

# Il reddito di cittadinanza in Toscana. Gli effetti distributivi e le implicazioni di governo della misura

## QUALI SFIDE PER I CENTRI PER L'IMPIEGO?

*Firenze, 27 giugno 2019*

*Francesca Giovani*



## Le politiche del lavoro in Toscana

In Toscana il Reddito di Cittadinanza non arriva nel “vuoto”, ma si innesta in un modello strutturato, che ha già sperimentato misure analoghe e affrontato, e vinto, sfide complesse.

Infatti, la Regione Toscana ha articolato le proprie politiche in tre linee fondamentali di intervento:

- 1) il rafforzamento del sistema di governo del mercato del lavoro
- 2) il sostegno per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro
- 3) la tutela dell'occupazione e del reddito dei lavoratori





## La rete regionale dei centri per l'impiego in Toscana

Si tratta di una **rete** capillare di servizi (53 sedi dei CPI e servizi territoriali), in cui operano 413 operatori dipendenti e circa 470 consulenti della Gara Unica e della società in house Fil di Prato.

Mediamente in un anno il sistema toscano da' risposte a oltre **280mila utenti** e a oltre **22mila aziende** (dato in crescita rispetto alle 18mila aziende nel 2017).

Inoltre, rispetto al numero di soggetti che hanno avviato un percorso di politiche attive con la stipula del patto di servizio con i CPI toscani, oltre il **60% ha ottenuto un'opportunità di inserimento nel mercato del lavoro nel corso dell'anno (placement indiretto).**



## Il rafforzamento del mercato del lavoro: obiettivi raggiunti nella fase transitoria

**Arti** Agenzia Regionale  
Toscana per l'impiego

- realizzazione di un modello incentrato sulla **governance pubblica**, rafforzata da una particolare **integrazione tra pubblico e privato**, grazie alla funzione complementare svolta da operatori privati all'interno della rete dei servizi.
- passaggio da un assetto di gestione multiprovinciale ad una **gestione regionale con l'approvazione della Legge regionale 28/2018 che ha concretamente dato avvio al funzionamento di ARTI (Agenzia regionale toscana per l'impiego)** che ha inquadrato i 413 dipendenti che lavorano presso i centri per l'impiego toscani, compresi 97 contratti a tempo determinato stabilizzati lo scorso novembre.
- **armonizzazione** di strumenti e procedure



## Il rafforzamento del mercato del lavoro: passaggio alla fase a regime

- Il nuovo modello di governance prevede il mantenimento in capo alla **Regione** della **funzione di programmazione**, attraverso la definizione delle linee di indirizzo e degli obiettivi della rete regionale dei centri per l'impiego, nonché degli standard qualitativi regionali dei servizi per il lavoro, ed il monitoraggio e analisi delle politiche del lavoro attraverso le attività dell'Osservatorio regionale del mercato del lavoro.
- Il mandato istituzionale dell'**Agenzia** è garantire l'esercizio della funzione regionale in materia di mercato del lavoro tramite la **gestione dei Centri per l'impiego e il presidio territoriale delle politiche attive del lavoro**, in termini di progettazione, organizzazione ed erogazione degli interventi (servizi o misure) erogati a cittadini e imprese, in coerenza con i livelli essenziali delle prestazioni stabiliti a livello nazionale e gli standard qualitativi regionali.





## Il rafforzamento del mercato del lavoro: anticipazione del Piano nazionale tramite la gara unica regionale per i servizi al lavoro

In un'ottica di potenziamento della capacità di risposta dei CPI e di ulteriore qualificazione dei servizi, la procedura aperta è stata articolata in un **unico lotto**, al fine di garantire **uniformità ed omogeneità delle prestazioni** di politiche attive sull'intero territorio regionale.



