

Intervista a...

Emanuele Carpanzano, presidente dell'assemblea dei soci dell'Agenzia per la Formazione l'Orientamento e il Lavoro Est Milano, ci racconta il percorso fatto dall'azienda speciale consortile dalla sua costituzione – nel maggio 2008 - ad oggi: principali attività realizzate, risultati ottenuti, obiettivi e progetti per i prossimi mesi.

Dottor Carpanzano, la nascita dell'azienda speciale consortile – promossa e partecipata dalla Provincia di Milano e da 24 comuni dell'est milanese - rappresenta un passo importante nel percorso che ha dato vita a una rete di agenzie territoriali nell'intera area metropolitana. Quali sono gli obiettivi strategici dell'Agenzia?

Possiamo così sintetizzare la nostra missione: *integrare all'interno di un'unica struttura l'erogazione di servizi in materia di formazione, orientamento e lavoro* precedentemente forniti da unità operative diverse, ricostruendo e dando quindi unicità alla filiera più complessiva dei servizi, per meglio rispondere alle esigenze di cittadini e imprese; *garantire al territorio un'offerta di servizi più efficiente ed efficace*, in grado di dare risposte coerenti a bisogni che mutano in seguito a profondi cambiamenti del mondo del lavoro e del tessuto socio economico; *sviluppare servizi innovativi* in grado di aiutare le persone nei processi di transizione al lavoro, attuando politiche di contrasto alla disoccupazione e a sostegno delle fragilità sociali.

L'Agenzia ha come scopo statutario la promozione dell'esercizio del diritto al lavoro attraverso l'erogazione di servizi e attività destinati a: orientamento, formazione, accompagnamento, inserimento e mantenimento del lavoro lungo l'intero arco della vita, elevazione culturale e professionale dei cittadini. Quali sono, nello specifico, i principali servizi offerti dall'Agenzia Est Milano?

I principali servizi e attività tramite cui l'Agenzia persegue le proprie finalità sono i servizi per l'impiego, di politica attiva del lavoro, di formazione, l'incontro domanda/offerta di lavoro. I servizi per l'impiego di natura amministrativa e certificativa riguardano: la certificazione dello stato di disoccupazione, l'anagrafe professionale della popolazione in età lavorativa, le procedure connesse al riconoscimento di ammortizzatori sociali, l'avvio a selezione nella pubblica amministrazione. I servizi di politica attiva del lavoro sono volti alla prevenzione e al contrasto del rischio di disoccupazione di lunga durata: orientamento e accompagnamento al lavoro, tirocini, bilanci di competenza, percorsi per la ricollocazione di lavoratori espulsi dai processi di crisi aziendale. I servizi formativi comprendono le attività corsuali che riguardano l'intero arco della vita delle persone, dai percorsi di qualificazione professionale nell'ambito del diritto/dovere dei giovani all'istruzione alle diverse tipologie di apprendistato, all'aggiornamento e alla specializzazione professionale, all'autoimprenditorialità, ai percorsi integrati tra i sistemi della formazione, dell'istruzione e del lavoro. I servizi per l'incontro domanda-offerta di lavoro hanno l'obiettivo di accelerare i percorsi di ricerca del lavoro o il rimando a servizi di politica attiva del lavoro o di formazione.

Un'unica struttura, dunque, per l'erogazione di servizi formativi, d'orientamento e al lavoro. A che punto è il processo di integrazione?

Nel giugno 2008, le attività di EMIL riguardanti l'orientamento, il lavoro e la formazione, così come il servizio Sportello Unico Est Milanese, sono passate all'Agenzia. Da gennaio 2009, il Centro per l'Impiego di Melzo viene gestito dall'azienda speciale consortile per conto della Provincia di Milano. Per i servizi al lavoro, oltre alla sede centrale di Melzo sono operative la sede d'area di Pioltello e 10 sportelli comunali, ed entro giugno 2010 anche a Cernusco s/N verrà aperto uno sportello territoriale.

L'Agenzia ha poi acquisito nel giugno 2009 il ramo d'azienda relativo alla formazione della Formest Srl. La sede ubicata nel comune di Cernusco s/N, di oltre 350 mq con aule e laboratori attrezzati, è così diventata la sede dell'Agenzia Est Milano dedicata ai servizi formativi. Da novembre 2009, tra i servizi al lavoro offerti dall'Agenzia anche il *SIL - servizio inserimento lavorativo*. È il servizio di ricerca e accompagnamento al lavoro dedicato a persone con disabilità o appartenenti all'area dello svantaggio sociale e ad aziende che ricercano personale appartenente alle categorie protette o profili professionali mirati alle proprie esigenze produttive. Il servizio, prima gestito da un'unità operativa dell'Asl 2 su delega di 14 comuni dell'est milanese, è stato affidato all'azienda speciale consortile per un periodo rinnovabile di tre anni. Il SIL coinvolge i comuni del Distretto 5, i comuni di Pioltello, Segrate e Rodano appartenenti al Distretto 3, e i comuni di Pessano con Bornago, Gorgonzola e Cambiago del Distretto 4.

