Newsletter

Agenzia Regionale per l'Istruzione la Formazione e il Lavoro

Gran Bretagna: un modello per l'organizzazione dei servizi al lavoro.

SOMMARIO

Editoriale, p. 1

UK: un modello per l'organizzazione dei servizi al lavoro, p. 2

Department for Work and Pensions (DWP), p. 2

Considerazioni conclusive, p. 4

I numeri, p. 5

Editoriale

È noto che molti dei principi guida che hanno ispirato dal 2007 ad oggi lo sviluppo delle politiche attive in Lombardia, ed in particolare Dote Unica Lavoro, sono mutuati da alcuni esempi internazionali, in particolare dai percorsi di politica attiva personalizzati in Gran Bretagna e Australia.

In questa newsletter presentiamo le principali evidenze di natura qualitativa che emergono dalla evoluzione dei sistemi di politica attiva in Gran Bretagna.

Si tratta di una evoluzione che contiene interessanti indicazioni su come potrebbero svilupparsi le politiche attive anche in Italia.

Giampaolo Montaletti
Direttore Vicario Arifl

UK: un modello per l'organizzazione dei servizi al lavoro

A gennaio 2017 si è svolta una missione istituzionale della Direzione Generale Istruzione Formazione Lavoro e dell'Agenzia Regionale Istruzione Formazione Lavoro di Regione Lombardia a Londra, per approfondire il modello organizzativo britannico dei servizi per il lavoro.

L'interesse è stato concentrato sulle modalità di relazione tra gli operatori pubblici e privati del mercato del lavoro e sui servizi dedicati ai jobseekers, ossia coloro che sono in cerca di lavoro.

Oltre all'incontro presso il Department for Work and Pensions (DWP), è stata visitata la sede di un centro per l'impiego, il Jobcentre Plus di Hackney, la sede dell'operatore privato Maximus che eroga servizi al lavoro e sociali per conto del governo inglese ed è stata incontrata l'associazione dei fornitori dei servizi privati al lavoro ERSA.

Si fa presente che la disoccupazione in Gran Bretagna a marzo 2017 è scesa al 4,7%, il tasso più basso degli ultimi 12 anni, dopo avere raggiunto un massimo dell'8,5% a fine 2011.

Department for Work and Pensions (DWP)[1]

Il DWP è l'ente del governo britannico responsabile delle politiche del lavoro, ha competenza sulle politiche attive e passive del lavoro, sul welfare e gestisce il sistema pensionistico. E' l'ente responsabile per l'erogazione dei sussidi di disoccupazione, per i disabili, i sussidi di malattia, a favore di circa 22 milioni di utenti. I Jobcentre Plus, i centri pubblici per l'impiego, dipendono dal DWP.

Durante l'incontro presso il DWP si è discusso dell'organizzazione del sistema di gare che regolano i rapporti con i provider privati. In Gran Bretagna gli enti privati coinvolti nell'erogazione dei servizi vengono selezionati attraverso gare pubbliche, bandite circa ogni sette anni.

L'obiettivo delle gare è dare copertura dei servizi su tutto il Paese e allo stesso tempo trasferire il rischio della gestione finanziaria delle misure sui main contractor, che generalmente sono imprese di grandi dimensioni in grado di fare investimenti nel lungo periodo nonché di portare le esperienze realizzate in altri contesti territoriali. I main contractor complessivamente selezionati sono circa 38/40, dato che un main contractor può aggiudicarsi più di una area in cui operare. Fra i criteri di aggiudicazione si trova la performance occupazionale promessa in quell'area.

I percettori di sussidi vengono affidati ai provider dopo 12 mesi di disoccupazione, senza alcuna profilazione preventiva. A detta del DWP, la profilazione preventiva ha una percentuale di errore che genera un costo aggiuntivo.

Gli utenti sono assegnati dai Jobcentre casualmente ai provider, che devono seguire degli standard minimi di servizio per trattarli.

Ogni corte di utenti ha un proprio profilo di reimpiego nel tempo. Mano a mano che il tempo passa, le corti si sommano e col passare del tempo si sommano anche i pagamenti che vengono effettuati su base mensile. Quindi l'operatore ha un periodo lungo di investimento che deve sopportare prima di cominciare ad incassare. Peraltro il pagamento viene erogato per scaglioni di risultato; ne consegue che, ad esempio, se non si raggiunge il 40% di risultato si viene pagati solo per il 30%.

Il risultato occupazionale è dato dal raggiungimento di un periodo di lavoro di almeno 6 mesi, con ulteriori pagamenti mensili all'operatore che mantiene la persona al lavoro per ulteriori 6 mesi.