# Il rafforzamento del mercato del lavoro: i livelli essenziali delle prestazioni DM 4/2018

**Il modello così delineato consente alla Regione Toscana di erogare nei suoi CPI tutti i Livelli Essenziali delle Prestazioni dei Servizi per il Lavoro previsti dal DM 4/2018 rivolti ai cittadini**

Accoglienza e prima informazione

Did, Profilazione e aggiornamento della Scheda Anagrafica professionale

Orientamento di base

Patto di servizio personalizzato

Orientamento specialistico

Supporto all'inserimento o reinserimento lavorativo

Assegno di ricollocazione

Avviamento a formazione

Gestione di incentivi alla mobilità territoriale

Gestione di strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti

Collocamento mirato

Presenza in carico integrata per soggetti in condizione di vulnerabilità

Supporto all'autoimpiego



# Il rafforzamento del mercato del lavoro: I livelli essenziali delle prestazioni per le imprese

**E di erogare nei suoi CPI tutti i Livelli Essenziali delle Prestazioni dei Servizi per il Lavoro previsti dal DM 4/2018 rivolti alle imprese**

Accoglienza e informazione

Incontro Domanda Offerta

Attivazione dei tirocini

Collocamento mirato





## Il rafforzamento del mercato del lavoro

### Valore aggiunto

- offerta delle più **nuove metodologie** per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro (ad es. IdolWeb, portale per l'incrocio domanda offerta di lavoro e il software Sorprendo per orientare alle professioni, numero verde per le imprese, utilizzo dei Web Learning Point per l'accesso alla formazione a distanza, videointerviste per gli utenti etc.);
- indagini di **customer satisfaction** per utenti ed imprese;
- attività di **formazione del personale** attraverso nuove tecnologie (webinar) e servizi di supervisione e assistenza psicologica anti-burnout.





## Il rafforzamento del mercato del lavoro: la Carta dei servizi dei Centri per l'impiego

La Carta si ispira ai principi di uguaglianza, imparzialità, accessibilità, partecipazione, efficienza ed efficacia, trasparenza, continuità e gratuità, oltre agli obiettivi strategici individuati in coerenza con il D.lgs 150/2015.

Al fine di garantire la **partecipazione attiva degli utenti** e tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, la Carta ha previsto che ogni utente, lavoratore o impresa, possa inviare suggerimenti di miglioramento del servizio o reclami per segnalare difformità tra quanto previsto dalla Carta e quanto effettivamente erogato.



## La risposta alle emergenze (1)

L'esperienza nella gestione degli ammortizzatori in deroga ha portato ad una concreta e innovativa applicazione del principio di **condizionalità**: **87.474** sono stati i **lavoratori beneficiari di CIGD o Mobilità in deroga** che nel periodo 2009- aprile 2017 si sono presentati agli sportelli dei CPI e che hanno effettuato **652.347 azioni di politica attiva** (una media di 7,4 azioni a lavoratore).

Nell'indagine Irpet svolta nel 2011, coinvolgendo un campione di circa 2.400 lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali in deroga, è emersa un'**ampia soddisfazione per i servizi ricevuti**: accoglienza e prima informazione (85%), consulenza orientativa (84%), tirocini (81%), percorsi formativi (81%), libretto formativo (83%), incontro domanda offerta di lavoro (52%).



## La risposta alle emergenze (2)

Nell'ambito del programma Garanzia Giovani, i giovani presi in carico dai Centri per l'impiego sono **74.478**, di questi risultano **inseriti nel mercato del lavoro 57.328**. Fra i giovani avviati al lavoro ci sono stati 24.231 tirocini, 6.958 con contratto a tempo determinato, 19.317 con contratto di apprendistato e 6.822 con contratto a tempo indeterminato.

Circa il 77% di giovani presi in carico dai CPI ha ottenuto un'opportunità di lavoro.

L'esperienza di GG ha anche consentito di sperimentare il rapporto con le **APL accreditate** rispetto alle attività di accompagnamento al lavoro, che hanno consentito di inserire circa **1700 giovani**.



## Il sostegno all'incontro domanda – offerta: alcuni strumenti di intervento:

a) **Incentivi alle assunzioni:** dal 2014 al 2017 impegno finanziario superiore a **12,4 milioni di euro** (in larga parte risorse del POR FSE) per **2.322 lavoratori**, con una sempre più importante destinazione di risorse a favore delle **aree di crisi regionali** di Piombino, Massa Carrara, Livorno, Amiata. Destinatari: donne over 30; giovani laureati; lavoratori licenziati; soggetti prossimi alla pensione; soggetti svantaggiati.

b) **Borse di Mobilità Professionale:** finanzia borse individuali dell'importo massimo di € 5.000 a copertura delle spese di mobilità in un paese UE o SEE per un'esperienza lavorativa o di tirocini;

### c) **l'Assegno di ricollocazione**

**Tutti i CPI toscani** sono coinvolti nella sperimentazione nazionale, sia per ricevere le istanze dei beneficiari, sia per erogare il servizio di assistenza alla ricollocazione, se scelti dal beneficiario.

