

MODALITÀ OPERATIVE

Il numero dei disabili iscritti alle liste varia di poco negli anni 2000 e 2001 (intorno alle 1000 unità) e cala drasticamente (circa il 25%) nel 2002. Gli invalidi psichici incidono del 20% nel 2000 e di circa il 30% nei due anni successivi. Per quanto riguarda il grado di scolarità, gli unici dati disponibili sono quelli del 2001 dai quali emerge che circa il 53% dei disabili ha conseguito la licenza media inferiore, il 36% la licenza elementare e solo il 9% ha ottenuto il diploma di scuola media superiore.

Trend Collocamento ex lege 68/99	2000	2001	2002
totale iscritti	987	1033	767
avviamenti Numerici	2	2	0
avviamenti Nominativi	70	49	23
avviamenti con Convenzione cri	8	2	0
avviamenti con Convenzione ax art.11	0	36	80
avviamenti con Convenzione ax art.12	0	0	0
TOTALE DEGLI AVVIATI	80	89	103

Il cliente accede al servizio liberamente, senza appuntamento. L'iscrizione può avvenire anche presso le sedi decentrate del Centro per l'Impiego (ce ne sono 5 sul territorio provinciale) oppure all'Ufficio Collocamento Disabili presso la Provincia. Le pratiche e l'attività vengono gestite solo dalla sede centrale.

Per l'iscrizione sono richiesti i seguenti documenti: verbale di invalidità civile rilasciato dalla Commissione ASL, oppure il verbale di accertamento dell'invalidità rilasciato dall'INAIL, e la relazione conclusiva della disabilità (se il verbale è precedente al 1/5/2002).

Alla data dell'intervista erano iscritte alle liste 767 persone disabili. Mediamente vengono avviate al lavoro tra le 60 e 70 persone all'anno.

Quando il cliente si presenta al CDM deve compilare una scheda professionale che funge anche da curriculum vitae e, quando si ritiene necessario, si procede subito a un colloquio. I colloqui di orientamento non si fanno di routine ma solo quando richiesti o quando, tramite le famiglie, le associazioni o i servizi sociali ne viene segnalata la necessità. Se necessario, gli operatori sono disposti a raggiungere il disabile presso la sua abitazione. Durante il colloquio di orientamento si provvede ad aggiornare i dati della scheda professionale. Non esiste una scheda standardizzata e di volta in volta si acquisiscono e si inseriscono i dati.

Generalmente non viene effettuato un bilancio delle competenze. Ciò avviene talvolta all'interno di specifiche azioni di orientamento al lavoro, effettuate da agenzie formative in collaborazione con il servizio nell'ambito dei progetti multiservizi.

Il cliente riceve assistenza nella ricerca di informazioni utili per il proprio inserimento professionale: le informazioni sui posti disponibili vengono date anche telefonicamente.

La valutazione della spendibilità professionale del cliente viene compiuta appoggiandosi alle agenzie formative e avvalendosi delle opportunità offerte dal progetto multiservizi, ma anche ai servizi territoriali (come il SERT) e ai servizi psichiatrici per casi particolari. Data

la delicatezza della situazione, in questi ultimi due casi il riferimento deve essere tenuto presso questi servizi.

Viene elaborato un piano di inserimento professionale insieme al disabile tenendo conto delle aspettative e delle esigenze delle aziende, che vengono contattate direttamente, nonché delle capacità del disabile. Il Servizio aiuta i clienti interessati a ricercare percorsi formativi e tirocini e, avvalendosi del progetto multimisura, attua azioni di tutoring, ricorrendo a tutor esterni per mancanza di risorse interne.

Non fornisce assistenza diretta in merito ad attività imprenditoriali o di lavoro autonomo ai clienti disabili, che sono inviati ai servizi preposti, e si appoggia a strutture esterne (servizi territoriali, agenzie formative) per l'attività di orientamento e di accompagnamento. Quando il cliente viene inviato ai servizi esterni, sono previsti incontri di verifica ma non sono ancora stati predisposti strumenti cartacei o informatici di supporto a un monitoraggio costante.

Il cliente avviato viene monitorato soprattutto con il contatto diretto (visite periodiche).

L'Ufficio C.M. ha ricevuto, nel 2003, 397 prospetti di aziende private e circa trenta prospetti di enti pubblici soggetti all'obbligo di assunzione dei disabili. Tale dato è aggiornato a ottobre 2003.

Nei confronti del cliente-azienda il primo approccio è epistolare. Il Servizio invia alle aziende un prospetto informativo a fronte del quale le aziende dichiarano la propria disponibilità. Il C.M.D. non ha ancora una apposita modulistica per l'acquisizione delle richieste aziendali, che pertanto arrivano in formato libero e vengono registrate su supporto informatico. Oltre a creare una scheda cartacea delle aziende, gli operatori del Servizio elaborano appositi elenchi su foglio excel. Purtroppo non sono in grado di fare controlli incrociati per mancanza di adeguato software. L'elenco delle aziende interessate viene lasciato in visione al disabile che si reca presso la sede del Servizio.

L'operatore normalmente si reca presso l'azienda per comprendere meglio le caratteristiche del lavoro, fornire consulenza in merito agli adempimenti e alle procedure di assunzione dei lavoratori disabili e per favorire la stipula delle convenzioni ex art.11.

È disponibile materiale informativo per le aziende sia in formato cartaceo che elettronico, sul sito della Provincia.

