisi multilivello. Anche nel 2023, la disoccupazione giovanile strutturale (soprattutto quella di lunga durata) rimane uno dei problemi fondamentali del mercato del lavoro, con gravi divari di genere e polarizzazione dell'occupazione.

La disoccupazione giovanile rimane una sfida importante in Europa, con diversi Paesi che presentano tassi elevati. La disoccupazione di lunga durata tra i giovani può avere un impatto duraturo sulle loro prospettive future. I governi e le organizzazioni stanno attuando varie iniziative per affrontare questo problema, come programmi di formazione, apprendistato e sostegno all'imprenditorialità. Il partenariato rappresenta le principali economie dei Paesi partecipanti, che ospitano oltre 1 milione di persone in cerca di lavoro. La disoccupazione giovanile, o sottoccupazione, è almeno due o tre volte superiore alla media regionale in questione, passando dal 5,7% a oltre il 26,8%, secondo un recente studio di Eurostat.

I PES continuano a fornire servizi universali e a rispondere a esigenze specifiche per assistere coloro che affrontano rischi e svantaggi multipli attraverso l'attuazione di programmi su misura in Francia, Belgio, Finlandia, Svezia, Italia e Spagna, il Programma di Politica Attiva e altri programmi intensivi (ad esempio in Finlandia, paesi terzi). La cooperazione negli ecosistemi locali rimane una sfida. A volte ciò accade per la mancanza di servizi complessivi (mancanza di un supporto specifico per la conciliazione vita-lavoro), altre volte per la mancanza di un linguaggio, di una cultura e di strumenti comuni tra i servizi. A questo proposito, una migliore governance e una chiara collaborazione e comunicazione tra scuole, autorità locali e servizi sociali rimangono sfide da affrontare nel progetto.

Un'altra dimensione rilevante è la questione di genere e la persistente disparità nel tasso di occupazione: i neolaureati maschi nell'UE hanno avuto maggiori probabilità di trovare lavoro rispetto alle loro controparti femminili. È interessante notare che l'Italia è il Paese in cui il divario occupazionale è maggiore (circa il 20%), seguita dalla Spagna con il 10%, quindi da Francia, Svezia e Finlandia, quest'ultima con un divario di pochi punti percentuali con una situazione sostanzialmente stabile dopo un periodo di cinque anni. Inoltre, permane un divario retributivo significativo soprattutto nei Paesi con alti tassi di occupazione femminile (ad esempio Francia, Finlandia e Svezia). Persistono differenze sostanziali nei livelli di occupabilità anche se legate a un buon livello di istruzione.

Questo divario è influenzato da vari fattori, tra cui gli stereotipi di genere, le responsabilità di cura e le diseguali opportunità nel mercato del lavoro. Gli sforzi a livello dell'UE e degli Stati membri si concentrano sulla



promozione dell'uguaglianza di genere nella forza lavoro, sull'attuazione di politiche a sostegno dell'equilibrio tra lavoro e vita privata e sull'eliminazione delle barriere che impediscono alle donne di partecipare pienamente al mercato del lavoro. Per colmare il divario occupazionale tra i sessi in Europa è necessario un impegno costante per l'uguaglianza di genere e l'attuazione di misure mirate a sostegno dell'occupazione femminile.

I partner di NET Pes sottolineano che nei loro Paesi si registra una crescente preoccupazione per la carenza di manodopera, in particolare nei settori che richiedono competenze digitali. Questo mismatch è in gran parte dovuto al rapido ritmo del progresso tecnologico e alla mancanza di professionisti qualificati per ricoprire questi ruoli. I governi e le imprese stanno investendo sempre più in programmi di riqualificazione e aggiornamento professionale per colmare questo divario (ad esempio il programma GOL in Italia). Gli sforzi per promuovere l'istruzione STEM, la formazione professionale e l'alfabetizzazione digitale sono prioritari per affrontare la carenza di competenze digitali nella forza lavoro. La collaborazione tra istituzioni educative, responsabili politici e stakeholder del settore è fondamentale per garantire una soluzione sostenibile a questo problema. A questo proposito, una migliore governance e una chiara collaborazione e comunicazione tra scuole, autorità locali e servizi sociali rimangono sfide da affrontare nel progetto. Il mercato del lavoro svedese è ad alta intensità di conoscenza, con una mancanza di posti di lavoro per persone con poca o nessuna istruzione; pertanto, nonostante la crescente domanda di lavoro, anche la disoccupazione è elevata, soprattutto tra i giovani e i nati al di fuori dell'UE. NET PES risponde a questa esigenza, anche aumentando l'attrattiva dei PES nei mercati del lavoro locali, nonché la visibilità e la comunicazione con i partner locali coinvolti nella governance e nel funzionamento di mercati del lavoro competitivi.



France Travail Auvergne-Rhône-Alpes (France)

1. Le principali caratteristiche del mercato del lavoro nella vostra area (occupazione, disoccupazione, settori, ecc., in particolare la disoccupazione giovanile strutturale) e le principali sfide o priorità da affrontare.

• **Approfondimenti sulla regione** (Newsletter “Visione del mercato del lavoro in Alvernia-Rodano-Alpi, novembre 2023):

o Popolazione: 8,1 milioni di abitanti, pari al 12% della popolazione nazionale totale.

o **Seconda regione economica francese**, l'Alvernia-Rodano-Alpi è un territorio in cui convivono una forte identità industriale, specializzazioni settoriali locali, una produzione agricola diversificata e una fitta rete di piccole, medie e grandi imprese.

o **Il 50% degli abitanti** della regione possiede un diploma di maturità o un diploma di istruzione superiore (49% a livello nazionale).

o **Un alto tasso di attività**: Con una popolazione attiva di 3,8 milioni di persone, la quota di lavoratori attivi è pari al 75,8% della popolazione di età compresa tra i 15 e i 64 anni in Alvernia-Rodano-Alpi (rispetto al 74,5% a livello nazionale e al 72,4% in media tra gli Stati membri dell'Unione europea).

o La regione dispone inoltre di numerosi punti di forza per avere successo nella transizione energetica e nella decarbonizzazione dell'industria: la prima regione francese per la produzione di energia a zero emissioni di carbonio (grazie al nucleare e all'energia idraulica), centri di eccellenza nel settore nucleare e solare, posizionamento centrale e numerosi investimenti per strutturare un ecosistema intorno all'idrogeno decarbonizzato.

o **Una regione orientata a livello internazionale**

o 4 settori chiave nella regione: 1.industria, 2.trasporti e logistica, 3.sanità e 4.turismo e agricoltura.

o Tasso di disoccupazione 6,1% (7,1% in Francia) alla fine del 2023;

o 596.380 persone in cerca di lavoro registrate (fine 2023).

• **I settori che assumono di più** (indagine sul fabbisogno di manodopera, 2023):

o 15% - Alloggio e ristorazione (il 52% dei progetti è legato a un'attività stagionale) / 13% - Supporto alle imprese / 12% - Commercio / 11% - Sanità e azione sociale / 10% - Agricoltura e industrie agroalimentari (il 67% dei progetti è legato a un'attività stagionale) / 9% - Costruzioni / 8% - Industria / 6% - Associazioni e altri servizi alla persona / 6% - Pubblica amministrazione, insegnamento / 5% - Trasporti e magazzinaggio / 5% - Banche, assicurazioni, attività immobiliari, informazione, comunicazione, informatica.

• **Difficoltà di assunzione per settore** (indagine sul fabbisogno di manodopera, 2023):

o Costruzioni: 77% / salute umana e azione sociale: 74% / industria: 66% / alloggio e ristorazione: 65% / supporto alle imprese: 63% / trasporto e magazzinaggio: 63% / commercio: 60% / banche, assicurazioni, IT: 57% / agricoltura e industria agroalimentare: 52% / Associazioni e altri servizi alla persona: 50% / pubblica amministrazione, insegnamento: 49%.

• **Top 10 delle professioni** più richieste dai datori di lavoro (indagine sul fabbisogno di manodopera, 2023):

o Assistenti infermieristici (medici-psicologi, assistenti all'infanzia, assistenti medici, ecc.) / Aiutanti di cucina, apprendisti, impiegati di cucina multiqualeficati / Collaboratori domestici e pulizie domestiche / Addetti alla manutenzione degli edifici / Camerieri di bar e ristoranti / Addetti all'imballaggio e alla movimentazione non qualificati / Segretari d'ufficio e affini (compresi i segretari medici) / Cuochi / Infermieri, caposala e assistenti all'infanzia / Autisti stradali e di lungo raggio.

• **I 15 lavori più difficili da coprire** (indagine sul fabbisogno di manodopera, 2023):

o Idraulici, tecnici del riscaldamento: 90% / Collaboratori domestici e pulizie: 87% / Autisti del trasporto pubblico su strada: 84% / Muratori, stuccatori, piastrellisti: 83% / Falegnami e operai qualificati per la progettazione e l'isolamento: 82% / Manutentori meccanici qualificati: 81% / Assistenti sanitari: 78% /



Parrucchieri, estetisti: 77% / Tecnici e supervisori della manutenzione e dell'ambiente: 76% / Ingegneri, studi informatici e dirigenti di R&S, manager IT: 76% / Collaboratori domestici e addetti alle pulizie: 76% / Operai non qualificati nel settore delle costruzioni e dell'edilizia: 75% / Lavoratori non qualificati nelle industrie agroalimentari: 74% / Infermieri, dirigenti infermieri e assistenti all'infanzia: 72% / Autisti stradali e di lungo raggio: 72%.

Le nostre sfide devono essere il più possibile vicine alla realtà del mercato del lavoro, in particolare per rispondere alle esigenze delle aziende e di chi cerca lavoro.

o **Imparare e scoprire altri servizi**, progetti e buone pratiche di diversi SPI per il sostegno alle persone in cerca di lavoro (in particolare alle persone difficili da assumere) e alle aziende in tutti i settori in tensione, ma anche nei settori della transizione digitale e verde, potrebbe essere una vera opportunità per migliorare la nostra offerta di servizi a livello regionale ma anche nazionale.

o **Determinare azioni concrete sul mercato del lavoro per sensibilizzare le aziende ad accelerare la transizione verde e, allo stesso tempo, formare le persone in cerca di lavoro ad acquisire nuove competenze ecologiche.**

· In quanto fornitore di servizi pubblici, le nostre priorità sono legate alle priorità dello Stato e dell'Europa: occupazione giovanile, inclusione, transizione verde, digitale, ecc.

· Iniziative per ridurre le tensioni sulle assunzioni e indirizzare verso settori e professioni in tensione e assumere in modo diverso:

Con l'obiettivo di incoraggiare le persone in cerca di lavoro a entrare nei settori in carenza, i workshop di rilevamento del potenziale settoriale si concentrano sul potenziale e sulle competenze. Inoltre, mirano a incoraggiare le vocazioni e a garantire percorsi di formazione nei settori che incontrano maggiori difficoltà di reclutamento. Queste sessioni sono particolarmente adatte a persone difficili da assumere, senza qualifiche e senza esperienza, come le persone in cerca di lavoro da lungo tempo e i giovani.

L'immersione professionale promuove la scoperta di settori e professioni in tensione. Con l'obiettivo di confermare un progetto professionale o di consentire alle aziende di avviare un processo di assunzione, l'immersione professionale è un breve periodo non retribuito in un'azienda, generalmente inferiore a un mese. Permette all'azienda di accogliere una persona in cerca di lavoro o in un percorso di inserimento per consentirle di confrontarsi con una situazione lavorativa reale.

Con la piattaforma "Immersione facilitata", le procedure amministrative e il rapporto candidato-azienda vengono semplificati.

Il metodo "Recruitment by Simulation" aiuta le aziende a soddisfare diversi profili di candidati. Questo metodo si basa sull'identificazione della capacità di ricoprire una posizione nonostante l'assenza di un diploma e di esperienza nella professione desiderata. Concretamente, si basa su una sessione di valutazione durante la quale i candidati svolgono esercizi di ruolo appositamente studiati con i selezionatori.

Nuove iniziative consentono ai datori di lavoro di assumere in modo diverso. Lo "Stade vers l'emploi" è una di queste. Consiste nell'offrire alle persone in cerca di lavoro e ai datori di lavoro che lo desiderano di indossare le scarpe da ginnastica piuttosto che un abito, per sostenere un colloquio di lavoro. Senza sapere chi è chi, candidati e selezionatori si incontrano per sfidarsi in eventi sportivi adatti. Questi incontri permettono di sperimentare nuove forme di reclutamento senza curriculum, promuovendo competenze legate alla pratica sportiva e trasferibili al mondo professionale (spirito di squadra, perseveranza, reattività o anche comunicazione, capacità di fare proposte...).

2. Descrizione e quantificazione degli utenti dei vostri servizi (persone in cerca di lavoro, aziende) e in particolare dei giovani, qual è la percentuale di giovani e i profili generali delle persone in cerca di lavoro





• **Informazioni sulle persone in cerca di lavoro nella nostra regione alla fine di settembre 2023:**

- o Il 14% ha meno di 25 anni (51% giovani uomini, 49% giovani donne),
- o il 27% ha più di 50 anni (rispetto al 28% a livello nazionale)
- o Il 52% sono donne, il 48% uomini
- o Il 53% non ha un diploma di maturità ma è in possesso di diplomi professionali (rispetto al 55% a livello nazionale)
- o 74.720 ingressi in formazione, di cui 19.030 giovani (fine 2023)
- o Il 9% è costituito da ex-dirigenti (rispetto al 10% a livello nazionale)
- o il 21% risiede nell'area metropolitana di Lione
- o Il 39% dichiara di accettare una mobilità geografica superiore a 30 km (rispetto al 47% a livello nazionale)
- o Il 22% ha diritto al Reddito di Solidarietà Attiva (rispetto al 27% a livello nazionale).
- o Il 19% si è iscritto al termine di un contratto a tempo determinato (rispetto al 17% a livello nazionale).
- o Il 34% è iscritto ininterrottamente da più di un anno (rispetto al 36% a livello nazionale)
- o 12% persone con disabilità (rispetto all'11% a livello nazionale)
- o 10% di persone provenienti dai Distretti prioritari della città
- o Tasso di soddisfazione delle persone in cerca di lavoro: 85,8% (dati a fine dicembre 2023, nella nostra regione Auvergne-Rhône-Alpes)
- o Numero di rientri nel mondo del lavoro: 495.620 (Dati a fine dicembre 2023, nella nostra regione Alvernia-Rodano-Alpi)
- o Tasso di notifica dei diritti alle prestazioni entro 21 giorni: 93,2% (dati a fine dicembre 2023, nella nostra regione Auvergne-Rhône-Alpes)

• **Informazioni sulle aziende della nostra regione:**

- o 13 dei 55 cluster di competitività presenti sul territorio nazionale si trovano in Alvernia-Rodano-Alpi. I cluster di competitività riuniscono imprese, strutture di ricerca e istituti di formazione, con l'obiettivo di stimolare l'innovazione e promuovere lo sviluppo economico nel territorio regionale. Consentono di sostenere i progetti realizzati dalle nostre imprese (Newsletter "Visione del mercato del lavoro in Alvernia-Rodano-Alpi, novembre 2023).
- o Una regione agricola e turistica con una forte tradizione industriale. Una significativa rappresentanza dell'industria e dei servizi - Con 507.000 dipendenti (esclusi i lavoratori temporanei), l'industria rappresenta il 15,5% della forza lavoro regionale, rispetto al 12,0% della Francia, rendendo la regione Auvergne-Rhône-Alpes la prima regione industriale della Francia. Inoltre, il 77,5% dei dipendenti lavora nel settore terziario, rispetto all'81,0% della Francia.
- o 127.690 offerte di lavoro raccolte in Alvernia-Rodano-Alpi (dati del 4° trimestre 2023)
- o Stabilimenti (esclusi i singoli datori di lavoro): 291,800
- o Occupazione privata dipendente (esclusa l'agricoltura): 2.468.409 dipendenti
- o Assunzioni: 6,596,000
- o Tasso di soddisfazione dei datori di lavoro: 87% (Dati a fine dicembre 2023, nella nostra regione Auvergne-Rhône-Alpes)

3. Organizzazione e struttura dei servizi per le persone in cerca di lavoro (con particolare attenzione ai giovani) e per le aziende, che tipo di pratiche/conoscenze o esperienze sarebbero utili per il vostro contesto?

France Travail è il servizio pubblico francese per l'impiego. Il nostro ruolo?

o Da un lato, indennizzare le persone in cerca di lavoro e sostenerle nel loro ritorno al lavoro;



o dall'altro, aiutare e guidare le aziende nelle loro assunzioni. Questa è la missione svolta dai nostri 59.191 dipendenti, mobilitati quotidianamente per anticipare le tendenze, innovare e riunire i principali attori del territorio.

- **A livello nazionale**, ci sono 18 direzioni regionali; 76 direzioni territoriali; 896 agenzie locali il più possibile vicine ai bacini occupazionali.

- **A livello regionale*** (*cifre chiave alla fine del 2022), la nostra Direzione regionale di France Travail Auvergne-Rhône-Alpes è così organizzata:

- o 6.262 dipendenti (di cui: 3.460 consulenti dedicati al sostegno delle persone in cerca di lavoro; 879 consulenti dedicati alla retribuzione; 818 consulenti dedicati ai datori di lavoro);

- o 7 Direzioni territoriali;

- o 106 agenzie locali.

1. Servizi per le persone in cerca di lavoro - France Travail attua procedure di follow-up e di sostegno diverse per garantire una maggiore personalizzazione dell'offerta di servizi, in base alle esigenze delle persone disoccupate in cerca di lavoro:

- o Supporto di follow-up: per le persone in cerca di lavoro più vicine al mercato del lavoro e più autonome nella loro ricerca di lavoro. Offre un supporto più collettivo e digitale.

- o Supporto guidato: per le persone in cerca di lavoro il cui profilo è piuttosto adattato al mercato del lavoro, ma che necessitano di un supporto regolare.

- o Supporto rinforzato: per le persone in cerca di lavoro più lontane dal mercato del lavoro e che hanno bisogno di un forte sostegno da parte del loro consulente. Nell'ambito del sostegno "rinforzato" troviamo i seguenti schemi di sostegno intensivo: Sostegno intensivo ai giovani, Contratto di impegno per i giovani, Equip'emploi/Team Employment (per le persone in cerca di lavoro che vivono nei quartieri prioritari della città e della zona rurale), persone in cerca di lavoro a lungo termine - percorsi di smobilitazione, persone in cerca di lavoro con disabilità e beneficiari del Reddito di solidarietà attiva.

- o Sostegno globale: si tratta di un sostegno personalizzato e intensivo, fornito da un consulente dedicato di France Travail e da un assistente sociale del Consiglio dipartimentale. L'obiettivo è promuovere l'accesso al lavoro risolvendo o riducendo le difficoltà sociali e professionali incontrate.

- **Azioni per rimuovere gli ostacoli al reinserimento lavorativo**

- o **Digitale**: L'ostacolo più frequentemente dichiarato è legato alla capacità di utilizzare Internet e le apparecchiature informatiche. L'analfabetismo digitale riguarda il 20% delle persone in cerca di lavoro. "Pix emploi - Diagnosi iniziale": messo a disposizione delle persone in cerca di lavoro dall'aprile 2021, consente di stabilire una valutazione delle competenze digitali attraverso un test di una ventina di domande, quindi di proporre soluzioni adeguate mobilitando i servizi di diversi attori del mondo del lavoro. L'"APTIC Digital Pass" è un sistema avviato dallo Stato che consiste in carnet di diversi assegni, concepiti sul modello dei buoni pasto, per consentire ai beneficiari di finanziare in tutto o in parte il loro supporto digitale in una delle 1.500 strutture partner della rete cooperativa APTIC.

- o **Trasporti**: "**Mobiville**" è un esempio di servizio online, nato da una partnership tra 'Action Logement' e France Travail. Offre un servizio di supporto alle decisioni per orientare i candidati alla mobilità verso le aree di reclutamento del lavoro, al fine di cogliere le opportunità in nuovi territori. La "valutazione del sostegno alla mobilità" è un servizio di France Travail che mira a rimuovere gli ostacoli alla mobilità aiutando le persone in cerca di lavoro a identificare con precisione i vincoli che incontrano e a mobilitare le misure di aiuto a cui hanno diritto. Gli "aiuti alla mobilità" vengono concessi sotto forma di copertura dei costi di trasporto, vitto e alloggio per facilitare la mobilità geografica delle persone in cerca di lavoro per le quali gli spostamenti costituiscono un ostacolo all'occupazione o alla formazione.

- o **Salute**: Il "percorso occupazionale per la salute" è un servizio della durata di 6 mesi. Comprende il sostegno alla ricerca di un lavoro, compatibile con la situazione di salute del candidato, nonché il



supporto psicologico per avviare un processo di cura o per essere sostenuti nel processo di riconoscimento di una disabilità.

o Vincoli finanziari: "Assistenza per la cura dei bambini per le famiglie monoparentali": assistenza una tantum concessa da France Travail, finalizzata a coprire i costi della cura dei bambini quando una persona in cerca di lavoro ritorna all'attività professionale o inizia una formazione.

• **Programmi e azioni di integrazione per chi ne ha più bisogno**

o La promozione dell'Integrazione attraverso l'attività economica" consente alle persone di difficile inserimento lavorativo, a causa di particolari difficoltà sociali e professionali (età, stato di salute, precarietà) di beneficiare di un sostegno rafforzato che dovrebbe facilitare la loro integrazione sociale e professionale attraverso contratti di lavoro specifici. Sotto la supervisione dello Stato nell'ambito delle politiche pubbliche del lavoro, questo sistema consente ai candidati di sviluppare la propria autonomia, acquisire esperienza e competenze nel quadro di un sostegno individualizzato e rafforzato.

o Intensificare l'approccio "Vai verso": alcune popolazioni sono geograficamente (zona rurale) e sociologicamente (quartieri prioritari della città) distanti dai nostri servizi. Ad esempio: "Il luogo di lavoro e di formazione" è un sistema itinerante che riunisce numerosi attori locali impegnati nell'integrazione professionale. Questi forum del lavoro accolgono i residenti nel cuore del luogo in cui vivono e offrono spazi di orientamento, consulenza e assunzione.

o Attraverso la rete di sportelli "France services", France Travail dispone di ulteriori ancore locali vicine alle persone in cerca di lavoro più precarie. Oltre a fornire informazioni di primo livello, gli agenti di France Services svolgono un ruolo di facilitatore e di supporto nell'utilizzo degli strumenti digitali e possono fornire assistenza nell'espletamento delle procedure legate alle organizzazioni partner (Assicurazione Sanitaria, Pensionamento Assicurativo, Direzione Generale delle Finanze Pubbliche, etc.).

o Nello stesso spirito, i "Luoghi terzi" sono una leva per l'occupazione e l'integrazione professionale. Si tratta di spazi aperti e condivisi che favoriscono incontri e collaborazioni e offrono nuove forme di sostegno alle persone in cerca di integrazione professionale. Ad esempio, Le Manu'village è un Terzo luogo lanciato su iniziativa dell'AFPA (ente di formazione professionale) in collaborazione con France Travail. Riunendo un'ampia comunità di attori del mondo del lavoro, della formazione, dell'imprenditoria, ma anche della cultura e della salute, questo spazio mira a sostenere l'integrazione professionale e l'inclusione sociale del pubblico dai 16 anni in su.

o Progettato in stretta collaborazione con le aziende e i partner di ogni regione, "Equip'Emploi/Team Employment" è un sostegno intensivo cofinanziato dal Fondo sociale europeo per mobilitare e promuovere il ritorno al lavoro.

Di fronte alla constatazione della scarsa conoscenza da parte dei giovani del mondo del lavoro e delle prospettive occupazionali dei settori, l'Educazione Nazionale e France Travail hanno deciso di creare "Avenir Pro (carriera futura)". Concretamente, i consulenti di France Travail lavorano con gli studenti dell'ultimo anno della scuola superiore professionale il cui obiettivo è entrare nel mercato del lavoro..

