

QUORE Nordovest

Il piano. Con una dote di 96 milioni il Piemonte mette mano i suoi servizi: in collaborazione con i distretti industriali del territorio verranno creati percorsi di formazione e posti di lavoro. Nuovi portali, colloqui da remoto e assunzioni per Liguria e Valle d'Aosta

La sfida digitale dei centri per l'impiego

Una riorganizzazione dei Servizi per l'impiego che vale 96 milioni in Piemonte e che prevede 4.000 assunzioni, una spinta verso la digitalizzazione degli sportelli e un piano di formazione per gli addetti. L'idea della Giunta Cirio è di puntare sulle politiche attive e, come spiega l'assessore al Lavoro Chiorino, sulla formazione organizzata in Academy, a stretto contatto con le specializzazioni produttive dei distretti. In Liguria i Cpi, che hanno a disposizione 31,44 milioni, hanno in quasi terminato di ap-

prontare un piano di azione che prevede il potenziamento infrastrutturale delle sedi, anche dal punto di vista informatico, l'assunzione di personale e interventi di formazione per i percettori di reddito di cittadinanza. Ma l'assessore regionale al Lavoro, Gianni Bernino, non nasconde perplessità sulla reale capacità dei Cpi di essere efficaci, in un momento in cui le aziende risentono dell'emergenza Covid e frenano sulle assunzioni. Via alla riorganizzazione anche in Valle d'Aosta, con un restyling dei servizi e anche delle sedi dei due Centri per l'impiego.

de Forcade e Greco - a pag. 2 e 3



Svolta. L'ottica è quella lasciare l'assistenzialismo e puntare sulle politiche attive per il lavoro e sulle nuove professioni. I centri prevedono anche un aggiornamento sul fronte informatico e l'assunzione di nuovi addetti

Riforma dei centri per l'impiego, il faro dei distretti industriali

Il piano. Chiorino, assessore del Piemonte: abbiamo 96 milioni per una trasformazione epocale. Si parte con l'automotive, tessile e agroalimentare: formazione integrata alle realtà produttive

Filomena Greco

Vale 96 milioni di euro il Piano di potenziamento dei Centri per l'impiego piemontesi, la regione che insieme alla Liguria registra i dati più alti di disoccupazione tra le aree del Nord Italia, rispettivamente a quota 7,6 e 9,6%. Si tratta delle risorse destinate alla regione subalpina dal Governo per implementare quella riforma dei servizi per l'impiego prevista dalla normativa che ha introdotto il Reddito di cittadinanza.

I numeri della rete

Attualmente in Piemonte la rete dei servizi pubblici per il lavoro è costituita da 30 Centri per l'impiego, 14 sportelli decentrati e una sede centrale. Dall'agenzia Piemonte Lavoro, organo della Regione che gestisce i servizi, promettono una trasformazione «epocale» grazie ad interventi mirati, a cominciare da un piano di stabilizzazioni e assunzioni di nuove professionalità che vedrà l'ingresso di circa 400 addetti entro il 2021 e da un programma di percorsi formativi per il rafforzamento delle competenze del personale.

«Il nostro obiettivo – spiega l'assessore al lavoro della Giunta Cirio, Elena Chiorino – è integrare il sistema dei servizi per l'impiego nella rete dei servizi formativi che stiamo costruendo, basata su Academy verticali sviluppate sulla base dei distretti industriali e delle specializzazioni presenti sul territorio». Il settore automotive è il primo, con uno stanziamento da 10 milioni già messo a disposizione dalla Regione, accanto a Tessile (Biella) e Agroalimentare (Fossano). L'idea è integrare le attività formative messe in campo per giovani e lavoratori (reskilling o riqualificazione) con il sistema scolastico, la rete degli Istituti e il sistema universitario. In linea generale, dunque, il potenziamento dei centri per l'impiego punta a superare la realtà dei centri di ricollocazione in un'ottica, dice l'assessore, «che supera l'assistenzialismo e punta invece sulle politiche attive per il lavoro e sulle

nuove professioni».

«Abbiamo implementato – spiega Federica Deyme, direttore dell'agenzia **Agenzia Piemonte Lavoro** – un intenso percorso formativo in collaborazione con Anpal Servizi che avrà come oggetto tutto il panorama delle politiche attive del lavoro e si articolerà in 15 moduli per un'offerta di circa 200 ore di formazione». A questo percorso si affiancherà una offerta formativa specifica erogata dal Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università di

Torino su diritto amministrativo e diritto degli appalti pubblici riservato al personale dedicato allo svolgimento delle attività di supporto, «senza dimenticare un focus sul tema dell'etica pubblica e dello status giuridico del funzionario pubblico» aggiunge Deyme.