Difficilmente il Servizio ha la necessità di contattare l'azienda per approfondire la richiesta o verificare l'interesse poiché nel momento in cui l'azienda formula la richiesta c'è già stato il contatto diretto dell'operatore del Servizio Collocamento Disabili. Molto spesso, infatti, le aziende contattano il servizio solo per le formalità burocratiche perché hanno già individuato il nominativo del disabile il quale, avendo presa visione degli elenchi delle aziende, contatta l'azienda, si fa conoscere e si candida per l'assunzione. Le aziende ricevono gli elenchi degli iscritti alle liste solo se li richiedono.

Le richieste delle aziende, con il consenso delle stesse, vengono affisse in bacheca presso gli uffici del Servizio e comunque sono sempre consultabili presso l'ufficio.

Oltre alle autocandidature che derivano dalla consultazione degli elenchi da parte dei disabili, la rosa di candidati da proporre all'azienda viene individuata grazie al programma ministeriale NetLabor, nonché a specifiche segnalazioni provenienti dai partner dei programmi di inserimento.

I tempi di inserimento del disabile vengono comunque monitorati tramite contatto diretto con l'azienda. L'esito del processo di inserimento viene monitorato in modo completo col supporto del programma NetLabor per il cliente-disabile e in modo molto limitato per il cliente-azienda.

Il monitoraggio, che è un atto dovuto e comunque un processo indispensabile per il rilascio del certificato di ottemperanza alle aziende, avviene in modo completo con un controllo manuale delle pratiche.

La pubblicizzazione del servizio avviene via Internet (sul sito della Provincia), tramite opuscoli informativi e annunci su reti televisive locali, nonché tramite le associazioni di rappresentanza.

Le domande e le offerte di lavoro per i disabili sono rese note solo in ambito locale.

Il cliente riceve le informazioni in merito alle esigenze di professionalità delle aziende e in merito all'andamento del mercato del lavoro in ambito locale durante il colloquio. L'ufficio fornisce anche informazioni in merito alle possibilità di percorsi formativi specifici per i disabili, alla normativa del lavoro e alle modalità di accesso ai concorsi pubblici. Non esiste, presso l'ufficio, stampa quotidiana inerente la domanda/offerta di lavoro

QUADRO ISTITUZIONALE E ATTIVITA' DI NETWORKING

Il Comitato Tecnico è operante dal 2001 e si è riunito con regolarità. La composizione è stata definita da una delibera di Giunta sulla base di una convenzione con l'ASL di Sondrio. Il Comitato Tecnico comprende: un operatore del Servizio Collocamento Mirato, un operatore referente del SIL, un medico legale, un medico del lavoro, il responsabile del Servizio Collocamento Disabili, due componenti del Sottocomitato per le Politiche attive dei Disabili.

È attiva una rete di relazioni informali con i diversi servizi presenti sul territorio.

IL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO DISABILI DELLA PROVINCIA DI VARESE

STRUTTURA E RISORSE DEL SERVIZIO

Il servizio di Collocamento Mirato Disabili è articolato in quattro aree:

1. Area Sportello Iscrizioni, dove lavorano 4 persone, 3 diplomate (di cui 2 interinali) e 1 laureata in lettere (interinale).
2. Spazio Aziende, strutturato in 2 sezioni, una dedicata alla stipulazione delle convenzioni, dove lavorano 3 persone, 1 diplomato e 2 educatori professionali, tutte dipendenti, e l'altra dedicata allo svolgimento delle pratiche complesse, dove lavora 1 persona diplomata e dipendente.
3. Area Inserimento Mirato, seguita da 3 persone, 1 laureato in scienze dell'educazione, 1 psicologo, 1 educatore professionale. Entrambi i laureati sono liberi professionisti, mentre l'educatore è dipendente.
4. Area progetto interviste, seguita da 2 persone, entrambe laureate in psicologia e libere professioniste.

Il responsabile del servizio del collocamento mirato è laureato in psicologia ed è un dipendente.

Complessivamente il servizio viene erogato grazie al contributo di 14 persone, 7 delle quali lavorano a contratto. Il grado di istruzione delle risorse è medio alto, considerando che 6 persone sono laureate, 3 sono educatori professionali e le restanti 5 sono diplomate.

Il servizio si può inoltre avvalere dell'apporto di un consulente legale interno al settore e di operatori professionali su progetti FSE per azioni di orientamento, gestione tirocini nonché di informazione di gruppo.

L'ufficio ha ospitato 7 stagisti, prevalentemente psicologi, provenienti da diverse università con le quali sono state stipulate specifiche convenzioni.

L'ufficio risulta facilmente raggiungibile, sia con il treno (essendo ubicato di fronte alla stazione delle ferrovie Nord di Casbeno) sia con la macchina (vi è un ampio parcheggio proprio a latere dell'edificio).

L'ufficio è ubicato al piano terra dell'edificio e non presenta ostacoli o barriere all'accesso. Per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico, l'ufficio è sempre aperto la mattina e due giorni a settimana, lunedì e giovedì, anche di pomeriggio.

MODALITÀ OPERATIVE

Alla persona disabile che si rivolge all'ufficio viene fornita una prima accoglienza, consistente nell'erogazione di informazioni sulla legge 68/99, sulle nuove modalità di accesso al lavoro, sulle opportunità di effettuare dei tirocini in aziende ed enti pubblici, sui servizi erogati dall'ufficio e su quelli esterni disponibili.