1. Servizi per i datori di lavoro:

o Migliorare la visibilità dell'azienda per attirare i candidati: sito web dedicato alle aziende, immersioni professionali, fiere del lavoro online, Informazioni sul mercato del lavoro

o Reclutare: pubblicare un'offerta di lavoro, sostenere il reclutamento, incontrare i candidati, trovare i candidati.

o Svolgere le procedure amministrative/regolamentari.



· Promuovere un reclutamento inclusivo: La sensibilizzazione e la mobilitazione del maggior numero possibile di aziende per sviluppare pratiche di assunzione più inclusive (giovani, anziani, persone con disabilità, ecc.) sono sfide importanti per la promozione dell'occupazione. La comunità "Le aziende si impegnano" riunisce le aziende di tutte le dimensioni, i servizi statali e tutti gli attori dell'integrazione all'interno dei club dipartimentali. In tutta la regione, France Travail è impegnata al loro fianco per promuovere l'inclusione dei più vulnerabili nel mondo del lavoro: organizzazione di eventi dedicati, interventi presso i membri per presentare aiuti per l'assunzione, promozione di azioni, ecc.

Per lottare contro le difficoltà di assunzione e continuare a migliorare gli strumenti di sostegno offerti alle aziende, è stato condotto un insieme di studi che ha portato all'identificazione dei settori più strategici per la nostra regione: le 13 aree di eccellenza (energia, digitale, nucleare, industria del futuro e produzione industriale, ecc.) Abbiamo esperti in ogni area di eccellenza che sviluppano progetti, coordinano le esigenze tra aziende e persone in cerca di lavoro. I nostri esperti potrebbero condividere le loro esperienze con altri Paesi e noi potremmo imparare di più su come altri SPO affrontano i settori richiesti.

Per aumentare l'attrazione di talenti ma anche le competenze di chi cerca lavoro, France Travail organizza "settimane tematiche": si tratta di: Attori del settore, aziende, caratteristiche del lavoro, offerta e domanda di lavoro, descrizioni del lavoro, formazione. Alcune di esse sono legate ad alcune aree di eccellenza. Esempi di seguito: Settimana delle professioni digitali, Giornate dell'agricoltura, Settimana delle carriere nel settore nucleare, Settimana delle professioni di cura e assistenza, Trasporti e logistica, Settimana delle professioni agroalimentari, Settimana dell'industria, ecc.

· Lanciato ufficialmente dal Ministro del Lavoro, il piano di mobilitazione "pool settoriali", istituito presso France Travail, mira a rispondere alle difficoltà di reclutamento delle aziende. France Travail ha creato un "pool" settoriale di disoccupati immediatamente disponibili a lavorare in settori in tensione, come 1.trasporti, 2.sanità e servizi sociali e 3.alberghi e ristoranti. L'obiettivo è consentire ai datori di lavoro di trovare il candidato migliore.

4 Come il PES ha adattato i propri servizi alla transizione digitale, come sono cambiati i servizi, la comunicazione e le risorse grazie alla digitalizzazione dei servizi pubblici (servizi online) e quali sono le conseguenze in termini di qualità, accessibilità, cosa può aiutare a migliorare questo processo (formazione di operatori, cittadini, aziende, ecc.)?

- ❑ L'accessibilità digitale è prevista per legge e costituisce un impegno di Responsabilità Sociale e Ambientale di France Travail. La e-inclusione universale garantisce a tutti i nostri utenti un accesso equo alle informazioni e al mercato del lavoro. Ci permette di combattere la discriminazione e l'esclusione sociale che possono generare il divario digitale.
- ❑ La tecnologia digitale sta diventando essenziale in termini di reclutamento e ricerca di lavoro: 9 su 10 disoccupati in cerca di lavoro e aziende utilizzano il digitale per cercare un lavoro / assumere. Ma ci sono ancora molte persone che rimangono in una situazione precaria ed risultano escluse digitalmente (difficoltà di accesso e/o uso).
- ❑ Dal 2009, France Travail offre servizi digitali personalizzati accessibili a tutti gli utenti (disoccupati e aziende): www.francetravail.fr, www.emploi-store.fr (una piattaforma di servizi web alimentata da France Travail e orientata ai servizi digitali di France Travail e editori specializzati), www.francetravail.io* (*ecosistema open data - 72 API: Application programming interface), www.francetravail.org, fiera del lavoro online, applicazioni mobili.
- ❑ La crisi di Covid-19 ha accelerato i servizi digitali di France Travail, **fornendo strumenti a tutti i**



dipendenti e migliorando l'accesso alle persone in cerca di lavoro/alle aziende. Tutte le nostre agenzie sono dotate di materiali digitali per rimanere a disposizione e contattare le persone in cerca di lavoro: c'è una linea aperta, sessioni di accoglienza presso le agenzie, e-mail, contatti telefonici. Forniamo anche l'accesso gratuito ai materiali tecnologici alle persone in cerca di lavoro che non hanno accesso da casa nelle nostre agenzie. I consulenti del lavoro animano anche workshop per le persone in cerca di lavoro sulla digitalizzazione per sviluppare le competenze digitali.

- ❑ Le professioni stanno cambiando con la tecnologia digitale, così come le competenze attese nel mondo del lavoro: per questo, per sviluppare le opportunità professionali e per poter entrare nel mercato del lavoro, i test online "*Pix emploi*" aiutano le persone in cerca di lavoro a misurare e migliorare il proprio livello di conoscenze digitali per poterle utilizzare nella ricerca di un impiego.
- ❑ La digitalizzazione in tempi di crisi sanitaria per i consulenti di France Travail: - **la creazione della piattaforma e-University che offre diversi moduli di formazione.**
- ❑ France Travail ha sviluppato diverse **applicazioni mobili per chi cerca lavoro e per i datori di lavoro.**
- ❑ **Possibilità di contattare le persone in cerca di lavoro e i datori di lavoro tramite la community TEAMS + "Employment sphere"** (è la rete sociale e interna di France Travail per le persone in cerca di lavoro)
- ❑ **Realtà virtuale:** Di fronte ai problemi di reclutamento per alcune professioni carenti, la Direzione regionale dell'Economia, dell'Occupazione, del Lavoro e della Solidarietà e France Travail Auvergne-Rhône-Alpes hanno firmato un accordo regionale per dotare tutte le agenzie della regione di caschi per la realtà virtuale e per la produzione di filmati immersivi in realtà virtuale per promuovere queste professioni. Obiettivo: Rendere attraenti professioni che soffrono di una mancanza di immagine, le cui condizioni di lavoro sono sconosciute e per le quali un'immersione permetterà ai candidati di saperne di più sul lavoro.
- ❑ **Escape game -Il gioco di fuga**, un nuovo modo di reclutare (ovvero: la scoperta delle professioni sanitarie). L'escape game attira sempre più aziende. Osservando e valutando le reazioni dei partecipanti, il selezionatore può effettuare una preselezione dei candidati in base alle loro capacità relazionali. Infatti, i datori di lavoro non assumono più solo in base al know-how, ma anche alle competenze professionali.
- ❑ Immaginato come un luogo dedicato all'intelligenza collettiva e all'innovazione, **il LAB France Travail Auvergne-Rhône-Alpes** mira a riunire dipendenti, utenti, partner e start-up per sviluppare e testare progetti innovativi. Inoltre, sostiene la trasformazione interna di France Travail utilizzando metodi collaborativi. Il LAB France Travail Auvergne-Rhône-Alpes si concentra sui temi dell'occupazione e della formazione legati all'ecosistema del territorio

5. Reti e relazioni con i principali stakeholder, operatori e altri attori del mercato del lavoro, descrivere i punti di forza e di debolezza che potremmo affrontare nel progetto.

- ❑ France Travail Auvergne-Rhône-Alpes lavora in collaborazione con diversi attori della rete del mercato del lavoro a livello regionale, nazionale e internazionale. Abbiamo convenzioni **che mirano a sviluppare partenariati o progetti nell'ambito dell'occupazione, della formazione e dello sviluppo delle competenze.** La nostra dimensione regionale ci dà l'opportunità di collaborare con molti attori diversi come aziende, istituzioni, organizzazioni, associazioni, enti di formazione in tutti i settori.
- ❑ Con i nostri partner (associazioni, enti locali, aziende, fondazioni, funzionari eletti, ecc.), France Travail mobilita la complementarità delle sue competenze per rispondere alle esigenze di ogni territorio, delle persone in cerca di lavoro e delle aziende. I nostri partenariati con organizzazioni esterne ci permettono di:
 - o **Eliminare gli ostacoli sociali** alla ricerca o al ritorno al lavoro: risolvere le difficoltà legate alla



mobilità, all'assistenza all'infanzia, all'esclusione digitale, all'alloggio, all'insicurezza sociale e finanziaria o all'analfabetismo (Cassa nazionale per gli assegni familiari, Cassa nazionale di assicurazione malattia, Cassa nazionale di assicurazione vecchiaia, Azione alloggio - Action Logement, Agenzia nazionale per la lotta all'analfabetismo, ecc.)

- o **Facilitare la cooperazione nei territori:** con i Consigli regionali, in particolare sulla formazione professionale, la creazione di imprese, la mobilità, il digitale; con i Consigli dipartimentali, leader dell'azione sociale (sostegno globale); con le intercomunalità nel campo dello sviluppo economico (distretti prioritari della città e della zona rurale); con gli attori privati del mercato del lavoro (uffici di collocamento, start-up, ecc.).
- o **Mobilitare servizi e supporti specifici e personalizzati al momento giusto:** giovani - Missions Locales, persone in cerca di lavoro in supporto globale - Consigli dipartimentali, persone in cerca di lavoro con disabilità - CAP emploi, ex dirigenti - Associazione per l'impiego degli ex dirigenti, migranti/nuovi arrivati - Ufficio francese per l'immigrazione e l'integrazione, persone sotto il controllo della giustizia - Ministero dell'Interno, ecc.

❓ L'obiettivo di France Travail è quello di affidarsi a una rete di partner che si suddividono in 4 principali famiglie di partnership:

- o **Partenariati istituzionali** (contribuire agli obiettivi generali delle politiche statali e contribuire alle politiche pubbliche insieme alle autorità locali)
- o **Partenariati operativi** (contribuire al miglioramento qualitativo e quantitativo del servizio offerto, promuovere l'accesso ai servizi di France Travail e rimuovere gli ostacoli alle procedure di ricerca del lavoro, sviluppare un know-how complementare per rispondere alle esigenze di un pubblico specifico)
- o **Partenariati economici** (mira a comunicare e informare le aziende attraverso i rappresentanti legittimi delle imprese. Ad esempio: camere consolari, federazioni, organizzazioni dei datori di lavoro: MEDEF (prima rete di imprenditori in Francia), CPME (Confederazione delle piccole e medie imprese) e U2P (Unione delle imprese locali)).
- o **Partenariati per settori. Per la nostra regione:** plastica, nucleare e industrie.

❓ Nella nostra regione ci sono **146 partenariati strategici**: 75 nazionali (sottoscritte a livello nazionale ma anche dispiagate a livello regionale) / 66 regionali / 5 internazionali. **Distribuzione dei partenariati**: 32,9% sullo sviluppo di complementarietà con i partner per rispondere meglio alle esigenze di pubblici specifici; 11,7% sulla facilitazione della cooperazione nei territori; 7,6% sulla rimozione delle barriere sociali; 44,4% nella sfera economica e delle grandi imprese; 3,4% a livello internazionale.

6. Cosa state facendo (quali strumenti, metodi, strategie, reti) per sostenere un mercato del lavoro più verde? Quale può essere il contributo dei PES in questa transizione? Quali sono le esigenze specifiche che potreste avere a questo proposito?

- ❓ Per adempiere al nostro impegno di servizio pubblico, ci impegniamo a fare della responsabilità sociale, ambientale ed economica dell'istituto un obiettivo a sé stante:
- Responsabilità verso il pianeta: Rispondere all'emergenza climatica riducendo le nostre emissioni di carbonio
 - Responsabilità verso la società: Lotta alla discriminazione e promozione della diversità
 - Responsabilità nei confronti dei nostri finanziatori: Garantire un uso efficiente delle nostre risorse
 - Responsabilità verso i nostri dipendenti: Prestare costante attenzione alle prestazioni sociali e favorire l'impegno solidale.



- ☐ Dal 2019, France Travail ha integrato la dimensione della **Responsabilità Sociale e Ambientale** nel suo piano strategico. La sfida è ora quella di installare questo riflesso al centro delle attività quotidiane e di tutti i servizi agli utenti e si articola in quattro assi:
- o **emergenza climatica** (Rispondere all'emergenza climatica riducendo le nostre emissioni di carbonio: **Edifici**: Rafforzare l'isolamento termico quando necessario, limitare il riscaldamento a 19° e l'aria condizionata a 26°; **Mobilità**: Offrire uno strumento di car pooling per mettere in comune i viaggi di lavoro + incoraggiare l'uso del treno invece dell'aereo; **Digitale**: Coinvolgere e partecipare ai Digital Clean Up Days; **Acquisti**: Dare priorità alle attrezzature che rispondono alle sfide della sobrietà e integrare parametri di riparabilità e durata, integrare clausole ambientali nei contratti di servizio intellettuale per chi cerca lavoro). Abbiamo quindi messo a punto quello che chiamiamo: "**Piano di sobrietà energetica**".
 - o **diversità e lotta alla discriminazione** :
 - Vengono intraprese azioni per promuovere l'uguaglianza professionale di genere all'interno e all'esterno per favorire la diversità nelle professioni, in particolare in fase di assunzione. France Travail è firmataria, insieme al Difensore dei diritti e all'OIL (Organizzazione Internazionale del Lavoro), della Carta degli intermediari del lavoro, che si impegna a combattere la discriminazione e a promuovere l'uguaglianza nell'accesso al lavoro.
 - *France Travail agisce per l'uguaglianza delle persone in cerca di lavoro durante il reclutamento aziendale. Per favorire il reinserimento lavorativo di persone difficili da assumere, France Travail include nei suoi mercati clausole di integrazione sociale.*
 - o **Impegno solidale dei dipendenti**: Organizzare azioni di solidarietà; attuare il progetto "1 mese 1 sport"; partecipare ai Trofei di responsabilità sociale e ambientale: Promuovere le iniziative sul campo realizzate dai team di France Travail e favorirne la diffusione in tutta la rete.
 - o **Servizi 100% accessibili e inclusivi**:
 - Realizzare un **Proof Of Concept* regionale** il cui obiettivo è co-costruire, realizzare e testare un percorso di sostegno per i candidati che desiderano riorientarsi verso un'economia rigenerativa, sia come dipendenti che come imprenditori, **incoraggiando il coinvolgimento dei dipendenti di France Travail e in collegamento con le aziende che si muovono verso la transizione.**
 - Per facilitare la comunicazione con le persone sorde o con problemi di udito, in tutte le agenzie locali è stato installato il **dispositivo francese per la traduzione dei segni e la trascrizione istantanea del parlato, ADEDA** (Help for job seekers with hearing loss).
 - **Lo sforzo di accessibilità riguarda anche le persone che hanno difficoltà ad accedere alle informazioni o perché non sono francofoni o perché soffrono di disturbi "dis"** (dislessia, discalculia, disortografia, disprassia, ecc.) o sono analfabeti.
 - **Ridurre il divario digitale** per consentire l'accessibilità a distanza dei nostri servizi è un'altra preoccupazione di France Travail. Al momento dell'iscrizione a France Travail viene effettuata una diagnosi sistematica delle competenze digitali. Viene offerta una formazione digitale. Per aiutare le persone in cerca di lavoro a completare le procedure online (registrazione e aggiornamento), circa 2.200 giovani in servizio civile forniscono assistenza nelle agenzie.
- ☐ A livello regionale, abbiamo anche un **esperto di transizione verde ed economica** che collabora con le aziende e gli attori del mercato del lavoro per sostenerli nella transizione ecologica.
- ☐ La nostra esigenza sarebbe quella di fornire un supporto alle aziende per procedere con la transizione verde.

Determinare azioni concrete sul mercato del lavoro per sensibilizzare le aziende ad accelerare la transizione verde e, allo stesso tempo, formare le persone in cerca di lavoro e le competenze





ambientali dei dipendenti. Quali sono le **pratiche di responsabilità sociale e ambientale** negli altri Paesi PES che partecipano al progetto e come possiamo migliorare le nostre pratiche?

7. Nei vostri servizi applicate un approccio universale o orientamento e consulenza su misura per target specifici (vulnerabili o altri target prioritari nella vostra zona)? Si prega di spiegare brevemente e mettere in evidenza cosa potrebbe aiutare a migliorarli.

Rafforzare e intensificare il sostegno a chi ne ha più bisogno:

- ❑ Il **"percorso di rimobilitazione"** è un sostegno offerto da France Travail alle persone in cerca di lavoro che sono state registrate per più di due anni senza alcuna attività retribuita. Inizia con un workshop di mezza giornata che comprende sequenze collettive e momenti di riflessione individuale. Viene quindi definito un programma d'azione personalizzato, con l'obiettivo di rientrare nel mondo del lavoro o della formazione entro sei mesi.
- ❑ Per i **beneficiari del Reddito di Solidarietà Attiva**, in stretta collaborazione con la Città Metropolitana di Lione, nel maggio 2023 è stato lanciato un programma pilota per fornire un "sostegno rafforzato ai beneficiari" in 2 comuni della nostra regione. Sono stati organizzati "incontri di orientamento informativo" per presentare un sostegno rafforzato ai beneficiari del Reddito di Solidarietà Attiva. È in fase di lancio anche un'applicazione "Pass' Employment" per consentire ai beneficiari di comunicare ancora più facilmente con i loro consulenti.
- ❑ Affidato alle Missioni locali (rete di sostegno ai giovani) e a France Travail, il **"Contratto di impegno per i giovani"** offre ai giovani senza occupazione o formazione un percorso di sostegno molto intensivo (da 15 a 20 ore settimanali) per un periodo da 6 a 12 mesi. I giovani beneficiano di un sostegno personalizzato fino al follow-up nella formazione e l'occupazione, nonché di una garanzia di risorse per i più vulnerabili.
- ❑ Infine, con l'obiettivo di migliorare l'assunzione di persone in cerca di lavoro con disabilità e di costruire un'offerta comune di servizi in collaborazione con tutti gli stakeholder regionali, i **"Luoghi unici di sostegno"** riuniscono i servizi di Cap Emploi (un servizio pubblico che supporta le persone con disabilità) e France Travail, rafforzando così le sinergie tra i consulenti delle due reti.
- ❑ Oltre al Contratto per l'Impegno Giovanile, esiste anche un altro supporto **"Supporto intensivo ai giovani"** per facilitare l'integrazione professionale dei giovani.
- ❑ **Per le persone in cerca di lavoro licenziate**, sostegno nell'ambito di un contratto di sicurezza professionale: 12 mesi di sostegno per costruire un percorso di ritorno al lavoro o di riqualificazione professionale.
- ❑ **Per i lavoratori occasionali dell'industria dello spettacolo, rete cultura e spettacolo:** consulenti specializzati e un supporto per i datori di lavoro del settore.
- ❑ Per facilitare la **mobilità internazionale di chi cerca lavoro**, i nostri team dedicati: Una rete di team per la mobilità internazionale supporta le persone in cerca di lavoro e le aziende.
- ❑ **Programma di sostegno territoriale per le donne in difficoltà:** mira a ridurre le persistenti disuguaglianze che le donne incontrano nel mercato del lavoro. Si tratta di prendere in considerazione le difficoltà incontrate e di costruire un progetto personalizzato coerente con i settori occupazionali della regione.
- ❑ **Schema di sostegno territoriale per i quartieri prioritari della città:** sostegno intensivo alle persone in cerca di lavoro che vivono nei quartieri prioritari della città e nelle zone rurali: con lo schema Team Employment "Equip'Emploi" (France Travail, datori di lavoro e autorità locali).



- ❑ **"Avenir Pro"**: I consulenti di France Travail lavorano con gli studenti dell'ultimo anno di scuola superiore professionale il cui obiettivo è quello di entrare nel mercato del lavoro.
- ❑ **Per gli (ex) detenuti da reinserire nel mercato del lavoro**. Possono beneficiare di un sostegno in carcere per anticipare il loro rilascio e mantenere il sostegno una volta che possono lavorare nel mercato del lavoro.

8. Nella tua esperienza, o secondo studi effettuati nel tuo paese, quale è la percezione dei servizi pubblici per l'impiego (PES) da parte degli utenti (disoccupati, aziende, ma anche altri attori) e quali questioni specifiche, strumenti, possono aiutarti a migliorare la visibilità e la reputazione?

- ❑ France Travail, il servizio pubblico per l'impiego francese, è molto conosciuto sul mercato del lavoro francese. France Travail utilizza questionari di soddisfazione per le persone in cerca di lavoro e per le aziende. Uno degli obiettivi principali di France Travail è ottenere il miglior tasso di soddisfazione da parte di chi cerca lavoro e delle aziende, fornendo il miglior supporto e migliorando i servizi, perché il miglioramento della visibilità e della reputazione del servizio pubblico per l'impiego comprende il miglioramento del servizio pubblico nel suo complesso.
- ❑ **Per abbattere le stereotipi e, dare visibilità alle nostre azioni e realizzare in modo efficiente ed efficace le nostre missioni**, dobbiamo creare e mantenere **relazioni privilegiate e di qualità con funzionari eletti, influencer, datori di lavoro e partner**. Si tratta di cambiare la loro visione di France Travail, di diffondere un'immagine più giusta delle nostre azioni e di far conoscere le nostre competenze. In Auvergne-Rhône-Alpes, abbiamo sviluppato **una strategia di influenza che riunisce quattro azioni principali**:
 - 1. Incontrare i decisori e gli influencer del mondo politico ed economico** - France Travail deve mantenere una relazione a lungo termine con i funzionari eletti, le aziende e gli influencer del mondo politico ed economico della regione per agire in sinergia con loro. - I nostri obiettivi: Fornire informazioni regolari sulla realtà del mercato del lavoro locale, sull'evoluzione dei nostri servizi e sui sistemi di reclutamento e Cambiare l'immagine di France Travail tra gli stakeholder del mondo economico e renderli ambasciatori dell'offerta di servizi France Travail presso i loro pari o membri.
 - 2. Rafforzare la nostra organizzazione per settori** - Sono state individuate 13 aree di esperienza come settori strategici per la nostra regione. Per ogni area di eccellenza, c'è un project manager che deve conoscere le tendenze del mercato del lavoro e delle aziende del suo settore, proporre iniziative e innovazioni nel suo campo. L'obiettivo è dimostrare il nostro know-how sulle difficoltà di reclutamento.
 - 3. Comunicare in modo mirato** - L'azione dei dirigenti di France Travail Auvergne-Rhône-Alpes è essenziale per l'attuazione di questa strategia di influenza. È stata creata una newsletter per i partner economici e gli influencer per promuovere le nostre azioni, per ottenere alcune testimonianze aziendali, per dimostrare l'efficacia dell'offerta di servizi.
 - 4. Sostenere azioni specifiche della nostra Direzione Generale** - Ogni Direttore Regionale è l'interlocutore privilegiato per un settore professionale. Per **France Travail Auvergne-Rhône-Alpes, ci sono 3 settori: Plastica, Nucleare e Altre industrie**. Obiettivo: capitalizzare le informazioni provenienti dai settori professionali, mappare i principali influenzatori, monitorare i settori, conoscere le professioni, partecipare agli organismi strategici e proporre piani d'azione in anticipo.
- ❑ **Per misurare la soddisfazione delle persone in cerca di lavoro e dei datori di lavoro** in merito ai servizi forniti, ma anche per migliorare i nostri servizi e la nostra reputazione/percezione, stiamo implementando



diversi sondaggi/barometri sulla soddisfazione, ci occupiamo anche dei reclami, ecc:

❑ **Le indagini locali :**

- o Misura la soddisfazione delle persone in cerca di lavoro in merito all'assistenza ricevuta.
- o Misura la soddisfazione delle persone in cerca di lavoro in merito alla facilità di ottenere una risposta alla loro richiesta
- o Misura il grado di soddisfazione delle persone in cerca di lavoro in merito alle informazioni sui loro diritti al risarcimento.
- o Misura la soddisfazione delle aziende in merito alla qualità del servizio erogato.