La digitalizzazione

In linea generale, il documento programmatico, approvato dalla Giunta del presidente Alberto Cirio, recepisce la disponibilità finanziaria messa a disposizione dal Governo, ridefinisce e rafforza le linee di sviluppo dei servizi pubblici per l'impiego destinati ad una vera e propria riorganizzazione. I numeri delle persone che accedono ai servizi è destinato ad aumentare a causa della crisi innescata dal Covid-19. Una maggiore affluenza che sarà agevolata, spiegano dall'agenzia Piemonte lavoro, dal potenziamento dei sistemi informativi, dal rifacimento del sito web e dallo sviluppo di app specializzate. Si punta alla organizzazione digitale degli appuntamenti – sistema virtual desk – accanto al contact center multicanale e alla sperimentazione di alcuni servizi interamente sulla rete. In questa ottica nasce la collaborazione tra l'**Agenzia Piemonte Lavoro** e Csi Piemonte, individuato come partner tecnologico per accompagnare il percorso di digitalizzazione. Saranno inoltre potenziati i servizi di orientamento specialistico e verranno intensificate le azioni di marketing destinate alle imprese. «Le prime misure che verranno messe in campo – conferma Federica Deyme – attengono a due direttrici consi-

derate da **Agenzia Piemonte Lavoro** fondamentali ed imprescindibili per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi pubblici per il lavoro: la comunicazione e il potenziamento delle reti». In programma dunque la completa revisione del sito web dell'**Agenzia Piemonte Lavoro** e l'implementazione di un contact center in grado di fornire risposte ai cittadini in cerca di informazioni.

Domanda e offerta

Il rapporto con l'economia reale e con il mondo delle imprese è il tema dei temi per i centri per l'impiego, accusati di essere lontani dalle esigenze delle aziende e impreparati sul fronte dell'incrocio tra domanda e offerta di lavoro. Il rilancio della rete dei servizi, spiega l'assessore Chiorino, «punta al potenziamento di servizi informativi e formativi per un puntuale incrocio tra domanda e offerta di lavoro, con percorsi formativi snelli e fatti on demand per le aziende». Le imprese, aggiunge, «cercano figure che spesso non sono formate, inoltre andiamo verso professioni che oggi neanche esistono. A questo si deve affiancare una azione importante sul fronte dell'orientamento».

In questa direzione va il rafforzamento dei rapporti con il mondo produttivo. «Noi vogliamo formalizzare i rapporti di rete già in essere con gli stakeholders che si muovono nel mercato del lavoro – spiega Deyme – parlo di Camere di commercio, Unione Industriale, Confindustria, Ascom, Confcommercio, Cna e sindacati di categoria. Sono tutti attori che devono parlarsi attraverso canali strutturati e snelli. Il nostro obiettivo è fare sistema e implementare soluzioni condivise a problemi comuni». In particolare, la riorganizzazione delle modalità di erogazione del servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro e la formazione del personale con nuove competenze consentirà, è la scommessa dell'agenzia, di migliorare il rapporto con le aziende che sono alla ricerca di personale offrendo servizi evoluti e sistemi digitali innovativi a supporto dell'attività di recruitment in senso stretto. Anche in

questo caso il rafforzamento dei sistemi informativi e dei diversi canali di comunicazione risultano strumenti essenziali per raggiungere l'obiettivo, a cominciare dal canale **IoLavoro**, la piattaforma per l'incontro domanda/offerta già sviluppato dall'**Agenzia Piemonte Lavoro**. Si tratta di una soluzione proprietaria che sarà migliorata anche grazie all'intelligenza artificiale e ad algoritmi di "machine learning" e "natural language processing" per supportare il personale Apl e quello delle aziende durante il processo di recruiting. In tempi di riduzione dei contatti sociali, poi, si punterà anche ad applicazioni per la gestione di fiere virtuali dedicate al lavoro. Inoltre l'agenzia Piemonte Lavoro sta collaborando con Anpal Servizi per un progetto pilota finalizzato ad un primo contatto con le aziende del territorio piemontese per la ricognizione dei fabbisogni occupazionali e dei piani delle assunzioni a breve e medio termine. «Nelle ultime due settimane sono state contattate più di 2mila imprese – raccontano dall'Apl – e rilevate più di 900 opportunità occupazionali per il medio e lungo periodo».

Il nuovo modello

Nello specifico, l'organizzazione della rete dei servizi sarà oggetto di un rinnovamento radicale sulla base del modello organizzativo "Hub and Spoke". «Gli spoke, cioè i Centri per l'impiego – spiega Federica Deyme – sono la porta di accesso al sistema dei servizi per il lavoro mentre i servizi specialistici costituiranno gli hub, ai quali competeranno progettazione, organizzazione ed erogazione del percorso». A connettere la rete di spoke con gli hub sarà poi la tecnologia. «Si tratta di una trasformazione concettuale e organizzativa – aggiunge – che si concretizzerà anche in interventi su tutte le sedi territoriali e in un completo restyling degli spazi di accoglienza degli utenti, a partire dal layout».