

Le attività distintive dell'area rispetto al profilo aziendale

L'area supporta le istituzioni nazionali e regionali nella cooperazione istituzionale finalizzata a individuare e definire obiettivi e linee di indirizzo comuni su interventi e investimenti in materia di inserimento lavorativo dei giovani che escono dai percorsi di istruzione e formazione superiore.

L'area contribuisce inoltre alla qualificazione dei servizi per l'orientamento e l'inserimento lavorativo - in particolare quelli presenti nelle università e negli istituti di scuola secondaria di secondo grado - al fine di potenziarne e ampliarne l'offerta di servizi, sostenendo e rafforzando altresì la cooperazione con gli altri soggetti pubblici e privati (consulenti del lavoro, servizi pubblici per l'impiego, agenzie per il lavoro, ecc.) che operano nel mercato del lavoro.

L'area inoltre, attraverso la progettazione e promozione di interventi di politica attiva di carattere nazionale, supporta la diffusione di misure e dispositivi, nonché di doti e supporti a favore dell'inserimento lavorativo e la crescita professionale dei giovani, valorizzando la filiera "istruzione, formazione, lavoro" e promuovendo l'inserimento in azienda di personale altamente specializzato e la creazione di impresa. Particolare attenzione viene dedicata all'attuazione della riforma sull'apprendistato, in particolare quello professionalizzante e di terzo livello, attraverso il supporto alle Regioni nella diffusione di tale contratto di formazione - lavoro quale modalità prevalente per il primo ingresso dei giovani laureati e diplomati in azienda.

Principali progetti che afferiscono all'area***FIXO - FORMAZIONE E INNOVAZIONE PER L'OCCUPAZIONE***

Il Programma FIXO si è avviato nel 2006 e si concluderà a dicembre 2011. E' finanziato con decreto su fondi della Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione del Ministero del Lavoro e propone una serie di azioni mirate ad affrontare in modo nuovo il rapporto tra Università e imprese con percorsi innovativi di inserimento al lavoro di giovani laureati e la costruzione ed il decollo dei placement presso le Università.

Nel corso del 2009, in considerazione del raggiungimento di una fase più matura del sistema dei servizi di placement supportati nella loro strutturazione nella prima fase del Programma, della necessità di rinforzare alcuni interventi e della disponibilità di budget è stata concordata con il Ministero la rimodulazione del programma¹¹. Durante la realizzazione delle attività previste dalla rimodulazione, già dal I° Trimestre del 2010 sono emersi una serie di elementi che, divenuti oggetto di specifico approfondimento, hanno contribuito a definire e pianificare in modo più puntuale alcune attività, e a rendere necessario prolungare i tempi di realizzazione delle stesse. Ciò ha portato a richiedere al Ministero una prima proroga temporale al 30/06/2011 per le attività e al 31/12/2011 per le attività di coordinamento e rendicontazione (nota prot. 04102 del 26/05/2010), richiesta approvata dal Ministero con nota prot. 9743 del 28/05/2010. Successivamente è stata predisposta la rimodulazione del Programma, presentata con nota prot. 12879 del 24/11/2010 e approvata dal Ministero con nota prot.

¹¹ La proposta di rimodulazione delle Azioni / Linee di intervento, completa della proposta di rimodulazione del budget, è stata inviata al Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali il 18/09/2009 (num. prot. 04980) e approvata in data 29/09/2009 (prot. 17/VI/0017251).

22219 del 26/11/2010, in cui si prevede un incremento delle attività e degli obiettivi delle Azioni, con una pianificazione che porta la chiusura delle attività al 31/12/2011 e una integrazione economica del contributo concesso.

A seguito di tale iter, il Programma è articolato in sette Linee di Intervento, le prime quattro si riferiscono al disegno progettuale originario e sono state avviate a gennaio 2006 e concluse a settembre 2009, ad eccezione della Azione 3 la cui conclusione delle attività è prevista al 30 settembre 2011. Nell'ambito delle Azioni 1 e 2, il Programma ha supportato la realizzazione di modelli di placement universitario orientati a fornire servizi ai laureati e alle imprese e la creazione di reti per la domanda e l'offerta di lavoro. Le Azioni 3 e 4 configurano due interventi con i quali si è inteso realizzare un vero e proprio tessuto connettivo tra sistema della ricerca e sistema delle imprese attraverso specifici progetti di formazione e accompagnamento di alto livello, progettati ed attuati in accordo con le imprese sia per la formazione e l'inserimento di figure professionali nell'ambito di programmi di innovazione e sviluppo tecnologico, che nell'ambito di spin off accademiche.

Gli obiettivi principali di Fixo nel 2010 sono stati principalmente legati alla realizzazione delle nuove linee di intervento che si articolano sui seguenti livelli strategici:

- il rafforzamento e / o la strutturazione del raccordo tra Università e Regione, e tra Università e altri attori pubblici e privati del mercato del lavoro;
- la qualificazione e la specializzazione dei servizi di placement universitari strettamente connessa allo sviluppo degli standard di servizio e degli indicatori di monitoraggio mediante i quali strutturare sistemi di raccolta e sistematizzazione dei dati e delle informazioni sui servizi e sulle politiche dirette ai laureati per mettere in grado dei vari soggetti coinvolti e interessati di effettuare analisi funzionali alla verifica dei risultati e alla loro diffusione e alla riprogrammazione degli interventi;
- la qualificazione dei servizi universitari (Industrial Liaison Office/Uffici di Trasferimento Tecnologico) che promuovono l'integrazione tra ricerca, innovazione, trasferimento tecnologico e mercato del lavoro valorizzando e favorendo l'inserimento nel modo del lavoro di capitale umano altamente qualificato, quali dottorandi e dottori di ricerca.

Nel corso del 2010, 72 Atenei (68 Università, 1 Accademia di Belle Arti, 3 Scuole Superiori) hanno aderito alla seconda fase del Programma avviata con la rimodulazione approvata nel 2009 dal Ministero del Lavoro (in data 29/09/2009, prot. 17/VI/0017251). Conseguentemente all'adesione, 54 Università hanno completato l'iter concernente l'elaborazione del piano di sviluppo e consolidamento dei placement universitari e dando seguito agli accordi sottoscritti tra Regione e Italia Lavoro, il Programma ha attivato e gestito 12 Tavoli di coordinamento Regione - Università (Piemonte, Lombardia, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Provincia di Trento, Emilia Romagna, Marche, Umbria, Abruzzo, Molise, Basilicata e Calabria) in cui sono state affrontate le tematiche connesse all'accreditamento dei placement universitari nel sistema regionale dei servizi per il lavoro, la progettazione di misure e dispositivi di politica attiva rivolti al target laureati e dottori di ricerca e la regolamentazione e sperimentazione del contratto di "alto apprendistato". Nel caso della Regione Marche è stato avviato un programma, cofinanziato con risorse regionali, e gestito dai placement universitari dei 4 Atenei marchigiani per la realizzazione di 250 borse per esperienze lavorative,

finalizzate all'occupabilità, nei confronti di giovani laureati da realizzarsi presso le imprese marchigiane operanti in tutti i settori di attività dando rilevanza privilegiata, ma non esaustiva, alle attività inerenti il settore ambiente.