❑ **Ogni anno, France Travail realizza 4 barometri nazionali della soddisfazione:**

- o barometro delle persone in cerca di lavoro; / barometro dei servizi online per le persone in cerca di lavoro;
- o barometro dei datori di lavoro; / barometro dei servizi online per i datori di lavoro.

❑ **Indagini sui fornitori di servizi:** i servizi in subappalto sono parte integrante dell'offerta di servizi e contribuiscono a rafforzare la personalizzazione delle risposte alle esigenze degli utenti.

❑ **Indagini sulla formazione:** Gli strumenti di controllo della qualità della formazione e l'analisi dei risultati quantitativi e qualitativi alimentano il dialogo regionale con i fornitori per garantire la qualità ottimale della formazione in un processo di miglioramento continuo.

❑ **Gestione dei reclami:** Tutti i reclami delle persone in cerca di lavoro e dei datori di lavoro vengono gestiti

a prescindere dalla loro rilevanza e dal loro scopo. È responsabilità dell'agenzia da cui dipende il reclamante.

❑ **L'Assesment dei Servizi Pubblici+ (PS+):** un approccio comune a tutti i servizi pubblici sostenuti dallo Stato per migliorare la qualità del rapporto con gli utenti e che costituisce la base dell'approccio alla qualità di France Travail! In questo contesto, l'autodiagnosi PS+, effettuata annualmente, è integrata, come le valutazioni della qualità di France Travail, nell'approccio globale alla qualità di ogni agenzia.

❑ **Verbatim:** I rapporti verbali sono la restituzione dei commenti che i nostri utenti possono inviare tramite sondaggi locali, sondaggi sui servizi o sulla formazione e reclami.

❑ **Altri servizi che possono contribuire a migliorare la reputazione di France Travail**

- o **Presentazione dell'offerta di servizi di France Travail alle aziende (workshop)**
- o **Opuscolo "Il reclutamento di successo", Newsletter "Soluzione di reclutamento"**
- o **L'HR club** è uno spazio di discussione e riflessione dedicato alle risorse umane e alle pratiche occupazionali, il cui obiettivo è anticipare meglio gli sviluppi del mercato del lavoro. I nostri membri sono i responsabili delle risorse umane e i responsabili delle decisioni in materia di risorse umane di aziende che rappresentano tutti i settori dell'economia.
- o **Approccio "innovativo"** per identificare e promuovere/migliorare i servizi alle persone in cerca di lavoro e ai datori di lavoro - Cerca di mobilitare tutte le conoscenze e le competenze presenti in France Travail per rispondere alle sfide del miglioramento di France Travail. 3 esempi:
 - **La "Inspiration Factory"** è una piattaforma collaborativa che capitalizza le pratiche ad alta performance di France Travail, avendo dimostrato la loro efficacia e fornendo un valore aggiunto ai collaboratori.
 - **L'acceleratore regionale di start-up esterne:** Dal 2019, France Travail Auvergne-Rhône-Alpes sostiene le start-up esterne che operano nel campo dell'occupazione. Prima di tutto incubando giovani start-up nella fase di costruzione e sperimentazione della loro soluzione. Poi, dal 2021, accelerando le start-up. Vale a dire, sostenendo le start-up la cui soluzione è operativa e che desiderano sviluppare la loro attività nella regione, a beneficio dei nostri



utenti.

- La **"Fabbrica dei facilitatori"** risponde all'ambizione nazionale di sviluppare le nostre pratiche per una migliore performance operativa e sociale. Si tratta di una rete regionale di facilitatori provenienti da agenzie e funzioni di supporto.

9. Qual è la comunicazione interna (organizzativa) ed esterna per i disoccupati, le aziende e gli altri stakeholder (intermediari, altri attori del mercato del lavoro)? Quali strategie state attualmente implementando, quali canali utilizzate, come affrontate l'inclusione? Quali sono i punti deboli / le necessità delle attuali strategie di comunicazione?

- ☐ Le principali missioni del dipartimento di comunicazione nella nostra regione:
 - o Contribuire allo sviluppo della strategia, dell'influenza e dell'immagine di France Travail e monitorare la sua reputazione.
 - o Sviluppare, implementare e valutare i piani di comunicazione regionali interni ed esterni, in linea con gli orientamenti strategici.
 - o Assicurare le relazioni con la stampa regionale
 - o Facilitare, consigliare e sostenere i dipendenti nella loro strategia di comunicazione e nei loro piani d'azione.
 - o Gestire gli eventi regionali
 - o Gestire e facilitare i media di France Travail nella regione: intranet, www.francetravail.fr ,, www.francetravail.org , social network regionali e newsletter.
 - o Coordinare e sviluppare le competenze dei corrispondenti di comunicazione, degli host di Facebook e degli ambasciatori dei social media.
- ☐ France Travail, a livello nazionale ma anche regionale, dispone e utilizza **canali privati e protetti per contattare le persone in cerca di lavoro/aziende e per organizzare colloqui o workshop**. I consulenti di France Travail hanno due indirizzi e-mail: uno per la comunicazione esterna (persone in cerca di lavoro e datori di lavoro) e uno per gli scambi interni con i dipendenti di France Travail ma anche con i partner + Team per organizzare colloqui o conferenze con aziende e persone in cerca di lavoro.
- ☐ Il dipartimento di comunicazione fornisce **modelli noleggiati e kit di comunicazione** (volantini per chi cerca lavoro, brochure aziendali, modelli di PPT e word, ecc.) **che vengono sempre più utilizzati in formato digitale**.
- ☐ Siamo presenti anche **su social network** come Facebook, LinkedIn, Instagram o X per comunicare con le persone in cerca di lavoro sugli eventi organizzati da France Travail o dai nostri partner.
- ☐ Possiamo anche realizzare il **"Direct Marketing"** che riunisce tutte le azioni promozionali di un prodotto o di un servizio in linea con gli orientamenti strategici dell'azienda verso i clienti o i potenziali clienti inviando loro un messaggio mirato e personalizzato: **campagna di email marketing per chi cerca lavoro e per i datori di lavoro (per offerte di lavoro e giornate del lavoro, sessioni informative sulle professioni in tensione)**. La realizzazione di campagne di marketing diretto consente a France Travail di rispondere alle seguenti sfide: - promuovere i servizi che facilitano il collocamento delle persone in cerca di lavoro e il reclutamento delle aziende; - adattare i propri elementi promozionali a ciascun territorio; - ottimizzare le proprie risorse realizzando azioni promozionali su scala massiccia; - fornire un'immagine moderna e proattiva.



VENETO LAVORO (Italy)

1. Main characteristics of the labour market in your area (employment, unemployment, sectors etc, in particular structural youth unemployment) and main challenges or priorities to address.

Nel corso del 2023, nonostante il rallentamento dell'economia, è proseguita la crescita dell'occupazione, confermandosi come uno dei tratti distintivi dell'attuale fase in Italia e nella maggior parte dei Paesi europei. In Italia, anche negli ultimi mesi dell'anno, si è registrato un aumento dei livelli occupazionali dello 0,6% (+135 mila occupati) rispetto al trimestre precedente. A questa crescita si è associata una diminuzione del numero di persone in cerca di occupazione (-1,6%, pari a -30 mila) e del numero di inattivi (-0,8%, pari a -99 mila).¹⁵ Nel quarto trimestre del 2023, le ore lavorate sono cresciute dello 0,8% rispetto al trimestre precedente; le unità di lavoro (ULA) sono aumentate dello 0,6%.¹⁶ Nel complesso dell'anno, le unità di lavoro sono aumentate del 2,2%, grazie alla crescita del 2,6% delle Ula. dipendenti e dell'1,2% delle Ula. indipendenti. L'aumento ha interessato quasi tutti i macrosettori: +1,4% nell'industria in senso stretto, +1,6% nelle costruzioni e +2,7% nei servizi. L'unica eccezione è rappresentata dall'agricoltura, silvicoltura e pesca, dove l'occupazione misurata in Ula è diminuita del 2,4%.¹⁷

Per quanto riguarda il Veneto, il PIL dovrebbe crescere del +0,8% nel 2023 e, secondo le stime di Prometeia, del +0,5% nel 2024. I consumi delle famiglie e gli investimenti fissi lordi in Veneto sono stimati in crescita, rispettivamente, dell'1,8% e dello 0,9% nel 2023.²⁰ In linea con quanto osservato per il contesto nazionale complessivo, anche in Veneto alla fase di rallentamento dell'attività economica si contrappone una dinamica di crescita del mercato del lavoro. I principali indicatori occupazionali riferiti al quarto trimestre del 2023 mostrano per il Veneto un tasso di occupazione del 70,1%, mentre il tasso di disoccupazione si attesta al 4,0%.²¹ In prospettiva, guardando alle previsioni per l'economia europea nel 2024, le condizioni di miglioramento del quadro economico sono ancora incerte e le prospettive a breve termine sono ancora caratterizzate da estrema debolezza.²² La variazione acquisita per l'Italia nel 2024, sulla base della recente revisione al ribasso da parte della Commissione Europea, è pari a +0,7%.²³

Nei primi due mesi del 2024 il saldo del mercato del lavoro dipendente privato in Veneto è positivo per +10.700 posti di lavoro, ma non riesce ad eguagliare la performance particolarmente elevata - legata soprattutto all'espansione dei contratti a tempo indeterminato - che aveva caratterizzato l'avvio sia del 2023 che del 2019 (entrambi oltre +12.000). L'ammontare delle assunzioni nel periodo è leggermente calato rispetto al 2023 (-1%) pur rimanendo al di sopra dei livelli del 2019 (+2%); il volume delle cessazioni, invece, è sostanzialmente in linea con l'anno precedente ma superiore a quello del 2019 (+5%). A trainare l'andamento del bimestre è il saldo di febbraio (a fronte del saldo positivo ma estremamente contenuto di gennaio): è pari a +10.400 unità e peggiora rispetto allo stesso mese del 2023 (+12.700) a causa dell'aumento delle cessazioni (+5%), a fronte di una minima contrazione della domanda di lavoro (-2%).

Rispetto agli stessi mesi del 2023, le assunzioni a tempo pieno registrate a gennaio e febbraio 2024 mostrano una contrazione (-3%) più marcata per la componente femminile (-6%). I nuovi contratti part-time attivati mostrano invece una crescita del +4%, attribuibile principalmente alla componente maschile e a specifiche dinamiche settoriali in agricoltura e in alcune aree del terziario. La sua incidenza sul totale delle assunzioni continua ad essere particolarmente elevata: nell'ultimo mese era pari al 32% e sta progressivamente aumentando per entrambi i generi, anche se rimane più elevata per le donne (51% contro il 21% degli uomini).



Con riferimento alle principali componenti socio-anagrafiche, il saldo occupazionale dei primi due mesi del 2024 è positivo ma in calo rispetto al 2023 per entrambi i generi e le cittadinanze (soprattutto tra gli italiani). Guardando alle assunzioni, il leggero calo complessivo osservato rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente è guidato da donne, italiani e adulti; spiccano gli stranieri e gli over 54, che invece registrano un aumento delle assunzioni (rispettivamente +7% e +5%).

Disoccupazione:

Gli ingressi di disoccupati nei primi due mesi del 2024 sono stati 22.200, in linea con i livelli dello stesso periodo dell'anno precedente: tuttavia, se da un lato si registra una leggera riduzione del numero di Dids rilasciati dai veri disoccupati (19.400, -5%) - ovvero la componente principale dei disponibili iscritti ai Centri per l'Impiego della regione -, dall'altro si registra un aumento degli ingressi di disoccupati (2.800, 700 in più rispetto ai primi due mesi del 2023). Per alcuni sottogruppi di utenti si registra un aumento delle iscrizioni complessive alla disoccupazione rispetto allo stesso periodo del 2023: si tratta dei giovani (+2%) e degli stranieri (+5%); per questi due gruppi sono i disoccupati a trainare l'aumento complessivo, mentre i veri disoccupati sono in calo. Per quanto riguarda i

disoccupati, i Did emessi sono in aumento per tutte le componenti demografiche esaminate. Rispetto ai territori, si registra una diminuzione del numero di disoccupati nelle province di Verona, Vicenza e Venezia; sostanzialmente tutte le province della regione hanno contribuito all'aumento del numero di Did emesse dai disoccupati, ad eccezione di Rovigo.

Settori

Dal punto di vista settoriale, i dati riferiti ai primi due mesi del 2024 mostrano saldi positivi per tutti e tre i macrosettori. Per l'agricoltura il saldo è di +2.000 unità, leggermente meno favorevole rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, in quanto all'aumento osservato nelle assunzioni (+7%) si contrappone un più marcato aumento delle cessazioni (+11%). L'industria presenta un saldo positivo (+5.100), anche se in progressiva diminuzione rispetto al biennio precedente: tale andamento è determinato principalmente dal settore metalmeccanico (che presenta un saldo positivo, ma dimezzato rispetto allo stesso periodo del 2023) e, nell'ambito del Made in Italy, dall'industria tessile e dell'abbigliamento (che condivide un saldo negativo solo con l'industria calzaturiera, rispetto agli altri settori industriali). In controtendenza, migliorano i risultati osservati nelle costruzioni, che registrano un aumento di +2.200 posti di lavoro nel bimestre. Il volume complessivo delle assunzioni nell'industria tra gennaio e febbraio è calato del -6% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente: tale riduzione ha interessato tutti i comparti - ad eccezione delle costruzioni (+8%) -, in particolare alcuni settori del made in Italy (tessile e abbigliamento e calzature) e il settore metalmeccanico. Nel terziario, invece, il saldo dei primi due mesi dell'anno (+3.600) conferma la crescita nel triennio; diminuiscono infatti le cessazioni (-2% sul 2023) a fronte di una sostanziale stabilità delle assunzioni (-1%). Il saldo è trainato dal terziario avanzato (+1.400) e dai servizi alla persona (+1.200), mentre perdono posti di lavoro il commercio al dettaglio (-630), le attività di supporto alle imprese (-160) e la logistica (-100), anche se quest'ultima si distingue per il miglioramento della performance rispetto allo stesso periodo del 2023. Le attività di pulizia, il terziario avanzato e alcuni servizi alla persona hanno registrato una crescita su base annua. La stabilità delle assunzioni nel macrosettore osservata nel periodo è il risultato di andamenti opposti nei vari settori: i servizi turistici registrano un aumento della domanda di lavoro (+3%, anche se il saldo relativo è prossimo allo zero), mentre, all'interno del terziario avanzato, per l'editoria e la cultura si registra un forte calo delle assunzioni



rispetto all'inizio del 2023, quando si era registrato un picco di attivazioni di contratti a brevissimo termine (soprattutto nel settore cinematografico).

2. Description and quantification of the users of your services (jobseekers, companies) and in particular youth, what is the % of youth and general profiles of jobseekers.

STOCK DI DISOCCUPATI AL 30 GIUGNO 2023

Al 30 giugno 2023, i disoccupati disponibili iscritti ai Centri per l'impiego e domiciliati in Veneto sono 295.59012, di cui 33.410 disoccupati e 92.700 rientrati dopo un periodo di sospensione. Si tratta soprattutto di donne (172.400, pari al 58%); gli stranieri sono 78.500 (27%), due terzi dei quali sono cittadini extracomunitari. Per quanto riguarda la distribuzione per fasce d'età, la prevalenza (48%) è degli adulti tra i 30 e i 54 anni (142.900), mentre i giovani rappresentano il 21% e i lavoratori più maturi (over 54) il 30%. Coloro che sono in possesso di un titolo di studio universitario o superiore sono 33.200 (11% del totale), mentre è ancora molto consistente il numero di soggetti che non hanno più della licenza media inferiore (42%). Tra le persone prive di titolo di studio e/o a cui non è possibile attribuirlo (14%), prevalgono gli stranieri. La durata dell'episodio di disoccupazione è nel 6% dei casi inferiore a un mese, nel 30% da un mese a un anno e nel 17% da un anno a due anni.

AZIONI PES

Nella tabella seguente è riportata una fotografia sintetica delle principali attività svolte dai SPI negli ultimi sei anni (per il 2023 i dati sono aggiornati al 30 settembre). La rappresentazione mostra un'ordinaria ripresa delle attività dopo il calo dovuto all'emergenza sanitaria del 2020, che ha interessato tutti i servizi, ad eccezione dei contatti e dei colloqui con gli utenti, che invece sono aumentati, anche grazie alla disponibilità di adeguati mezzi tecnologici che hanno permesso di proseguire le interazioni a distanza.

L'aumento del numero di contatti e colloqui successivi alla presa in carico è senza dubbio attribuibile all'introduzione nei CPI del nuovo modello di erogazione del servizio basato sulla figura del case manager proprio allo scopo di ampliare il supporto offerto, oltre all'orientamento iniziale di base. Allo stesso tempo, i dati sulla presa in carico (che consiste nel primo colloquio di orientamento e nella stipula del patto di servizio) confermano che i SPI garantiscono ormai questo servizio essenziale in modo universale. Sempre nella direzione di offrire un servizio che non si limiti ad attivare il lavoratore, ma ad accompagnarlo verso il lavoro, sono gli indicatori relativi all'attività di supporto all'incontro tra domanda e offerta di lavoro. La definizione del ruolo dell'account manager come figura professionale dedicata all'attività svolta dai SPI con le aziende, ha permesso di superare costantemente i risultati registrati nel periodo pre-covid (2018 e 2019). Per il 2023, il dato registrato a fine settembre è sostanzialmente in linea con quello dei primi nove mesi del 2022.



L'avvio del Programma GOL (Politiche attive del lavoro nell'ambito della NEXT GENERATION EU framework 6 missions → 5th Inclusion and cohesion> Active labour market policies) è invece indicato dal numero di profilazioni qualitative (strumento introdotto a partire dal luglio 2022), che ad oggi si attesta a 134.308. Questo dato tiene conto del fatto che un utente può aver avuto più di una profilazione qualitativa nel caso in cui abbia richiesto una revisione della propria situazione per essere assegnato a un diverso percorso GOL. Un altro indicatore importante è il numero di assegni rilasciati agli utenti. Fino al 2022, il dato comprende anche gli assegni per l'impiego, mentre il dato per il 2023 tiene conto solo degli assegni GOL emessi nei percorsi 1, 2, 3 e 4 (a causa della chiusura di AxL).

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 (settembre) |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------------------|
| Accordi di servizio | 136.413 | 142.329 | 95.009 | 118.034 | 126.651 | 101.504 |
| Profilazione qualitativa | - | - | - | - | 45.095 | 89.213 |
| Orientamento del gruppo | 10.497 | 17.040 | 4.750 | 3.788 | 10.301 | 17.849 |
| Altre attività PES (interviste, contatti con gli utenti) | 75.920 | 84.583 | 209.462 | 262.543 | 201.629 | 144.241 |
| Tirocini | 9.862 | 13.779 | 8.515 | 13.760 | 12.259 | 8.626 |
| AxL/Assegnazioni GOL | 13.535 | 21.974 | 16.641 | 19.600 | 14.101 | 20.292 |
| Posti vacanti: numero di richieste | 10.168 | 10.676 | 5.449 | 13.005 | 11.432 | 9.663 |
| Posti vacanti: numero di posti di lavoro | 15.890 | 16.389 | 8.837 | 20.665 | 20.429 | 18.440 |

3. Organizzazione e struttura dei servizi per le persone in cerca di lavoro (con particolare attenzione ai giovani) e per le aziende, che tipo di pratiche/conoscenze o esperienze sarebbero utili per il vostro contesto?

Veneto Lavoro è stata istituita dalla Legge Regionale n. 31/98, come agenzia tecnica per l'impiego della Regione Veneto, come agenzia in house della Regione Veneto, la sua principale fonte di finanziamento è costituita da fondi pubblici regionali, nazionali e comunitari.

Veneto Lavoro, supporta le istituzioni e le altre organizzazioni, offrendo servizi qualificati in termini di pianificazione, gestione e valutazione delle politiche del lavoro, inclusione e monitoraggio del mercato del lavoro regionale e dell'economia e della società. Il suo ambito comprende lo studio e la promozione delle politiche attive del lavoro, il monitoraggio del mercato del lavoro, l'implementazione del Sistema Informativo Lavoro del Veneto e lo sviluppo di progetti innovativi, sia in ambito locale che comunitario. Da giugno 2018, Veneto Lavoro ha incorporato nella propria organizzazione i 40 Centri pubblici per l'impiego della Regione. L'organizzazione è composta da Direzione, otto unità operative (U.O.) e sette unità territoriali (U.O.T.), corrispondenti alle aggregazioni provinciali dei Centri per l'Impiego. Con la



struttura funzionale adottata è possibile svolgere ulteriori attività assegnate dalla Regione nel campo del mercato del lavoro e delle politiche occupazionali.

3. Organisation and structure of services for jobseekers (focus on youth) and companies, what kind of practice/ knowledge or experiences would be beneficial for your context?

Labour

L'organigramma è il seguente:

Direzione

7 U.O.T. (Unità Organizzative Territoriali dei PES locali)

U.O. 1 Bilancio, affari generali e appalti

U.O. 2 Risorse umane

U.O. 3 Sistema Informativo del Mercato del Lavoro Veneto: progettazione e gestione dei sistemi informativi interni ed esterni, sviluppo del portale ClicLavoro Veneto, gestione del Centro Servizi Regionale in sinergia con l'ICT e l'Agenda Digitale e dei servizi di business intelligence.

U.O. 4 Osservatorio regionale del mercato del lavoro. si occupa dell'analisi delle informazioni sul mercato del lavoro regionale, del monitoraggio delle politiche del lavoro e della realizzazione di indagini tematiche.

U.O. 5 Assistenza tecnica per la gestione dei fondi europei:

U.O. 6 Unità di Crisi Aziendale e Servizi: miglioramento delle procedure di conciliazione delle controversie di lavoro, monitoraggio delle crisi territoriali e avvio di attività sperimentali per favorire la reindustrializzazione e la ricollocazione dei lavoratori.

U.O. 7 Welfare Veneto: una nuova UO che si occupa di: a) promozione, informazione e assistenza qualificata in materia di previdenza complementare della popolazione regionale.

U.O. 8 Coordinamento e gestione della rete pubblica dei centri per l'impiego: A giugno 2018 il personale dei servizi pubblici per l'impiego è stato trasferito a Veneto Lavoro.

- sviluppo e monitoraggio dei servizi per l'impiego in conformità con il piano regolatore regionale;

-Sviluppo della rete Cliclavoro per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro <http://www.cliclavoroveneto.it/>;

Il personale impiegato da Veneto Lavoro è di 587 unità (dirigenti, operatori del mercato del lavoro, case manager e account manager).



Veneto Lavoro coordina e gestisce tutti i PES della Regione Veneto. Le principali missioni dei PES sono: Integrare le persone in cerca di lavoro nel mercato del lavoro; consigliare i datori di lavoro e sostenerli nelle loro assunzioni; fornire loro tutte le misure attive disponibili per una formazione adeguata alle aspettative del mercato del lavoro; sviluppo/attuazione di misure per la promozione dell'occupazione di persone svantaggiate (incentivi finanziari, incentivi per i datori di lavoro per l'integrazione lavorativa di persone svantaggiate...); sostegno alla garanzia giovani. Veneto Lavoro gestisce inoltre la realizzazione delle attività di Assistenza Tecnica FSE come obiettivo fondamentale per supportare l'Autorità di Gestione e il personale regionale delle strutture responsabili delle fasi di attuazione, gestione e controllo del programma FSE. Veneto Lavoro ha gestito le attività di Assistenza Tecnica FSE per il periodo 2007-2013, poi 2014-2020 e attualmente PR Veneto FSE+ 2021-2027.