L'Agenzia Est Milano ha avviato la sua attività dovendo subito fare i conti con un contesto economico-produttivo in forte difficoltà...

Sì, è così. Riporto solo pochi dati, ma significativi: nel primo trimestre 2009¹, gli avviamenti registrati nell'est milanese sono stati il 34,8% in meno rispetto allo stesso periodo del 2008; i contratti a tempo indeterminato in calo, mentre è stato registrato un aumento di quelli a tempo determinato (+ 4,2%). Anche nel numero degli avviati si è registrata una riduzione del 34% rispetto al 2008.

Nel 2009, il numero di disoccupati che si sono rivolti ai nostri sportelli per richiedere la DDL (dichiarazione di disponibilità al lavoro) è stato il doppio dell'anno precedente.

La disoccupazione è tuttora in crescita e le imprese ricorrono fortemente agli ammortizzatori sociali, intesi come cassa integrazione e mobilità.

Come avete affrontato la situazione?

La forte pressione degli utenti è stata gestita attraverso una riorganizzazione del Centro per l'impiego, caratterizzata da un primo decentramento agli sportelli territoriali, dall'articolazione di servizi mirati, dall'inserimento di figure professionali qualificate.

Alle numerose domande di ricollocazione provenienti dai lavoratori disoccupati che si sono rivolti ai nostri sportelli con richieste di accesso a servizi di certificazione (dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro e registrazione della mobilità), l'Agenzia ha risposto con azioni di politica attiva del lavoro, in particolare orientamento e accompagnamento al lavoro, avvalendosi anche di strumenti e progetti di finanziamento, come Reimpiego e Doti regionali. *Reimpiego* è un percorso di ricollocazione finanziato dalla Provincia di Milano e studiato per accelerare il processo di reimpiego delle persone in difficoltà occupazionale. La Provincia di Milano ha individuato due programmi differenti: *Reimpiego Individuale*, che prevede gruppi di 10 persone iscritte alla mobilità 236/93 non aventi titolo al trattamento di indennità di mobilità; *Reimpiego Emergenza*, che si rivolge a lavoratori e lavoratrici, destinatari di ammortizzatori sociali (Cigs/mobilità) e provenienti da unità operative dislocate nel territorio della Provincia di Milano.

In questa situazione di crisi occupazionale ha inoltre assunto particolare rilievo il sistema delle *Doti*, lo strumento operativo con cui Regione Lombardia promuove gli interventi di politica attiva del lavoro a favore di chi si trova in difficoltà occupazionale. La dote si configura come un insieme di risorse economiche destinate alla persona, per accedere a servizi volti a facilitare l'inserimento lavorativo e a servizi formativi.

Fornisce inoltre un supporto economico alle persone che non hanno accesso a nessuna forma di sostegno al reddito, con l'obiettivo di favorire la partecipazione ai percorsi di reinserimento lavorativo.

¹ Fonte: Osservatorio Mercato del Lavoro della Provincia di Milano

L'Agenzia – ente accreditato da Regione Lombardia per i servizi al lavoro e i servizi formativi - gestisce attualmente due importanti progetti finanziati dagli strumenti *Dote Lavoro* e *Dote Ammortizzatori Sociali*.

L'Agenzia ha una propria rete di sportelli dislocati nell'est milanese. Quali servizi vengono offerti da queste sedi territoriali?

L'attività amministrativa e certificativa svolta dal Centro per l'Impiego (CPI) prevede l'accoglienza e la gestione di pratiche riguardanti: l'iscrizione al CPI, la disponibilità al lavoro (DDL), la registrazione della mobilità, l'iscrizione al collocamento dei disabili, l'accesso agli atti da parte di enti esterni (solitamente studi legali). Alcune attività, quali iscrizione al CPI e registrazione della disponibilità al lavoro, sono state decentrate presso Sportelli tecnologicamente e funzionalmente adeguati, con il duplice obiettivo di facilitare l'accesso al servizio e offrire un servizio articolato e con standard qualitativi omogenei. Dunque, chi si reca presso la sede di Melzo o presso uno di questi sportelli con una richiesta certificativa o amministrativa, ha anche l'opportunità di svolgere un colloquio approfondito e ricevere orientamento e supporto verso la formazione o verso il lavoro. Dal colloquio di approfondimento, infatti, la persona può essere inserita in percorsi di ricollocazione finanziati, oppure richiedere che il suo profilo venga reso disponibile per l'incrocio domanda/offerta di lavoro (IDO).