La Regione ha deciso, inoltre, di investire su questo strumento con ulteriori risorse del POR FSE (500.000 mila **euro**), ampliando le categorie di beneficiari (**tutti i disoccupati**).



## Il Piano Integrato per l'Occupazione (P.I.O.) 1.

E' stato finalizzato a garantire un sostegno al reddito e l'assistenza intensiva alla ricollocazione di disoccupati, privi di prestazioni a sostegno del reddito.

Gli interventi previsti dal Piano sono finanziati con le risorse statali residue degli ammortizzatori sociali in deroga, pari a **euro 29,5 milioni**:

- la **sperimentazione regionale dell'assegno** per l'assistenza alla ricollocazione, di cui alla DGR 439/2016 e ss.mm.ii (**€ 4,5 mln**);
- l'erogazione di una **indennità di partecipazione** alle politiche previste dall'assegno di importo pari a 500 euro al mese per massimo sei mesi, proporzionata alla durata delle stesse (**€ 18 mln**);
- l'**incentivo all'occupazione**, per i datori di lavoro che assumono i soggetti destinatari dell'assegno (**€ 7 mln**).

Le risorse disponibili sono riservate per il **70%** ai lavoratori residenti nei Comuni toscani delle **aree di crisi** industriale complessa, non complessa e regionale, e per il 30% agli interventi attivati per i lavoratori delle altre aree regionali.





## Il Piano Integrato per l'Occupazione (P.I.O.) 2.

Il Piano Integrato per l'Occupazione ha rappresentato per la Regione Toscana una sfida e un'occasione:

1. Ha garantito un sostegno al reddito e un percorso di ricollocazione a 6.700 disoccupati appartenenti per lo più a fasce deboli della popolazione. **Un target di destinatari molto simile a quello del Reddito di cittadinanza che ha permesso di implementare strumenti di intervento complessi e articolati**
2. Ha consentito di sperimentare nuove forme per valorizzare la rete dei soggetti impegnati nell'erogazione di politiche attive del lavoro e, soprattutto, **nuove modalità di integrazione tra soggetti pubblici e privati** finalizzate alla promozione dell'occupazione e a fornire un adeguato supporto e competenze specialistiche nell'ambito dei servizi di accompagnamento al lavoro.

Il 35% dei beneficiari del Piano alla fine del percorso di 6 mesi ha avuto un qualche tipo di rapporto di lavoro.





## Strumenti di valutazione dell'efficacia dei servizi (1)

In attesa della conclusione del confronto a livello nazionale tra Regioni e Ministero sui LEP e sugli indicatori come previsto dal D.lgs 150/2015, dal 2017 nell'ambito delle attività previste dalla Carta dei servizi, la Regione sta lavorando anche sul versante della **valutazione della qualità dei servizi** erogati dalla rete regionale dei CPI (in collaborazione con IRPET e Sant'Anna).

- **qualità percepita** dall'utente attraverso indagini di soddisfazione
- **qualità effettiva** del servizio attraverso set di **indicatori**





## Strumenti di valutazione dell'efficacia dei servizi (2)

La valutazione delle attività svolte dai CPI deve tener conto anche della “reale” **mission** attribuita ai servizi per il lavoro e alle politiche attive: non “creare occupazione”, ma piuttosto migliorare il funzionamento del mercato del lavoro, **umentare l'occupabilità** delle persone, soprattutto supportando i soggetti meno occupabili e meno dotati in termini di capitale sociale.