Veneto Lavoro gestisce le Politiche attive del lavoro nell'ambito del programma GOL (Politiche attive del lavoro nell'ambito del quadro comunitario NEXT GENERATION 6 missioni → 5° Inclusion e coesione> Politiche attive del lavoro = GOL (garanzia di occupabilità dei lavoratori)

Gruppi target:

Il ruolo del PES locale all'interno del programma GOL: è la presa in carico e la valutazione; la profilazione; il contratto di servizio;

Accompagnamento alla scelta del fornitore privato di servizi; Monitoraggio e valutazione

Valutazione e profilazione = qualitativa e quantitativa; Definizione del profilo di occupabilità; Analisi del gap di competenze; Analisi della complessità della situazione: Competenze digitali

Inoltre, il dipartimento segue l'attuazione del Fondo per l'integrazione europea (FEI e FAMI) gestito dal Ministero dell'Interno italiano.

La rete pubblica dei servizi per l'impiego avrà una diffusione sempre più capillare in contrasto con la soppressione di alcuni CPI avvenuta nel recente passato con l'obiettivo di favorire la prossimità dei servizi non solo attraverso una maggiore offerta di servizi digitali, ma anche con una maggiore presenza fisica, che rimane fondamentale per le persone prive di competenze digitali o con esigenze specifiche non compatibili con un "servizio" a distanza. Una presenza capillare permette infatti di promuovere politiche attive del lavoro tra quella parte di popolazione più difficile da raggiungere (ad esempio i giovani neet o altri inattivi lontani dal mercato del lavoro).

Come già introdotto nel Programma Nazionale GOL adottato con decreto interministeriale del 5 novembre 2021, l'obiettivo è la presenza fisica - anche occasionale - di un centro per l'impiego o di un ufficio o filiale decentrata o altra struttura per almeno ogni 40.000 abitanti.

Attualmente in Veneto sono attivi 39 Centri per il Lavoro, in sedi tutte aperte al pubblico, con sette sedi di coordinamento provinciale e una sede centrale dove si concentrano le attività gestionali e amministrative regionali.



I Centri per l'impiego sono classificati in base al criterio della popolazione residente in età lavorativa, che può essere considerato un indicatore rappresentativo del bisogno di servizi reso dai SPI. In questo modo i SPI sono classificati per

- Capoluogo di provincia di categoria A,
- Categoria B grande,
- Categoria C di medie dimensioni.

Nella logica di rafforzare la presenza sul territorio, sono state avviate anche delle "consegne" come sportelli decentrati dei PES, gestiti dagli operatori dei PES in collaborazione con le amministrazioni comunali.

La legge regionale n. 3/2009, art. 22 bis, prevede all'interno del sistema dei servizi per l'impiego anche gli **"Sportelli per il lavoro"** che, grazie alla collaborazione con la Regione Veneto, l'ANCI e Veneto Lavoro, permettono di raggiungere i cittadini in modo capillare fornendo un primo servizio di informazione.

L'articolo 18 del D.Lgs. 150/2015 individua le attività che devono essere svolte dai Servizi per l'impiego. Gli articoli successivi, gli articoli 20, 21 e 23, individuano le attività propedeutiche e necessarie alla stipula del Patto di servizio personalizzato, le attività di monitoraggio del Patto di servizio personalizzato, compresa la gestione della condizionalità, le attività relative al rilascio dell'assegno individuale di ricollocazione. Inoltre, l'art. 8 del D.L. n. 48/2023 e l'art. 6 del D.M. n. 108/2023 hanno previsto l'obbligo per i destinatari della misura Agevolazioni per la formazione e l'occupazione, soggetti a obblighi di attivazione, di sottoscrivere un Patto di servizio con il Centro per l'impiego e di aderire alle iniziative di riqualificazione e attivazione. Anche a loro si applica un sistema di condizionalità che lega l'erogazione del beneficio economico alla partecipazione alle misure di politica attiva.

Come già accennato, con il D.M. n. 4/2018 e, da ultimo, con le Delibere n. 5 e n. 6 del 2022 del Commissario Straordinario dell'ANPAL, sono stati definiti i servizi che devono essere assicurati ai lavoratori in modo uniforme su tutto il territorio nazionale, nonché i rispettivi contenuti in termini di attività e output, durate e unità di costo standard ai fini del rimborso economico dei servizi ai soggetti erogatori. Gli standard di erogazione dei servizi per l'impiego, così come definiti nel Programma GOL, sono assunti come livelli essenziali dei servizi per tutti i centri per l'impiego a livello nazionale, come sancito tra gli obiettivi del PNR. Uno degli aspetti qualificanti di questo assetto dell'offerta di servizi per l'impiego consiste nel fatto che al cittadino, sia esso disoccupato o beneficiario di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro e a rischio di disoccupazione, deve essere garantito l'accesso alle misure di politica attiva. In questo scenario, diventa prioritario garantire i livelli essenziali delle prestazioni (LEP), così come rimodulati all'interno del programma GOL, a favore dei cittadini. Ciò richiede una nuova governance complessiva dei servizi e delle politiche attive del lavoro, maggiormente ancorata a principi di project management, gestione dei casi degli utenti, condizionalità dei servizi e quindi responsabilizzazione dei cittadini.

In questo quadro, è utile ricordare le **funzioni attualmente esercitate dai Centri per l'impiego, che riguardano** principalmente le seguenti aree:



1. gestione della disoccupazione con profilazione quantitativa e qualitativa, finalizzazione del patto di servizio personalizzato, rinvio alle offerte di lavoro, rinvio alle politiche attive e alle attività di formazione presenti;
2. orientamento di base e specialistico sulle opportunità di impiego nel mercato del lavoro locale, compresa la valutazione delle competenze e l'individuazione di eventuali aree di specializzazione da sviluppare;
3. accompagnamento al lavoro che consiste nell'assistenza nella redazione/aggiornamento del curriculum vitae e nella sua pubblicazione su Cliclavoro Veneto, nel supporto alla preparazione dei colloqui in azienda, nello scouting di offerte di lavoro in linea con il profilo del lavoratore, nel supporto motivazionale e nel tutoraggio del processo di attivazione attraverso incontri periodici;
4. Servizio di preselezione dei CV per le aziende;
5. l'incontro tra domanda e offerta di lavoro previsto dalla normativa sul lavoro, anche da un punto di vista amministrativo;
6. l'impiego mirato di persone disabili;
7. promozione di tirocini estivi di orientamento e inserimento lavorativo finalizzati all'occupazione continuativa;
8. orientamento e tutoraggio personalizzati per l'autoimprenditorialità nella fase successiva all'avvio dell'attività.
9. esame congiunto previsto nelle procedure relative agli interventi di integrazione salariale straordinaria e alla dichiarazione di mobilità del personale, che coinvolgono unità produttive della stessa azienda ubicate in una stessa provincia, nonché l'espressione del relativo parere all'amministrazione statale competente (sulla base di un accordo con la Regione);
10. promozione di accordi e contratti collettivi finalizzati ai contratti di solidarietà, limitatamente alle procedure che coinvolgono unità produttive di una stessa azienda ubicate in un'unica provincia (sulla base di un accordo con la Regione);
11. start-up nella Pubblica Amministrazione di cui all'articolo 16 della legge 28 febbraio 1987, n. 56;
12. combattere l'abbandono scolastico;
13. gestione degli incentivi alla mobilità territoriale;
14. gestione di strumenti volti a conciliare i tempi di lavoro con gli obblighi di cura verso i figli o le persone non autosufficienti;
15. promozione di lavori socialmente utili;
16. attività di raccordo con gli altri soggetti che collaborano alla realizzazione degli interventi, come gli operatori privati accreditati ai servizi per il lavoro e la formazione, le scuole, i servizi sociali e sanitari, le imprese, le cooperative sociali, ecc.

A completamento del quadro dei servizi, si segnala la competenza esclusiva in materia di gestione **della condizionalità** (art. 21 del D.Lgs. n. 150/2015, artt. 4 e 7 del D.L. n. 4/2019, art. 8 del D.L. n. 48/2023), consistente nel verificare l'effettiva partecipazione dei beneficiari di sostegno al reddito alle misure di politica attiva del lavoro attivate, applicando le sanzioni in caso di mancato rispetto del patto di servizio personalizzato.

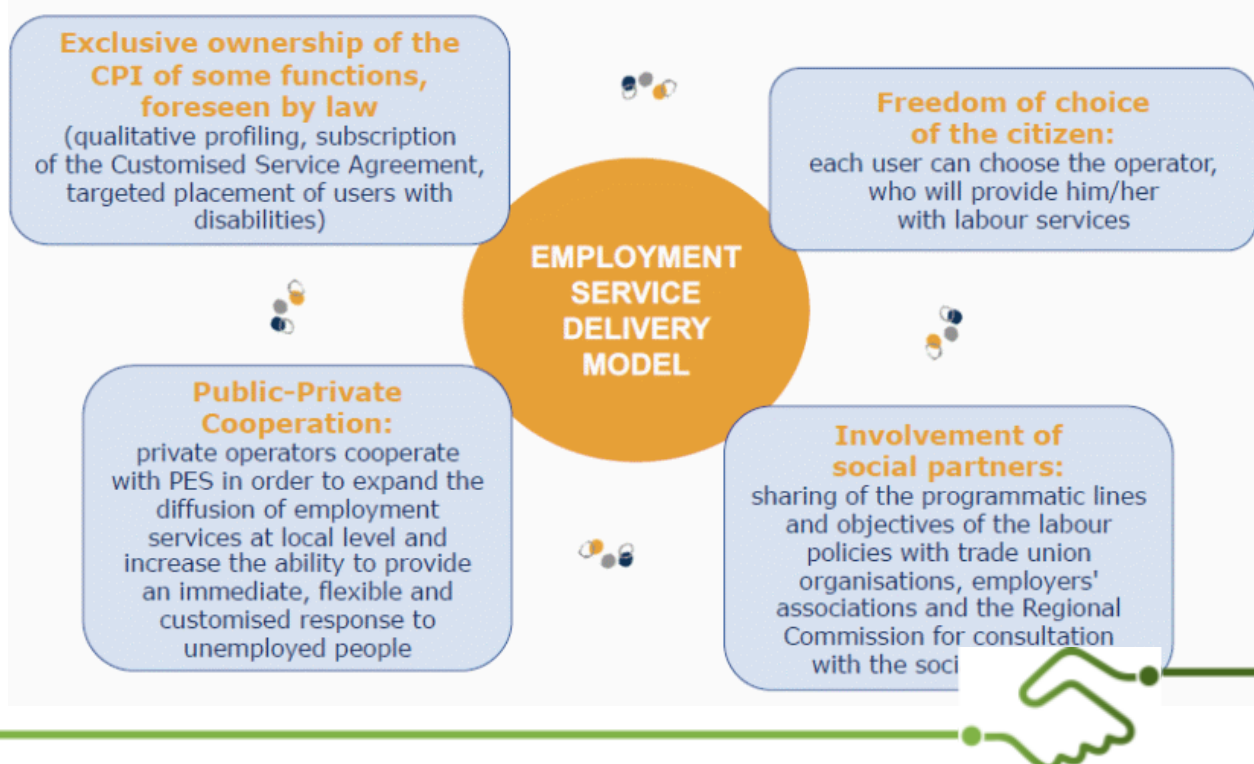
4. **How has the PES adapted its services to the digital transition, how have the services, communication and resources changed thanks to digitisation of the public services (online services) and what is a consequence in terms of quality, accessibility, what can help you improve this process (training of operators, citizens, companies etc)?**



La revisione da parte di ANPAL del sistema nazionale di profilazione qualitativa degli utenti dei Centri per l'Impiego, attraverso l'aggiornamento del modello di profilazione quantitativa e la previsione di un colloquio obbligatorio di valutazione approfondita con l'utente, finalizzato ad acquisire informazioni qualitative sulla sua condizione nel mercato del lavoro, al fine di determinare il livello di assistenza al ricollocamento necessario, ha comportato un ripensamento del processo di accoglienza dell'utente da parte degli operatori dei SPI. In questo modo, il ruolo del case manager è stato potenziato per rilevare i bisogni dell'utente e fornirgli elementi utili per aiutarlo a scegliere la proposta di politica attiva che meglio risponde alle sue esigenze rispetto all'obiettivo finale dell'inserimento/reinserimento lavorativo. In futuro, si prevede di rafforzare la capacità dei case manager di orientare gli utenti tra i diversi strumenti di policy disponibili, sulla base della diversa combinazione/intensità di servizi offerti da ciascuno strumento (GOL, FSE+ 21-27, FrD).

5. Inoltre, lo strumento del "Catalogo OPAL" ha permesso, da un lato, di migliorare la trasparenza nell'erogazione dei servizi, in quanto la gamma di offerte di ciascun ente è stata resa disponibile in un catalogo pubblico, liberamente accessibile dal portale Cliclavoro Veneto (<https://www.cliclavoroveneto.it/catalogo-opal>), attraverso il quale ogni cittadino alla ricerca di un supporto al ricollocamento o di un'opportunità di riqualificazione professionale può conoscere le diverse offerte disponibili e scegliere l'opzione più adatta alle proprie esigenze; dall'altro, ha fornito agli enti uno strumento per promuovere la propria offerta migliorando la propria visibilità nei confronti degli utenti dei Centri per l'impiego.
6. Il grafico illustra, in modo schematico, il flusso di ingresso e di accesso al sistema dei servizi per l'impiego da parte degli utenti.

Principles of Organization of Labour Services: a Human-Centred Service System



Digitalisation of Labour Services: Just One Click Away – Il Lavoro al Centro



GUIDANCE
Information on
the Regional
Labour Market

JOB
Information on
searching for
vacancies and apply
for job positions

JOB
Information on
ALMPs, training
opportunities and
internship

La Digitalizzazione dei servizi per il lavoro: Just One Click Away - IncontraLavoro è l'iniziativa di reclutamento dei Centri per l'Impiego promossa dalla Regione Veneto e da Veneto Lavoro con l'obiettivo di far incontrare aziende in cerca di candidati e lavoratori in cerca di occupazione, favorendo così l'inserimento e il reinserimento dei disoccupati nel mercato del lavoro.

5. Networks and relations with main stakeholders, players and other labour market actors, describe the strengths and the weaknesses we could address in the project.

Veneto Lavoro (Agenzia regionale per le politiche del lavoro), garantirà il coinvolgimento degli attori regionali e locali appropriati nell'attuazione delle politiche attive del mercato del lavoro.

Cooperazione pubblico-privato: gli operatori privati collaborano con i PES per ampliare la diffusione dei servizi per l'impiego a livello locale e aumentare la capacità di fornire una risposta immediata, flessibile e personalizzata ai disoccupati.

L'animazione territoriale implica strategicamente e operativamente l'aggregazione di SPI, fornitori di servizi, datori di lavoro, parti sociali e altre istituzioni del territorio locale e la condivisione di



informazioni e dati per la pianificazione e l'attivazione di servizi e iniziative di formazione, riqualificazione professionale e occupazione rilevanti per il mercato del lavoro locale.

L'iniziativa nasce in continuità e risposta alla nuova programmazione delle attività relative ai "Percorsi 2 - Upskilling" (D.G.R. 1147/2023) prevista dal "Programma GOL" nazionale, che ha innovato in modo significativo la precedente programmazione dei percorsi di upskilling con l'obiettivo principale di facilitare l'incontro tra domanda e offerta di formazione e di aumentare il tasso di partecipazione alle PAL degli utenti che presentano gap di competenze colmabili con una formazione di upskilling di breve durata.

L'obiettivo principale dell'animazione territoriale è quello di supportare la pianificazione dell'offerta formativa concentrandosi sui contenuti formativi, sulla localizzazione dell'offerta, sulla pianificazione temporale, sul coinvolgimento degli utenti e sulla definizione dei requisiti.

Tra le attività svolte concretamente sul territorio, gli uffici PES di Veneto Lavoro organizzano attivamente incontri con gli enti accreditati per la formazione e i servizi per il lavoro per presentare i dati sui fabbisogni formativi degli utenti e le richieste di personale delle aziende del territorio in cui operano, in modo da consentire una progettazione condivisa dei percorsi, il più possibile rispondente alle esigenze del mercato del lavoro locale.

Grazie all'approccio cooperativo e partecipativo promosso dall'animazione territoriale, ogni territorio può progettare una nuova offerta formativa sulla base dell'esperienza pregressa, della conoscenza diretta dei soggetti che operano sul territorio, dell'analisi dei dati della domanda e dell'offerta e della necessità di differenziare l'offerta dai contenuti tradizionalmente erogati, assecondando così le richieste e le esigenze specifiche del territorio.

Coinvolgimento delle parti sociali: condivisione delle linee programmatiche e degli obiettivi delle politiche del lavoro con le organizzazioni sindacali, le associazioni datoriali e la Commissione regionale per la consultazione delle parti sociali.

Veneto Lavoro collabora con gli altri attori pubblici e privati che si occupano di Pari opportunità come: la Consigliera di Parità della Regione Veneto, le Consigliere di Parità provinciali, l'Ispettorato del Lavoro, l'INPS e gli attori del terzo settore. Veneto Lavoro contribuirà al progetto portando la propria esperienza e competenza sulle politiche di genere, con particolare attenzione alla partecipazione delle donne alla vita economica.

È prevista anche una collaborazione con la "Commissione regionale per la realizzazione delle pari opportunità tra uomo e donna" che, ribadendo l'uguaglianza dei cittadini, principio essenziale della vita democratica, richiama l'uguaglianza di genere come momento imprescindibile nella programmazione dello sviluppo e del progresso dei Paesi, come obiettivo di civiltà, di sostenibilità sociale, di crescita della reputazione sui mercati, oltre che come formidabile motore di crescita cui mira l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.



6. What are you doing (what tools, methods, strategies, networks) to support a greener labour market? What can be the contribution of the PES in this transition? What are the specific needs that you may have in this regard?

Il, modello operativo per l'attuazione delle politiche attive del lavoro in Veneto prevede attualmente che i CPI svolgano le funzioni relative alla presa in carico degli utenti disoccupati, tra cui la convocazione, la profilazione qualitativa, la sottoscrizione del Patto di servizio e la gestione della condizionalità. A seguito della sottoscrizione del patto di servizio, sulla base del percorso di inserimento lavorativo individuato in base alle esigenze del lavoratore, il CPI indirizza il lavoratore alla misura di politica attiva più adatta al suo inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro. Tra le misure di politica attiva che possono essere proposte c'è la partecipazione al Programma GOL. Nell'ambito del Programma GOL, gli operatori privati accreditati hanno la possibilità di alimentare un apposito Catalogo di offerte di servizi per il lavoro e la formazione/apprendistato diffuse sul territorio regionale, denominato "Catalogo OPAL" (Catalogo delle offerte di politica attiva del lavoro). Lo strumento del "Catalogo OPAL" ha permesso, da un lato, di migliorare la trasparenza nell'erogazione dei servizi, in quanto l'offerta di ciascun ente è stata resa disponibile in un catalogo pubblico, liberamente accessibile dal portale Cliclavoro Veneto (<https://www.cliclavoroveneto.it/catalogo-opal>), attraverso il quale ogni cittadino alla ricerca di un sostegno al ricollocamento o di un'opportunità di riqualificazione professionale può conoscere le diverse offerte disponibili e scegliere l'opzione più adatta alle proprie esigenze; dall'altro, ha fornito agli enti uno strumento per promuovere la propria offerta, migliorandone la visibilità nei confronti degli utenti dei Centri per l'impiego. La creazione di un Catalogo delle offerte di politica attiva permette di avere una base informativa uniforme, che potrà contenere tutte le politiche regionali, gestite con i diversi dispositivi (GOL, FSE+, ...), utile anche per monitorare e rendere disponibili a livello ministeriale le informazioni sull'offerta politica regionale.

Un altro esempio di approccio green è la dematerializzazione dei documenti prodotti all'interno della pubblica amministrazione. I processi di gestione dei documenti cartacei si caratterizzano per essere costosi, avere un forte

impatto ambientale, mancare di trasparenza, essere difficilmente condivisibili e archiviabili, richiedere molto tempo per la ricerca, essere facilmente soggetti a errori, smarrirsi, ecc. Per questo Veneto Lavoro ha avviato un processo di dematerializzazione dei documenti a supporto della presa in carico degli utenti, dell'utilizzo della firma elettronica e dei servizi online. In particolare, il CENTRO PER L'IMPIEGO ONLINE consente agli utenti di svolgere alcune pratiche e procedure direttamente dal portale ClicLavoro Veneto <https://www.cliclavoroveneto.it/>.

Il mio profilo per visualizzare e modificare i dati di registrazione e richiedere un'autenticazione forte dell'account;

- "Il mio cv" per inserire il proprio curriculum vitae se non è già stato rilasciato presso un Centro per l'impiego



- Richiesta di voucher per presentare una domanda di Jobseeker's Allowance ed esprimere la propria preferenza sull'organizzazione privata presso la quale beneficiare dei relativi servizi;
- Contratto di servizio online riservato al personale scolastico precario e ai lavoratori stagionali;
- Prenotazione di appuntamenti per fissare un appuntamento con un Centro per l'impiego;
- Cerca le offerte di lavoro per consultare e candidarsi alle offerte di lavoro pubblicate dai Centri per l'impiego;
- IncontraLavoro per consultare e candidarsi alle offerte di lavoro pubblicate nell'ambito dell'iniziativa IncontraLavoro.
- Assunzioni PA art. 16 di consultare e richiedere gli avvisi relativi alle selezioni per l'assunzione nella Pubblica Amministrazione ai sensi dell'art. 16 L. 56/87. 16 L. 56/87.
- Firmare i documenti online per firmare i documenti messi a disposizione dal Centro per l'impiego e ottenerne una copia da scaricare e stampare (contratti di servizio, assegni di lavoro, proposte di politica attiva).

7. In your services do you apply a universal approach or tailor-made guidance and counselling for specific targets (vulnerable or other priority targets in your area?) please explain briefly and highlight what could help to improve them

Veneto Lavoro, seguendo le direttive regionali, nazionali ed europee, progetta ed eroga servizi centrati sulla persona, in un contesto in cui la tecnologia sta trasformando i servizi per l'impiego, e allo stesso tempo diversificando e aumentando la qualità dell'offerta per rispondere alle esigenze specifiche dei diversi gruppi target. Nella direzione di offrire un servizio che non si limiti ad attivare il lavoratore, ma ad accompagnarlo verso il lavoro, si inserisce il modello operativo di attuazione delle politiche attive del lavoro in Veneto. I SPI svolgono le funzioni relative alla presa in carico degli utenti disoccupati, tra cui la convocazione, la profilazione qualitativa, la sottoscrizione del Patto di servizio e la gestione della condizionalità. A seguito della sottoscrizione del Patto di Servizio, sulla base del percorso di inserimento lavorativo individuato in base alle esigenze del lavoratore, il PES indirizza il lavoratore alla misura di politica attiva più idonea al suo inserimento/reinserimento negli obiettivi del mercato del lavoro.

La revisione da parte dell'ANPAL del sistema nazionale di profilazione qualitativa degli utenti dei Centri per l'Impiego, attraverso l'aggiornamento del modello di profilazione quantitativa e la previsione di un colloquio obbligatorio di valutazione approfondita con l'utente, finalizzato ad acquisire informazioni qualitative sulla sua condizione nel mercato del lavoro, al fine di determinare il livello di assistenza al ricollocamento di cui necessita, ha comportato un ripensamento del processo di accoglienza dell'utente da parte degli operatori dei CPI. In questo modo, è stato valorizzato il ruolo del case manager nel rilevare i bisogni dell'utente e nel fornirgli elementi utili per orientarsi nella scelta della proposta di politica attiva più adatta alle sue esigenze rispetto all'obiettivo finale dell'inserimento/reinserimento lavorativo.