La vista al Jobcentre Plus (JC+)

La struttura visitata svolge la funzione di centro pubblico per l'impiego per una delle zone est di Londra. Si tratta di un ufficio nel quale lavorano attualmente circa 30 dipendenti con un numero di utenti serviti attivamente prossimo alle 1.500 persone su base mensile.

Gli uffici si occupano della gestione dei sussidi, vale a dire dell'autorizzazione a ricevere il sussidio di disoccupazione e altri sussidi di solito integrativi

[1] Link al sito del DWP: https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-work-pensions;

collegati alla disabilità, alla condizione monoparentale, etc. I pagamenti sono effettuati da un'altra struttura del DWP. Attualmente è in corso l'introduzione dell'*Universal Credit*, un sussidio unificato che attraverso un unico sistema informativo viene calcolato a seconda delle condizioni dell'individuo[2].

L'attività di assistenza alle persone avviene nei primi 12 mesi di disoccupazione, trascorsi i quali senza che la persona abbia trovato un'occupazione, il JC+ rimanda la persona ai provider privati, per una assistenza più intensa.

L'obiettivo del JC+ è l'attivazione della persona e la rimozione delle principali barriere che le impediscono di cercare lavoro (ad esempio vengono riconosciuti i costi dei biglietti per i trasporti per recarsi ad un colloquio, oppure i soldi per acquistare un vestito).

L'ufficio si occupa anche di tenere i contatti con i datori di lavoro e naturalmente di gestire in modo efficace il passaggio delle persone agli operatori privati.

Il principio di condizionalità viene applicato, tuttavia l'operatore del JC+ non ha potere di sanzionare gli utenti; la procedura prevede che il dubbio sulla effettiva partecipazione venga sollevato di fronte ad una commissione terza che esamina la posizione dell'utente in base ad evidenze documentali.

Visita agli uffici di Maximus[3]

Maximux UK è una multinazionale dei servizi che offre supporto ai governi per lo svolgimento di politiche di welfare. Opera negli Stati Uniti, dove è nata, a Singapore, in Australia, in Arabia Saudita, Nuova Zelanda e in Gran Bretagna; complessivamente occupa 18.000 dipendenti.

In Gran Bretagna opera come un operatore "accreditato" main contractor, che a sua volta include una ampia rete di subcontractor, ossia dei provider che offrono servizi specialistici o di cura ed assistenza (nella rete dei subcontractor possono ad esempio essere incluse le associazioni no profit di volontariato).

L'ufficio visitato ha 11 dipendenti e segue una media di 600 utenti attivi contemporaneamente, segnalati dal JC+ tra coloro più bisognosi di assistenza intensiva nella ricerca di lavoro e nel riattivarsi nella società civile.

Il percorso si basa su tre passaggi logici:

- valutare le aspettative individuali e riallinearle: in questa fase si conduce la persona a valutare in maniera corretta la propria situazione e quale siano i lavori ed i salari che possono essere considerati adeguati. Ridefinire le aspettative è necessario per rendere realistica la ricerca di lavoro;

- avviare al lavoro, anche breve, per riacquistare fiducia in se stessi e valutare le capacità personali di inserimento;

- valutare l'esperienza lavorativa e ricercare il lavoro che possa portare ad un risultato stabile nel tempo.

Il risultato occupazionale si raggiunge con un contratto di almeno 6 mesi.

Il service provider (l'operatore che ha in carico la persona) riceve pagamenti decrescenti per ogni ulteriore mese nei sei mesi successivi di contratto. Quindi l'operatore vede riconosciuto la quota di inserimento lavorativo in parte al raggiungimento di un contratto di almeno sei mesi e in parte nella fase post inserimento, se la persona mantiene l'occupazione per almeno altri sei mesi.

Gli operatori hanno a disposizione cinque manuali/diari che sono utilizzati per scrivere i vari passaggi fatti e sono condivisi con le persone.

L'approccio punta molto all'attivazione individuale. La persona ogni settimana si reca dall'operatore per seminari, incontri con il tutor, momenti ricerca on line assistiti, oppure per essere inviati a servizi locali (subcontractor) che forniscono supporto complementare (ad esempio associazioni no profit che insegnano le lingue o che svolgono alfabetizzazione informatica).

L'assistenza continua è mantenuta anche dopo

[2] L'Universal Credit è composto da una quota standard a cui si aggiungono alcuni elementi quali: se possessori di una casa, avere in carico disabili, bambini o ragazzi, curare persone anziane o malate.