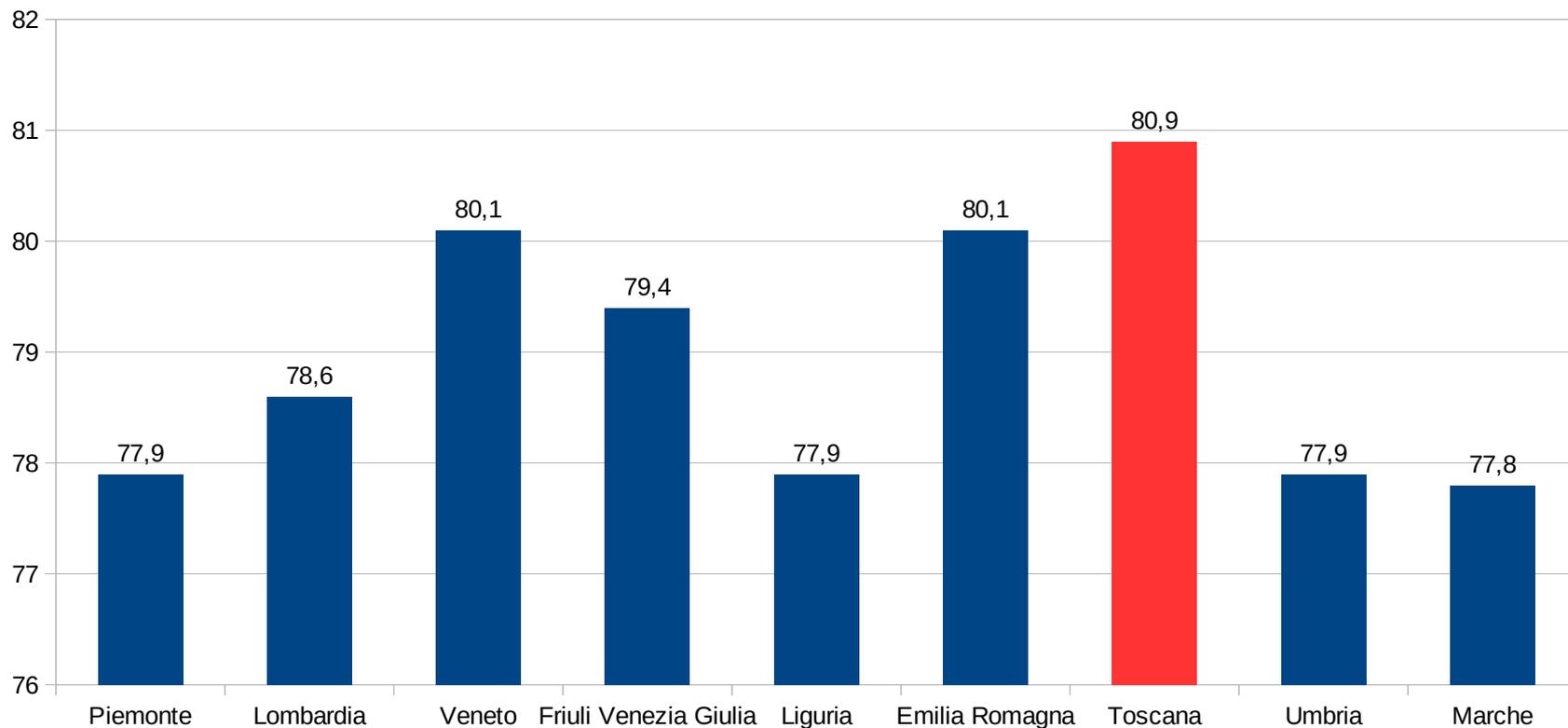
A tal proposito, l'IRPET (2014) ha mostrato che **l'aver svolto un'attività di politica attiva presso il CPI aumenta la probabilità di trovare un'occupazione**; tanto più si è in presenza di soggetti deboli, quanto più è apprezzabile l'effetto della partecipazione a una qualsiasi delle azioni proposte dal CPI. Per i disoccupati la probabilità di transitare nello stato di occupato, dopo azioni di collocamento è stimata essere maggiore dell'**85%**.

Inoltre, i risultati dell'indagine hanno evidenziato che tanto più si ritarda la scelta di partecipare alle azioni proposte dai CPI, quanto più lungo sarà il periodo di disoccupazione residua da affrontare.