Esempio di orientamento e consulenza per obiettivi specifici:

- Servizi per il collocamento mirato, l'inclusione e l'integrazione: consolidare l'integrazione dei servizi offerti ai lavoratori disabili e alle imprese soggette all'obbligo (l. 68/99) al sistema dei servizi per il collocamento ordinario, rafforzando, attraverso opportune iniziative di formazione rivolte a tutti gli operatori del caso e ai gestori degli account, la capacità di rispondere ai bisogni di questa categoria di utenti. I servizi per l'impiego promuovono la consulenza e l'assistenza nella ricerca del lavoro per i lavoratori con disabilità. Lo strumento principale per la gestione degli utenti con disabilità è lo strumento multiservizi del "Voucher rinforzato" (VR), reso pienamente operativo nel 2023, e le attività del bando "Job coaching" (JC), lanciato nel 2022, che prevede l'affiancamento, della durata massima di 6 mesi, da parte di un job coach per disabili per i lavoratori neoassunti o occupati con disabilità che stanno affrontando un cambiamento importante nell'organizzazione del proprio lavoro. Accanto alle misure rivolte agli adulti già iscritti al collocamento mirato, è stata riproposta la misura "Transizione scuola-lavoro" per gli studenti con disabilità in uscita dal sistema scolastico e formativo, al fine di intervenire tempestivamente e ridurre così il periodo di inattività nella prima fase di ingresso nel mercato del lavoro.
-
- Servizi in Convenzione: consolidare l'offerta di servizi in convenzione a favore del sistema regionale dei servizi per l'impiego, a partire dalle amministrazioni comunali nella gestione degli sportelli Informa Lavoro e dai servizi sociali per la gestione dell'Assegno di inclusione.
- Servizi per la gestione dell'orientamento e della dispersione scolastica: consolidare gli strumenti a disposizione degli operatori per la presa in carico dei soggetti a rischio di abbandono, con particolare riferimento alle attività di orientamento specialistico e di contrasto alla dispersione scolastica. L'infrastruttura di orientamento sarà rafforzata coinvolgendo le scuole, i CFP, i SPI e il sistema camerale;
- Servizi Eures: Coordinare l'attività degli specialisti Eures nel servizio di incontro domanda-offerta favorendo la gestione delle assunzioni all'estero attraverso la rete Eures.
- Progetto Carceri: Definire un nuovo modello organizzativo per consentire ai detenuti di accedere alle politiche attive del lavoro (DGR n. 855/22 Regione Veneto) in caso di semilibertà o di permesso giornaliero dal carcere (art. 21 Ordinamento Penitenziario). Nel 2023 sono stati realizzati 9 percorsi GOL in 8 istituti di pena, coinvolgendo complessivamente 163 persone detenute.

8. In base alla vostra esperienza, o a studi condotti nel vostro Paese, qual è la percezione dei SPI da parte degli utenti (persone in cerca di lavoro, aziende, ma anche altri attori) e quali aspetti specifici, strumenti, possono aiutarvi a migliorare la visibilità e la reputazione?

Il processo di riorganizzazione che ha interessato i Servizi Pubblici per l'Impiego italiani negli ultimi anni ha profondamente rinnovato le funzioni e il volto dei Centri per l'Impiego, rendendoli non più e non solo uffici amministrativi incaricati di sbrigare pratiche burocratiche, ma centri dinamici orientati a un servizio centrato sulla persona, in grado di fornire un supporto significativo nella ricerca di lavoro e nello sviluppo professionale. Tuttavia, la percezione che il cittadino comune ha dei servizi pubblici per l'impiego è al momento ancorata all'immagine del vecchio ufficio di collocamento: austero, poco accogliente e rigidamente vincolato dalla burocrazia. La reputazione dei Centri per l'impiego risente anche di un diffuso pregiudizio nei confronti della Pubblica Amministrazione, percepita come una macchina lenta e inefficiente. Attraverso azioni pilota di



comunicazione sociale, tra cui una recente iniziativa di influencer marketing, Veneto Lavoro ha avuto modo di monitorare il sentiment degli utenti, registrando un trend negativo, in alcuni casi motivato da esperienze dirette presso i Centri per l'Impiego (lunghi tempi di attesa, insoddisfazione per non aver ricevuto un'offerta di lavoro, frustrazione per la mancanza della giusta empatia ed efficacia nel rapporto con l'operatore incontrato al Centro per l'Impiego), in altri frutto di pregiudizi verso la Pubblica Amministrazione e di una non corretta informazione e comprensione del servizio. Alla luce dei dati quantitativi e qualitativi raccolti, l'Ufficio Comunicazione di Veneto Lavoro ha avviato lo sviluppo di nuove iniziative di comunicazione sociale basate sulle tecniche di storytelling, scelte come strategia per migliorare la reputazione del servizio attraverso la creazione di connessioni emotive e il riconoscimento nei protagonisti di storie di successo rese possibili grazie alla mediazione dei Centri per l'Impiego. Parallelamente alle strategie di marketing digitale, Veneto Lavoro è impegnata in una capillare attività di rinnovamento dell'immagine coordinata dell'organizzazione, anche in termini infrastrutturali, con l'obiettivo di rafforzare la percezione positiva del servizio e sostenere una customer experience gratificante e rispondente ai bisogni espressi e latenti degli utenti. Una combinazione equilibrata di azioni di comunicazione online e offline, con particolare attenzione ai target più giovani da un lato e ai linguaggi e agli strumenti che favoriscono l'inclusione dall'altro, è la strategia che Veneto Lavoro intende perseguire per migliorare la propria visibilità e reputazione

9. Come avviene la comunicazione interna (organizzativa) ed esterna per le persone in cerca di lavoro, le aziende, gli altri stakeholder (intermediari, altri attori del mercato del lavoro), quali strategie state attuando attualmente, quali canali utilizzate, come affrontate l'inclusione? Quali sono le carenze/esigenze delle attuali strategie di comunicazione

Le attività di informazione e comunicazione di Veneto Lavoro sono strategiche per il raggiungimento degli obiettivi definiti dal Piano di attività dell'Ente e si svolgono in una logica di comunicazione integrata di canali e strumenti, digitali e tradizionali, nonché sulla personalizzazione degli interventi in base alle diverse categorie di utenti: disoccupati, giovani, studenti in uscita dalla scuola, lavoratori svantaggiati, persone con disabilità, lavoratori di aziende in crisi e a rischio di disoccupazione, aziende, intermediari, personale interno di Veneto Lavoro.

Le principali attività di comunicazione realizzate da Veneto Lavoro riguardano

- i servizi per l'impiego offerti dai Centri per l'Impiego del Veneto a cittadini e imprese;
- le opportunità di incontro tra domanda e offerta di lavoro, con particolare riferimento agli eventi "IncontraLavoro", alle iniziative di recruiting territoriale, aziendale e settoriale dei Centri per l'Impiego del Veneto;
- accesso alle politiche attive regionali (e non solo) e nello specifico alle opportunità offerte dal Programma GOL - Garanzia di Occupabilità dei lavoratori in termini di reinserimento lavorativo, aggiornamento (upskilling) e riqualificazione (reskilling) delle competenze, inclusione lavorativa, ricollocamento collettivo;
- interventi di politica attiva e opportunità di lavoro finalizzati a sostenere l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità;
- gli obblighi di assunzione previsti per le aziende dalla normativa sul collocamento mirato, le procedure di esonero, le convenzioni per l'adempimento parziale dell'obbligo, gli incentivi per l'assunzione di persone con disabilità;





- i servizi online ospitati sul portale ClicLavoro Veneto per lavoratori, aziende, studenti e operatori;
- le dinamiche e le tendenze del mercato del lavoro regionale, anche attraverso le pubblicazioni statistiche dell'Osservatorio regionale del mercato del lavoro;
- gli avvisi, i contributi e le iniziative della Regione Veneto in materia di lavoro, formazione e istruzione;
- gli interventi della Regione Veneto per la promozione della parità retributiva, il sostegno all'occupazione femminile stabile e di qualità, il contrasto alle discriminazioni nel mondo del lavoro, le misure di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro
- le attività e i servizi offerti dall'Unità di Crisi regionale nella gestione delle crisi aziendali complesse, territoriali, settoriali e di filiera, nella definizione dei processi di reindustrializzazione e riconversione, per la tutela dell'occupazione;
- le attività dell'UO Welfare Veneto nel promuovere lo sviluppo del welfare contrattuale complementare, del welfare sanitario, della bilateralità e del welfare territoriale e aziendale;
- concorsi e selezioni pubbliche operanti nella regione;
- gli incentivi e i contributi alle imprese per l'assunzione di personale;
- le principali novità normative in materia di lavoro e formazione professionale;
- le attività istituzionali dell'Agenzia Veneto Lavoro (eventi, iniziative, progetti europei, attività organizzative, concorsi e selezioni, variazioni di sede dei CPI, attivazione di punti di contatto e sportelli lavoro, ecc;)
- nell'ottica della comunicazione interna, opportunità, agevolazioni, iniziative, attività formative, modulistica e informazioni di servizio utili al personale interno di Veneto Lavoro.

Le attività di comunicazione sono svolte principalmente attraverso il sito istituzionale di Veneto Lavoro, il portale ClicLavoro Veneto e i rispettivi canali social. I contenuti sono veicolati attraverso diversi strumenti quali news, schede informative, approfondimenti editoriali, focus tematici e rubriche, social network (post, tweet, storie, reel, video, ecc.), comunicati stampa, newsletter, webinar, eventi online e di persona, infografiche, video, interviste, materiali di comunicazione grafica.



FOREM (Belgium)

1. Le principali caratteristiche del mercato del lavoro nella vostra area (occupazione, disoccupazione, settori, ecc., in particolare la disoccupazione giovanile strutturale) e le principali sfide o priorità da affrontare

Al 1° gennaio 2023, la Vallonia aveva una popolazione di 3.681.575 abitanti (31,5% della popolazione totale del Belgio) su una superficie di 16.901 km². La Vallonia è la regione meno densamente popolata del Belgio.

Nel 2023, secondo gli ultimi risultati, la Vallonia avrà poco meno di 1.400.000 occupati e quasi 119.000 disoccupati ILO tra la popolazione di età compresa tra i 20 e i 64 anni. Il tasso di occupazione è del 65,5% (72,1% in Belgio), con notevoli disparità a seconda del profilo dell'individuo. Le donne (62,4%), i giovani di età compresa tra i 15 e i 24 anni (20,8%), le persone di età compresa tra i 55 e i 64 anni (59,9%) e coloro che hanno un basso livello di istruzione (42% nel 2022) hanno tutti tassi di occupazione inferiori alla media.

La Vallonia conta quasi 91.000 imprese (stabilimenti), che impiegano oltre 1.100.000 persone e 322.000 lavoratori autonomi. I principali settori di occupazione sono la sanità e l'assistenza sociale (17% di tutti i posti di lavoro), l'istruzione (13%), il commercio (12%), l'industria manifatturiera (11%) e la pubblica amministrazione (11%).

Alcuni settori si distinguono come "specialità vallone", nel senso che rappresentano un numero proporzionalmente maggiore di posti di lavoro retribuiti rispetto al livello nazionale (pubblica amministrazione, edilizia, sanità, ecc.). Per quanto riguarda l'industria, la farmaceutica e l'aeronautica sono altre specializzazioni settoriali.

Si riconosce che la disoccupazione vallone ha una forte componente strutturale. Dei 220.000 disoccupati in cerca di lavoro in media in Vallonia nel 2023, il 42% è poco qualificato e il 43% è disoccupato da 2 anni o più. Due persone su dieci in cerca di lavoro hanno meno di 25 anni. Il tasso di NEET in Vallonia sarà dell'8,4% nel 2022.

Fonti: Statbel e Registro nazionale (popolazione), Indagini sulla forza lavoro (popolazione attiva, inattiva e tasso di occupazione, NEET), ONSS (lavoratori dipendenti), INASTI (lavoratori autonomi), Forem (persone in cerca di lavoro)..

2. Descrizione e quantificazione degli utenti dei vostri servizi (persone in cerca di lavoro, aziende) e in particolare dei giovani, qual è la percentuale di giovani e i profili generali delle persone in cerca di lavoro.

Nel 2023 (in media), Forem ha contato 220.000 disoccupati in cerca di lavoro in Vallonia, di cui il 52% uomini; il 20% sotto i 25 anni e il 24% dai 50 anni in su; il 42% poco qualificati; il 43% disoccupati da due anni o più.

Delle 42.400 persone in cerca di lavoro sotto i 25 anni in Vallonia nel 2023, il 65% era iscritto a un periodo di integrazione professionale dopo gli studi.

3. Organizzazione e struttura dei servizi per le persone in cerca di lavoro (con particolare attenzione ai giovani) e per le aziende, che tipo di pratiche/conoscenze o esperienze sarebbero utili per il vostro contesto?



DUE (Direction Unique Employeurs)

La DUE è una direzione specifica dedicata ai datori di lavoro.

Ha più di 200 consulenti aziendali che aiutano le aziende nel loro sviluppo.

La particolarità è che ogni azienda ha un consulente dedicato.

Questo consulente è specializzato nel suo settore ed è l'interlocutore privilegiato dell'azienda.

I servizi offerti sono:

- reclutamento del personale (diffusione delle offerte di lavoro on-line, preselezione, ecc.)
- supporto alla formazione dei lavoratori
- ospitare i tirocinanti
- consulenza sulle sovvenzioni pubbliche per l'assunzione di personale

Dall'ottobre 2022, Forem ha implementato diversi strumenti digitali efficienti che consentono alle aziende di svolgere autonomamente alcuni servizi online, come ad esempio la pubblicazione di offerte di lavoro. Questo permette di liberare tempo ai consulenti aziendali, consentendo loro di sviluppare e implementare servizi ad alto valore aggiunto per esigenze di reclutamento difficili da soddisfare (preselezione, fiere del lavoro, formazione su misura, ecc.)

Obiettivi:

1. Favorire l'autonomia delle persone in cerca di lavoro e delle imprese
 - Accessibilità dei servizi online (24 ore su 24, 7 giorni su 7) e percorsi agevoli per gli utenti;
 - Considerare la maturità digitale degli utenti e il loro potenziale coaching;
 - Autonomia e libertà nella ricerca del lavoro e nella gestione del reclutamento;
 - Risparmio di tempo generato internamente che consente lo sviluppo di attività a più alto valore aggiunto per questi utenti (risposte rapide, personalizzate e adattate);
 - Il contatto con un consulente è sempre possibile durante il processo, se necessario.
2. Aumentare la quantità di offerte di lavoro raccolte, gestite e diffuse da Le Forem attraverso la digitalizzazione, garantendone la qualità.
 - Input necessari per l'implementazione del Supporto su misura per le persone in cerca di lavoro;
 - Aumento delle opportunità di mobilitazione e integrazione delle persone in cerca di lavoro;
 - Posizionamento di Forem come integratore di offerte di lavoro per la regione vallona;
3. Acquisire una migliore conoscenza delle interazioni tra candidati e aziende. Essere in grado di acquisire e sfruttare le informazioni per migliorare la qualità dei nostri servizi.



Strumenti digitali utilizzati:

- Autenticazione sicura delle aziende + gestione autonoma degli account e dei contatti online;
- API di Incoming che consentono di ricevere e diffondere automaticamente le offerte di lavoro dei partner sul sito web di Forem;
- Interfaccia online per la gestione delle offerte di lavoro (Roma V3);
- Abbinamento automatico bidirezionale (offerte di lavoro e candidati);
- Strumento di presentazione delle candidature online ("Apply online").

Due esperienze specifiche per i giovani dovrebbero essere condivise con i partner:

"Ancre" è un progetto condotto in collaborazione con le scuole, gli esperti di sostegno alle persone in cerca di lavoro e tutte le parti interessate alla garanzia per i giovani. Offre ai giovani in situazione di pre-dropout un sistema personalizzato di sostegno e follow-up per garantire le condizioni di continuità dell'integrazione o del reinserimento nell'istruzione e nella formazione, oppure per costruire un percorso di integrazione socio-professionale su misura.

Riunendo in un unico luogo tutti gli esperti interessati al problema dei NEET, si tratta di co-costruire con tutti i partner un percorso di integrazione su misura per ogni NEET.

"Coup de boost"

La riqualificazione dei NEET, che non hanno né un titolo di studio né un reddito - a volte sconosciuti ai servizi pubblici per l'impiego regionali, non registrati - viene sostenuta per raggiungere un'occupazione o una formazione. La dinamica si ispira al dipartimento dedicato ai licenziamenti collettivi (Cellules de reconversion) con laboratori collettivi basati su interessi e particolarità personali.

"Coup de boost" si compone di tre fasi:

1. Mobilitazione;
 2. Sostegno => L'obiettivo alla fine di questa fase è trovare un lavoro o iniziare una formazione;
 3. Follow-up.
-
4. **Come il PES ha adattato i propri servizi alla transizione digitale, come sono cambiati i servizi, la comunicazione e le risorse grazie alla digitalizzazione dei servizi pubblici (servizi online) e quali sono le conseguenze in termini di qualità, accessibilità, cosa può aiutare a migliorare questo processo (formazione di operatori, cittadini, aziende, ecc.)?**

NUOVA OFFERTA DI SERVIZI DI SUPPORTO.

Nel luglio 2021, Forem ha implementato una nuova offerta di servizi per le persone in cerca di lavoro: "accompagnement adapté" (assistenza su misura). L'obiettivo di questa nuova soluzione di supporto è fornire a ogni persona in cerca di lavoro un'assistenza specifica e personalizzata nella ricerca di un impiego.



A tal fine, abbiamo creato 4 modalità di supporto in cui dividiamo le persone in cerca di lavoro in base a un punteggio che ciascuna ottiene combinando due valori:

- Il punteggio di prossimità al lavoro: (tra 0 e 9) è calcolato da un algoritmo sulla base di una trentina di criteri legati al profilo della persona in cerca di lavoro e al mercato del lavoro;
- L'autonomia digitale dichiarata della persona in cerca di lavoro.

Questi dati si ottengono durante il processo di registrazione, che è stato completamente rivisto e semplificato, con una nuova applicazione disponibile online. L'obiettivo è migliorare le nostre capacità di profilazione e aumentare gradualmente il numero di persone in cerca di lavoro che sono in grado di registrarsi online da sole. Tanto più che il processo di registrazione prevede la creazione di uno spazio personale (anch'esso rinnovato) sul nostro sito web, che mette a disposizione numerosi servizi online.

Per le persone in cerca di lavoro più lontane dalla tecnologia digitale, è possibile trovare l'assistenza di un agente di front-line, che però svolgerà l'operazione con loro e non per loro conto.

Le 4 modalità sono le seguenti:

- Completamente digitale: assistenza digitale completamente autonoma. Destinato a persone in cerca di lavoro, prossime all'occupazione e con sufficiente autonomia digitale.
- E-counseling: supporto a distanza (=nuovo tipo di comunicazione) da parte di un consulente. Questo supporto a distanza è destinato alle persone in cerca di lavoro che sono in grado di gestire il loro percorso verso l'occupazione con una certa autonomia.
- Socio-professionale: supporto faccia a faccia da parte di un consulente che opera all'interno di un'équipe multidisciplinare.
- Socio-professionale: sostegno intensivo faccia a faccia con un consulente supportato da un'équipe multidisciplinare e, se necessario, da un assistente sociale.

La costruzione e l'attuazione del progetto incorporano un approccio cosiddetto “phygital”, che mira a infondere alla nostra azione, in ogni fase, i benefici di competenze umane complementari e di strumenti digitali.

IMPATTO QUALITATIVO.

- Maggiore individualizzazione della nostra risposta alle esigenze di ogni persona in cerca di lavoro;
- Concentrazione degli sforzi dove hanno il massimo impatto;
- Integrazione dei benefici delle competenze umane complementari e degli strumenti digitali;
- Sviluppare sempre più la cultura digitale dei nostri agenti e utenti;
- Nuovi servizi basati sui dati.

INTEGRAZIONE E SEMPLIFICAZIONE.



La maggiore integrazione tra i nostri servizi online è un altro effetto positivo e di impatto della nostra transizione digitale. L'applicazione di registrazione è collegata ai nostri strumenti di profilazione, matching e creazione di CV per garantire:

- un'esperienza d'uso fluida e semplice;
- il massimo sfruttamento dei dati;
- la coerenza interna ed esterna nell'elaborazione del file unico di un utente.

Tutti i servizi online personalizzati sono disponibili attraverso uno spazio personale sul nostro sito web. Il processo di accesso e di autenticazione utilizza il processo di autenticazione federale “FAS”, che sta diventando lo strumento di autenticazione comune a tutti i servizi pubblici belgi, contribuendo così anche a un'esperienza d'uso agevole e semplice.

COSA PUÒ MIGLIORARE QUESTO PROCESSO?

Dobbiamo affrontare una sfida importante per colmare il divario digitale. La formazione continua interna ed esterna è essenziale per ridurlo, così come il miglioramento dei nostri servizi online per facilitare l'esperienza dell'utente e offrire una serie completa di servizi che possono essere utilizzati in modo indipendente. Ma poiché si tratta di una sfida a misura di società, dobbiamo anche aprirci di più al mondo esterno. E la digitalizzazione può aiutarci a farlo. Due progetti attuali lo dimostrano:

- Sviluppare l'interoperabilità del fascicolo unico utente: dare accesso alla modifica di alcune parti del fascicolo a partner esterni che lavorano con l'utente.
- Costruire un'unica piattaforma vallone per la formazione, condivisa da tutti gli attori della formazione.

5. Reti e relazioni con i principali stakeholder, operatori e altri attori del mercato del lavoro, descrivere i punti di forza e di debolezza che potremmo affrontare nel progetto.

Per quanto riguarda gli stakeholder interessati dal pubblico giovanile, Forem ha sviluppato e sperimentato dal 2013 diversi partenariati con tutti i soggetti interessati. Per quanto riguarda la disoccupazione di lunga durata, è necessario impegnarsi e sperimentare diversi partenariati per riunire tutte le parti interessate (salute, alloggio, sovraindebitamento, ecc.). Occorre collaborare con queste strutture, identificare i disoccupati non registrati e quelli di lunga durata e guidarli al meglio. Le conclusioni di questo esperimento pilota basato sul “One-Stop-Shop” per migliorare la rete dei partner saranno disponibili nel dicembre 2024.

Nell'ambito del “Piano di ripresa della Vallonia”, questo progetto mira a creare sportelli locali per:

- Fornire informazioni gratuite in prima linea;
- Sostenere il pubblico target nei primi passi (virtuali o fisici a seconda del grado di autonomia digitale della persona);
- Se necessario, collegarsi con i servizi specializzati pertinenti per garantire il follow-up (inquadramento GDPR).

Le fasi principali di questo progetto sono:

- Riunire le principali parti interessate per costruire il modello di “sportello unico” multidisciplinare a livello locale (visione, missione, obiettivi strategici e operativi);





- Realizzare un catasto a livello locale (città per città) degli operatori presenti e delle infrastrutture esistenti (MoE, ALE, ...) e identificare le possibili esigenze di nuove infrastrutture;
- Sviluppare e validare il modello di partnership di governance e finanziamento;
- Implementazione del modello all'interno delle città e dei comuni, comunicando e informando i cittadini (esperienze pilota);
- Creare una piattaforma online tra gli stakeholder, per creare un ponte con altre piattaforme e siti esistenti.

Attualmente tutti gli attori che mirano a evitare il mancato godimento dei diritti stanno iniziando una fase di living lab prima della fase “one stop shop” su due micro territori.

Un grande esperimento di “Territoire Zero Chômeurs” (territorio a zero disoccupati) è attualmente condotto in Vallonia con l'aiuto del FSE+. 103 milioni di euro sono destinati a 17 responsabili di progetto per individuare 8.000 disoccupati di lunga durata in cerca di lavoro nei micro territori valloni (max 15.000 abitanti). L'obiettivo è fornire a 800 di loro posti di lavoro su misura (basati sui loro bisogni e desideri), coinvolgendo tutti gli attori locali e regionali che potrebbero contribuire a rimuovere i disincentivi. La fase operativa è iniziata nel gennaio 2023, mentre la sperimentazione terminerà nel dicembre 2026.

Il nuovo decreto “accompagnement adapté orienté coaching et solution des demandeurs d'emploi” (sostegno su misura per chi cerca lavoro), fornisce un quadro di riferimento per due tipi di partnership Forem:

1. Accordi di collaborazione con i partner del decreto di sostegno (“MIRE”, comuni, “CISP”, ...) con cui Forem ha concluso un accordo quadro di collaborazione o cooperazione.
2. Partenariati con operatori terzi finanziati da Forem attraverso un bando. In questo caso, Forem prende le decisioni relative alla sovvenzione.