Il disabile, per trovare un lavoro, conformemente ai dettami dell'art.8 della legge 68/99, deve iscriversi al collocamento mirato e, a tal fine, presenta i seguenti documenti:

- il certificato originale che attesta la condizione di invalido civile, invalido del lavoro, invalido per servizio, non vedente, sordomuto, profugo, orfano, vedovo, vittima del terrorismo o della criminalità organizzata;
- copia della relazione conclusiva rilasciata dalla commissione sanitaria per l'accertamento dell'invalidità dell'ASL;
- un documento personale
- il codice fiscale
- il permesso di soggiorno valido per cittadini extracomunitari .

Il disabile dichiara di essere privo di occupazione e immediatamente disponibile al lavoro e inoltre il proprio reddito personale e il proprio carico familiare.

Il Collocamento Mirato Disabili (CMD) utilizza due strumenti per facilitare l'inserimento lavorativo delle persone disabili: la preselezione e l'abbinamento mirato.

La preselezione consiste nell'incrocio tra le caratteristiche della figura professionale indicata dall'azienda richiedente e quelle desumibili dalla documentazione presentata dal disabile quando si è iscritto al CMD. La rosa di nominativi delle persone in possesso delle caratteristiche ricercate viene quindi segnalata all'azienda, a cui spetta la selezione finale.

L'abbinamento mirato prevede l'effettuazione della ricerca dei candidati idonei alla mansione considerata con lo strumento informatico MATCH messo a punto e continuamente migliorato dalla Fondazione Don Gnocchi di Milano.

La ricerca dei candidati idonei viene effettuata fra i lavoratori inseriti nella banca dati del sistema operativo. Il software analizza le caratteristiche individuali articolate in trentatre parametri e le confronta con gli stessi parametri rilevati sulla mansione.

Per ottenere le informazioni che vanno a comporre i parametri di confronto, ai lavoratori viene proposto il percorso di valutazione chiamato "progetto interviste" e sul fronte delle aziende viene effettuata, da parte di operatori specializzati del CMD, una analisi delle mansioni indicate dai datori di lavoro.

Il Progetto Interviste è un percorso articolato in 3 incontri.

Nel primo incontro, ai disabili vengono spiegati i contenuti, le novità e le finalità della legge 68/99 e vengono presentati i servizi per il collocamento mirato: particolare attenzione viene dedicata alla presentazione del **dossier autocandidatura**, strumento operativo ricco di suggerimenti utili alla stesura della domanda di lavoro da presentare alle aziende. Con questo manuale, il disabile può imparare a proporsi alle aziende che di fatto possono assumere direttamente tra le persone autocandidate o segnalate tramite l'ufficio collocamento mirato.

Durante il secondo incontro, viene somministrata al disabile una batteria di test psicoattitudinali che indagano le variabili di attitudine al lavoro.

Il terzo incontro è dedicato allo svolgimento del colloquio individuale e alla redazione della scheda anagrafica che ricostruisce l'esperienza lavorativa, il livello di istruzione e dove vengono riportate le capacità lavorative, le abilità, le competenze e le inclinazioni del soggetto disabile nonché le caratteristiche fisico-funzionali per la determinazione delle funzionalità residue.

Di ogni disabile, se già visto con le procedure per la valutazione della disabilità, l'ufficio, in virtù dell'accordo siglato con l'ASL in data 17.10.2002, ha già ricevuto:

- MOD A/SAN (verbale di accertamento della invalidità del disabile)
- Scheda sulla diagnosi funzionale, ovvero la descrizione analitica della compromissione funzionale dello stato psico-fisico e sensoriale (redatta dalla commissione medica ASL)
- Scheda socio-lavorativa (redatta dalla commissione medica ASL)
- La relazione conclusiva

Le informazioni ottenute sono imputate in una banca dati, dove vengono inseriti anche i dati delle aziende convenzionate con il CMD: in questo modo, quando le aziende segnalano esigenza di personale, gli operatori del CMD effettuano l'analisi della mansione, imputano i dati nel software ed impostano l'incrocio tra le caratteristiche richieste e le informazioni sugli iscritti, per ottenere un abbinamento mirato che tenga conto di tutte le variabili.

L'ufficio possiede una banca dati sui disabili iscritti che hanno ultimato il percorso di valutazione contenente anche i dati relativi alle loro caratteristiche personali e professionali.

IL C.M.D. ha recentemente attivato un servizio aggiuntivo consistente in un colloquio di accoglienza ed orientamento della durata di un'ora, durante il quale al disabile vengono insegnate le tecniche di ricerca attiva del lavoro (redigere il proprio curriculum, scrivere una lettera di autocandidatura) e viene garantito l'accesso ai prospetti informativi dai quali è possibile individuare le aziende con posizioni disponibili.

Coloro che non arrivano a terminare il percorso previsto dal progetto intervista, così come coloro che permangono a lungo nella banca dati, vengono riconvocati presso l'ufficio per ulteriori incontri al fine di promuovere specifici progetti di intervento con il coinvolgimento dei servizi socio-sanitari territoriali.

In fase di avviamento, se il disabile ha caratteristiche tali da essere incluso tra quelli con particolari condizioni di difficoltà di avviamento nel ciclo lavorativo ordinario, allora viene richiesto l'intervento dei servizi di accompagnamento al lavoro.

Al 30.6.2003, risultano iscritte all'ufficio collocamento mirato 2750 persone, di cui disponibili circa 1.800. Le nuove iscrizioni crescono: nel 2002 sono state 900 e nel 2003 si stima che raggiungeranno quota 1200.