L'approvazione del piano di sviluppo e consolidamento dei placement, da parte degli Atenei, è propedeutica all'avvio delle azioni di assistenza tecnica allo sviluppo e all'attivazione dei dispositivi rivolti ai laureati. In 44 Università, infatti, è pubblicato il bando per i dispositivi, cui hanno risposto 1.452 candidati.

Nel 2010 si è avviata la qualificazione e specializzazione dei servizi di placement funzionale a mettere nelle condizioni il sistema universitario di erogare in modo stabile e secondo standard i servizi di placement ai laureati per favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro e delle professioni. In particolare, per quanto riguarda la definizione degli standard di servizio, è stata presentata la proposta di "Prestazioni, standard e indicatori dei servizi di placement universitari" a 58 Università e sono state avviate le attività di condivisione della proposta per la loro definizione ed attuazione nelle Università delle Regioni Puglia, Sicilia, Campania e Lazio. In parallelo, si è proceduto ad avviare una attività di rilevazione che ha preso in esame le singole prestazioni-attività dei servizi erogati dai placement unitamente alle modalità effettive di fruizione da parte degli utenti, e si è prodotto un primo report di analisi. Tale report oltre a fornire un quadro completo sul sistema dei servizi dei placement universitari è utile strumento per meglio definire i livelli di standard di erogazione dei servizi e gli indicatori di monitoraggio sia in relazione ai sistemi di accreditamento regionali che, in prospettiva, ad un sistema di standard nazionale. Un'altra di attività di analisi ha riguardato l'utilizzo e la funzionalità dei sistemi informativi degli Atenei per l'erogazione dei servizi in intermediazione, che, alla luce della approvazione del c.d. Collegato Lavoro, potrà costituire una utile base informativa per il Programma e le Università coinvolte per attuare le nuove disposizioni in merito al conferimento nel sistema della Borsa continua nazionale del lavoro, per il tramite del sistema Cliclavoro, dei curricula vitae di studenti e laureati.

In 15 Atenei si è completato (11 università lombarde e delle 4 università marchigiane) il percorso di qualificazione nella erogazione dei servizi ai laureati che ha coinvolto 51 operatori dei placement.

Nel mese di dicembre sono stati presentati ed approvati dal Ministero del Lavoro le procedure operative e metodologiche delle azioni di consolidamento rivolte a 13 Atenei/Industrial Liaison Office (d'ora in avanti ILO) nella erogazione di servizi di supporto all'inserimento lavorativo dottori di ricerca. Nello specifico si intende supportare 13 Università, con uffici ILO avanzati e operanti, a sviluppare servizi volti a favorire l'occupazione e l'occupabilità dei dottori di ricerca, al fine di realizzare interventi su un bacino potenziale di almeno 300 dottorandi e dottori di ricerca.

Nello stesso mese sono proseguiti gli incontri di promozione della nuova iniziativa rivolta ai dottori / dottorandi di ricerca e di coinvolgimento dei 4 Atenei campione per la sperimentazione.

E' stato, inoltre, definito il programma delle azioni previste di assistenza tecnica ed è stato condiviso con i 15 ILO coinvolti nel programma di AT finalizzato a sviluppare servizi di innovazione alla PMI e favorire l'occupazione dei laureati e ricercatori nei settori innovativi e nella creazione di impresa.

AREA INCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA

La finalità dell'Area

L'Area *Inclusione sociale e lavorativa* è impegnata nell'inserimento socio - lavorativo di persone che presentano caratteristiche di particolare svantaggio sociale e occupazionale (disabili, detenuti, ex-detenuti, persone soggette a misure alternative alla detenzione) e necessitano pertanto di specifiche e più complesse misure di sostegno. In quest'ambito, l'Area opera al fine di favorire una maggiore integrazione tra le politiche del lavoro e le politiche sociali, contribuendo a rafforzare il network operativo tra servizi per il lavoro, servizi sociali e sanitari con il coinvolgimento di amministrazioni, enti ed istituzioni pubbliche e private che hanno competenze specifiche sulla materia.

Le attività distintive dell'Area rispetto al profilo aziendale

L'Area è impegnata nel sostegno alla *governance* nazionale per migliorare la cooperazione istituzionale tra le diverse Amministrazioni dello Stato, per progettare e implementare politiche sinergiche prioritariamente a favore di disabili, detenuti ed ex detenuti. A livello territoriale il sostegno alla *governance* è funzionale alla condivisione di obiettivi, risorse e modalità di azione tra i diversi attori istituzionali che operano nel campo dell'inclusione sociale e lavorativa.

Dal punto di vista operativo l'Area sostiene la creazione o il rafforzamento di network di servizi e la cooperazione tra la molteplicità di soggetti pubblici e privati che svolgono specifiche attività rivolte a target definiti. Le attività sono inoltre volte a qualificare il sistema dei servizi e la loro operatività nei confronti dei destinatari finali predisponendo e trasferendo strumenti e metodologie tra cui, per quanto riguarda la disabilità, standard di rilievo internazionale quali quelli qualificati in base alla Classificazione Internazionale del Funzionamento della disabilità e della salute (di seguito ICF) dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, anche attraverso interventi formativi e addestrativi, che coinvolgono gli operatori dei diversi servizi.

Nella fase attuale l'attività dell'Area è caratterizzata da programmi riferiti all'inserimento lavorativo dei disabili e dei detenuti in fuoriuscita dalla pena. Completano le attività dell'Area il programma di promozione del lavoro occasionale di tipo accessorio e dei servizi alla persona.

Principali progetti che afferiscono all'area

SERVIZI PER L'INCLUSIONE SOCIO-LAVORATIVA DEI SOGGETTI SVANTAGGIATI CON IL CONCORSO DEI SERVIZI PER IL LAVORO

Il programma si inserisce nella programmazione sessennale di Italia Lavoro a valere sulle risorse PON FSE ed è stato approvato con i Decreti Direttoriali n. 482/OB.1/CONV e 483/OB.2/CRO del 24/04/2009 dalla Direzione Generale Mercato del Lavoro.