In Vallonia, grazie a questo decreto, nel 2023 è stata istituita una Commissione per rafforzare i partenariati tra l’“Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi” (Le Forem) e gli operatori dell'integrazione socio-professionale responsabili di contribuire direttamente o indirettamente all'integrazione socio-professionale delle persone in cerca di lavoro.

I partenariati sono incoraggiati anche attraverso misure normative coercitive volte a costringere gli operatori autorizzati a collaborare con i partner per portare a termine la loro missione. È il caso, in particolare, delle missioni regionali per l'impiego (MIRE) e delle strutture di sostegno all'auto creazione (SAACE).

Le MIRE, Missioni regionali per l'occupazione, che sono partner dei PES, hanno concluso accordi di cooperazione con grandi datori di lavoro (ad esempio Quick, Burger King) impegnandoli ad assumere disoccupati appartenenti a gruppi vulnerabili, come i disoccupati di lunga durata. Anche Forem ha concluso alcuni accordi con alcuni datori di lavoro per l'assunzione di LTU, poiché l'attuale situazione del mercato del lavoro e i requisiti dei datori di lavoro non sono condizioni favorevoli all'integrazione dei LTU.

Gli aspetti da migliorare sono:

- scambio di dati di qualità
- Aggiungere l'ambizione dichiarata nel contratto di gestione riguardante lo sviluppo di una strategia originale che consiste nel reinserire i disoccupati di lungo periodo nel mercato del lavoro, favorendo la strategia “Job First”, strumenti/metodologie originali e l'uso di partner appropriati.

6. . Cosa state facendo (quali strumenti, metodi, strategie, reti) per sostenere un mercato del lavoro più verde? Quale può essere il contributo dei PES in questa transizione? Quali sono le esigenze specifiche che potreste avere a questo proposito?

Forem dispone di 2 centri di competenza Ambiente e Settori Verdi che offrono formazione “verde” (riciclaggio dei rifiuti, manutenzione degli spazi verdi, energie rinnovabili...).

Percorsi previsti da Forem:



- Identificazione delle professioni in carenza e delle funzioni critiche di cui il fattore "ecologico" sarebbe responsabile;
- Sviluppare un sistema di monitoraggio per i "green jobs" e le competenze "green";
- Aumentare la consapevolezza tra i cercatori di lavoro riguardo ai nuovi modelli economici (economia circolare, circuiti brevi, ...);
- Elencare le offerte di lavoro per avere senso per la generazione attuale: offerte "green";
- Identificare nuovi lavori (costruzione di edifici a basso consumo energetico, ristrutturazione di edifici esistenti, gestione dei rifiuti, conservazione della biodiversità, ecc.) e integrare moduli brevi e interdisciplinari nei curricula dei tirocinanti.

7. Nei vostri servizi applicate un approccio universale o orientamento e consulenza su misura per target specifici (vulnerabili o altri target prioritari nella vostra zona)? Si prega di spiegare brevemente e mettere in evidenza cosa potrebbe aiutare a migliorarli.

Forem attua un nuovo sistema di supporto per i cercatori di lavoro chiamato « Accompagnement adapté » (Supporto su misura). L'obiettivo generale di questo nuovo sistema è fornire a ciascuna persona un supporto specifico e personalizzato per trovare un lavoro che corrisponda al proprio progetto di vita, al fine di fornire meglio alle aziende i talenti di cui hanno bisogno oggi e domani... e così contribuire allo sviluppo della Wallonia. Questa nuova strategia di supporto si basa principalmente sulla digitalizzazione ed è declinata in 4 tipi:

• Supporto digitale

Questo supporto digitale sarà particolarmente adattato ai disoccupati autonomi dal punto di vista digitale, vicini al mercato del lavoro, e questo supporto sarà sufficiente per la maggior parte di loro per trovare un lavoro.

- Supporto digitale HR (e-counseling)

L'e-counseling è un metodo di supporto che combina l'uso autonomo dei servizi online di Forem da parte del disoccupato con interazioni umane a distanza.

• Supporto settoriale

Questo supporto è rivolto anche ai disoccupati il cui progetto professionale è legato a un settore ben identificato e che possiedono competenze che possono essere utilizzate direttamente (o attraverso un'adeguata formazione) sul mercato del lavoro.

• Supporto socio-professionale

I disoccupati vengono seguiti da team multidisciplinari specializzati, che riuniscono diverse competenze destinate a gruppi vulnerabili.

Il processo di supporto sarà più lungo rispetto agli altri metodi di supporto, con contatti più regolari.

8. Nella tua esperienza, o secondo studi effettuati nel tuo paese, quale è la percezione dei servizi pubblici per l'impiego (PES) da parte degli utenti (disoccupati, aziende, ma anche altri attori) e quali questioni specifiche, strumenti, possono aiutarti a migliorare la visibilità e la reputazione?

Le nostre indagini annuali sulla soddisfazione (svolte per telefono) forniscono un riscontro sulle percezioni degli utenti.

I cittadini attribuiscono un punteggio complessivo di 7,7/10 ai servizi ricevuti nel 2023. Il supporto ai disoccupati riceve un punteggio di soddisfazione di 7,6/10. La formazione per i disoccupati ottiene un punteggio di 7,8/10. Le aziende ci danno un punteggio di 7,5/10 nel 2023 per i servizi di cui hanno beneficiato (supporto al reclutamento, consulenze sui programmi di incentivazione, ecc.). Anche se le aziende segnalano difficoltà nel reclutamento, l'assistenza del consulente è molto apprezzata (8,5/10), così come la selezione dei profili che potrebbero soddisfare le loro esigenze di reclutamento.





9. Qual è la comunicazione interna (organizzativa) ed esterna per i disoccupati, le aziende e gli altri stakeholder (intermediari, altri attori del mercato del lavoro)? Quali strategie state attualmente implementando, quali canali utilizzate, come affrontate l'inclusione? Quali sono i punti deboli / le necessità delle attuali strategie di comunicazione?

La strategia di comunicazione del Forem si basa sulla complementarità delle azioni rivolte ai diversi gruppi target. Per ogni azione, ci assicuriamo di informare prioritariamente i membri del personale, poiché sono loro a essere in contatto con gli utenti su base quotidiana. Comuniciamo direttamente a tutti i membri del personale o tramite la direzione, attraverso la diffusione delle informazioni. Per quanto riguarda la comunicazione verso



Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC) Spain

1. Caratteristiche principali del mercato del lavoro nella tua area (occupazione, disoccupazione, settori, ecc., in particolare la disoccupazione giovanile strutturale) e principali sfide o priorità da affrontare.

Il sondaggio sulla Popolazione Attiva Economicamente (EPA) per il quarto trimestre del 2023 stima la popolazione attiva catalana in 4.082.900 persone (61,8% della popolazione di 16 anni e oltre). Di queste, 3.716.600 sono occupate (il 56,4% della popolazione di 16 anni e oltre) e 366.300 sono disoccupate e attivamente in cerca di lavoro (8,9% della popolazione attiva), rappresenta il tasso di disoccupazione più basso per un quarto trimestre dal 2008.

Per sesso, nel quarto trimestre del 2023 il tasso di attività delle persone di sesso maschile era del 66,27% mentre quello delle persone di sesso femminile era del 57,94%.

Per quanto riguarda la fascia di età, il tasso di disoccupazione delle persone di età inferiore ai 25 anni era del 24,82%, mentre quello dei gruppi di persone tra i 25 e i 54 anni e di quelle di 55 anni e oltre era rispettivamente del 7,11% e dell'8,23%. Alla fine del 2023,

Riguardo alle attività precedenti, il 22,8% dei disoccupati afferma di non aver mai lavorato prima, mentre questa percentuale raggiunge solo il 5,4% tra le persone di età pari o superiore ai 30 anni.

2. Organizzazione e struttura dei servizi per i disoccupati (con un focus sui giovani) e le aziende, che tipo di pratiche/ conoscenze o esperienze sarebbero utili per il tuo contesto?

I servizi pubblici offerti dal SOC sono descritti nell'articolo 16 della Legge 13/2015:

- a) Orientamento professionale.
- b) Gestione dell'inserimento nel mercato del lavoro.
- c) Formazione professionale.
- d) Promozione dell'occupazione.
- e) Assistenza alle aziende.
- f) Promozione della creazione di posti di lavoro e dello sviluppo economico locale e promozione delle assunzioni.
- g) Promozione dell'imprenditorialità e dell'autoimpiego.
- h) Promozione della mobilità geografica.

Ci sono diversi aspetti che ci piacerebbe affrontare, come la relazione tra i PES e le aziende per migliorare la copertura delle posizioni vacanti o conoscere formule per una collaborazione diretta con le aziende per anticipare i cambiamenti nel mercato del lavoro; il ruolo dei diversi attori nel sistema occupazionale nella costruzione di piani strategici per l'occupazione dal basso; o identificare programmi specifici di successo per i giovani, tra le altre questioni.

3. Come ha adattato il PES i suoi servizi alla transizione digitale, in che modo i servizi, la comunicazione e le risorse sono cambiate grazie alla digitalizzazione dei servizi pubblici (servizi online) e quale è la conseguenza in termini di qualità, accessibilità, cosa può aiutarti a migliorare questo processo (formazione di operatori, cittadini, aziende, ecc.)?

Il SOC sta portando avanti la sua transizione digitale attraverso un modello composto da quattro assi: un nuovo modello di governance dei dati, un modello di trasformazione dei sistemi informativi e interoperabilità dei sistemi informativi.



Il nuovo modello di governance dei dati si basa sulla digitalizzazione, profilazione, storia lavorativa unica e governance dei dati. Il modello di transizione dei sistemi informativi si basa su un piano dei sistemi informativi, risorse e relazione virtuale con gli utenti.

Attualmente siamo in un periodo di transizione per adattare digitalmente i servizi offerti dal PES; trasformando i servizi in presenza in formato online; potenziando i servizi web; e comunicando meglio attraverso i social media.

Nei servizi ai cittadini, l'obiettivo è sviluppare profili individualizzati, facilitare consulenze continuative e tutoraggio individualizzato, aumentare i programmi di formazione a distanza e sviluppare registri di lavoro unici.

A livello aziendale, la transizione digitale deve permettere la gestione digitale delle offerte presentate, una facilitazione delle informazioni e consulenze sulle assunzioni e misure di supporto, migliore informazione e supporto nei processi di reclutamento, comunicazione e procedure legali per le assunzioni, e una migliore promozione delle iniziative imprenditoriali.

A livello organizzativo interno, la transizione digitale mira a consentire l'omogeneizzazione di ordini e avvisi, la semplificazione e digitalizzazione dei processi di verifica e giustificazione e la revisione del modello di valutazione.

C'è ancora molta strada da fare per raggiungere un alto livello di erogazione dei servizi online, date le differenze digitali tra i disoccupati.

4. Reti e relazioni con i principali attori, players e altri attori del mercato del lavoro, descrivi i punti di forza e le debolezze che potremmo affrontare nel progetto.

Abbiamo una buona relazione con gli attori più importanti a livello regionale, poiché fanno parte della struttura di gestione del PES. Tuttavia, ci sono debolezze nella costruzione di un consenso nella definizione di strategie a un livello territoriale inferiore nella regione. Le reti di partner locali non sono sempre forti, il che rende difficile accordarsi sulla necessità di costruire piani strategici per l'occupazione nei territori locali. D'altra parte, l'eccessiva burocratizzazione delle procedure amministrative per il finanziamento dei progetti di lavoro genera sfiducia e lentezza, soprattutto tra le aziende.

5. Cosa state facendo (quali strumenti, metodi, strategie, reti) per sostenere un mercato del lavoro più verde? Quale può essere il contributo del PES in questa transizione? Quali sono i bisogni specifici che potreste avere in tal senso?

Per raggiungere un mercato del lavoro più verde, diamo priorità a specializzazioni di formazione legate alla sostenibilità e quindi formiamo i disoccupati in competenze in, ad esempio, energie rinnovabili, economia circolare, efficienza energetica, mobilità sostenibile, ecc. D'altra parte, promuoviamo progetti a livello locale per favorire la trasformazione dei modelli produttivi più sostenibili dal punto di vista ambientale.

Il PES dà priorità a questi progetti per finanziare piani di formazione attuati da centri di formazione professionale e finanziare progetti di occupazione locale.

6. Nei vostri servizi applicate un approccio universale o orientamento e consulenza su misura per target specifici (vulnerabili o altri target prioritari nella vostra area)? Si prega di spiegare brevemente e evidenziare cosa potrebbe aiutare a migliorarli.

Diamo priorità ai territori con una concentrazione di candidati più vulnerabili o con maggiore difficoltà di accesso al mercato del lavoro. In questo senso, offriamo linee di aiuto per sviluppare piani strategici che abbiano una visione complessiva dell'intervento su persone, territori e aziende.



D'altra parte, il PES sviluppa programmi specifici per gruppi vulnerabili come donne con difficoltà speciali, immigrati, disoccupati di lungo periodo, giovani che hanno abbandonato la scuola, persone con basse qualifiche, ecc. Questi programmi sono fondamentalmente orientati all'orientamento professionale, alla formazione professionale e all'esperienza lavorativa attraverso incentivi all'assunzione.

Sarebbe utile per noi comprendere meglio e condividere esperienze su politiche o programmi di successo in altre regioni europee. Apprendere altri modi per affrontare i problemi del mercato del lavoro ci aiuta a migliorare continuamente l'efficienza delle funzioni del PES e quindi a migliorare la sua efficienza e la percezione del servizio pubblico da parte di individui e aziende.

7. Secondo la tua esperienza, o in base a studi condotti nel tuo paese, quale è la percezione del PES da parte degli utenti (disoccupati, aziende, ma anche altri attori) e quali questioni specifiche, strumenti, possono aiutarti a migliorare la visibilità e la reputazione?

I nostri studi indicano generalmente che la percezione delle persone è positiva, ma c'è margine di miglioramento.

Nel 2021 è stata effettuata la valutazione dei servizi degli Uffici di Collocamento da parte dei candidati e delle aziende che offrono lavoro. I risultati mostrano che la valutazione del servizio degli Uffici di Collocamento da parte degli utenti è complessivamente positiva, ma fino al 32% degli intervistati si dichiara poco o affatto soddisfatto. Gli aspetti meglio valutati sono stati l'attenzione personale ricevuta (sia di persona che telefonicamente) e la qualità delle strutture.

Il numero di offerte di lavoro è, insieme all'offerta di corsi di formazione, l'aspetto peggio valutato del servizio. Tra quelli che hanno usufruito del servizio di orientamento, la valutazione è positiva (79% sono abbastanza o molto soddisfatti) e solo il 18% considera il servizio poco utile. Si evidenzia che tutti gli aspetti sono stati valutati sopra il 7 e sono migliorati rispetto agli anni precedenti, con particolare riferimento alla professionalità del consulente, all'identificazione di possibili miglioramenti da apportare e al tempo dedicato. Si può notare come la soddisfazione per gli aspetti correlati alle fasi precedenti e all'accesso sia generalmente inferiore rispetto a quella che riguarda gli aspetti della fornitura di servizi personalizzati.

Un cambiamento notevole si riscontra nel modo in cui le aziende utilizzano il servizio SOC: da un modello essenzialmente in presenza, si è spostato verso un modello preferibilmente decentralizzato, privilegiando il web, il lavoro attivo o tramite un gestore.

In generale, il servizio è valutato in modo positivo, con valori medi superiori a 7 (su una scala da 0 a 10) nella maggior parte degli aspetti del servizio in presenza, mentre viene data una valutazione meno positiva al servizio online. Si evidenziano i seguenti aspetti meglio valutati: l'attenzione personale ricevuta, la risoluzione delle richieste, la gestione effettuata dall'ufficio e i tempi di attesa.

8. Quali sono le modalità di comunicazione interna (organizzativa) ed esterna per i disoccupati, le aziende e altri stakeholder (intermediari, altri attori del mercato del lavoro), quali strategie state attualmente implementando, quali canali utilizzate, come affrontate l'inclusione? Quali sono le carenze / necessità delle attuali strategie di comunicazione?

Le nuove tecnologie ricoprono un ruolo molto importante nella comunicazione con i disoccupati e le aziende (soprattutto i social network). Anche se si stanno affrontando importanti sfide comunicative, è necessario completare questa transizione con procedure agili per i cittadini. Verso l'amministrazione e dalle aziende verso l'amministrazione. La comunicazione interna sta migliorando grazie alla condivisione di informazioni e alla diffusione attraverso webinar, ed è necessario risvegliare internamente l'organizzazione orientata ai dati.

La comunicazione interna nel SOC avviene tramite strumenti informatici che ci permettono di effettuare comunicazioni personali (come posta elettronica, riunioni con Teams, webinar, ecc.) e comunicazioni di massa



(tramite l'Intranet). La comunicazione esterna avviene tramite i social network ufficiali e partecipando a fiere regionali in tutta la Catalogna. D'altra parte, la comunicazione con gli intermediari avviene tramite riunioni tenute dalle unità competenti e a seconda delle necessità di ciascuno.

La principale carenza del SOC in termini di comunicazione è che le persone non sono pienamente consapevoli di ciò che facciamo e di quanto possiamo offrire loro. Il SOC viene spesso confuso con il SEPE (il PES statale che eroga sussidi di disoccupazione) e informare i cittadini sui nostri servizi e sui poteri che hanno è una necessità.



Helsingin Työllisyyspalvelut (Helsinki Employment Services) Finland

1. Principali caratteristiche del mercato del lavoro nella tua area (occupazione, disoccupazione, settori, ecc., in particolare disoccupazione giovanile strutturale) e principali sfide o priorità da affrontare.

La situazione del mercato del lavoro nella regione di Helsinki è diventata più sfidante nel corso degli anni. I livelli di occupazione erano ai massimi storici del XXI secolo nella prima metà del 2023, ma da allora la situazione ha preso una piega più difficile. La principale sfida riguarda la disoccupazione strutturale. I principali fattori di domanda di lavoro sono attualmente i settori IT, commerciale e dei servizi. C'è una grave carenza di candidati qualificati nei settori sanitario e dell'infanzia. Una sfida è anche la recessione in corso nel settore delle costruzioni. Il numero di posizioni lavorative aperte è diminuito di circa il 40% a Helsinki rispetto all'anno precedente.

C'è una sfida in corso a Helsinki e in tutta la Finlandia su come prevenire la marginalizzazione giovanile e la segregazione sociale a partire dall'istruzione primaria di base e garantire l'inclusione e l'inserimento di tutti i giovani nell'istruzione professionale e nell'occupazione. Nei Servizi per l'Occupazione di Helsinki, la disoccupazione giovanile strutturale è una delle nostre priorità strategiche: abbiamo già servizi specifici rivolti a questo gruppo e stiamo attualmente pianificando ulteriori azioni mirate per aumentare l'impatto nell'inclusione sociale e nell'occupazione dei nostri cittadini giovani.

Altre priorità strategiche sono i nuovi clienti e la disoccupazione di lungo periodo. Stiamo cercando di affrontare la sfida della disoccupazione di lungo periodo con servizi e processi specifici. Uno di questi è l'accento sulle misure di prevenzione nel percorso dei servizi dei nostri nuovi clienti, come un processo di avvio intensivo per i nuovi clienti, l'uso del profilo del cercatore di lavoro e l'orientamento verso servizi efficaci (basati su conoscenze?). Secondo i nostri dati, un profilo distintivo di un disoccupato di lungo periodo a Helsinki è quello di un cercatore di lavoro maschio di oltre 50 anni. Analizzando i nostri dati sui profili dei disoccupati di lungo periodo, possiamo affermare che il basso livello di istruzione, le difficoltà di salute e altre sfide nelle situazioni sociali e generali nella vita dei cercatori di lavoro sono spesso alla base della disoccupazione prolungata e dell'incapacità di accedere alla vita lavorativa o ai percorsi educativi.

C'è anche una preoccupazione pubblica riguardo al livello di occupazione e integrazione della popolazione nata all'estero, motivo per cui questo gruppo target è una delle nostre priorità strategiche nei servizi per l'occupazione. Oltre alla disoccupazione giovanile strutturale e all'occupazione della popolazione nata all'estero, abbiamo anche affrontato la priorità strategica di risolvere le sfide di mismatch occupazionale costruendo partenariati più solidi con i datori di lavoro, concentrandosi sull'inizio attivo con i nostri nuovi clienti cercatori di lavoro e, d'altra parte, offrendo servizi mirati ai nostri cercatori di lavoro disoccupati di lungo periodo.

2. Descrizione e quantificazione degli utenti dei vostri servizi (candidati, aziende) e in particolare dei giovani, qual è la % di giovani e i profili generali dei cercatori di lavoro.

Nei Servizi per l'Occupazione di Helsinki ci sono circa 50.680 cercatori di lavoro registrati (11 marzo 2024), di cui 32.300 disoccupati. Ci sono circa 10.500 cercatori di lavoro sotto i 30 anni, di cui 6.600 disoccupati. Ci sono circa 14.800 disoccupati di lungo periodo. Il tasso di disoccupazione di lungo periodo è attualmente del 29,2% su tutti i cercatori di lavoro (45,8% su tutti i disoccupati). La distribuzione di genere tra i disoccupati di lungo periodo è del 59,4% uomini e 40,6% donne.

Non ci sono aziende registrate con i Servizi per l'Occupazione di Helsinki, poiché i servizi per i datori di lavoro rimangono ancora sotto l'agenzia statale TE-office (servizi per l'occupazione del governo) fino alla fine del 2024.



3. . Organizzazione e struttura dei servizi per i cercatori di lavoro (focalizzandosi sui giovani) e le aziende, quale tipo di pratica/conoscenze o esperienze sarebbe utile per il tuo contesto?

Dalla primavera del 2022, la Finlandia ha un modello di servizio nazionale per i cercatori di lavoro definito dalla legge sui servizi pubblici per l'impiego. Gli aspetti chiave di questo modello sono il supporto attivo e coerente ai cercatori di lavoro attraverso contatti regolari e servizi personalizzati, oltre a incoraggiare i cercatori di lavoro a cercare attivamente lavoro di propria iniziativa.

Dal 2021, i Servizi per l'Occupazione di Helsinki sono stati istituiti come uno dei progetti pilota del governo locale sull'occupazione. L'obiettivo di questi progetti pilota è rafforzare il ruolo dei governi locali come organizzatori dei servizi per l'occupazione e sfruttare il già esistente forte sistema di rete che i comuni hanno con i soggetti interessati all'occupazione (istituti educativi, settore sociale, ecc.). I progetti pilota del governo locale sull'occupazione sono iniziati il 1 marzo 2021 e termineranno il 31 dicembre 2024. I servizi di impiego municipali stanno attualmente preparando la riforma dei servizi per l'occupazione 2024, che prevede un trasferimento permanente dei servizi governativi per l'occupazione ai comuni.

I Servizi per l'Occupazione di Helsinki hanno organizzato un servizio clienti per i cercatori di lavoro basato sulle esigenze prioritarie dei clienti nel loro percorso verso l'occupazione: i gruppi target strategici sono cittadini di origine straniera con bisogno di programmi di integrazione e lingua, clienti con necessità di un approccio multidisciplinare per affrontare problemi di salute e/o sociali che ostacolano l'occupazione, e clienti con bisogno di coaching professionale o sviluppo delle competenze. Recentemente, l'attenzione strategica è stata spostata anche verso lo sviluppo di modelli di servizio efficaci per i nuovi cercatori di lavoro, al fine di prevenire il prolungarsi della disoccupazione e intensificare il collocamento rapido per i cercatori di lavoro il cui profilo di competenze corrisponde alle esigenze del mercato del lavoro.

4. Come ha adattato i propri servizi la PES alla transizione digitale, in che modo sono cambiati i servizi, la comunicazione e le risorse grazie alla digitalizzazione dei servizi pubblici (servizi online) e quale è una conseguenza in termini di qualità, accessibilità, cosa può aiutarti a migliorare questo processo (formazione di operatori, cittadini, aziende, ecc.)?