Per quanto riguarda le aziende, al 31.12.2002 sono stati inviati all'ufficio collocamento mirato circa 2000 prospetti e le aziende obbligate sono circa 1000; 810 aziende hanno stipulato una convenzione, pari all'80% delle aziende con scoperture attive.

Gli avviamenti avvengono in netta maggioranza attraverso le richieste nominative.

Per la stipula delle convenzioni, le aziende vengono contattate prima telefonicamente e poi viene convocato in sede il datore di lavoro o il direttore del personale, quando si tratta di grandi aziende. Durante l'incontro, sono spiegati: la finalità della legge 68, il sistema delle convenzioni, delle agevolazioni, (esoneri parziali, sospensione temporanea, certificati di ottemperanza, vantaggi fiscali...) e vengono promossi i servizi territoriali di inserimento lavorativo.

Le assunzioni, effettuate dall'entrata in vigore della L.68-99, mostrano carattere di relativa stabilità, rappresentando le cessazioni il 33% dei casi.

L'ufficio di collocamento mirato rilascia il certificato di ottemperanza della legge 68/99 a ciascuna azienda o ente pubblico che faccia richiesta di verifica a campione delle autocertificazioni dei datori di lavoro.

Dati sulle persone disabili

I disabili iscritti presso l'ufficio collocamento mirato a giugno 2003 sono 2.702, contro i 2.625 del 2002, i 2.704 del 2001 e i 2.524 del 2000.

Legge 68/99: dati relativi all'attuazione della legge dall'entrata in vigore

	2000	2001	2002	1°semestre 2003	Totale
Totale iscritti	2524	2704	2625	2702	-
Nuovi iscritti	845	1073	843	640	3401
Assunti	149	271	390	226	1036
Computi	-	-	130	45	175
Cess.Rapp.Lavoro		52	182	110	344
Prospetti	1370	1502	1845	1970	-
Convenzioni	42	257	239	189	727
Assunz.in Conv.	33	145	308	178	664
Posti Esonerati	15	111	78	54	258
Cert.Ottemperanza	8	81	110	75	274
Bilanci attitudinali	101	503	540	315	1459
Preselezioni	-	48	140	113	301
Nr.soggetti segnalati con presel.	-	-	398	531	929
Nr.soggetti assunti con presel.	-	-	81	63	144

**Fonte: Settore Politiche del Lavoro e Formazione Professionale –Collocamento
- Mirato Disabili**

Considerando il **genere** dei disabili iscritti, non si rileva una grande differenza nel numero di iscritti uomini e donne, essendo queste ultime pari al 50,9%, contro il 49,1% degli uomini.

Molto importante appare l'esame dell'**età** delle persone iscritte: si evidenzia che il 54,5% ha un'età superiore ai 40 anni e quindi difficilmente occupabile (il 29,1% ha oltre 50 anni, il 25,4% ha un'età compresa tra i 41 e i 50 anni). Il 24,7% ha un'età compresa tra i 31 e i 40 anni e il 20,8% ha meno di 30 anni.

Per quanto riguarda la **scolarizzazione** dei disabili iscritti, si rileva che la maggior parte risulta in possesso della sola licenza media inferiore (il 43,7%), seguita da coloro che hanno conseguito la licenza elementare (29,4%). Soltanto il 19,7% degli iscritti risulta in possesso di una qualifica conseguita dopo la licenza media inferiore (9,4%) o del diploma di maturità (10,3%). I laureati sono pari all'1,1% degli iscritti.

Analizzando il **grado di disabilità** dei disabili iscritti, il 64,3% presenta una disabilità grave (il 33,9% ha una disabilità rientrante tra 67 e i 79; il 30,4% presenta una disabilità di 80 e oltre).

La percentuale dei disabili psichici è pari al 23,2% degli iscritti.

La crescita costante, con valori di incremento del + 82% dal 2000 al 2001 e del + 45% dal 2001 al 2002, ha determinato complessivamente la realizzazione di più di 1000 assunzioni effettive.

Altro dato interessante, che raramente viene monitorato, è il numero delle cessazioni, cioè dei rapporti di lavoro che si interrompono, il quale consente di comprendere qual è il livello di tour-over dei lavoratori disabili collocati. Tale dato, che dal 2002 ha una pesatura di circa 200 unità all'anno, rappresenta attualmente circa il 50% delle assunzioni effettuate.

QUADRO ISTITUZIONALE E ATTIVITA' DI NETWORKING

Il Comitato Tecnico è stato istituito nel maggio 2002 e nell'ottobre dello stesso anno è stata convocata la prima riunione. Il Comitato tecnico è composto da 5 persone: dal responsabile dell'ufficio Collocamento Mirato, da un segretario, 1 medico del lavoro, 1 medico legale, 1 esperto di servizi di accompagnamento al lavoro.

Il Comitato Tecnico interagisce con l'ASL durante la trattazione dei casi per la verifica in tempo reale di tutti i documenti sanitari relativi al disabile. Vi è un preciso accordo che prevede l'accesso telefonico alle segreterie delle Commissioni di Accertamento della Invalidità per verificare la congruenza tra la documentazione in possesso dell'ufficio e gli eventuali aggiornamenti prodotti dall'ASL.

Tra Provincia e ASL è stato raggiunto il 17.10.2002 un protocollo di intesa che regola il recupero dell'accertamento della capacità globale attuale e potenziale della persona disabile per i casi di lavoratori iscritti senza la relazione conclusiva nel periodo in cui non erano ancora attive le Commissioni ai sensi del DPCM 13/01/00.

