

RELAZIONE DI VIAGGIO PRESSO LA CITTA' DI BARCELLONA PROGETTO C.P.I.

Programma Comunitario Leonardo Da Vinci

Relazioni a livello nazionale ed europeo dei servizi pubblici per l'impiego

Periodo: 16/02/2009 – 20/02/2009

16 Febbraio 2009

Servizio Impiego di Catalogna (*SOC- Servei d'Ocupació de Catalunya*)

Il *SOC* attraverso 70 uffici e 8 *CIFO* (Centri di formazione professionale) dislocati in tutta la Catalogna svolge funzioni di intermediazione e orientamento professionale. La Spagna, mediante il Ministero del Lavoro gestisce le politiche del mercato del lavoro attraverso l’emanazione di linee guida e di norme generali di attuazione a livello nazionale e comunitarie, in particolare le politiche passive (indennità di disoccupazione e reddito di inserimento lavorativo), mentre le politiche attive sono svolte a livello regionale.

La Catalogna è una delle 17 regioni spagnole ed è suddivisa in 15 dipartimenti. Il *SOC* si occupa di servizi volti alla persona ed alle aziende mediante l’erogazione di formazione continua per le persone e di interventi che aiutino le imprese al fine di renderle più competitive. Più in particolare si occupa di intermediazione fra domanda ed offerta di lavoro; orientamento lavorativo; consulenza ai lavoratori; formazione per i disoccupati ed occupati in cerca di migliore occupazione; pari opportunità; inserimento delle fasce svantaggiate; sviluppo dei territori.

I finanziamenti per il 2008 sono stati pari a 130.000.000 euro sul Fondo Sociale Europeo e 500.000.000 euro dal fondo del Ministero Generale (Mtas). Il *SOC* è un ente autonomo la cui struttura è costituita da un Consiglio di Amministrazione, da un Direttore e da 980 dipendenti. Ci sono uffici che si occupano di risorse umane, bilancio economico, controlli ed ispezioni.

Il *SOC* finanzia sia i servizi diretti al cittadino, sia enti od organizzazioni che svolgono particolari servizi. Attualmente si sta procedendo ad una separazione tra l’ambito della pianificazione e l’ambito della operatività.

Il *SOC* dopo il 1995 diventa un’agenzia per il lavoro. Nel 1998 sono passate ad esso le competenze per l’intermediazione, ma è stato evitato il rischio di uno scoordinamento a livello nazionale e si è tenuto conto dell’importanza di mantenere un coordinamento a livello centrale, cosicché in tutta la Spagna vi è un sistema informatico nazionale di base che rende possibile il trattamento di dei dati fondamentali.

A questo sistema informatico possono accedere anche i collaboratori privati del *SOC*. Gli uffici per l’impiego collaborano in tutte le attività con il *SOC*, mentre i collaboratori privati solo per alcuni aspetti.



Il *SOC* è quindi un organismo autonomo riconosciuto dal Ministero del Dipartimento Lavoro e gestisce le politiche attive che si concretizzano in: 1) informazione, 2) orientamento, 3) intermediazione, 4) formazione professionale per l’occupazione, 5) promozione dell’occupazione attraverso l’autoimpiego, 6) pari opportunità.

Il *SOC*, ha solo recentemente introdotto il servizio di orientamento, ed ha proceduto all’assunzione di 144 orientatori, prima il servizio era esterno. La tendenza attuale è quella di un rafforzamento del ruolo del *SOC* mediante la diffusione capillare dell’attività di orientamento. Pertanto all’interno di questi uffici sono presenti degli intervistatori e degli orientatori. Per la specificità del lavoro agricolo il *SOC* dispone della collaborazione delle organizzazioni datoriali. Queste stesse, a seguito di accordi di collaborazione, inseriscono nelle banche dati le persone che vogliono lavorare in campagna.

Per quanto riguarda l’intermediazione i *SOC* riescono ad intercettare solo il 7-8% delle offerte di lavoro. Gli uffici provvedono ad intervistare le imprese ed a pubblicare le offerte di lavoro, a questo punto vengono raccolti i curricula o inviate le persone.

I servizi resi ai cittadini riguardano invece : l’intervista, l’orientamento ed il piano di inserimento che può essere o formazione o impiego. Ogni tre mesi i disoccupati debbono confermare la loro disponibilità al lavoro presso l’ufficio dell’impiego. Per rendere meno dispendioso il procedimento della conferma di disponibilità il *SOC* sta studiando modalità di autocertificazione da casa, tramite telefono o internet. Le banche dati dei servizi all’impiego riportano all’interno del programma i versamenti contributivi, in questo modo si sa chi lavora e chi beneficia dei trattamenti di disoccupazione.