I servizi del comune di Helsinki sono disponibili in modo completo in forma digitale. I clienti possono gestire gran parte delle loro pratiche ufficiali online, come avviare una ricerca di lavoro, gestire compiti assegnati, integrare un piano di occupazione e comunicare o incontrare uno specialista dell'occupazione. Il principale canale di comunicazione dei servizi per l'occupazione è il sito web. Attraverso i canali digitali, i servizi sono più veloci ed efficienti. I servizi digitali vengono utilizzati in parallelo con il servizio faccia a faccia. La sfida è rappresentata dalle competenze digitali dei clienti, non tutti sono in grado di utilizzare i servizi digitali in modo indipendente. I Servizi per l'Occupazione di Helsinki hanno risposto a questa esigenza organizzando corsi di formazione sulle competenze digitali per i loro clienti. Sono presenti anche specialisti dei servizi per l'occupazione nei punti di servizio per consigliare i clienti sulle transazioni digitali.

5. Reti e relazioni con i principali stakeholder, attori e altri operatori del mercato del lavoro, descrivi i punti di forza e le debolezze che potremmo affrontare nel progetto.

Come attore municipale, la città di Helsinki ha già una vasta rete di attori e collaborazioni sui temi dell'occupazione e del mercato del lavoro. L'obiettivo delle reti e delle collaborazioni già esistenti, come quelle con istituti educativi, settore delle ONG, datori di lavoro e attori statali, è sviluppare ulteriormente il coordinamento e l'efficacia e chiarire l'obiettivo di aumentare l'occupazione in queste reti.

Il principale focus della costruzione di reti legate all'occupazione per la città di Helsinki nel prossimo futuro sarà quello di costruire una rete attiva e partnership con il settore dei datori di lavoro. Importanti priorità di questa cooperazione saranno il collocamento efficiente e la risoluzione dei problemi di disallineamento dell'occupazione, nonché avere un impatto nella costruzione di una cultura occupazionale moderna e attuale



nel mondo di oggi; speriamo di aiutare i datori di lavoro a sviluppare capacità e apertura verso il reclutamento internazionale e multiculturale, nonché a migliorare le opportunità di lavoro parziale e flessibile.

6. Cosa state facendo (quali strumenti, metodi, strategie, reti) per supportare un mercato del lavoro più sostenibile? Quale può essere il contributo della PES in questa transizione? Quali sono i bisogni specifici che potresti avere in questo ambito?

Helsinki collabora con il Helsinki Metropolitan Area Reuse Centre Ltd., un'organizzazione non profit socialmente ed ecologicamente responsabile che promuove l'economia circolare, il riciclo e la responsabilità ambientale. In questa partnership siamo in grado di offrire diverse opportunità lavorative ai clienti cercatori di lavoro tramite metodi di prova lavoro e sovvenzioni per pagare stipendi.

I Servizi per l'Occupazione di Helsinki sono stati attivi anche nel progetto VIHTA - Soluzioni digitali per il lavoro verde. Il progetto si è concentrato sul rafforzamento delle competenze nel lavoro digitale e verde tramite innovazione, facilitazione, design dei servizi e previsione. Le soluzioni digitali sono state sottolineate nell'attuazione del progetto, e il risultato tangibile del progetto è stata una piattaforma di apprendimento digitale aperta. I Servizi per l'Occupazione e il progetto Vihta hanno anche organizzato un evento formativo per gli specialisti del lavoro al fine di aumentare la consapevolezza dei cambiamenti del mercato del lavoro dovuti alla transizione doppia e di sottolineare la loro capacità di offrire orientamenti verso posti di lavoro più sostenibili.

Nonostante queste azioni già intraprese per supportare un mercato del lavoro più ecologico, Helsinki riconosce che abbiamo ancora molto da imparare e da fare quando si tratta di trovare soluzioni concrete, specialmente per affrontare la sfida di abbinare le competenze dei cercatori di lavoro con le crescenti necessità di competenze dei datori di lavoro legate alla transizione ecologica. La PES può svolgere un ruolo cruciale nello sviluppo di percorsi formativi efficaci per i cercatori di lavoro al fine di acquisire le competenze necessarie per la transizione ecologica e per allineare queste competenze con le esigenze dei datori di lavoro. La PES ha una rete adatta di istituti educativi e servizi municipali per questo. In un prossimo futuro, i Servizi per l'Occupazione di Helsinki si assumeranno anche la responsabilità di tutta la cooperazione con i datori di lavoro in ambito occupazionale. Ciò, a sua volta, migliorerà il potenziale della PES di intensificare il matching efficiente e agile delle giuste competenze con le giuste opportunità lavorative.

7. Nei tuoi servizi applichi un approccio universale o un orientamento e consulenza su misura per target specifici (vulnerabili o altre priorità nella tua area)? Spiega brevemente e sottolinea cosa potrebbe aiutare a migliorarli.

Nei Servizi per l'Occupazione di Helsinki abbiamo riconosciuto gruppi target specifici e percorsi di servizio mirati basati sulle esigenze e le circostanze dei cercatori di lavoro, ad esempio supporto per l'integrazione e la formazione linguistica come parte delle prove lavorative, formazione sui servizi digitali per i gruppi di target a bassa qualificazione e ricerca di opportunità di lavoro parziale e flessibile per i cercatori di lavoro con diagnosi di salute che influenzano la loro ricerca di lavoro.

In futuro, è importante sviluppare ulteriormente una comprensione migliore delle necessità dei cercatori di lavoro e rafforzare un approccio orientato al cliente nei servizi per l'occupazione. Recentemente abbiamo affinato il nostro focus strategico su diversi gruppi target per creare un approccio più su misura ai processi dei servizi per l'occupazione, basato sulle esigenze e prospettive dei gruppi target. L'obiettivo di questo lavoro è riconoscere e prevenire meglio i fattori di rischio che predicono la marginalizzazione dei cercatori di lavoro dalla società e quindi potrebbero portare a lunghi periodi di disoccupazione.

8. Nella tua esperienza, o secondo studi condotti nel tuo paese, quale è la percezione della PES secondo gli utenti (cercatori di lavoro, aziende, ma anche altri attori) e quali questioni specifiche, strumenti, potrebbero aiutarti a migliorare la visibilità e la reputazione?



I Servizi Pubblici per l'Occupazione hanno avuto una reputazione leggermente burocratica sia da parte dei cercatori di lavoro che dei datori di lavoro. Da parte dei cercatori di lavoro, la reputazione è legata al compito della PES di gestire i benefici di occupazione, le cui regole sono talvolta considerate bizantine. D'altro canto, la reputazione da parte dei datori di lavoro è stata influenzata soprattutto dai programmi di ricerca di lavoro forzati e dalle percepite candidature inutili a offerte di lavoro. D'altra parte, la PES è applaudita per la funzionalità del suo database di offerte di lavoro. Inoltre, le possibilità complete di sviluppo delle competenze e di reclutamento assistito di manodopera qualificata da parte dei datori di lavoro sono ben accolte. Offrire servizi riguardanti, ad esempio, le transizioni digitali ed ecologiche influenzerebbe sicuramente la percezione pubblica della PES in modo positivo.

9. Com'è la comunicazione interna (organizzativa) ed esterna per i cercatori di lavoro, le aziende e altri stakeholder (intermediari, altri attori del mercato del lavoro), quali strategie stai attualmente implementando, quali canali utilizzi, come affronti l'inclusione? Quali sono le carenze / necessità delle attuali strategie comunicative?

Attualmente, il focus nella comunicazione esterna è informare i cercatori di lavoro sui diversi servizi e atti per l'occupazione che sono disponibili per loro, come formazione, eventi, istruzione tramite il nostro sito web, canali di social media (FB, IN, LinkedIn), email, newsletter, SMS e vari eventi. Le carenze della strategia di comunicazione esterna sono la mancanza di buoni dati sui clienti e di preferenze per indirizzare i messaggi e di buoni strumenti. Pertanto, non possiamo misurare l'efficacia della comunicazione. La comunicazione per altri stakeholder avviene principalmente tramite incontri, gruppi di lavoro e team. Attualmente stiamo pianificando una strategia comunicativa per i clienti datori di lavoro, poiché questo gruppo di clienti diventerà la nostra responsabilità e parte delle nostre funzioni nel 2025. Un'altra carenza è anche la mancanza di risorse nel team comunicazioni, che talvolta causa sfide, ad esempio, nella produzione di contenuti.



Agencia para el Empleo de Madrid (Spain) Agenzia per l'Impiego di Madrid (Spagna)

1. Caratteristiche principali del mercato del lavoro nella tua area (occupazione, disoccupazione, settori, ecc., in particolare la disoccupazione giovanile strutturale) e principali sfide o priorità da affrontare.

A livello regionale della Comunità di Madrid (dati del 4° trimestre 2022), il tasso di disoccupazione totale è dell'11,5%, uomini 9,3%, donne 13,5%.

La disoccupazione tra i giovani sotto i 25 anni è del 31,0%, maschi 35,5%, femmine 25,6%.

Nella città di Madrid (dati del 4° trimestre 2022), su una popolazione totale di 3.305.408, il numero di disoccupati è 148.294, equivalente a un tasso di disoccupazione del 10,90%, 8,39% per gli uomini e 13,38% per le donne.

Il tasso di disoccupazione per i sotto 25 è del 26,35%, 24,69% per gli uomini e 27,76% per le donne.

Il tasso di disoccupazione tra la popolazione straniera è del 17,11%, 8,08% per gli uomini e 25,32% per le donne.

Sfide da affrontare:

La pandemia globale di Covid-19 ha causato un impatto negativo molto intenso sull'economia nel complesso e in particolare su alcuni settori produttivi come l'edilizia e i servizi.

Tra le sfide da affrontare attraverso le politiche occupazionali ci sono le seguenti:

- Il divario digitale in termini di accesso alla tecnologia.
- L'alta disoccupazione giovanile è ancora uno dei tassi più alti in Europa.
- Il divario di genere nell'accesso all'occupazione, dove le donne sono quasi tre punti indietro rispetto agli uomini.
- La differenza nell'accesso all'occupazione a seconda dei quartieri di residenza, che in alcuni casi è doppia tra i quartieri più avvantaggiati e quelli più svantaggiati.

2. Descrizione e quantificazione degli utenti dei tuoi servizi (cercatori di lavoro, aziende), in particolare dei giovani, qual è la % di giovani e i profili generali dei cercatori di lavoro.

Alcuni dati sull'attività dell'AE:

- Persone informate sulle risorse per l'impiego: 171.061, di cui in attenzione diretta 74.710, 59,3% donne.
- Partecipanti a programmi di formazione e apprendistato, sotto i 30 anni: 295
- Partecipanti a programmi di attivazione con tirocini, sotto i 30 anni: 149
- Partecipanti a programmi di formazione e apprendistato, sopra i 30 anni: 835
- Partecipanti a programmi di riattivazione, sopra i 30 anni: 551
- Partecipanti a programmi di riattivazione e inserimento nel mercato del lavoro, sopra i 45 anni: 214
- Posti offerti in laboratori di formazione e occupazione: 454
- Contatti di intermediazione con le aziende: 5.226
- Candidati inviati a processi di selezione: 14.514, 54% donne
- Partecipazione a eventi e iniziative: 5.447
- Persone consigliate sull'autoimprenditorialità: 720, 58% donne

3. Organizzazione e struttura dei servizi per i cercatori di lavoro (concentrazione sui giovani) e le aziende, che tipo di pratiche/conoscenze o esperienze potrebbero essere utili per il tuo contesto?

L'Agenzia per l'Impiego di Madrid ha 9 uffici per disoccupati, dove vengono forniti orientamenti e prospettive lavorative, e 10 centri di formazione professionale.



Le attività svolte dall'AE sviluppano azioni e misure per orientare, impiegare e formare i disoccupati per migliorare le loro opportunità di accesso al mercato del lavoro, sia come dipendenti che come autonomi.

Ad esempio, le azioni di formazione professionale per l'occupazione sono finanziate per i giovani registrati come beneficiari nel Fascicolo Nazionale della Garanzia Giovani, al fine di migliorare la loro inserzione nel mercato del lavoro e ridurre il divario digitale. In questo senso, esiste un programma di attivazione professionale per giovani disoccupati di lungo termine che unisce la formazione in competenze trasversali con tirocini in diverse aree del comune.

Per quanto riguarda le aziende, c'è un'unità di intermediazione specifica che lavora per definire le esigenze di assunzione, sviluppare profili e selezionare candidati.

L'agenzia si occupa anche della progettazione di corsi allineati con le esigenze delle aziende, permettendo così una formazione più adattata alle competenze richieste dal mercato e quindi una maggiore inserzione lavorativa.

4. Come ha adattato i suoi servizi la PES alla transizione digitale, come sono cambiati i servizi, la comunicazione e le risorse grazie alla digitalizzazione dei servizi pubblici (servizi online) e quale è una conseguenza in termini di qualità e accessibilità, cosa può aiutarti a migliorare questo processo (formazione degli operatori, cittadini, aziende, ecc)?

Fin dall'inizio della pandemia, l'AE era consapevole dell'esigenza di garantire attenzione ai propri utenti, poiché il servizio stava cominciando a configurarsi come un servizio essenziale per la ripresa del mercato del lavoro.

Per questo motivo, l'Agenzia ha avviato un processo di trasformazione dal tradizionale servizio di persona a un modello di servizio che garantisse il normale funzionamento del servizio pubblico per i cittadini.

In questo senso, i contenuti e gli strumenti diagnostici sono stati adattati a formati digitali per la disponibilità online e lo sviluppo virtuale.

D'altra parte, la digitalizzazione di molti corsi ha reso possibile agire sul divario digitale e aumentare l'offerta formativa.

In questo contesto, situata in uno dei quartieri di Madrid più colpiti da alta disoccupazione, vulnerabilità sociale e elevati tassi di abbandono scolastico—San Blas— l'Agenzia per l'Impiego di Madrid ha inaugurato all'inizio del 2023 il Campus Digitale di San Blas. Il Campus Digitale è dedicato a promuovere un ambiente favorevole all'attivazione e al miglioramento dell'occupabilità attraverso la trasformazione digitale, l'innovazione e l'utilizzo competente degli ambienti digitali in preparazione al lavoro. Di conseguenza, i giovani formati presso il Campus sono pronti a diventare candidati ideali per qualsiasi azienda nel settore digitale, con il vantaggio di essere senza costi. Allo stesso tempo, questa iniziativa fornisce a Madrid un centro di riferimento per la formazione in competenze digitali adattate all'occupabilità.

5. Reti e relazioni con i principali stakeholder, attori e altri operatori del mercato del lavoro, quali sono i punti di forza e quali debolezze potremmo affrontare nel progetto.

L'AE collabora con molte organizzazioni, università, aziende, enti del terzo settore e altre amministrazioni per offrire un servizio migliore ai cittadini.

Questa collaborazione si traduce in accordi con organizzazioni che operano nel campo per offrire o sostenere determinati servizi di formazione e occupazione per gruppi specifici.

All'interno dello stesso Comune, c'è collaborazione con i servizi sociali per promuovere l'inclusione di gruppi a rischio di esclusione.

È stato anche firmato un accordo di collaborazione con l'amministrazione regionale (Comunità di Madrid) per condividere informazioni e risorse.

La sfida è trovare modalità di coordinamento per condividere risorse e informazioni e evitare duplicazioni per garantire un uso efficiente di queste risorse.



6. Cosa stai facendo (quali strumenti, metodi, strategie, reti) per supportare un mercato del lavoro più verde? Quale può essere il contributo della PES in questa transizione? Quali sono le esigenze specifiche che potresti avere a questo proposito?

A questo proposito, l'AE, in collaborazione con alcune entità private, ha affrontato due tipi di programmi: quelli che si concentrano sulla creazione di curricula formativi nelle occupazioni emergenti legate all'ecologia e alla sostenibilità e, dall'altro lato, la riqualificazione delle persone disoccupate per acquisire le competenze richieste da queste nuove professioni.

Guardando al futuro, è necessario avere intelligenza sulle competenze che ci consenta di conoscere in anticipo quali saranno le future occupazioni in questi settori e quali competenze saranno richieste.

7. Nei tuoi servizi applichi un approccio universale o un orientamento e consulenza su misura per obiettivi specifici (vulnerabili o altri obiettivi prioritari nella tua zona?) per favore spiega brevemente e evidenzia cosa potrebbe aiutare a migliorarli.

In generale, l'AE lavora con un approccio universale, i suoi servizi sono disponibili per tutti i cittadini disoccupati; tuttavia, per determinati gruppi e in virtù di accordi di collaborazione con entità che operano nel campo, vengono sviluppati alcuni programmi per gruppi specifici.

C'è grande difficoltà nell'integrare determinati gruppi nel mercato del lavoro: gli over 45, le donne, i giovani, i migranti, le persone con disabilità, ecc. È necessario sensibilizzare le aziende in merito. L'AE lavora con le aziende per stabilire collegamenti per aprire offerte di lavoro a questi gruppi vulnerabili.

8. Nella tua esperienza, o secondo studi condotti nel tuo paese, quale è la percezione dei servizi pubblici per l'occupazione (PES) da parte degli utenti (cercatori di lavoro, aziende, ma anche altri attori) e quali questioni specifiche, strumenti, possono aiutarti a migliorare la visibilità e la reputazione?

C'è una grande confusione tra le diverse amministrazioni, regionali e locali, soprattutto quando offrono gli stessi servizi. D'altra parte, i servizi pubblici per l'impiego gestiscono una percentuale molto piccola delle offerte di lavoro prodotte, il che ostacola l'efficacia della loro attività. È necessario promuovere i servizi, utilizzando tutti i canali disponibili, ma allo stesso tempo concentrarsi sulla qualità delle procedure, affinché possano essere percepiti come un servizio di qualità paragonabile a quello offerto dal settore privato.

9. Com'è la comunicazione interna (organizzativa) ed esterna per cercatori di lavoro, aziende e altri attori (intermediari, altri attori del mercato del lavoro), quali strategie stai attualmente implementando, quali canali utilizzi e come ti occupi di inclusione? Quali sono le mancanze / necessità delle attuali strategie di comunicazione?

È fondamentale sviluppare e definire politiche di comunicazione efficienti e ben mirate, capaci di essere efficaci e di contribuire a una migliore conoscenza e valorizzazione dell'istituzione da parte della società. La strategia di comunicazione dell'Agenzia per l'Occupazione (AE) si basa sulle seguenti linee d'azione:

- Creazione, promozione, visibilità e consolidamento del marchio AE de Madrid.
- Creazione di un messaggio comune dell'Agenzia.
- Offerta di informazioni di interesse per utenti e aziende riguardo all'Agenzia, ai suoi servizi, risorse e attività.
- Canalizzazione di opinioni e richieste per conoscere le esigenze degli utenti e del settore imprenditoriale.
- Informare su novità e cambiamenti su questioni di interesse attraverso diversi canali (email, messaggi, ecc.).
- Incentivare la partecipazione attiva degli utenti tramite l'apertura di nuovi canali (social media e portali di lavoro) per creare una comunicazione bilaterale.





- Organizzazione e partecipazione a fiere e eventi.
- Alleanze, partnership e networking con altre entità e istituzioni.
- Analisi del traffico web per valutare i comportamenti degli utenti.
- Sviluppo di campagne di comunicazione specifiche associate a piani o progetti di intervento.



ARTI -AGENZIA REGIONALE PER L'IMPIEGO (Italy)

1. Principali caratteristiche del mercato del lavoro nella tua area (occupazione, disoccupazione, settori ecc., in particolare la disoccupazione giovanile strutturale) e principali sfide o priorità da affrontare.

L'IMMAGINE GENERALE

Nel terzo trimestre del 2022, in Italia, l'impiego di lavoro, misurato dalle ore lavorate, è aumentato del 2,7 percento rispetto al corrispondente trimestre del 2021 ed è rimasto stabile rispetto al trimestre precedente; nello stesso periodo, il PIL è cresciuto dello 0,5 percento in termini ciclici e del 2,6 percento in termini di tendenza. In Toscana, il numero totale di persone occupate è cresciuto del 6,1 percento su base annuale e dello 0,9 percento rispetto al trimestre precedente, un cambiamento decisamente inferiore a quello registrato tra il secondo e il primo trimestre, segnalando un rallentamento nel ritmo di crescita. Gli avviamenti tra luglio e settembre mostrano, infatti, una riduzione su base annua e le variazioni trimestrali nel numero, destagionalizzato, di dipendenti mostrano una riduzione progressiva dall'1,4% nel primo trimestre allo 0,7 nel terzo, con un valore negativo per il lavoro a tempo determinato. Tuttavia, c'è stata una netta riduzione del numero di disoccupati, -36 mila, e del tasso di disoccupazione, dal 7,1% nel terzo trimestre del 2021 al 4,8%. Anche la quota dei cosiddetti scoraggiati si riduce notevolmente, e la partecipazione al mercato del lavoro delle donne aumenta. La domanda di forza lavoro impiegata ha favorito l'occupazione stabile principalmente attraverso trasformazioni contrattuali, 39 mila tra gennaio e settembre, il valore più alto dal 2009. Tutti i settori, con l'eccezione del credito, mostrano variazioni positive su base annua. I settori della concia, calzature e marmo non hanno ancora recuperato i livelli pre-Covid.

TOSCANA

La Toscana ha ora recuperato il livello di occupazione pre-Covid 19; infatti, nel terzo trimestre del 2022, stimato da IRPET sui dati ISTAT, la Toscana mostra un recupero del livello di occupazione rispetto allo stesso periodo del 2021 (+53 mila occupati, ovvero +4,3%) e +0,7% rispetto al primo trimestre del 2022 (9 mila), sebbene le opportunità di lavoro create siano principalmente a breve termine. La nostra regione mostra, nel panorama nazionale, tassi di occupazione più elevati e tassi di disoccupazione più bassi, per quasi tutti i gruppi socio-demografici della popolazione. Tuttavia, essendo parte del sistema paese, la Toscana condivide alcuni punti critici con l'Italia, che emergono soprattutto quando viene confrontata con i paesi più sviluppati del Nord Europa. Distinguendo tra tendenze medio-lunghe e caratteristiche dell'occupazione.

Per quanto riguarda i giovani, ogni 100 under 30 che cercano lavoro, 6 non riescono a trovarlo, pertanto sono disoccupati. Inoltre, ci sono il 4% di giovani scoraggiati che hanno smesso di cercare lavoro perché convinti di non trovarlo. In aggiunta a questi due componenti, c'è quella più debole rappresentata da coloro che né cercano né desiderano un lavoro, e quindi sono disimpegnati o puramente inattivi, e rappresentano circa il 6% dei giovani. Complessivamente, il 16% dei giovani fa parte della categoria Neet, cioè ragazzi e ragazze che non studiano, non lavorano e non sono impegnati in corsi di formazione. Due variabili influenzano la quota di Neet: l'abbandono scolastico precoce e la quota di laureati. Ovviamente, la prima variabile aumenta il numero di Neet, mentre la seconda lo contiene (l'incidenza di essere Neet tra i laureati è molto bassa). La Toscana ha un tasso di abbandono precoce in linea con gli obiettivi europei e quindi è in buone condizioni da questo punto di vista, ma meno rispetto alla quota di giovani laureati. Essa ha un tasso di laurea inferiore alla media europea: i 30-34enni in Toscana con un titolo di studio terziario nel 2021 sono il 29 percento, superiore al 27 % dell'Italia, ma inferiore al 41,6% dei 27 paesi dell'UE.

In relazione alla questione di genere, l'occupazione femminile è cresciuta notevolmente nel corso degli anni, ma il tasso di occupazione per le donne è ancora più basso di 14 punti percentuali rispetto a quello degli uomini. Questa differenza è particolarmente alta (-22 punti percentuali) nella fascia d'età 30-39, che corrisponde al periodo delle scelte riproduttive, con un valore del 68% per le donne contro l'89% per gli uomini. Inoltre, le donne soffrono di un problema di concentrazione in alcuni lavori, in particolare nei servizi di



cura e personale, mentre sono sottorappresentate in professioni, al di fuori della pubblica amministrazione, con retribuzioni più elevate e opportunità di carriera.