L'accordo, che ha validità fino al 31.12.04, stabilisce che per quanto riguarda l'arretrato storico, nel periodo considerato dal 18.1.00 al 30.9.01, abbiano priorità al recupero dell'accertamento della disabilità :

- i soggetti avviati al lavoro
- i soggetti in percorso di formazione al lavoro
- i soggetti che hanno concluso il percorso MATCH
- i soggetti beneficiari dell'assegno di inabilità
- le richieste di intervento del Comitato Tecnico per particolari soggetti.
- i rimanenti soggetti iscritti.

Per far fronte all'arretrato storico, la Provincia si impegna ad inviare alla ASL-U.O. Amministrativa delle Invalidità, un elenco su supporto informatico dei soggetti suddivisi per area distrettuale ed inoltre invia la sintesi valutativa delle componenti lavorative e relazionali relativa al programma MATCH per ciascuna persona iscritta al collocamento mirato che sia stata valutata con tale strumento.

L'ASL invece, si impegna a trasmettere alla Provincia le schede contenenti la diagnosi funzionale, ovvero la descrizione analitica della compromissione funzionale dello stato psico-fisico e sensoriale, la scheda socio-lavorativa della persona disabile e il Mod. A/SAN (verbale di accertamento della disabilità), elaborate dalla Commissione Medica per ciascun disabile.

Per quanto riguarda l'arretrato fisiologico, periodo 1.10.01- 30.4.02, i segretari di commissione convocheranno gli utenti che hanno presentato domanda a partire dal 1.10.01 insieme a quelli che hanno inoltrato l'istanza dopo il 1.5.02.

collocamento mirato, ossia la stipula di convenzioni. Realtà come Brescia hanno integrato la lettera di sollecito all'ottemperanza con la presentazione e la promozione delle diverse opportunità offerte dalla nuova legge. Anche la provincia di Lecco, per esempio, tende in prima battuta a inviare una lettera che segnala l'obbligo e presenta le finalità del servizio.

Questa attività di comunicazione e promozione del nuovo ruolo del C.M.D. è stata svolta, in questi primi anni di applicazione, da tutte le province anche se con diverse declinazioni. Province come Varese o Milano ma anche Lecco hanno realizzato campagne di informazione, con convegni, dibattiti e momenti formativi e informativi rivolti sia al pubblico aziendale che al pubblico dei disabili. Di particolare nota è il caso del servizio C.M.D. di Sondrio che ha realizzato anche annunci sui principali media locali.

Per quanto oggi si convenga che il mondo delle aziende è a conoscenza delle novità introdotte dalla l. 68/99, alcune province, come Lodi, mantengono particolarmente attiva la comunicazione, per esempio attraverso una campagna di promozione che prevede l'invio di un operatore presso ogni azienda, allo scopo di sensibilizzarle alla stipula delle convenzioni.

Tutte le province hanno, o sono in procinto di avere, un sito Internet (entro gli spazi del sito della provincia o delle politiche attive) che presenta le finalità e le opportunità offerte del servizio - si segnala che, per esempio, Milano ha un vero e proprio portale dedicato -. Più carente, se non in alcune province praticamente assente (si vedano per esempio Pavia, Sondrio) è il materiale informativo in formato cartaceo - come opuscoli, modulistica o prospetti informativi - messo a disposizione delle aziende presso i centri. Va notato però che alcune province prevedono la possibilità di scaricare materiale e modulistica direttamente dal sito.

Se è poco diffuso il materiale informativo per le aziende ancora più scarso è quello dedicato ai disabili. Si ritiene probabilmente che le informazioni sulle finalità del servizio e sulle opportunità che esso offre siano trasferite con più efficacia durante i colloqui individuali.

La mediazione tra domanda e offerta di lavoro presuppone un contatto diretto con gli interlocutori, pertanto il momento consulenziale con l'azienda è propedeutica al collocamento mirato. Con o senza l'invio della lettera si invitano le aziende a fissare un appuntamento con un operatore del servizio che si propone come consulente in relazione alla 68/99.

Un'indagine del Servizio Collocamento Disabili della provincia di Varese ha rilevato che è più efficace, ai fini della stipula della convenzione, avere come interlocutore il datore di lavoro.

Dall'analisi comparata delle modalità operative di realizzazione del primo contatto con le aziende si può notare che, salvo il caso di Pavia che non ha standardizzato il processo, tutte le province hanno definito come attivare il rapporto.

Como, Varese, Lecco, Cremona e Mantova prevedono un contatto telefonico diretto finalizzato a fissare un incontro con un operatore; Brescia, Lodi, Sondrio, Milano e Bergamo si affidano in prima battuta a una lettera di presentazione dei servizi offerti, oltre che a un memorandum sull'obbligo di ottemperanza. Solo in un secondo momento e solo

qualora l'azienda non provveda direttamente, attivano una sorta di recall telefonico. In particolare il servizio della provincia di Lodi verifica tutti i prospetti informativi e invia per lettera una sorta di "fotografia", eventualmente corretta, della situazione aziendale.

Inoltre si percepisce come le province più piccole tendono a gestire il rapporto con le aziende con una certa flessibilità ossia l'azienda, quando manifesta l'interesse verso i servizi offerti, diventa un cliente "privilegiato": tempi e procedure si "adeguano" alle richieste aziendali.