E’ stata data ampia rilevanza allo strumento dell’orientamento: esso consente di migliorare l’occupabilità delle persone e diminuire i tempi della disoccupazione. A tal fine è stata istituita l’aula attiva (aula di ricerca intensiva di lavoro), dove gruppi di quindici persone, vengono inviate a seguito dell’intervista. Esse dispongono di un *computer* e l’accordo prevede che frequentino l’aula per quattro ore al giorno per quattro giorni a settimana per quattro settimane. Le persone ricevono assistenza nella compilazione del curriculum, nella preparazione al colloquio di selezione, nella scelta delle aziende che dovranno essere contattate.

Sia le attività di orientamento sia le attività dell’aula attiva sono costantemente monitorate.

Ci sono poi attività finanziate con il fondo sociale che sono svolte da collaboratori esterni (amministrazioni locali, patronati e sindacati, organizzazioni sociali) : anche qui le attività di orientamento possono essere di gruppo o personali, vengono proposti dei test, delle modalità di svolgimento dei colloqui di lavoro, la valutazione delle capacità personali, la comunicazione.

A seguito della crisi internazionale, la Spagna, ed in particolare la Catalogna ha visto raddoppiare in sei mesi il numero delle persone che si sono rivolte ai servizi per l’impiego.

Progetti di miglioramento delle attività del *SOC*:



- 1) Modernizzare la rete del *SOC* attraverso la qualificazione del personale interno.
- 2) Migliorare la attività di intermediazione, si sta progettando una modalità di inserimento che venga effettuato direttamente dalle aziende *on-line*.
- 3) Erogare la carta dei servizi
- 4) Diminuire tutti gli adempimenti burocratici attraverso l’utilizzo della tecnologia.
- 5) Entro ottobre prossimo i servizi all’impiego rilasceranno i permessi di lavoro per gli *extra-ue*.

17 Febbraio 2009

Cifo e Oficina de trabajo di San Feliu Lobregat

I *CIFO*, Centri di innovazione formazione e occupazione presenti a Barcellona sono 4 ed altri 4 sono dislocati in Catalogna. Il *Cifo* di San Feliu è una realtà pilota perché è situato accanto al Centro per l’impiego, questo facilita il lavoro degli operatori dei due servizi. Ha competenza in materia di formazione per i giovani, per i disoccupati, per i lavoratori che vogliono ulteriormente specializzarsi. Uno degli obiettivi che si vuole raggiungere è la creazione di aule di formazione formate dai tre target sopra menzionati, ed inoltre uniformare la certificazione della formazione a livello europeo.

Gli investimenti sono pubblici ma anche le aziende possono sovvenzionare particolari tipi di formazione. La programmazione dei corsi avviene per aree territoriali e aree settoriali, vengono fatte inoltre delle analisi di mercato, ed utilizzati tavoli di discussione con le imprese, le associazioni datoriali e sindacali. Alcuni corsi vengono svolti solo in orari serali.

Entro il 2015 l’85% dei lavoratori debbono avere una qualifica professionale riconosciuta a livello europeo (ECAT sistema di accreditamento europeo). I corsi danno diritto solo al rimborso delle spese di trasporto, ma sono previsti aiuti per chi ha carichi familiari, o disabilità.

E’ in programma l’apertura di altri 7 *Cifo* e l’obiettivo è il rilascio di una certificazione che sia convalidabile ed equiparabile per proseguire gli studi anche nelle università. Attualmente attraverso un esame viene rilasciata al lavoratore una certificazione della qualifica.

Le persone interessate alla formazione fanno un orientamento di 15 ore, dedicano 9 ore all’ambientazione e 10 alla sicurezza sul lavoro.

Comune

All’interno del Comune di *San Feliu* è istituito il servizio di promozione economica che offre un servizio



di orientamento; di creazione di impresa; di informazione e supporto per l’impresa, in particolare offre consulenza alla piccola e piccolissima impresa; un servizio di programmazione dei corsi di formazione professionale; un servizio di animazione territoriale e dinamizzazione commerciale rivolto esclusivamente a negozi, alla realizzazione di fiere, incontri. In tal modo si cercano risorse, sovvenzioni.

Questo servizio è sovvenzionato da fondi propri del Comune, dal FSE, dal SOC, Fondo della rete dei Municipi. In base alla ricerche socioeconomiche vengono proposte le attività, le decisioni ultime sono rimesse agli amministratori. I Comuni più piccoli non hanno questo servizio ma un referente che informa le persone e le imprese.

18 febbraio 2009

Barcelona Activa

Barcellona conta 1.600.000 abitanti e 4.000.000 vivono nell’ area metropolitana, 86% delle imprese ha meno di dieci dipendenti, sono presenti 8 università e le scuole di economia sono molto affermate a livello internazionale.

La *mission* di *Barcelona Activa* S.p.a. (capitale 100% pubblico) è la crescita della innovazione tecnologica per le imprese e del capitale umano che si traduce in politiche di orientamento ai cittadini, miglioramento delle competenze professionali, identificazione dei profili professionali.

Barcelona Activa mette a disposizione una piattaforma digitale in *intranet* (pacchetto acquistato dalla Provincia di Milano) il cui percorso aiuta le persone a capire i profili professionali ed i modi per accedervi. Il servizio offerto viene articolato in un seminario preliminare di gruppo, orientamento individuale, poi formazione. Viene offerta anche formazione per l’acquisizione delle competenze trasversali.

All’interno degli spazi vi sono gli incubatori di impresa. E’ stato inoltre creato un dispositivo di cooperazione di impresa per permettere alle micro imprese di condividere le esperienze. Realizzano patti territoriali e stanno partecipando ad un progetto europeo nel mediterraneo (Cagliari è una delle città coinvolte)

Oficina Sepulveda

Si tratta di uno degli otto centri impiego di Barcellona, in questo ufficio sono iscritti 16.000 candidati. Il Centro impiego riconosce lo *status* di disoccupazione ai fini della relativa indennità. Il costo dell’indennità è a carico dello stato. I due servizi, statale e regionale, con competenze diverse, il primo in qualità di erogatore dei sussidi, il secondo di servizi alla persona, sono all’interno dello stesso ufficio. Il Centro ha due orientatori, ma solo alcuni utenti si rivolgono ad essi. C’è un *front desk* che filtra il



disagio e che invia agli ulteriori servizi. Gli utenti debbono recarsi al centro ogni tre mesi altrimenti perdono i benefici. Anche qui c’è l’aula attiva di ricerca del lavoro. Gli occupati che intendono cambiare lavoro possono richiedere il servizio di orientamento e formazione e partecipare all’incontro domanda ed offerta di lavoro.

19/02/2009

SOC

La Responsabile delle scuole e laboratori per l’occupazione D.ssa Celaya, descrive le attività del SOC nella programmazione dei corsi di formazione. L’obiettivo di tale attività è favorire l’occupabilità, favorire l’impiego per i giovani, promuovere le pari opportunità, preparare manodopera qualificata. Ogni anno viene fatto 1 bando per ricevere i progetti.

Gli ambiti di azione sono: recupero patrimonio artistico storico; lavori pubblici e costruzioni; protezione del patrimonio naturale, acqua e rifiuti, tecnologia dell’informazione e comunicazione, servizi alla persona, servizi al turismo e agriturismo.

Possono frequentare i corsi solo persone iscritte al servizio pubblico. Il servizio è organizzato per coloro che hanno meno di 25 anni in scuole/laboratori: gli invii sono effettuati dai comuni, dal SOC, dai centri per l’impiego, dai servizi di orientamento delle scuole, dai tribunali per i minori. La durata dei corsi è di 24 mesi di cui 6 mesi di formazione teorica e 18 mesi di contratto di formazione. Per le persone con più di 25 anni vi sono i laboratori/impiego (Centri per le professioni) la cui durata è di 12 mesi di cui 6 mesi di formazione teorica e 6 mesi di contratto di formazione.

Gli enti promotori degli interventi possono essere: camera di commercio, comuni, distretti, associazioni *no profit*.

Vengono redatti dei bandi annualmente cui partecipano i suindicati enti.

Presentazione dei progetti PEMO (programma di inserimento per i disoccupati e per la formazione) e del progetto per l’innovazione (FSE). Per quanto riguarda la pubblicità a quest’ultimo progetto vengono realizzati incontri pubblici con i comuni, le camere di commercio, le imprese; è presente uno staff per l’assistenza tecnica.

Direzione del Ministero del Lavoro, dr. Antonio Garcia.

Vi sono tre livelli di protezione: il più importante 65% è quello contributivo finanziato dalle imprese e dai lavoratori; il secondo livello di assistenza 25% è finanziato dallo stato; il terzo livello di assistenza 10% è il reddito attivo di inserimento per persone che hanno particolare difficoltà di trovare occupazione.



Le politiche passive sono tutte a carico dello stato.