[3] Link al sito di Maximus www.maximus.com.

l'inserimento lavorativo, con verifiche periodiche direttamente con la persona e con il datore di lavoro, per assicurarsi che vi sia un corretto assolvimento degli impegni lavorativi (incluso ad esempio che la persona arrivi in orario sul posto di lavoro). Questi aspetti di assistenza sono tanto più delicati quanto più è difficile la situazione generale della persona che è stata per lungo tempo fuori dal mercato del lavoro.

Incontro con ERSA

ERSA è l'associazione di fornitori privati di servizi al lavoro che raggruppa circa 200 organizzazioni, molte delle quali sono piccole organizzazioni locali.

Nel sistema britannico i fornitori di servizi principali (detti *main contractor*) vengono selezionati in base ad una gara che riguarda 18 zone del paese. L'obiettivo della gara è selezionare dai 2 ai 4 main contractor per ognuna delle 18 aree. La responsabilità di organizzare la filiera dei servizi localmente spetta al main contractor, che si avvale liberamente di sub fornitori locali.

Questo sistema, che poggia su un rapporto di lungo periodo tra il governo e gli operatori selezionati, consente ai partner di innovare servizi e metodi di lavoro ("Black box") pur con delle regole di salvaguardia. Infatti i rapporti fra main contractor e i fornitori locali di servizi sono regolati da uno standard (Merlin Standard[4]) volto ad assicurare la qualità della filiera e la sua corretta gestione, soprattutto in termini di gestione dell'efficacia.

ERSA rappresenta i provider nei confronti del Governo e fornisce assistenza ai soci.

Considerazioni conclusive

La programmazione delle politiche e delle risorse in Gran Bretagna ha un respiro di lungo periodo dove la flessibilità delle misure è affidata alla fidelizzazione dei contractor, spinti a investire e a conseguire i risultati assegnati anche facendo un uso flessibile di una ampia rete di soggetti come sub contractor. La relazione fra contractor (selezionati con gara) e sub contractor fa uso di standard, e rappresenta un sistema che consente di superare l'accreditamento senza perdere flessibilità, delegando parte dei rischi e dei costi gestionali:

- superare accreditamento e affidamenti con gare;
- unico ente che eroga i sussidi/gestisce i servizi di politica attiva.

Va sottolineato che il principio di attivazione della persona da subito col servizio pubblico è realizzato in un contesto dove l'ente che gestisce i servizi di politica attiva iniziali è lo stesso che amministra i sussidi:

- i privati intervengono sui casi più difficili, con una assistenza intensiva.

[4] The «Merlin Standard» è stato pensato per riconoscere e promuovere standard di eccellenza nel management all'interno della rete di operatori (supply chain). Si basa su quattro principi fondamentali: la definizione della supply chain, il commitment, la gestione e la revisione. Questi principi sono le aree chiavi nella relazione tra il prime contractor e la sua rete di partner.
Link al sito http://merlinstandard.co.uk/

Lombardia in numeri

	I trim 2016	*II trim 2016*	*III trim 2016*	*IV trim 2016*
Popolazione*	**9.949**	**9.953**	**9.954**	**9.956**
Maschi	4.866	4.868	4.868	4.870
Femmine	5.083	5.085	5.086	5.086
Tasso di attività 15-64**	**71.5**	**71.9**	**70.8**	**72.3**
Maschi	79.0	80.2	79.2	79.8
Femmine	63.9	63.5	62.3	64.7
Tasso di occupazione 15-64**	**65.8**	**66.9**	**66.0**	**66.2**
Maschi	73.3	75.3	74.8	73.8
Femmine	58.2	58.3	57.1	58.6
Tasso di disoccupazione**	**7.8**	**6.9**	**6.7**	**8.2**
Maschi	7.0	6.0	5.5	7.3
Femmine	8.8	8.0	8.3	9.3
Numero occupati*	**4.300**	**4.367**	**4.312**	**4.332**
Maschi	2.426	2.488	2.473	2.448
Femmine	1.874	1.879	1.838	1.884
Numero disoccupati*	**365**	**322**	**309**	**388**
Maschi	184	158	143	194
Femmine	181	164	166	194

Fonte: ISTAT (Rcfl aggiornati al IV trim 2016). Valori espressi in migliaia (*) e in percentuale (**)

LINK UTILI

Newsletter Mercato del Lavoro
Per accedere all'archivio clicca qui

Report Mercato del Lavoro
Per accedere all'archivio clicca qui

Rassegna stampa Mercato del Lavoro
Per iscriverti clicca qui

Iscrizione Newsletter Arifl
Per iscriversi al servizio newsletter clicca qui

Arifl sui Social network
Twitter clicca qui
Facebook clicca qui
Linkedin clicca qui

Arifl
Via T.Taramelli, 12
Milano, 20124
Tel. 02 667431
redazione@arifl.it
www.arifl.it

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte.