Ergo Capax

Sinergie Milanesi per la disabilità

Ergo Capax

Sinergie Milanesi per la disabilità

A&I onlus

Mestieri Lombardia

SIR solidarietà in rete

ISTITUTO PER LA RICERCA SOCIALE irs

Comune di Milano

Emergo

Città metropolitana di Milano

Sommario

4
premessa

7
Percorso svolto

11
Risultati Survey

15
Le interviste di Ergo Capax

26
Focus Group

26
Conclusioni e uno sguardo al futuro

Premessa

> Una mappatura per accrescere in prospettiva la capacità dei servizi del lavoro presenti sul territorio del Comune di Milano di rispondere ai bisogni lavorativi delle persone con disabilità.

Il progetto Ergo Capax - Sinergie Milanesi per la disabilità si è prefisso l'obiettivo di costruire una mappatura esaustiva dei servizi rivolti ai/alle cittadini/e con disabilità presenti sull'area del Comune di Milano.

Il progetto, con capofila Comune di Milano, in partenariato con A&I scs Onlus, Consorzio SIR e IRS- Istituto per la ricerca sociale ha previsto una serie di step per l'impostazione degli strumenti e delle fasi di rilevazione dei dati. Per ciascuna fase sono stati evidenziati degli obiettivi e dei risultati attesi che hanno permesso di contestualizzare l'analisi quanti - qualitativa delle informazioni e dei dati raccolti.

Gli obiettivi di progetto sono così individuati:

- Costruzione di un kit di strumenti di rilevazione e di analisi, che prevedesse appunto la possibilità di indagini quantitative e qualitative;
- Esame dei documenti esistenti e delle informazioni relative a servizi, interventi, progetti esistenti sul territorio relativi all'inclusione socio lavorativa delle persone con disabilità;
- Individuazione degli stakeholder maggiormente significativi utili per l'indagine;
- Conduzione della mappatura con gli strumenti individuati;
- Analisi dati;
- Elaborazione della reportistica;
- Condivisione e comunicazione degli esiti, in particolare con video e prodotti digitali costruiti dall'agenzia di comunicazione Out of the blue di Consorzio SIR.

I partner di progetto hanno contribuito nella pianificazione e nell'erogazione delle attività, ciascuno con il con la propria specificità e le professionalità a disposizione.

Il Comune di Milano, attraverso il servizio Celav – Centro di Mediazione al Lavoro, ha coordinato il progetto ed ha organizzato la fase di diffusione e comunicazione, anche con l'apporto professionale di Consorzio SIR con l'agenzia Out of the Blue. A&I e IRS hanno costruito l'impianto di ricerca; A&I, con la supervisione di IRS (per quanto riguarda la progettazione degli strumenti), ha condotto la mappatura, ha somministrato i questionari e gestito le interviste e i focus group. La rielaborazione dei dati, così come la stesura del report sono stati curati da A&I con il supporto di IRS. La grafica e i prodotti finali sono a cura del Comune di Milano e di Out of the blue.

La mappatura ha confermato una grande varietà di attori pubblici e privati coinvolti nella programmazione e nella gestione di servizi e attività per l'inclusione lavorativa di cittadini/e con disabilità sul territorio del Comune di Milano e ciò ha rappresentato una sfida anche rispetto al loro coinvolgimento nella ricerca; è stato inevitabile considerare i soggetti più significativi del territorio, senza tuttavia dimenticare le reti più informali e i protagonisti più vicini e quotidiani della vita delle

persone con disabilità.

Con gli strumenti di indagine a disposizione, diversificati per obiettivo e modalità di ingaggio degli intervistati, è stato possibile cogliere la complessità e l'eterogeneità dei servizi e degli interventi presenti, coinvolgendo di volta in volta associazioni, cooperative, imprese, servizi, enti accreditati e destinatari finali.

I risultati attesi del progetto Ergo Capax riguardavano infatti una raccolta esaustiva dei dati e una loro rielaborazione volta a evidenziare quanto e come i servizi attuali rispondano ai bisogni di supporto e di ricollocazione delle cittadine e dei cittadini con disabilità.

Il report restituisce i risultati della mappatura, descrive gli strumenti utilizzati, il processo di ricerca e gli esiti delle indagini svolte. Si propone soprattutto di quanto il sistema attuale dei servizi pubblici e privati sia in grado di rispondere efficacemente alle esigenze dei cittadini. Le proposte che tanti attori coinvolti nella ricerca hanno fatto e le esperienze condivise portano un grande valore aggiunto a questa ricerca, perché manifestano da parte dei protagonisti volontà e impegno verso un miglioramento continuo a livello di sistema.