Il Programma è coerente con l'obiettivo del PON relativo al "*Miglioramento dell'efficienza, l'efficacia, la qualità e l'inclusività delle istituzioni del mercato del lavoro*", in quanto mira in un'ottica di lungo periodo a:

- favorire l'occupazione promuovendo misure attive per l'inclusione sociale e lavorativa dei soggetti svantaggiati nel mercato del lavoro attraverso l'attivazione di misure sui beneficiari degli interventi;
- sviluppare interventi che nel quadro di una governance multilivello e multisettoriale favorisca lo sviluppo di una rete integrata pubblico-privata finalizzata alla diffusione omogenea sul territorio nazionale di servizi dedicati alle fasce svantaggiate.

Attraverso le attività previste dall'intervento si intende:

- supportare la governance ai vari livelli istituzionali favorendo l'integrazione delle risorse economiche destinate alle persone e integrando le politiche del lavoro con le politiche socio sanitarie e delle altre competenze coinvolte (amministrazione penitenziaria), nel rispetto dei principi di sussidiarietà;
- sviluppare e qualificare il sistema dei servizi per il lavoro in rapporto ai processi di inserimento di fasce svantaggiate (disabili, detenuti ed ex detenuti) in una logica di rete territoriale integrata dei vari servizi pubblici e privati;
- sviluppare e qualificare la rete pubblico/privata per sostenere i processi di inclusione socio lavorativa delle persone svantaggiate attraverso programmi di interventi impostati su metodologie innovative di presa in carico complessa e progetti personalizzati integrati.

Nel corso del 2010 sono proseguite le azioni di supporto alle regioni finalizzate alla definizione di pianificazioni operative regionali d'interventi rivolti a soggetti in particolare disagio socio-lavorativo attraverso l'integrazione tra obiettivi, risorse nazionali e territoriali. Conseguentemente sono stati specificati 11 piani di intervento provinciali per la gestione dei percorsi per l'inserimento lavorativo di persone con disabilità sulla base del modello d'intervento provinciale.

E' proseguito il supporto al tavolo nazionale, istituito nel 2009 e coordinato dalla Divisione V della Direzione Generale per l'Inclusione e i Diritti Sociali e la Responsabilità Sociale delle Imprese, che vede la partecipazione della Direzione Generale Mercato del Lavoro, INAIL, INPS, le Regioni/Province coinvolte. In particolare, s'intende mettere a fattore comune, in un'ottica di integrazione delle risorse, le azioni del PON nelle Regioni Ob.1 Convergenza (Puglia, Campania, Calabria, Sicilia, Basilicata) finalizzate alla qualificazione ed al trasferimento agli operatori dei servizi degli strumenti e della metodologia ICF con le analoghe azioni del Programma ICF4 (a cui viene dedicato un paragrafo nel seguito del documento), che si svolge in sei Regioni Ob.2 Competitività (Piemonte, Liguria, Veneto, Friuli V.G., Abruzzo, Marche).

Nel 2010 è stata avviata, con il coinvolgimento del Centro Collaboratore dell'ASS5 della Regione Friuli Venezia Giulia (referente ufficiale in Italia per l'OMS), la formazione sulla metodologia e gli strumenti ICF. L'attività formativa base è stata completata ed è stata destinata a 250 operatori dei servizi di collocamento mirato (pubblici e privati) e a 60 operatori dell'INAIL.

E' stata inoltre erogata la formazione specialistica a 124 operatori, propedeutica alla fase di addestramento e sperimentazione degli strumenti ICF (prevista nel 2011), vale a dire dei due protocolli - lavoratore e azienda - costruiti, a partire dai nuclei informativi significativi della classificazione ICF per investigare i due fronti del mercato del lavoro: il lato dell'offerta - ovvero le caratteristiche del profilo di funzionamento della persona disabile nel suo percorso di inserimento socio-lavorativo; il lato della

domanda - ovvero le caratteristiche delle attività che compongono la mansione professionale in un contesto aziendale di inserimento lavorativo. Durante questa fase gli operatori hanno potuto apprendere l'utilizzo dell'applicativo informatizzato (PLUS) in grado di gestire le informazioni contenute nei due protocolli.

Nel corso del 2010, è stato predisposto il testo per un accordo quadro tra INAIL, Italia Lavoro S.p.A. e Direzione Generale Mercato del Lavoro che prevede di disciplinare i rapporti tra questi Soggetti in relazione allo sviluppo di politiche attive per il reinserimento lavorativo mirato dei disabili per cause di lavoro. Un'area tematica prioritaria dell'accordo è costituita dal trasferimento dell'ICF all'interno delle strutture dell'INAIL, in una logica di integrazione territoriale con i servizi per l'impiego.

Per quanto riguarda le attività referenti al target detenuti ed ex detenuti, Italia Lavoro è stata abilitata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (lettera del 25/01/2010 prot. 13/11/0001052) ad estendere l'attività di assistenza tecnica prevista dall'azione PON al Progetto "Mitico" finanziato dalla Cassa Ammende del Ministero della Giustizia - Dipartimento Giustizia Minorile - e gestito dal Consorzio Luoghi per Crescere (Consorzio Gino Mattarella).

L'assistenza tecnica ha realizzato azioni di supporto, tramite Focus Group e osservazione partecipata delle attività realizzate, con l'obiettivo di individuare e ricostruire i processi e le prassi sviluppate nelle diverse azioni previste dal progetto. Sono stati effettuati 5 Focus Group ed interviste individuali tra gli attori (Istituti Penitenziari Minorili, Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni, Consorzio Luoghi per Crescere, Centro Giustizia Minorile, Comunità Accoglienza per i Minori, Cooperative Sociali, Imprese, Associazioni Terzo Settore, Agenzie Formative) in 5 territori: Cagliari, Lecce, Catanzaro, Torino, Firenze.

PON - SVILUPPO DELLE PRESTAZIONI OCCASIONALI DI TIPO ACCESSORIO NELL'AMBITO DELLA PROMOZIONE DEI SERVIZI ALLA PERSONA E TRA I BENEFICIARI DI SOSTEGNO AL REDDITO, I GIOVANI, I PENSIONATI E PER RIDURRE IL RISCHIO "SOMMERSO"

Il programma si inserisce nella programmazione sessennale della società a valere sulle risorse PON FSE ed è stato approvato con Decreti Direttoriali n. 492/OB.1/CONV e 493/OB.2/CRO del 07/08/2009 dalla Direzione Generale Mercato del Lavoro.

Il programma intende sviluppare il lavoro occasionale di tipo accessorio (LOA) nel settore dei servizi alla persona e di cura e di conciliazione tra lavoro e famiglia. La diffusione in questo settore vuole favorire, con la propria ricaduta, l'occupazione femminile, anche in maniera integrata con altri tipi di voucher (buoni servizio propri della politica di conciliazione lavoro famiglia e di welfare locale). La promozione del LOA si estende anche ad altri ambiti lavorativi per fornire un'opportunità di lavoro regolare ai giovani in formazione e ai beneficiari di sussidi.