In relazione alla gestione del rapporto con le aziende, emergono diverse interpretazioni. Infatti le *grandi* province hanno previsto: spazi logistici e organizzativi; manuali delle procedure, come Milano e Varese; l'assegnazione di un consulente dedicato per ogni azienda, come Brescia; manualistica e reportistica, anche informatizzata, dei dati relativi alle aziende in grado di interagire con i programmi di abbinamento - come il programma creato dal servizio C.M.D. di Bergamo, di prossima introduzione.

Le altre province sono ancora piuttosto approssimative sotto questo profilo. Infatti molte tra queste non prevedono che le informazioni relative al contesto lavorativo, al profilo ricercato e ai diversi e innumerevoli aspetti che contribuiscono a realizzare un collocamento mirato vengano raccolte, archiviate e monitorate con la stessa attenzione dedicata ai dati relativi all'offerta di lavoro. Va segnalata l'eccezione del caso di Lecco che ha creato un software in access per la generazione delle liste.

La minor tensione sul lato della domanda di lavoro può essere generata probabilmente, dal numero ridotto di aziende e dalle limitate opportunità del territorio che fanno concentrare l'attenzione sulla gestione del patrimonio di informazioni del disabile che è e rimane il punto di partenza dell'attività di collocamento mirato disabile. E' opportuno sottolineare che comunque i limiti di NetLabor, o forse i limiti della conoscenza dello strumento, non aiutano le province a standardizzare un aspetto del servizio fondamentale.

QUALI ATTIVITÀ VENGONO POSTE IN ESSERE

La finalità, dichiarata della legge 68/99, di collocare "l'uomo giusto al posto giusto" allo scopo di conseguire l'integrazione lavorativa dei disabili, trova nell'attività di consulenza alle aziende il principale strumento di realizzazione.

Gli operatori delle province, salvo in casi sporadici, hanno correttamente reinterpretato il loro ruolo e oggi sono consulenti aziendali, con diversi orientamenti, che non solo informano ma propongono soluzioni sulla base delle diverse esigenze aziendali.

Tutte le province svolgono un'attività di informazione e assistenza relativa alla:

- stipula delle convenzioni,
- presentazione dei prospetti informativi,
- agevolazioni fiscali,
- procedure più idonee di assunzione dei disabili,
- altri adempimenti previsti dalla 68/99

Solo alcune province si occupano degli aspetti che attengono alle problematiche della sicurezza e dell'organizzazione degli spazi nel caso dell'inserimento delle diverse disabilità. Pur essendo un aspetto "a margine" del collocamento mirato sarebbe forse opportuno non dimenticare che il successo di un collocamento dipende anche dalla soddisfazione reciproca delle parti e quindi anche dalla sua stabilità temporale. E senza dubbio un "difficile" inserimento non aiuta a porre le basi per un duraturo rapporto di lavoro.

Con diversa intensità di indagine, tutte le province attuano un'analisi del numero e in particolare delle caratteristiche dell'universo clienti-impresa. Risulta evidente che una conoscenza puntuale delle particolarità del territorio e delle richieste professionali che emergono dal complesso delle aziende è una condizione imprescindibile per rispondere alla funzione di mediatori di domanda e offerta di lavoro alla quale il servizio collocamento mirato disabili è chiamato.

Si evidenzia il caso di Brescia che provvede periodicamente a segnalare agli operatori, che gestiscono i colloqui con i disabili, come si "muove" il mercato, allo scopo di orientare correttamente all'interno delle opportunità presenti e di evidenziare le eventuali necessità di percorsi formativi. Inoltre, tale attività è importante per rendere consapevole l'utente delle condizioni del mercato e quindi per non generare false aspettative.

A questo proposito sono da segnalare inoltre i tre progetti di mappatura delle richieste del territorio che sono stati svolti nell'ultimo anno dalle province di Mantova, Cremona e Milano. In particolare quest'ultima ha creato sinergie con gli enti di formazione che hanno potuto rispondere adeguatamente alle reali esigenze del mercato, attraverso la formulazione di specifici percorsi di formazione.

Como e Milano denunciano comunque la difficoltà a conoscere correttamente i fabbisogni del mercato provinciale in quanto spesso le aziende continuano a modificarsi e non sempre sono attente a comunicare questi cambiamenti.

A tal proposito il servizio C.M.D. di Milano sta attivando un progetto di nome SINTESI finalizzato a creare un modello unico di sistema informatico che agevoli anche il monitoraggio sul tessuto aziendale esistente sul territorio di riferimento. Il termine ultimo per produrre questo sistema è il 2006. E' un progetto realizzato in collaborazione con la Regione Puglia e la città di Catanzaro.

Tra le attività svolte dal C.M.D. si evidenzia come quasi la totalità delle province mettano a disposizione di coloro che ne facciano richiesta le liste che riportano i riferimenti delle aziende che risultano scoperte. Tra i servizi connessi a questa attività segnaliamo che Brescia prevede anche l'affissione in bacheca delle liste e Mantova pre-seleziona le opportunità da diffondere sulla base della disabilità dell'utente.

"Pubblicizzare", o comunque rendere disponibili, i nominativi delle aziende è uno strumento per stimolare l'auto-candidatura, ossia un comportamento attivo e responsabile del disabile. Pertanto, soprattutto nelle *piccole* province, il servizio di collocamento è di supporto anche nella predisposizione del curriculum vitae.