L’indennità di disoccupazione viene erogata a chi perde il lavoro per: fine contratto, licenziamento, morte dell’imprenditore, interruzione di contratto previsto dalla legge. La prestazione dura in base ai contributi versati negli ultimi sei anni, ma occorrono comunque almeno 360 giorni lavorati. Il reddito minimo di inserimento viene erogato solo a particolari categorie di utenti svantaggiati seguiti dalle officine per l’impiego. Tutte le prestazioni sono erogate dai centri impiego.

20/02/2009

SOC

Incontro con la Capo area relazioni esterne Elisa Vicario Alonso che illustra la politica sul fenomeno immigrazione, di competenza del governo centrale spagnolo, al quale compete disciplinare le modalità di rilascio del permesso di residenza e che sta per essere attribuito alla Catalogna la possibilità del rilascio del permesso di lavoro. Il governo della Catalogna ha stabilito che gli immigrati debbono: acquisire la lingua catalana, acquisire le conoscenze giuridiche del paese.

Gli immigrati a cui viene rilasciato il permesso di residenza possono soggiornare in Spagna purchè dimostrino la possibilità di essere indipendenti economicamente anche dal punto di vista sanitario. Dura sino a cinque anni dopodiché si traduce in permesso permanente.

L’ingresso per lavoro in Spagna è consentito solo attraverso la chiamata presso il paese di origine. In modo generale la richiesta dei lavoratori avviene in due modi: mediante una lista trimestrale di mestieri redatta dal centro impiego cui si rivolgono le aziende. Se dalla banca dati non emergono sufficienti profili, viene fatta richiesta di ingresso. L’altro modo è annuale e viene elaborato il catalogo mediante il contributo delle imprese, dei sindacati, della pubblica amministrazione. Le assunzioni avvengono nel paese di origine. La Spagna ha accordi con diversi paesi: Bolivia, Senegal, Marocco. In particolare con la Bolivia, il *SOC* ha realizzato il progetto Silo, ovvero è presente in questo paese un ufficio che aiuta direttamente le imprese per l’ingresso di lavoratori boliviani in Spagna, in particolari professioni che riguardano per esempio la sanità. Questo ufficio vogliono aprirlo anche nell’Europa dell’Est.

Incontro con la responsabile della Comunicazione Cristina Colom che ricorda come il servizio pubblico dei centri impiego è conosciuto dai cittadini perché elargisce i sussidi di disoccupazione e non tanto perché fornisce servizi di intermediazione ed orientamento.

E’ in programma una politica sulla comunicazione: in particolare è stato redatto un piano per la comunicazione interna ed un piano per quella esterna. Per quanto riguarda la prima stanno lavorando per eliminare la dispersione dei messaggi, per diminuire la burocrazia, per aumentare la motivazione del personale interno. A tal riguardo si stanno creando dei gruppi di lavoratori per progetti, bollettino interno, intranet, creare sessioni virtuali di formazione, elenco di tutte le notizie della stampa, creazioni



di loghi. Si lavora molto sulla partecipazione del dipendente.

La comunicazione esterna viene fatta attraverso i Comuni, le officine dell’impiego, con altri attori pubblici, con le imprese, la televisione. Viene prodotto del materiale didattico molto semplice. L’immagine degli uffici è dappertutto uguale. Per le imprese viene utilizzato il *web*, la televisione, annualmente viene fatta una fiera per le imprese.

Si conclude il seminario con la Vice Direttrice del *SOC* Alice Gutierrez Alemany la quale ci descrive che, per la costruzione del nuovo aeroporto hanno previsto l’inserimento di un Centro per l’impiego all’interno, affinché sia più agevole fare la preselezione ed è inoltre previsto la possibilità di far pubblicare nel sito dei Centri per l’impiego le offerte di lavoro delle agenzie private di intermediazione.

Da quanto sopra evidenziato si rileva che la struttura degli uffici per l’impiego presenta un percorso evolutivo simile a quello italiano. Il decentramento amministrativo delle funzioni ha caratterizzato politiche in materia di mercato del lavoro di questo paese. Ma la differenza sostanziale tra Spagna ed Italia sta nella migliore organizzazione per quanto riguarda la banca-dati che è a livello nazionale ed è integrata con quella della previdenza. Ciò favorisce la conoscenza del mercato del lavoro e rende i dati omogenei a livello nazionale nonostante ci sia un’autonomia regionale che non ha confronti in Europa. Altro elemento positivo che va rilevato riguarda la presenza all’interno delle “officine” degli erogatori dei sussidi di disoccupazione con gli erogatori dei servizi alla persona. La consapevolezza di intraprendere la strada dei servizi alla persona con funzioni prevalentemente di orientamento limitando al massimo quelle amministrative con l’ausilio dell’informatizzazione sono considerazioni che ci accomunano.

Roma, 5 febbraio 2009