A tal proposito, l'iniziativa prevede di qualificare i servizi di tipo informativo e consulenziale per l'utilizzazione dell'istituto del lavoro accessorio nei confronti degli utilizzatori e dei percettori delle seguenti strutture:

- Servizi in ambito universitario e Istituti Superiori per la promozione a favore degli studenti e delle imprese.
- Agenzie per il lavoro ed enti bilaterali del settore del turismo, artigianato e commercio per la promozione a favore delle imprese familiari.
- Sportelli badanti o che erogano servizi assimilabili per rispondere alla domanda temporanea di assistenti familiari.
- Servizi competenti delle Province (dove sono ubicati gli sportelli di *welfare to work*) per la promozione e la consulenza a favore di persone percettori di sostegno al reddito.
- Enti Locali per la promozione e di consulenza a favore di pensionati che desiderano rimanere attivi.

Nel corso del 2010, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha approvato (con nota del 05/11/2010 prot. 13/11/15367) la rimodulazione del progetto. Il nuovo piano rafforza, da un lato, l'impatto degli interventi in essere, attraverso una maggiore integrazione e complementarità con le priorità strategiche regionali, dall'altro prevede di agire in modo trasversale sui servizi pubblici e il partenariato pubblico - privato con azioni che favoriscano il raggiungimento di un numero maggiore di destinatari dell'intervento, anche in ragione dell'ampliamento legislativo intervenuto a seguito della Legge Finanziaria 2010.

Nel 2010 sono state avviate, al livello nazionale, le attività funzionali al coinvolgimento nelle azioni di progetto dei soggetti istituzionali, che hanno un ruolo decisivo nella diffusione e nell'utilizzo del LOA. In particolare, sono stati organizzati degli incontri tecnici presso l'INPS con l'Ordine Nazionale Consulenti del Lavoro, la Fondazione Consulenti del Lavoro e Assolavoro, al fine di supportare la definizione di un sistema di convenzionamento per la distribuzione e riscossione dei buoni lavoro.

Nel corso del 2010 si è conclusa l'attività di supporto alle Banche Popolari di Sondrio e Emilia Romagna, propedeutica alla realizzazione di una convenzione tra INPS e Istituto Centrale delle Banche Popolari che prevede l'avvio di una fase sperimentale di distribuzione e riscossione del buono lavoro tramite gli sportelli bancari.

Sono stati, inoltre, effettuati cicli di conferenze stampa, incontri, approfondimenti sul tema del Lavoro occasionale di tipo accessorio rivolto a particolari target (casalinghe, pensionati), con le associazioni FederCasalinghe e con DOMINA (Associazione Nazionale Famiglie Datori di Lavoro Domestico).

E' stato realizzato un workshop dedicato agli operatori delle Agenzie per il Lavoro ("Agile") di FederCasalinghe, al fine di avviare sportelli informativi e di promozione del LOA in 9 Regioni (Lombardia, Friuli, Emilia Romagna, Marche, Abruzzo, Lazio, Campania, Calabria, Sicilia).

Sono stati realizzati dei focus con le Associazioni Acli e API Colf per la messa a punto delle condizioni di intervento del sistema associativo in merito al LOA nei servizi alla persona.

E' stata coinvolta la Confederazione delle Libere Associazioni Artigiane Italiane C.L.A.A.I., attraverso l'organizzazione di due workshop (uno al nord ed uno al sud) rivolto agli operatori delle sedi territoriali. Al fine di valorizzare gli scambi e i rapporti di collaborazione con altri paesi europei per creare una rete stabile di attori (profit e no profit) interessati ai servizi alla persona, è stata supportata, in collaborazione con l'Area "Partnership e Relazioni Internazionali" di Italia Lavoro S.p.A., l'organizzazione della III Conferenza sui Servizi alla Persona che si è tenuta a Madrid a novembre 2010.

Sono state, inoltre, avviate le attività a livello territoriale, dedicate a target e settori specifici, attraverso: la predisposizione di piani di promozione del LOA; la realizzazione di moduli formativi dedicati agli interlocutori pubblici e/o privati, e a operatori di settori specifici; l'elaborazione di Kit informativi e consulenziali modulari inerenti anche gli aspetti normativi e procedurali dell'uso del LOA.

Per quanto riguarda le regioni Convergenza (Sicilia, Campania, Puglia e Calabria), il piano complessivo di promozione del LOA ha tenuto conto del Piano straordinario di vigilanza, in particolare per il settore Agricoltura, più sensibile, in questi territori, alle problematiche del lavoro irregolare, alla stagionalità delle colture, al mancato utilizzo di manodopera.

Conseguentemente all'identificazione delle priorità di intervento nei piani di promozione, si sono realizzate a livello territoriale, le seguenti iniziative:

- Regione Siciliana: incontro formativo tramite il sistema di videoconferenza dell'INAIL, per le 9 province siciliane, che ha coinvolto 242 persone appartenenti a Associazioni datoriali, Consulenti del Lavoro, Agenzie per il Lavoro, Enti Bilaterali, Università, CPI, Direzioni Provinciali del Lavoro, Ispettori del Lavoro.
- Provincia di Vibo Valentia: workshop, in collaborazione con la Direzione Provinciale del Lavoro, rivolto ai Consulenti del Lavoro e a tutti gli attori pubblici e privati interessati a diffondere informazioni e consulenza sul LOA.
- Regione Campania: incontri con la Direzione Regionale ANCI Campania per la messa a punto di un programma di promozione del LOA nei comuni campani.
- Regione Liguria: attivazione di un tavolo tecnico dedicato principalmente all'utilizzo del LOA per i giovani studenti (con la partecipazione di referenti dell'INAIL, INPS, Direzione Regionale del Lavoro, Ufficio Scolastico Regionale, Università di Genova, Province di Genova, di Savona, di Imperia, di La Spezia, CISL, Confindustria Liguria, CNA Liguria, Confcommercio Liguria, Confesercenti Liguria, Agenzia Liguria Lavoro). E' stato, inoltre, realizzato 1 workshop presso il Salone dell'Orientamento di Genova, rivolto agli studenti e docenti degli Istituti superiori e una Guida sul lavoro atipico con focus sul LOA.
- Regione Veneto: workshop, rivolto agli operatori di 15 sportelli badantato delle province venete afferenti all'Agenzia Regionale Veneto Lavoro, sul tema del LOA quale strumento per la gestione di rapporti occasionali e per le sostituzioni nel lavoro di assistenza familiare.
- Comune di Forlì, workshop dedicato alla cooperazione sociale con la presenza della Direttrice Agenzia Francese Servizi alla Persona (ANSP) e avviato un confronto tra il sistema di servizi alla persona francese ed italiano, propedeutico ad un approfondimento della tematica attraverso una visita di studio comparativa dell'esperienza francese nei settori pubblici e privati (aziende, università, cooperative).
- Comune di Ferrara: 2 focus group con gli attori pubblici e privati del territorio e giornata in/formativa interregionale con la partecipazione della Provincia di Genova, regione Friuli Venezia Giulia e Provincia di Siena rivolto ai servizi di assistenza familiare.
- Comune Torino: attività di assistenza tecnica al progetto "Reciproca solidarietà e lavoro accessorio", promosso e finanziato dalla Compagnia di San Paolo di Torino con la collaborazione della Città di Torino. Il progetto coinvolge alcune fasce di cittadini colpiti dalla