Percorso svolto

Un percorso di ricerca complesso ed articolato ma partecipato che ha visto il coinvolgimento di numerosi attori del territorio.

Partendo dal presupposto che l'obbiettivo del progetto era quello di costruire una mappatura dei servizi rivolti ai/alle cittadini/e con disabilità presenti sull'area del Comune di Milano, abbiamo condotto una ricerca finalizzata a raccogliere dati quantitativi e qualitativi per comporre una visione d'insieme.

PRIMA FASE

La prima fase della ricerca ha coinvolto gli Enti Accreditati per Servizi al Lavoro - attivi sul territorio del Comune di Milano - **tramite la somministrazione nel mese di luglio di un questionario online** creato sulla piattaforma Survey Monkey; gli enti selezionati hanno risposto a 26 domande, alcune con modalità di risposta chiusa e altre aperta, quindi con possibilità di accogliere testi liberi.

Il questionario ha permesso di rilevare le caratteristiche di ogni ente, le tipologie di persone con disabilità prese in carico (con dati quantitativi relativi all'anno 2023) **e gli attori esterni coinvolti con i quali l'ente collabora frequentemente per rispondere ai bisogni dell'utenza.**

Tutti e sette gli Enti Accreditati ai quali è stato inviato il questionario online hanno risposto in maniera completa:

- Centro Servizi Formazione SCS (www.csf.lombardia.it);
- Capac (www.capac.it);
- Consorzio SiR(www.consorziosir.it);
- Afolmet (www.afolmet.it);
- Progetto Europa (www.progetto-europa.com);
- E-Work (www.e-workspa.it);
- Celav (www.comune.milano.it/servizi/centro-mediazione-al-lavoro1);
- A&I Onlus (www.aei.coop).

SECONDA FASE

La seconda fase della ricerca ha avuto un **indirizzo qualitativo articolato con diversi Focus Group dedicati all'approfondimento delle metodologie e delle dinamiche che caratterizzano i percorsi di inclusione lavorativa.**

È stato così possibile far emergere **quali sono i punti di forza e di debolezza della rete di servizi presenti sul territorio milanese e quali potrebbero essere le aree di miglioramento e le possibili azioni per promuovere innovazione.**

I Focus Group in presenza sono stati organizzati nel mese di ottobre presso la sede del Celav situata in Via Pusiano. Vi hanno partecipato i seguenti Enti:

- Cooperative Sociali di Tipo B (6 partecipanti su 8 invitati)
- Spazio Aperto;
- Prospettive Nuove;
- Lo Specchio;
- Arca di Noè;
- Il Portico;
- Opera in Fiore.

Associazioni e Servizi Territoriali (sei partecipanti su sei invitati)

- Anffas;
- Agpd;
- Ledha;
- No barriere;
- Ente Nazionale Sordi;
- Integra Lavoro.
- Enti Accreditati (sei partecipanti su sette invitati)
- Centro Servizi Formazione SCS;
- Capac;
- Consorzio SiR;
- Afolmet;
- Progetto Europa;
- Celav.

TERZA FASE

La terza fase ci ha visto condurre delle **interviste (audio e video), tra ottobre e dicembre, per creare un vero e proprio momento di ascolto dedicato alle esperienze individuali rispetto ai processi e alle attività svolte con e per i vari target di utenza.**

Per approfondire l'analisi dei servizi presenti sul territorio sono stati intervistati:

- Dott.ssa Antonella Leonardi: Coordinatrice Area Disabili presso il Celav (Comune di Milano);
- Dott.ssa Valeria Innocenti: Responsabile Area Lavoro e Previdenza di Assolombarda;
- Dott.ssa Elena Garbelli: Responsabile Servizio Occupazione Disabilità Collocamento di Afol;
- Sig.ra Ludmilla Ursu categoria Protetta L.68/1999 segnalata dal servizio Afol;
- Sig. Giacomo Massa categoria Protetta L.68/1999 segnala da Servizio Celav;
- Sig. Patrick Takamba categoria Protetta L.68/1999 segnalato da Servizio Celav;
- Sig.ra Aurora Morigino categoria Protetta L.68/1999 segnalata da Servizio Celav.

Il binomio dati quantitativi e qualitativi ha reso possibile analizzare il tessuto milanese nella sua complessità, avendo rilevato risposte puntuali e pragmatiche, ma ha anche **comprendere meglio un territorio in continua evoluzione**, ricco di attori che si occupano di inclusione lavorativa.