L'auto-candidatura però sembra dare risultati fortemente discordanti a seconda del territorio. Il servizio C.M.D. di Pavia motiva infatti con il rilevato insuccesso la non diffusione delle richieste aziendali mentre Sondrio lo incentiva perché ne valutata positivamente il ritorno.

COME VIENE MONITORATO IL RAPPORTO

Il nulla osta previsto dal D.M. del 22 novembre 1999 è l'atto conclusivo e imprescindibile del rapporto stesso.

Il rapporto con l'azienda trova nei programmi di gestione anagrafica, come NetLabor, uno strumento di monitoraggio importante perché fornisce una fotografia puntuale delle vicende aziendali relative al collocamento mirato.

Un aspetto di particolare importanza risulta però essere quello della gestione ordinaria del contatto, infatti se NetLabor registra i dati più significativi, o meglio quelli che hanno una rilevanza esterna, come l'assunzione, non è però in grado di tenere traccia degli incontri, delle telefonate e delle diverse caratteristiche dell'azienda.

Se alcune province si sono attrezzate creando data base in excel o in access per registrare e presidiare tutti quegli aspetti del processo utili per un collocamento mirato, altre prevedono di creare un fascicolo o una scheda cartacea per ogni azienda che racchiuda tutte le informazioni rilevanti.

Alcune realtà denunciano la difficoltà, per scarsa collaborazione delle aziende, di monitorare l'andamento delle selezioni e dei colloqui. Benché nelle convezioni siano definiti tempi e modi dell'inserimento e comunque ogni assunzione sia registrata in NetLabor e sottoposta a nulla osta, questo rimane comunque un aspetto delicato del processo.

Alcune province, come Varese e Milano, hanno standardizzato le procedure e quindi ne hanno definito i tempi; altre come Brescia, hanno previsto che l'operatore responsabile di una pratica contatti preventivamente il candidato per verificarne la disponibilità e successivamente per approfondirne la conoscenza attraverso il colloquio. Altre ancora, come Pavia, ogni sei mesi attivano un monitoraggio delle aziende convenzionate e altre, come Mantova, presidiano l'andamento delle convenzioni con l'ausilio di un data base.

Le province che comunque gestiscono i piccoli numeri tendono a monitorare le aziende secondo modalità che possiamo definire "artigianali" in quanto poggiano sulla memoria storica e sul contatto diretto. Se da un lato il sistema è senza dubbio efficace, dall'altro rischia di cedere nel momento in cui dovessero mancare le persone che detengono la conoscenza.

L'ATTIVITA' DEL COLLOCAMENTO MIRATO

PREMESSA

L'art. 2 della legge n. 68 del 12 marzo 1999 recita testualmente : "Per collocamento mirato dei disabili si intende quella serie di strumenti tecnici e di supporto che permettono di valutare adeguatamente le persone con disabilità nelle loro capacità lavorative e di inserirle nel posto adatto, attraverso l'analisi di posti di lavoro, forme di sostegno, azioni positive e soluzioni dei problemi connessi con gli ambienti, gli strumenti e le relazioni interpersonali sui luoghi quotidiani di lavoro e di relazione". Il collocamento mirato si sostanzia in definitiva "nell'attivazione di un processo sinergico orientato a favorire l'incrocio tra domanda e offerta".

In rapporto alla vecchia normativa (L. 482/68) che regolamentava il "collocamento obbligatorio", il collocamento mirato si pone in assetto diametralmente opposto, trasformando il concetto di collocamento da passivo e assistenzialista ad attivo.

Con l'avvento della nuova legge (l. 68/99), infatti, il collocamento da **obbligatorio** si è trasformato in **mirato**, due concetti sostanzialmente molto diversi.

Con il **collocamento mirato**, il disabile viene inserito in relazione alla sua concreta, capacità ed abilità lavorativa.

Analizzato il nuovo approccio, tenuto dagli uffici provinciali nei confronti del disabile e dell'azienda e regolamentato dalla l. 68/99, andiamo ora a specificare in cosa si sostanzia l'attività di collocamento mirato, ovvero quali sono le procedure di matching fra domanda e offerta, adottate dalle varie province, per la selezione dei candidati più rispondenti alle esigenze aziendali esplicitate dalle imprese agli operatori degli uffici del CMD.

INDIVIDUAZIONE DELLA ROSA DI CANDIDATI DA PROPORRE

La procedura più innovativa di incrocio tra domanda e offerta è quella relativa al progetto MATCH, un programma software di inserimento mirato dei disabili, attraverso l'analisi dei

fabbisogni e dei desiderata degli attori del rapporto che si va a porre in essere. MATCH permette di incrociare in modo informatizzato le domande e le offerte di lavoro, in base a determinati criteri di compatibilità. Il risultato è una sorta di screening effettuato sulla totalità dei dati inseriti nel data base per giungere, attraverso una scrematura basata su parametri ben definiti, alla selezione di una rosa di candidati da proporre all'azienda che ne ha fatto richiesta.

La provincia di Milano è stata la prima in Italia, attraverso la procedura MATCH, a sperimentare e approfondire un progetto concreto di inserimento mirato disabili. Il progetto MATCH è stato successivamente adottato anche dalle province di Brescia, Varese e a breve sarà sperimentato anche da Como.