crisi in attività promosse da enti senza fini di lucro che abbiano come riferimento la “cura della comunità” utilizzando lo strumento dei voucher per il lavoro occasionale accessorio.

- Provincia di Rovigo: seminario informativo rivolto agli attori pubblici e privati del territorio.

ICF 4 - L'APPLICAZIONE DELLA CLASSIFICAZIONE ICF E DI STRUMENTI DA ESSA DERIVATI ALLE POLITICHE ATTIVE DI INSERIMENTO LAVORATIVO DELLE PERSONE CON DISABILITA'

Il progetto, approvato con decreto del 30 dicembre 2008 della Divisione V della Direzione Generale per l'Inclusione e i Diritti Sociali e la Responsabilità Sociale delle Imprese (CSR), ha come scopo principale la costituzione o implementazione della filiera dei servizi pubblici e privati per il collocamento mirato e l'applicazione di strumenti e metodologie innovative. Le azioni, che coinvolgono 6 Regioni (non incluse nell'azione PON), sono analoghe a quelle previste dalla citata azione PON e riguardano in particolare la formazione di operatori l'utilizzo della Classificazione Internazionale del Funzionamento della disabilità e della salute (di seguito ICF) dell'Organizzazione Mondiale della Sanità nell'ambito dell'inserimento lavorativo delle persone con disabilità.

Il progetto persegue i seguenti obiettivi (analoghi a quelli della citata azione PON):

- Condividere nelle 6 regioni interessate di un progetto esecutivo per la diffusione della metodologia ICF e degli strumenti da essa derivati (1 provincia pilota per Regione).
- Formare 300 operatori pubblici e privati (50 per regione/provincia) della filiera del collocamento mirato all'utilizzo dell' ICF nella definizione del profilo di funzionamento delle persone disabili e la lettura dell'ambiente di lavoro e dei fabbisogni professionali aziendali.
- Sperimentare l'applicazione nei territori interessati degli strumenti qualificati ICF tramite la somministrazione del protocollo lavoratore a 120 lavoratori disabili e del protocollo azienda a 120 datori di lavoro.
- Definire 30 piani di inserimento lavorativo di persone disabili (5 per territorio mediante convenzione art.11 comma 2 ex-L.68/99).

Nel 2010 sono state elaborate e condivise con i tavoli regionali competenti le sei progettazioni esecutive per la diffusione della metodologia ICF e degli strumenti da essa derivati.

Analogamente alle modalità indicate per il PON - Servizi per l'inclusione socio-lavorativa dei soggetti svantaggiati con il concorso dei servizi per il lavoro si è avviata la fase di formazione e trasferimento dedicata agli operatori dei servizi della metodologia e degli strumenti ICF.

E' stata completata la formazione base per 300 operatori dei servizi per il lavoro (50 operatori di ogni filiera di collocamento mirato provinciale coinvolta) E' stata, inoltre, erogata la formazione specialistica, propedeutica alla fase di addestramento e sperimentazione da parte degli operatori degli strumenti ICF cui hanno partecipato 165 operatori.

PROGETTI CONCLUSI NEL 2010**LAVORO NELL'INCLUSIONE SOCIALE DEI DETENUTI BENEFICIARI DELL'INDULTO**

Il programma, approvato con decreto del Ministero del Lavoro - Direzione Generale Politiche per l'Orientamento e la Formazione - promosso di concerto con il Ministero della Giustizia, avviato nell'ottobre 2006 si è concluso a fine febbraio 2010.

Nel 2010 è stato realizzato il Convegno di chiusura "Accompagnare dalla pena al lavoro. Integrazione delle politiche di inclusione a livello locale, nazionale, comunitario" finalizzato alla presentazione delle esperienze territoriali e dei risultati raggiunti.

Nei giorni 11 e 12 novembre 2010, si è tenuto il seminario della Rete Ex Offenders Community of Practice (FSE ExOCOP) a Roma, presso il Centro amministrativo del Ministero della Giustizia. Nell'ambito di un approfondimento sullo scenario italiano, è stato richiesto a Italia Lavoro S.p.A. di presentare il progetto "Lavoro nell'inclusione sociale dei detenuti beneficiari dell'indulto" con particolare attenzione rivolta a due delle tre dimensioni affrontate dal seminario: quella dell'Engagement of Employers e quella del Networking of Institutions.

AREA ALTRO - ALTRI PROGETTI ATTIVI NEL 2010

Si tratta d'interventi non identificabili in modo univoco con le aree sopra descritte e riguardanti ambiti di intervento trasversali; tali interventi forniscono supporti istituzionali ad Istituzioni/Enti come il Ministero, le Regioni, le province o organismi internazionali.

Di seguito sono illustrati i principali progetti, per i quali si fornirà una breve descrizione anagrafica, i principali obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Supporti tecnico - informativi al PON

Il progetto è attivo dal 2009 e si concluderà il 31 dicembre 2011, finanziato con decreto del Ministero del Lavoro - Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione - si pone la finalità di supportare la funzione di governance nazionale nella realizzazione delle condizioni e degli strumenti necessari alla gestione delle azioni di welfare a tutela dell'occupazione (come previsto dalla L.2/09 e dall'accordo Stato - Regioni), nonché la qualificazione della rete dei servizi per il lavoro, attraverso un sistema di supporti tecnico informativi basati su tecnologie telematiche in grado di offrire un unico punto di riferimento istituzionale per tutto quanto riguarda servizi, iniziative, politiche del lavoro sia a livello nazionale che territoriale.