L'ultima considerazione, più generale, riguarda il tipo di lavoro richiesto dal sistema economico toscano, che prevale, come altrove in Italia, soprattutto nei sistemi di piccole e medie imprese e turistico, professioni qualificate nei servizi (cuochi, camerieri, impiegati alle vendite) e nella manifattura (operai e tecnici della produzione). Il 66% del volume di lavoro è svolto da occupazioni intermedie (impiegati, professioni di servizio qualificate, lavoratori specializzati e operatori di impianti), il 24% da occupazioni non qualificate e il 10% da alte occupazioni (manager, professioni intellettuali e tecniche). Anche la Toscana è ovviamente soggetta alle tendenze di polarizzazione del mercato del lavoro, in cui le professioni intermedie, soprattutto quelle più routinarie, stanno diminuendo e quelle agli estremi opposti della distribuzione relativa stanno crescendo. Dal lato dell'offerta, la maggiore partecipazione di donne e stranieri spiega la crescita di professioni meno qualificate, che procede di pari passo con la crescita dei servizi, che sono spesso servizi personali. Dal lato della domanda, la polarizzazione del mercato del lavoro è stata accentuata con la contrazione del perimetro dell'intervento pubblico e la mercificazione dei servizi a bassa qualifica e basso salario.

In un sistema produttivo come quello toscano, e in molti aspetti anche italiano, la sfida è quella di favorire i processi di innovazione digitale e aggiornamento delle competenze, combinandoli con la valorizzazione delle abilità manuali, destrezza, creatività e originalità tipiche di molte professioni del made in Italy. In altre parole, si tratta di mantenere insieme professioni e competenze con un'impronta tecnologica bassa e alta, introducendo nel primo caso alcuni tassi di innovazione accanto agli elementi di originalità, creatività, know-how, ingegno e intuizione, tipici del nostro DNA.

In ogni caso, nuovi rischi e opportunità si apriranno nei prossimi mesi nel mercato del lavoro. Prima di tutto, perché ogni fase di ripartenza è accompagnata da un potenziale trasferimento di lavoratori tra i settori.

2. Descrizione e quantificazione degli utenti dei vostri servizi (candidati in cerca di lavoro, aziende) e in particolare dei giovani, qual è la percentuale di giovani e i profili generali dei candidati in cerca di lavoro.

Il numero di cittadini registrati nel SIL durante il 2023 ha superato i 153.000.

Nel 2023, il CPI:

- ha assistito 249.239 cittadini

(under 25 anni 27.589, 25-34 anni 37.052, 35-44 anni 29.759, 45-54 anni 31.312, over 55 anni 27.377)

- ha fornito 1.035.008 misure attive del mercato del lavoro (ALMP).

Il CPI ha risposto alle richieste delle aziende, pubblicando sul portale Toscana Lavoro quasi 32.000 offerte di lavoro nel 2023.

3. Organizzazione e struttura dei servizi per i candidati in cerca di lavoro (focalizzandosi sui giovani) e le aziende, quale tipo di pratica/conoscenza o esperienze sarebbero utili per il vostro contesto?

L'ARTI è suddivisa in una struttura di gestione centrale a livello regionale, che sviluppa linee guida e programmi, fornendo supporto e coordinamento, e in strutture periferiche decentralizzate chiamate "Servizi per il Lavoro", che a loro volta sono suddivisi in uffici territoriali organizzati in Centri per l'Impiego (CPI) e Servizi Territoriali e sportelli (54 sedi).

Il CPI fornisce servizi ai cittadini:

- Accoglienza: informazioni sul mercato del lavoro e opportunità di formazione per facilitare la ricerca di occupazione
- Orientamento: consulenza per analizzare le proprie competenze e definire un percorso personalizzato verso il lavoro e/o la formazione
- Diritto all'istruzione: orientamento e supporto ai giovani che escono precocemente dal sistema scolastico per poter scegliere percorsi di formazione o lavoro



- Abbinamento domanda e offerta di lavoro: consultazione e prenotazione online di offerte di lavoro e tirocini
- Tirocini: informazioni sulle opportunità, supporto nella ricerca, attivazione e tutoraggio del tirocinio
- Mediazione linguistico-culturale: informazioni e orientamento per stranieri
- Servizio Eures: informazioni, orientamento e consulenza sulle opportunità di lavoro in Europa; incontro domanda e offerta di lavoro nei paesi che fanno parte dello Spazio Economico Europeo
- Formazione a distanza: supporto all'accesso a strumenti di orientamento e corsi di formazione online; disponibilità di aule attrezzate presso i Punti di Apprendimento Web
- Garanzia Giovani: informazioni e adesione al programma rivolto ai giovani NEET per offrire opportunità di orientamento, formazione e collocamento
- Giovanisì: informazioni sul progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.

Il CPI fornisce servizi alle aziende:

- Informazioni e consulenza su: incentivi, agevolazioni contributive e fiscali per il reclutamento del personale
- Marketing territoriale: attività promozionali dei servizi del CPI basate sull'individuazione delle esigenze aziendali di personale
- Consulenza sull'occupazione
- Tirocini: informazioni e consulenza per l'attivazione dei tirocini, supporto nella ricerca di candidati, stipula dell'accordo e del progetto formativo
- Servizio Eures: supporto e assistenza alle aziende europee in cerca di personale a livello nazionale ed europeo
- Pubblicazione di offerte di lavoro e preselezione di candidati
- Abbinamento domanda/offerta: ricerca del personale con pubblicazione online di offerte di lavoro/tirocini e preselezione di candidati in base ai requisiti.
- Miglioramento della conoscenza del mercato del lavoro riguardante i dipendenti dei PES;
- Aggiornamento dei dipendenti dei PES sulla TRASFORMAZIONE DIGITALE;
- Implementazione di strumenti di innovazione riguardanti i NEET e i disoccupati di lungo periodo (LTU).

4. Come si è adattato il PES ai servizi digitali, come sono cambiati i servizi, la comunicazione e le risorse grazie alla digitalizzazione dei servizi pubblici (servizi online) e qual è una conseguenza in termini di qualità, accessibilità, cosa può aiutarti a migliorare questo processo (formazione per operatori, cittadini, aziende, ecc.)?

I PES in Toscana sono suddivisi in: servizi in presenza realizzati attraverso una rete di servizi e servizi in forma digitale. Nei CPI toscani è possibile effettuare servizi a distanza, come prime registrazioni, percorsi di orientamento, seminari informativi, prenotazioni sul portale per la corrispondenza domanda/offerta e attivazioni di selezione nelle amministrazioni pubbliche. Le aziende possono condurre colloqui di reclutamento e presentazioni aziendali, utilizzando apposite piattaforme telematiche. Per ridurre il divario digitale e facilitare l'accesso ai servizi a distanza, è stata introdotta la figura del facilitatore digitale nel CPI per supportare i cittadini nell'accesso alle piattaforme regionali e nazionali dei servizi per l'impiego.

5. Reti e relazioni con i principali stakeholder, attori e altri operatori del mercato del lavoro, descrivere i punti di forza e le debolezze che potremmo affrontare nel progetto.



Il sistema regionale per le politiche del lavoro e dell'occupazione in Toscana è costituito dalla rete di strutture organizzate, tra cui i 45 CPI, i 6 servizi territoriali e i 3 sportelli di prima accoglienza, per la gestione dei servizi e delle misure attive (54 sedi).

La Regione Toscana definisce le strategie e le politiche per il lavoro e la formazione in linea con le linee guida europee in materia di occupazione.

La Regione, attraverso il sistema regionale delle politiche attive del lavoro, di cui fanno parte le APL e i soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi per l'impiego, opera per rendere effettivo il diritto al lavoro. In questo contesto, il modello toscano delle politiche del lavoro si è sviluppato lungo alcune linee di azione: il potenziamento del sistema di governo del mercato del lavoro; il rafforzamento dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro; la tutela dell'occupazione e del reddito dei lavoratori; lo sviluppo di un modello di governance pubblica, rafforzato da un modello originale di cooperazione con il settore privato.

In questo contesto, il ruolo dell'ARTI è cruciale come collettore tra stakeholder pubblici e privati (fornitori di servizi di formazione, associazioni di datori di lavoro, servizi sociali, ecc.), fungendo da punto di incontro per la condivisione di informazioni, politiche pubbliche riguardanti il lavoro e l'inclusione, strumenti e programmi sul mercato del lavoro regionale e le sue opportunità.

Aumentiamo l'approccio olistico verso i target vulnerabili grazie all'esperienza dello sportello unico.

6. Cosa state facendo (quali strumenti, metodi, strategie, reti) per supportare un mercato del lavoro più verde? Quale può essere il contributo del PES in questa transizione? Quali sono le esigenze specifiche che potreste avere in merito?

Gli investimenti nella green economy saranno il motore principale della ripresa post-pandemia e si prevede che cambieranno radicalmente la nostra economia e società. Per garantire che tale trasformazione sia inclusiva e sostenibile, il PES dovrà essere in grado di mettere in campo nuove soluzioni per aumentare la partecipazione a tutti i livelli, in particolare delle persone più vulnerabili. Il PES sarà sviluppato con una strategia di outreach, nuovi strumenti, reti, formazione e opportunità di lavoro nel segmento dei green jobs. I dipendenti del PES saranno formati e, quindi, meglio preparati per affrontare le necessità occupazionali legate all'economia verde. Il Programma GOL rappresenta un'importante opportunità che l'ARTI sta vivendo, attraverso la costituzione di reti regionali e locali chiamate "patti territoriali" con soggetti pubblici e privati che interpretano le dinamiche sociali e lavorative e propongono anche soluzioni orientate al verde e al digitale, prima di tutto nei corsi di formazione per l'upskilling/reskilling.

7. Nei vostri servizi applicate un approccio universale o un orientamento e consulenza su misura per target specifici (vulnerabili o altri target prioritari nel vostro territorio?) si prega di spiegare brevemente e mettere in evidenza cosa potrebbe aiutare a migliorarli.

L'ARTI, nell'attuazione delle indicazioni della Regione Toscana, ha sempre prestato grande attenzione all'inserimento lavorativo di persone che, a causa della loro età, caratteristiche personali, sociali e contestuali, si trovano in una condizione più vulnerabile, con l'implementazione di interventi di orientamento mirati e integrati attraverso percorsi di empowerment finalizzati a superare le differenze e a incrementare le competenze, abilità e prospettive dei soggetti più vulnerabili, utilizzando un approccio basato sulle capacità, che prevede il ruolo attivo della persona in relazione alla propria realizzazione all'interno del contesto sociale. La strategia per affrontare e rispondere alle esigenze degli individui più vulnerabili si basa sui seguenti elementi: formazione, accompagnamento al lavoro e strumenti di supporto all'occupazione. L'approccio olistico nell'attivazione e nelle transizioni è cruciale per offrire soluzioni e opportunità ai target più vulnerabili: un esempio, aumentiamo l'approccio olistico verso i target vulnerabili grazie alle esperienze dello sportello unico e anche migliorando le politiche pubbliche a difesa delle donne vittime di violenza.



8. Nella vostra esperienza, o secondo studi condotti nel vostro paese, qual è la percezione del PES secondo gli utenti (candidati in cerca di lavoro, aziende, ma anche altri attori) e quali specifiche problematiche, strumenti, potrebbero aiutarvi a migliorare la visibilità e la reputazione?

Necessità di evolvere i metodi di erogazione delle politiche attive del lavoro e degli interventi di formazione professionale;

Necessità di una maggiore integrazione tra politiche attive e di formazione per un nuovo modello di governance;

Necessità di pianificare e gestire interventi capaci di raggiungere risultati entro tempistiche compatibili con le esigenze dei destinatari, di monitorare azioni e valutare l'efficacia introducendo strumenti innovativi e piattaforme digitali.

9. Come sono la comunicazione interna (organizzativa) ed esterna per i candidati in cerca di lavoro, aziende, altri stakeholder (intermediari, altri attori del mercato del lavoro), quali strategie state attualmente implementando, quali canali utilizzate, come affrontate l'inclusione? Quali sono le carenze/esigenze delle attuali strategie di comunicazione?

Le modalità di comunicazione sono le consuete forme di promozione e informazione (comunicati stampa, newsletter, incontri sul territorio, editoriali...) e quelle più specificamente legate all'uso dei social media (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, YouTube). La comunicazione tende a valorizzare/rafforzare i canali già efficacemente utilizzati per la diffusione delle informazioni come i siti web istituzionali e la creazione di eventi informativi/promozionali, come fiere del lavoro, giornate di reclutamento, job days per valorizzare il coinvolgimento di aziende e lavoratori, o seminari, webinar, convegni per diffondere informazioni sulle opportunità offerte dalle politiche lavorative nazionali e regionali. In aggiunta, c'è il portale Toscana Lavoro, un punto di riferimento per la partecipazione dei potenziali beneficiari e le opportunità offerte dal Programma a favore delle imprese e dei servizi territoriali produttivi.



Arbetsmarknadsförvaltningen, City of Stockholm (Sweden)

1. Principali caratteristiche del mercato del lavoro nella vostra area (occupazione, disoccupazione, settori, ecc., in particolare la disoccupazione giovanile strutturale) e principali sfide o priorità da affrontare.

Stoccolma ha un mercato del lavoro ampio e impegnativo. Ciò significa che molte persone hanno l'opportunità di trovare un lavoro e cambiare carriera con facilità. Il 79% di tutti gli abitanti è occupato (79,5% donne e 80,2% uomini). La regione di Stoccolma in particolare ha un'alta proporzione di abitanti con qualche forma di istruzione post-secondaria (circa il 30% in più rispetto alla media nazionale). Questo è in gran parte dovuto all'afflusso di adulti ben istruiti. Circa il 50% dei nuovi arrivati che si stabiliscono nella città di Stoccolma ha una laurea accademica, il 48% ha da 5 a 9 anni di scuola e il 2% non ha mai frequentato la scuola. A Stoccolma, il 25,5% dei cittadini è nato fuori dalla Svezia. Per la Svezia a livello nazionale, la stessa cifra è del 19,7%.

Il mercato del lavoro è intensivo in conoscenza e manca di posti di lavoro per persone con poca o nessuna formazione scolastica; quindi, mentre la domanda di lavoro cresce, c'è allo stesso tempo una disoccupazione significativa, specialmente tra i giovani, le persone con disabilità, i nuovi arrivati, coloro nati al di fuori dell'UE e le donne.

L'istruzione professionale secondaria superiore è il titolo di studio più richiesto dalle aziende durante le assunzioni. Ma solo il 10% degli studenti delle scuole superiori della città di Stoccolma ha fatto domanda per un programma di studio professionale nel 2022.

Un'altra sfida e priorità per la città è la disoccupazione femminile strutturale e quella delle persone con disabilità; la città deve affrontare questa situazione e cercare buone pratiche.

2. Descrizione e quantificazione degli utenti dei vostri servizi (cercatori di lavoro, aziende) e in particolare dei giovani, qual è la % di giovani e i profili generali dei cercatori di lavoro.

Educazione per adulti: circa 50.000 studenti all'anno.

Il 60% degli studenti nell'istruzione per adulti municipale sono donne.

Jobbtorget: 2.544 persone in totale a gennaio 2023 (6.086 in totale nel 2022).

Giovani: 1.236 persone a gennaio 2023.

Patto di integrazione: 430 membri, datori di lavoro dei settori privato, pubblico e della società civile.

3. Organizzazione e struttura dei servizi per i cercatori di lavoro (focus sui giovani) e le aziende, quali pratiche/ conoscenze o esperienze sarebbero utili per il vostro contesto?

Affrontando le sfide di oggi e di domani, dobbiamo riconoscere i bisogni esistenti e anche i bisogni futuri. Oggi vediamo un divario tra le competenze richieste e quelle esistenti.

Quindi dobbiamo anche conoscere le competenze esistenti tra i cercatori di lavoro, al fine di perfezionare o riqualificare al livello giusto, per abbinare i cercatori di lavoro alla giusta formazione richiesta dai datori di lavoro.

- Raggiungere i cercatori di lavoro con le opportunità
- Validare le esperienze
- Dialogo con i datori di lavoro
- Collaborazione con l'economia sociale e le imprese sociali
- Metodi innovativi per affrontare il divario di competenze.

4. Come ha adattato i suoi servizi alla transizione digitale, come sono cambiati i servizi, la comunicazione e le risorse grazie alla digitalizzazione dei servizi pubblici (servizi online) e quali conseguenze ci sono in termini di qualità, accessibilità, cosa può aiutarvi a migliorare questo processo (formazione degli operatori, cittadini, aziende, ecc.)?



Nel settore dell'istruzione per adulti, il 49% degli studenti ha scelto di studiare a distanza nel 2021 - la cifra corrispondente prima della pandemia era del 38%.

In risposta a questo rapido cambiamento e transizione digitale, il Dipartimento ha realizzato progetti per insegnanti e sviluppato programmi di studio a distanza. Un focus è stato posto sull'aumento del livello di competenze digitali nei nostri gruppi target, compresi studenti e disoccupati.

Smarta prov - Nell'istruzione per adulti, l'obiettivo è minimizzare il numero di abbandoni dai corsi di matematica. Pertanto, il dipartimento del mercato del lavoro sta ora introducendo la possibilità di test intelligenti, che aiutano i partecipanti ai corsi a inserirsi in un corso del giusto livello.

Per aiutare i cercatori di lavoro a trovare, ottenere e mantenere un lavoro, il centro per l'impiego, Jobbtorg, utilizza vari supporti di sistema, come la creazione automatica di documenti di candidatura in svedese basati sulle caratteristiche o esperienze che il partecipante inserisce nella propria lingua madre, migliorando il svedese professionale del partecipante in base al settore di interesse. Per aumentare la partecipazione, abbiamo creato un portale per i partecipanti dove devono essere in grado di accedere alla loro documentazione e ai servizi disponibili. Tutte le opzioni di digitalizzazione sono governate dai bisogni del business così come dalle linee guida e leggi con l'intento di semplificare l'erogazione da parte nostra.

5. Reti e relazioni con i principali stakeholder, attori e altri operatori del mercato del lavoro, descrivere i punti di forza e le debolezze che potremmo affrontare nel progetto.

Il Patto di integrazione (come descritto nel profilo del partner) è un punto di forza della città di Stoccolma nel raggiungere e collaborare con datori di lavoro, imprese e società civile.

- Più cittadini di Stoccolma dovrebbero essere inseriti nel mercato del lavoro e più datori di lavoro dovrebbero poter accedere alle competenze richieste.
- Riunire organizzazioni che desiderano contribuire all'integrazione in una rete per collaborazione e innovazione.
- Rafforzare la capacità della città di soddisfare la domanda di competenze dei datori di lavoro.
- Sostenere il lavoro della città per abbreviare il percorso verso la lingua svedese, l'istruzione e l'occupazione.
- Il gruppo target è costituito da datori di lavoro e altre organizzazioni dell'industria privata, della società civile e del settore pubblico che vogliono contribuire agli obiettivi del Patto di integrazione.

Un altro punto di forza è il lavoro svolto per i nuovi arrivati e i rifugiati nella casa di accoglienza. La cooperazione tra la città, datori di lavoro, imprese e società civile aiuta il gruppo target all'attivazione sostenibile e a ricevere supporto olistico.

6. Cosa state facendo (quali strumenti, metodi, strategie, reti) per sostenere un mercato del lavoro più verde? Quale può essere il contributo dei PES in questa transizione? Quali sono le necessità specifiche che potete avere in questo contesto?

Il Dipartimento del Mercato del Lavoro ha un approccio attivo per sviluppare misure e formazione per soddisfare le richieste della transizione verde. La transizione verde è uno degli approcci principali menzionati sia nel bilancio della città sia nell'orientamento strategico all'interno dei piani complessivi del dipartimento. Le attività vengono svolte sviluppando lavori di recupero e riciclo di mobili e altri oggetti pratici come parte della formazione correlata al lavoro e nel dialogo con i datori di lavoro e nell'impostazione di nuove formazioni. Tuttavia, questo è un campo nel quale il dipartimento desidera apprendere di più e, attraverso il progetto, ottenere informazioni su come altre regioni europee affrontano la transizione verso un mercato del lavoro più verde.

Una sfida che affrontiamo è che poche persone (compresi i giovani) si candidano ai corsi destinati a lavori verdi (come l'installazione di pannelli solari).



7. Nei vostri servizi applicate un approccio universale o una guida e un orientamento su misura per target specifici (vulnerabili o altri target prioritari nella vostra area?) si prega di spiegare brevemente e mettere in evidenza cosa potrebbe aiutare a migliorare queste pratiche.

All'interno dell'organizzazione di Jobbtorg, ci sono diverse unità specializzate in gruppi target, come i giovani o le persone con disabilità. Vengono offerti metodi, supporto e consulenze specifiche, quindi sono adattati al target di riferimento. Negli ultimi anni, sono stati sviluppati diversi nuovi strumenti digitali per facilitare il lavoro degli orientatori durante le loro consulenze guide digitali. Ad esempio, le schede di lavoro digitali che possono essere utilizzate dagli orientatori in colloqui individuali e di gruppo, e l'obiettivo è che esse debbano ispirare e fornire esempi della vasta gamma disponibile nel mercato del lavoro. Lavorano anche allo sviluppo delle competenze nella guida multiculturale.

Gli strumenti e i metodi digitali per la consulenza sono molto importanti e ci interessa saperne di più, poiché alcuni gruppi target possono affrontare sfide nell'accesso agli strumenti esistenti, ad esempio, le persone con disabilità o di molto basso livello di istruzione.

8. Secondo la vostra esperienza, o in base a studi condotti nel vostro paese, qual è la percezione dei PES secondo gli utenti (cercatori di lavoro, aziende, ma anche altri attori) e quali questioni specifiche, strumenti, potrebbero aiutarvi a migliorare la visibilità e la reputazione?

In generale, la fiducia nella città di Stoccolma come municipio è alta. Il municipio è responsabile della scuola materna, scuola, assistenza agli anziani, strade e molti altri aspetti della vita che i cittadini affrontano nella loro vita quotidiana, e quindi con cui interagiscono. Tuttavia, alcuni gruppi possono avere meno fiducia nel settore pubblico, come le persone appena arrivate o le persone a rischio di esclusione sociale per mancanza di lingua o reti locali. Il Dipartimento del Mercato del Lavoro svolge un lavoro attivo per raggiungere gruppi che potrebbero non cercare attivamente informazioni da soli, ad esempio bussando alle porte, collaborando con organizzazioni della società civile, e impiegando personale con competenze linguistiche, comunicando in diversi forum e rendendosi disponibili al di fuori degli edifici pubblici, come le biblioteche.

9. Qual è la comunicazione interna (organizzativa) ed esterna per i cercatori di lavoro, le aziende e altri stakeholder (intermediari, altri attori del mercato del lavoro), quali strategie state attualmente implementando, quali canali utilizzate, come affrontate l'inclusione? Quali sono le carenze / le necessità delle attuali strategie comunicative?

Tutta la nostra strategia comunicativa è caratterizzata dall'essere attiva, accessibile e affidabile.

Attiva - La comunicazione attiva è ben ponderata e ancorata. Presuppone che ci concentriamo ad agire in una società in cambiamento.

Accessibile - Dovrebbe essere facile riconoscere e mettersi in contatto con la città e con noi che lavoriamo qui.

Affidabile - La nostra comunicazione può essere coinvolgente e ispiratrice, ma è sempre corretta, fattuale e aggiornata.

Utilizziamo canali digitali, come start.stockholm, social media e pannelli informativi digitali. Utilizziamo anche quotidiani locali per informazioni, campagne nella metropolitana e spazi pubblici.

Una sfida nel lavoro di comunicazione è il coordinamento – avere una buona coordinazione tra tutte le persone, in tutte le unità, in tutti i canali.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni e i pareri espressi sono quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea. Né l'Unione Europea né l'autorità che concede il finanziamento possono essere ritenute responsabili per questo.