Incrocio domanda/offerta di lavoro, attività formative, percorsi di ricollocazione: di cosa si tratta nello specifico e quali risultati ha ottenuto l'Agenzia su questi fronti nel 2009?

L'*incrocio domanda/offerta di lavoro* è un'attività dell'Agenzia che si struttura sulla richiesta specifica di personale da parte delle aziende e sull'invio da parte dell'Agenzia dei profili professionali di coloro che hanno espresso motivazione e interesse alla ricerca occupazionale. Nel 2009, le aziende che hanno commissionato all'Agenzia la ricerca di personale sono state 243, i posti di lavoro disponibili poco meno di 1.100 e le candidature segnalate quasi 3.500; le richieste evase dall'Agenzia sono state il 96,7% e il numero di assunzioni 172. Con il tempo, l'attività di incrocio domanda/offerta di lavoro è cresciuta e sono stati creati nuovi servizi, quali tirocini e mediazione su figure specifiche come le assistenti familiari.

L'obiettivo dell'Agenzia per l'*Area dei Servizi Formativi* è che questa si sviluppi e affianchi l'Area dei Servizi per il Lavoro, per offrire al territorio un'ampia gamma di attività sinergiche di politica attiva. A tale scopo, l'Agenzia ha realizzato l'acquisizione della società Formest Milano srl e l'integrazione con le sue attività formative consolidate da anni.

Nel 2009, sono stati gestiti diversi progetti di formazione continua - finanziati dal FSE e dalla Provincia di Milano - rivolti ai dipendenti di aziende private, per un totale di oltre 900 ore formative erogate e 441 discenti. Alla programmazione Formest Milano srl di corsi abilitanti (OSS – Operatore socio sanitario, ASA – Assistente Socio Assistenziale, riqualifica ASA in OSS, Somministrazione di alimenti e bevande) e civici (informatica e lingue straniere) si sono aggiunti percorsi formativi legati alle Doti Lavoro (su tecniche di ricerca attiva del lavoro, diritto del lavoro e valorizzazione del profilo professionale ecc.).

Nel corso del 2009, l'Agenzia ha attivato diversi progetti di *ricollocazione e reinserimento lavorativo*, legati sia a programmi di Reimpiego finanziati dalla Provincia di Milano sia a percorsi finanziati attraverso le Doti Lavoro.

In merito ai progetti di Reimpiego, individuali e collettivi, in totale sono state prese in carico 54 persone; quelle avviate 26. Con la Dote Lavoro e la Dote Ammortizzatori Sociali sono invece stati presi in carico ben 387 lavoratori.

Inoltre, a fine 2009, abbiamo trasferito gli uffici dell’Agenzia e il Centro per l’Impiego di Melzo in una nuova sede, che ha consentito di ridisegnare gli spazi a disposizione dell’Area Lavoro, di accrescere la disponibilità di punti per l’accoglienza e i colloqui individuali, di dotare l’Agenzia di un’aula formativa adeguata.

Quali i principali obiettivi per il 2010?

Il 2010 vuole essere l’anno del consolidamento delle attività acquisite attraverso la loro riorganizzazione, la qualificazione del personale, la promozione dei servizi verso imprese e cittadini. Si vuole quindi lavorare a una gestione integrata più efficiente ed efficace.

Riorganizzare la presenza degli sportelli sul territorio, delegare anche ad altri sportelli i servizi già decentrati in alcune sedi territoriali, ridefinire il servizio IDO coordinandosi con le altre Agenzie Provinciali, sono solo alcuni degli obiettivi dell’Area dei Servizi per il Lavoro.

Vogliamo che tutti i comuni, compresi quelli che non hanno un nostro sportello lavoro, possano avere, attraverso i loro uffici, una relazione continua con l’Agenzia e rinvii puntuali di informazioni e di opportunità offerte, in modo da garantire l’accesso ai servizi da parte di tutti i cittadini interessati.

È intenzione dell’Agenzia, inoltre, potenziare l’offerta formativa, introducendo un corso abilitante per Assistenti Familiari e corsi formativi sulla Sicurezza nei luoghi di lavoro e sviluppando progetti di formazione rivolti ai dipendenti di amministrazioni pubbliche.

Infine, anche per il 2010, l’Agenzia conta sulla possibilità di fornire servizi attraverso il sistema delle doti e sarà impegnata nella realizzazione della formazione obbligatoria per gli apprendisti assunti dalle aziende private, in quanto è presente in qualità di operatore qualificato nel catalogo dell’offerta formativa della Provincia di Milano.

Quale futuro auspica per l’Agenzia?

L’Agenzia deve divenire sempre più una struttura di riferimento presente sul territorio per i lavoratori e le imprese, contribuendo attraverso le proprie attività di orientamento e formazione alla qualificazione dei lavoratori e quindi alla crescita delle imprese e delle relative attività economiche, a beneficio di tutto il sistema dell’est milanese.