Le attività svolte nel corso del 2010 hanno portato all'allargamento della rete di partner che collaborano sui temi della comunicazione e all'ampliamento delle risorse informative disponibili. Il Portale www.servizilavoro.it, snodo informativo e "front-end" delle piattaforme tecnologiche messe a disposizione dal progetto, ha visto lo sviluppo delle aree informative secondo un percorso d'integrazione progressiva di aree specializzate di approfondimento di contenuti relativi a target, temi specifici e iniziative rilevanti. Nella logica della sinergia tra le risorse informative, in particolare di quelle destinate all'informazione specialistica rivolta agli operatori, sono proseguite le attività finalizzate alla

realizzazione di strumenti informativi specializzati, con la produzione di prodotti editoriali, la pubblicazione del primo numero della newsletter del Portale e la produzione di un prototipo di un magazine on line, che integra anche l'attuale magazine aziendale.

Nell'ambito degli strumenti rivolti alla comunità professionale degli operatori dei servizi al lavoro, l'ambiente di collaborazione on line e networking ha visto nel corso dell'anno l'avvio e la crescita della community on line, che a partire dai gruppi di lavoro operanti nell'ambito degli interventi affidati a Italia Lavoro, ha coinvolto progressivamente nuovi gruppi aggregati intorno a ulteriori contesti tematici e organizzativi.

Sono proseguite le attività di personalizzazione ed evoluzione della piattaforma tecnologica PLUS a supporto della gestione degli interventi di politica attiva del lavoro, in una prospettiva di gestione integrata degli interventi verso i target da parte dei diversi attori del mercato del lavoro. Attraverso l'acquisizione della piattaforma di gestione ed erogazione degli incentivi alle imprese, già utilizzata dal Progetto Ar.Co., è stata inoltre realizzata una quinta piattaforma, la piattaforma di gestione degli incentivi legata alla promozione di una specifica azione di ricollocazione di ex dirigenti over 50, nell'ambito dell'Azione di sistema Welfare to Work. Sono state avviate infine le attività a supporto della DG Immigrazione del Ministero del Lavoro e dell'Isfol per la predisposizione della struttura informativa e di comunicazione del Portale dell'Integrazione, strumento del Piano per l'Integrazione approvato dal Consiglio dei Ministri in data 10 giugno 2010.

Increase - Innovazione e crescita a supporto dell'efficienza dei SPI, attivo dal 2009 e che si concluderà il 31 dicembre 2011, finanziato con decreto del Ministero del Lavoro - Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione. Risponde all'obiettivo di migliorare le conoscenze e le competenze professionali degli operatori e dei decisori del mercato del lavoro. Tale obiettivo sarà raggiunto attraverso la creazione di un "sistema" di prodotti e servizi come strumento di soluzione di problemi puntuali che dovessero presentarsi nel corso dell'operatività quotidiana e il miglioramento dei presupposti e delle condizioni dell'offerta di formazione per i Spi.

Al 31 dicembre 2010 ha conseguito gli obiettivi prefissati: sono stati prodotti 5 percorsi formativi (inclusione sociale, welfare to work, immigrazione, scuola-lavoro e decisori di politiche attive); Sono state formate 40 risorse interne aziendali su tecniche di trasferimento delle conoscenze. Sono 4 gli interventi formativi realizzati per i dirigenti SPI su tecniche di programmazione delle politiche attive per il lavoro (in particolare, per la linea "Empowerment Dirigenti", il progetto ha provveduto al supporto alla realizzazione di 4 workshop tematici attraverso contributi alla razionalizzazione, implementazione e diffusione del know-how acquisito).

Supporto alla transnazionalità, attivo dal 2009 e che si concluderà il 31 dicembre 2011, finanziato con decreto del Ministero del Lavoro - Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione risponde all'obiettivo di promuovere il raccordo e la convergenza delle politiche nazionali con gli approcci e le indicazioni comunitarie.

Al 31 dicembre 2010 il Pon transnazionalità ha assicurato la partecipazione a tre reti europee: Rete servizi alla persona; Rete Sommerso; Rete Net@work. Ha provveduto all'organizzazione della Conferenza internazionale sulla Governance (dicembre 2010). Sono stati realizzati 2 seminari di confronto con gli altri Stati membri sulle strumentazioni delle politiche attive e attigue, Placement universitario e Flussi migratori. E' stata realizzata la partecipazione al programma settoriale Ue con partner europei sul tema della Inclusione sociale degli immigrati. E' stata inserita Italia Lavoro (e altri Enti ed Istituzioni nazionali) in 2 gruppi di lavoro europei che definiscono le linee di azione comunitaria con particolare riferimento alle politiche attive del lavoro e al tema della flexicurity. Gruppo di Lavoro Benchmarking PES (Public Employment Services) e Gruppo di Lavoro PES Monitor.

Supporti documentali e informativi per la governance e la qualificazione dei sistemi, attivo dal 2009 e che si concluderà il 31 dicembre 2011, finanziato con decreto del Ministero del Lavoro - Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione prevede due linee di attività: la linea delle Banche Dati Documentali e la linea delle Banche Dati Statistiche. La prima linea prevedeva la realizzazione e l'alimentazione della Banca Dati Documentale "Documenta", la ricognizione e pubblicazione di Best Practice in un'apposita Banca Dati e l'attività di rilevazione di Benchmarking.

Nell'annualità 2010 sono stati conseguiti i seguenti risultati:

- realizzati e diffusi 11 bollettini di aggiornamento documentale e normativo;
- inserite on line 4 guide trimestrali tematiche sui principali temi del mercato del lavoro;
- sono stati realizzati 3 Rapporti di benchmarking e si è provveduto a sistematizzare e rendere disponibili on line le basi dati e le fonti e degli indicatori istituzionali di natura Istat, Eurostat, Ocse, Excelsior sul mercato del lavoro, il materiale informativo statistico (set di indicatori sui sistemi del mercato del lavoro, analisi e ricerche), il Bollettino Il Monitor;
- catalogati e diffusi oltre mille documenti relativi al mercato del lavoro in termini di normative, strumentazioni, pratiche utili alla programmazione e gestione delle attività.

EVOLUZIONE DEGLI ASSET AZIENDALI

Italia Lavoro ha affrontato gli impegni del 2010 facendo tesoro del lavoro e dell'esperienza realizzata in questi anni in cui sono stati *sviluppati strumenti e presidi tecnici* e reso più stabile un *sistema di relazioni con i diversi attori* del mercato del lavoro (nazionali e territoriali, istituzionali, operativi e di rappresentanza delle imprese e dei lavoratori). Inoltre, in riferimento al crescente divario tra nord e sud del nostro paese sugli indicatori del lavoro, dello sviluppo e della formazione, Italia Lavoro ha provveduto a gettare le basi per promuovere un'azione specifica di *empowerment del Mezzogiorno*, fondata sulla definizione di strumenti specifici per il rafforzamento della capacità di programmazione e di governo delle politiche attive del lavoro, di integrazione delle risorse nazionali e regionali, utilizzando come volano i programmi nazionali di politica attiva.