# LA RETE REGIONALE DEI CENTRI PER L'IMPIEGO – SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI (INDAGINE ANPAL 2017)





## Rilevazione e valutazione effetti occupazionali delle attività cofinanziate dal FSE (Placement) - ISMERI EUROPA (dicembre 2018)

L'indagine mostra che 6 mesi dopo la fruizione dei servizi il 46,3% delle persone erano occupate, dato che cresce al 52,2% al momento dell'intervista (in un arco di tempo tra i 13 e i 24 mesi).

Inoltre l'analisi suggerisce una buona sostenibilità degli esiti occupazionali dei servizi dell'impiego, con il 74% degli occupati a sei mesi che continua ad esserlo dopo almeno 12 mesi.

Circa l'88% delle persone è soddisfatto dell'impiego attuale tra coloro che hanno trovato lavoro e circa il 76% dei beneficiari che oggi lavorano, ritengono che l'impiego attuale sia coerente con il proprio percorso formativo e professionale.



## Principali risultati delle indagini Irpet sulla soddisfazione delle imprese (1)

L'Irpet ha condotto un'indagine di customer satisfaction presso le imprese che nel periodo gennaio 2016-settembre 2017 si sono rivolte ai CPI toscani per servizi di ricerca del personale e consulenza. L'indagine ha coinvolto un campione di 700 imprese private, stratificate sulla base della dimensione aziendale: il 65% delle imprese intervistate ha meno di 10 addetti, mentre il restante 35% ne ha 10 o più. Si tratta perlopiù di aziende del settore dei servizi (80% del totale), che nel 42% dei casi affermano di avere difficoltà a reperire personale. Dall'indagine emerge che i servizi per i quali le imprese toscane conoscono i Centri per l'impiego sono per lo più quelli legati all'incontro domanda/offerta e alla promozione di tirocini, che sono utilizzati da circa il 50% delle imprese del campione. Il collocamento mirato dei soggetti disabili è un altro servizio noto alla maggior parte delle imprese, ma utilizzato solo dal 29% delle aziende che si rivolgono ai Centri per l'Impiego.



## Principali risultati delle indagini Irpet sulla soddisfazione delle imprese (2)

Nel complesso, i livelli di soddisfazione per le modalità di erogazione dei servizi alle imprese sono buoni. I livelli massimi di soddisfazione (oltre il 90% di imprese molto o abbastanza soddisfatte) riguardano le competenze e la cortesia del personale dei Centri per l'Impiego. La soddisfazione è elevata anche per la chiarezza delle informazioni ricevute e per la tempestività nelle risposte, oltre che per la conoscenza del mercato del lavoro da parte degli operatori.

Livello di soddisfazione delle imprese

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
<i>Orari di apertura o di accessibilità al servizio</i>	14%	70%	13%	3%
<i>Semplicità modulistica</i>	18%	67%	12%	3%
<i>Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute</i>	28%	62%	8%	2%
<i>Tempestività delle risposte</i>	28%	58%	10%	3%
<i>Cortesia e disponibilità del personale</i>	51%	43%	3%	2%
<i>Competenza del personale</i>	40%	53%	5%	2%
<i>Livello di conoscenza del mercato del lavoro locale degli operatori</i>	16%	65%	15%	3%



## In conclusione

Il Reddito di Cittadinanza trova i Centri per l'Impiego toscani pronti a gestire la complessa sfida delle politiche attive per i suoi beneficiari.

Prima in Italia, la Regione Toscana, nella pressoché totale assenza di indicazioni a livello nazionale, ha fornito ai suoi CPI primi strumenti per la presa in carico e la gestione di quanti, spontaneamente, si sono recati agli sportelli, mettendo a disposizione alcune provvisorie funzionalità del proprio sistema informativo IDOL.

Mutuando inoltre la preziosa esperienza del P.I.O., i CPI toscani hanno approntato un set di servizi e politiche attive da erogare nell'immediato ai destinatari del reddito di cittadinanza.

È tuttavia evidente che senza la rapida attuazione del “Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro”, che consente il rafforzamento degli organici e il potenziamento anche infrastrutturale dei CPI, e senza la definizione degli strumenti operativi a livello centrale (circolari, linee guida, modelli, piattaforma informatica, ecc.), la situazione non sarà a lungo gestibile.



**Grazie per l'attenzione**