Coloro che accettano di rientrare nel progetto MATCH vengono convocati presso gli uffici provinciali per sottoporsi a una serie di test psicoattitudinali di gruppo, sotto la supervisione di un'equipe di psicologi. Successivamente vengono organizzati dei colloqui individuali e personalizzati, che approfondiscono la patologia, la natura della disabilità, le competenze, le inclinazioni, le potenzialità e le attitudini della persona. Un sistema di note consente a questo strumento di memorizzare qualsiasi tipo di informazione ritenuta rilevante ai fini di un collocamento mirato studiato appositamente per quel individuo.

E' bene precisare che il servizio non opera in riferimento alle qualifiche professionali ma coniuga domanda e offerta sulla base della compatibilità tra le caratteristiche della mansione, le abilità operative e le eventuali potenzialità da affinare del disabile. Pertanto, il Servizio comunica alle aziende interessate i nomi delle persone con caratteristiche idonee alla mansione e, viceversa, rende note ai disabili le aziende potenzialmente interessate.

Oltre all'incrocio domanda/offerta, la provincia di Varese utilizza un altro strumento interessante per il collocamento mirato dei disabili: il Progetto Intervista.

Il Progetto Intervista è un percorso articolato in 3 incontri:

- Durante il primo incontro, vengono chiarite al disabile tutte le novità e opportunità introdotte dalla l.68/99, proponendo, attraverso un dossier appositamente studiato, le modalità e le tecniche più idonee per autocandidarsi presso le aziende.
- Il secondo incontro è dedicato ai test psicoattitudinali.
- Il terzo incontro è dedicato allo svolgimento del colloquio individuale e alla redazione della scheda anagrafica.

Gli uffici provinciali del CMD di Brescia, invece, sono organizzati in modo decisamente originale rispetto alle altre province. E' stato deciso di affidare a ogni operatore l'intero processo di collocamento mirato: dall'analisi dell'azienda e delle mansioni richieste, alla selezione dei candidati da proporre attraverso l'utilizzo di Match, al preventivo contatto con tutti coloro che sono stati selezionati, per avvertirli dell'opportunità emersa e valutare le loro reali motivazioni e il loro eventuale interesse, prima di presentarli in azienda. In caso di esito negativo, lo stesso operatore incontra le parti per chiarire le motivazioni della mancata assunzione per poi procedere alla presentazione di una nuova candidatura. Il controllo da parte dello stesso operatore di tutte le fasi del processo agevola notevolmente il monitoraggio dell'intero percorso che ha come fine ultimo il Collocamento Mirato.

Alcune province come Bergamo, Como, Cremona e Lecco, hanno sviluppato un software proprietario, in grado di rispondere, in modo più adeguato rispetto a Netlabor, alle loro esigenze di gestione, archiviazione e selezione dei dati.

In particolare, gli uffici provinciali del CMD di Bergamo e Lecco, grazie al loro sistema informatico, sono in grado, oltre che di generare liste sulla base di determinati parametri, anche di incrociare i dati relativi alla domanda e all'offerta di lavoro, in modo poi da estrapolare la rosa di candidati.

E' bene precisare che ai fini di un'adeguata integrazione lavorativa dei disabili nell'ambito della l. 68/99, per le suddette province, oltre al supporto di strumenti informatici, sono di fondamentale importanza la conoscenza diretta dei singoli utenti e tutta una serie di preziose informazioni, difficilmente incasellabili in un data base, che costituiscono la memoria storica degli operatori e che si vanno ad aggiungere a quelle già informatizzate.

Infine gli uffici del CMD di Lecco, Lodi, Mantova, Pavia e Sondrio, a differenza delle province precedentemente analizzate, pur utilizzando un data base per l'archiviazione dei dati, tendono a trattare i singoli casi personalmente, preferendo la conoscenza diretta dei fruitori del servizio, in modo da gestire ogni singolo caso in maniera più approfondita e mirata, la qual cosa risulterebbe più difficile se fosse lasciata in custodia esclusivamente ad uno sterile e schematizzato programma informatico. D'altro canto strumenti performanti come MATCH, che necessitano di numeri ben più elevati, in queste realtà sarebbero inapplicabili.

ATTIVAZIONE DI SPECIFICHE PROCEDURE PER "L'AFFIDO" DEL DISABILE A SERVIZI ESTERNI AL CMD

L'invio dei disabili ad altri servizi esterni ai CMD in generale è previsto per l'utenza svantaggiata, che necessita di supporto attraverso strumenti di mediazione quali tutoraggio, formazione, accompagnamento, borsa lavoro o per coloro che decidono di specializzarsi seguendo determinati percorsi formativi per rendersi più facilmente collocabili. Gli uffici provinciali che utilizzano MATCH sono in grado, grazie al supporto di questo strumento informatico, di scegliere i servizi più appropriati o le strutture esterne più adatte ad accogliere il disabile, affinché possa essere formato e orientato verso il mercato del lavoro. Per tutte le altre province, l'orientamento verso i servizi di supporto esterni viene fatto a discrezione degli operatori del CMD grazie alla conoscenza approfondita e diretta dell'utenza che si rivolge ai loro uffici.

MONITORAGGIO DELLA PROCEDURA

Il monitoraggio delle procedure è attuato automaticamente da MATCH, nelle province che adoperano questo programma.

La procedura MATCH contatta periodicamente le aziende che devono fare inserimenti o che hanno in corso inserimenti ed è comunque in grado di tenere traccia di tutti gli atti posti in essere.

Nelle altre province, vi è un'attenta azione di monitoraggio soprattutto nei confronti delle aziende che hanno avuto agevolazioni fiscali o nei confronti dei "disabili deboli", in quanto