Strumenti, presidi tecnici e conoscenze - il sistema di knowledge aziendale

L'azienda ad oggi dispone di un patrimonio di asset, strumenti e conoscenze che costituiscono il *knowledge aziendale* accumulato nel tempo, delineato, sperimentato e migliorato a partire dall'attuazione dei progetti e dei programmi nazionali e territoriali.

Il sistema di monitoraggio

Un primo punto di forza del sistema di knowledge aziendale è il *sistema di monitoraggio* delle azioni e delle politiche del lavoro. Partendo dall'esigenza di garantire un controllo costante dei risultati delle azioni realizzate nell'ambito dei programmi nazionali, Italia Lavoro ha messo a punto nel corso degli anni un sistema di monitoraggio funzionale all'aggiornamento costante del flusso informativo, in grado di coniugare informazioni di carattere quantitativo, riferite alle persone, ad informazioni di carattere qualitativo sulle politiche e le misure messe in campo dalle amministrazioni locali e dallo Stato in materia di lavoro. Il modello sarà supportato da un DSS (Decision Support System) sistema informativo complesso, che sarà sviluppato nel 2010 anche con la collaborazione di altri Enti e che per la prima volta valorizza le diverse fonti amministrative disponibili e l'insieme delle statistiche sul lavoro messe a punto da ISTAT e da ISFOL. Il modello si articola in sei ambiti di attività:

1. il *monitoraggio della misure anticrisi e delle programmazione regionale* attraverso il quale fornire una serie di informazioni qualitative sullo stato di attuazione degli interventi ex articolo 19 legge 2/09, sull'Accordo Stato Regioni attraverso una rilevazione della programmazione regionale rilevando altresì lo stato di attuazione dei Piani regionali di intervento in materia di politiche attive e passive;
2. il *monitoraggio della rete dei servizi competenti* fornendo una rappresentazione delle dislocazione territoriale e dei servizi erogati;
3. il *monitoraggio dei lavoratori percettori di ammortizzatori sociali* e della loro partecipazione a programmi di politica attiva, attraverso il quale fornire una immagine della platea di lavoratori beneficiari delle diverse forme di sostegno al reddito nonché della loro partecipazione a programmi di politica attiva;
4. il *monitoraggio delle misure di politica attiva e dei lavoratori partecipanti*, in particolare, ai programmi promossi dal Ministero e realizzati da Italia Lavoro;

5. il *monitoraggio dei risultati delle politiche per il lavoro* valorizzando il patrimonio delle comunicazioni obbligatorie per verificare gli effetti delle misure di politica passiva ed attiva sui lavoratori;
6. il *monitoraggio dei fenomeni di crisi e domanda di lavoro potenziale* attraverso la rilevazione degli accordi regionali tra regione e parti sociali e la valorizzazione delle diverse attività di monitoraggio.

Italia Lavoro ha già sviluppato le metodologie, anche informatiche, per l'elaborazione di queste informazioni utilizzando, per il momento, i dati disponibili di alcune regioni con particolare riferimento alle comunicazioni obbligatorie. Nel momento in cui saranno utilizzabili i dati nazionali, quest'attività potrà essere estesa molto rapidamente a tutto il paese.

Questo sistema integrato di monitoraggio delle politiche del lavoro e di supporto alle politiche attive costituisce uno strumento importante di valutazione ai decisori istituzionali nazionali e regionali, in particolare nel Mezzogiorno dove le Regioni spesso non dispongono di enti propri di monitoraggio del mercato del lavoro, per una migliore programmazione delle politiche e nella implementazione delle misure anticrisi. Anche per questa motivazione sono previsti interventi di supporto alle Regioni (specie quelle del Mezzogiorno) per finalizzate a strutturare osservatori territoriali che valorizzino il patrimonio informativo dei dati amministrativi.

La disponibilità di dati personali consente, inoltre, nuove e più tempestive modalità di gestione delle politiche attive poiché è possibile individuare, quasi in tempo reale, i target verso i quali indirizzare le azioni e, per esempio, di intercettare preventivamente quei lavoratori che, a causa della scadenza del loro contratto, hanno bisogno di assistenza per il rientro quanto più veloce nel mercato del lavoro. Dal punto di vista tecnico Italia Lavoro ha già definito nel dettaglio, nei primi mesi del 2010, le attività statistiche, informative e di monitoraggio necessarie al fine di offrire consulenza per la progettazione e realizzazione di politiche del lavoro di più alta qualità e di maggiore efficacia¹².

Piattaforma di servizi delle politiche attive (PLUS)

Una seconda importante risorsa del *knowledge aziendale* di Italia Lavoro sviluppata negli anni è la ***Piattaforma di servizi delle politiche attive (PLUS)***. Si tratta di una piattaforma tecnologica, accessibile da internet, che consente di fornire supporto alla rete dei servizi pubblici e privati per la progettazione delle politiche attive del lavoro, per l'erogazione dei servizi ai lavoratori e alle imprese e per il monitoraggio e la valutazione delle azioni. La PLUS costituisce una delle fonti informative del monitoraggio di Italia Lavoro. La piattaforma è in grado di gestire le azioni e strumenti relativi alle politiche di *welfare to work*, le azioni necessarie alla gestione dei contratti a contenuto formativo quali i tirocini, gli interventi verso la domanda di lavoro, e a supporto dell'integrazione tra operatori pubblici e privati del lavoro. Lo strumento è costruito in maniera flessibile e consente un'ampia personalizzazione potendo essere configurata in base ai servizi che si intendono erogare e al modello organizzativo dei servizi che la usano, garantendo differenti livelli di accessibilità ai dati e alle funzionalità, in base al ruolo e alle competenze degli attori nelle varie fasi del processo di erogazione dei servizi. Tale piattaforma è aggiornata costantemente rispetto agli standard definiti a livello nazionale e quindi si

¹² Italia Lavoro, *L'utilizzo dei sistemi di monitoraggio e di valutazione delle politiche del lavoro a supporto delle aree strategiche di Italia Lavoro*, marzo 2010.

configura come un valido supporto in via sussidiaria a disposizione delle Regioni che non hanno ancora sviluppato sistemi informativi adeguati rispetto agli standard.

La formazione degli operatori e dei dirigenti per la qualificazione dei servizi per il lavoro

Il lavoro di assistenza tecnica e di qualificazione dei servizi per il lavoro realizzato dall'Agenzia nel corso degli anni ha permesso, inoltre, di accumulare un bagaglio di conoscenze e di competenze in relazione alla ***formazione degli operatori*** dei servizi per il lavoro. È stata strutturata e completata un'offerta formativa per il miglioramento dei servizi all'impiego ed è stata messa a punto la metodologia di intervento formativo per l'aggiornamento dei servizi per l'impiego in cui operano le aree strategiche aziendali anche attraverso l'elaborazione di manuali. Tale materiale è stato raccolto e sistematizzato per essere reso disponibile anche on-line all'ampia platea di soggetti che operano sul mercato del lavoro con diverse responsabilità e competenze.

L'Agenzia ha potenziato le attività formative sia sul fronte interno che esterno dedicando alla formazione un programma specifico, il programma Increase, che ha individuato i profili e attraverso una piena integrazione con le attività svolte dalle aree strategiche dell'Agenzia, individuando 5 moduli formativi a supporto delle figure professionali e elaborando 20 analisi dei fabbisogni sui territori. È stata ampliata e sono stati differenziati i contenuti della ***piattaforma e-learning***, sono stati rafforzati i servizi "a distanza" (FAD) e sono stati progettati 10 percorsi formativi "standard" sui principali modelli di intervento aziendali. L'obiettivo è quello di supportare le azioni di qualificazione dei servizi per il lavoro attraverso la crescita professionale degli operatori che operano nei servizi pubblici e privati, rafforzando la diffusione di conoscenza, le competenze ed il confronto su metodologie e soluzioni, accompagnando in questo modo l'attuazione delle innovazioni promosse nel corso degli ultimi mesi nei diversi settori del mercato del lavoro.

Il sistema integrato di banche dati

La Società negli anni ha prodotto una quantità rilevante di documenti, studi e analisi comparative sui temi del lavoro e dell'occupazione organizzando e rendendo disponibile tale materiale attraverso un ***sistema integrato di banche dati*** (Banca dati Documentale e Normativa; Banca Dati sul Benchmarking; Banca Dati delle Buone Prassi; La Mediateca sul Lavoro e le banche dati statistiche) che costituiscono ormai un importante patrimonio qualificato di informazioni, aggiornato e fruibile all'interno e all'esterno dell'azienda, a disposizione di tutti coloro che operano in questo settore.

Il Portale nazionale delle politiche e dei servizi

Per rendere fruibile all'interno e all'esterno l'insieme delle conoscenze e degli strumenti sviluppati da Italia Lavoro, è stato costituito il Portale nazionale delle politiche e dei servizi come vettore privilegiato attraverso il quale le informazioni, le analisi, le pratiche e le metodologie vengono capitalizzate e organizzate, diventando patrimonio comune dell'intera Comunità Professionale dei servizi per il lavoro. Il Portale, connettendo le diverse componenti e conoscenze specialistiche e contestualizzandole rispetto a un sistema di relazioni, fa emergere la mappa della rete dei servizi, alimentando al tempo stesso il suo ampliamento. La visione della conoscenza fornita attraverso i servizi del portale è unitaria e coerente,

ma non impedisce una fruizione “a misura” delle esigenze degli utenti. Il portale è consultabile on line al seguente indirizzo www.servizilavoro.it.

Il sistema di relazioni costruito da Italia Lavoro

Nel corso degli anni Italia Lavoro ha costruito un sistema di relazioni stabile con gli attori del mercato del lavoro a livello nazionale e territoriale, con soggetti istituzionali (accordi con le istituzioni regionali e provinciali), con gli operatori dei servizi pubblici e privati e con il mondo della rappresentanza delle imprese e dei lavoratori (cooperazione con enti bilaterali, parti sociali e organizzazioni datoriali). Ciò è stato possibile anche in ragione della capillarità dell'azione che ha caratterizzato l'operato dell'Agenzia nell'ambito dei programmi nazionali e territoriale da questa promossi.

Anche sul piano della costruzione delle relazioni la strategia di Italia Lavoro nel corso dell'ultimo anno 2010 ha mostrato una decisiva evoluzione. Partendo dalla cooperazione fattiva con una molteplicità di soggetti sviluppata su specifici interventi, Italia Lavoro ha promosso e ha stipulato convenzioni e accordi con i diversi soggetti su obiettivi di più ampio respiro, coerenti con le indicazioni di policy nazionali e comunitarie e orientati ad una prospettiva di medio periodo, al fine di preparare il terreno ad una cooperazione più stabile e integrata con i diversi soggetti.

In quest'ottica si possono leggere, ad esempio, gli ***Accordi stipulati da Italia Lavoro con le Regioni*** (e alcune Province), che illustrano sinteticamente l'insieme degli interventi e delle azioni che Italia Lavoro e le singole Regioni hanno realizzato e realizzeranno congiuntamente nel triennio 2009/2011. Gli Accordi favoriscono l'azione integrata delle diverse aree e dei programmi dell'Agenzia sul territorio e contribuiscono ad avviare una cooperazione fattiva sul piano della programmazione delle politiche e sull'implementazione delle azioni. Gli accordi stipulati con le Regioni prevedono che gli interventi siano prioritariamente finalizzati a fronteggiare la crisi, attivando azioni per sostenere lavoratori e aziende, in attuazione degli Accordi Ministeri - Regioni. Inoltre, gli Accordi prevedono impegni reciproci per i diversi ambiti di politica del lavoro a partire dal supporto nella definizione del sistema di regole e di normative regionali per dare maggiore coerenza e sistematicità all'azione promossa dalle Regioni su questi temi, lo sviluppo di azioni in favore di specifiche categorie di lavoratori particolarmente deboli nel mercato del lavoro, il supporto al sistema di servizi pubblici per il lavoro e l'integrazione progressiva con la rete di servizi privati. Infine, per garantire coerenza nella programmazione degli interventi gli Accordi istituiscono il Gruppo di Coordinamento come luogo della cooperazione e della pianificazione degli interventi, a cui partecipano i referenti dell'Agenzia Italia Lavoro e delle singole Regioni.

In merito al sistema di relazione di livello nazionale, l'azione di Italia Lavoro si è concentrata, a partire dal 2009 e per tutto il 2010, sulla definizione di accordi quadro con i principali soggetti che sono di riferimento del mercato del lavoro italiano e che contribuiscono a creare le condizioni favorevoli al potenziamento e al consolidamento del sistema dei servizi per il lavoro. In particolare sono stati stipulati accordi con le principali Agenzie del Lavoro e con la Fondazione dei consulenti per il lavoro al fine di avviare un più efficace coinvolgimento degli operatori privati su ambiti di politiche e di servizi ancora inesplorati.

Il sistema delle relazioni si completa con la costruzione di un rapporto di scambio con gli enti bilaterali e i fondi interprofessionali. Italia Lavoro ha sviluppato, insieme ad ISFOL, il sistema nazionale di