Durante il percorso di indagine e ricerca abbiamo riscontrato diverse criticità che hanno

richiesto uno sforzo organizzativo per la buona riuscita del progetto, ad esempio:

- L'utilizzo e la comprensione dello strumento "questionario online"non sono stati immediati. Spesso abbiamo comunicato via e-mail o telefonicamente con enti e servizi per chiarire il significato di alcune domande, l'uso delle risposte e le eventuali alternative;
- Estrapolare dati e idee durante i Focus Group mantenendo i gruppi coinvolti e interessati non è stata un'operazione semplice. Si è rivelata fondamentale la conoscenza delle dinamiche tecniche, burocratiche e politiche che contraddistinguono il campo dell'inclusione lavorativa a Milano;

Il coinvolgimento degli attori selezionati, spesso oberati di lavoro o non disponibili nelle date suggerite, è stato possibile grazie a un puntuale lavoro segretariale finalizzato a far coincidere le agende.

Risultati Survey

I risultati dell'indagine mostrano l'esistenza sul territorio di un'ampia ed articolata offerta di servizi per il lavoro che supporta principalmente l'inserimento al lavoro anche attraverso riqualificazione delle competenzew

L'analisi dei dati raccolti con il questionario online evidenziano come per tutti gli otto Enti Accreditati rispondenti l'ambito di intervento principale sia l'inserimento lavorativo di persone con disabilità; alcuni di essi si occupano anche di inclusione sociale e sostegno alla persona (20% del campione), altri del mantenimento del posto di lavoro (20%) e infine di servizi sociosanitari come la riabilitazione, la recovery, il benessere mentale(10%).

La Città Metropolitana di Milano rimane il territorio dove la totalità degli Enti opera in maniera più diffusa, ma per alcuni l'area di intervento è più circoscritta, come il Comune di Milano le percentuali sono calcolate su un numero ridotto di osservazioni (40%), mentre per altri enti le percentuali sono calcolate su un numero ridotto di osservazioni il territorio di riferimento è più ampio in quanto operano anche a livello regionale (40% del campione). Nessuno degli enti accreditati partecipanti alla survey lavora a livello nazionale.

Il profilo di ogni ente è stato analizzato nel dettaglio, in particolare per quanto riguarda i servizi offerti per l'inserimento lavorativo di persone disabili, articolati per singole aree tematiche.

Risulta omogenea l'erogazione di servizi di base quali accoglienza/ accesso servizi, colloquio specialistico e definizione percorso (100% del campione). Per quanto riguarda i servizi di accoglienza e orientamento ogni ente fornisce bilancio di competenze e orientamento e formazione alla ricerca attiva del lavoro (100%); presenti diffusamente anche l'analisi delle propensioni e attitudini all'imprenditorialità (50%), creazione rete sostegno (80%) e accompagnamento continuo (90%).

Per quanto attiene i servizi di consolidamento competenze è emersa una disponibilità di servizi di coaching (100% del campione), formazione (80%), tutoring e accompagnamento al tirocinio / al lavoro (100%), certificazione competenze (40%) e promozione conoscenze nell'ambito della gestione d'impresa (30%). Sono presenti anche servizi di inserimento lavorativo (100%), di auto-imprenditorialità (50%) e di mantenimento al lavoro (90%). Un discreto 30% fornisce laboratori socio educativi e consulenza alle imprese L.68/1999.

È importare segnalare che l'80% degli enti rispondenti invia, verso altri servizi, persone da loro prese in carico creando di conseguenza una rete di servizi e opportunità dedicate, nelle seguenti percentuali dei casi:

- Enti di formazione (75%)
- CPS(75%)
- Servizi Sociali(75%)
- Centro per l'impiego (37,5%)
- Associazioni, SFA e Centri Diurni (25%)

Durante l'anno 2023, ben 1.133 persone con disabilità sono entrate in contatto con gli enti accreditati rispondenti al questionario;il 91,7% di beneficiari risulta essere certificato ai sensi della Legge 68/1999.

È stato possibile declinare in che misura le persone prese in carico, certificate ai sensi della L. 68/1999, si distribuiscono nelle classi di percentuali di invalidità e per le tipologie di disabilità (tavole 1 e 2).

Tav. 1 – Profilo delle persone certificate prese in carico nel corso dell'anno 2023, per classe percentuale di invalidità civile

	46-65%	66-74%	75-99%	100%	Non rilevato
Totale	179	253	167	85	10

Tav. 2 – Profilo delle persone certificare prese in carico nel corso dell'anno 2023, per tipologia di disabilità

	Fisica	Psichica	Sensoriale	Intellettiva	Multipla	Non indicata / non rilevata
Totale	156	183	12	204	72	7

Fonte dati: indagine Ergo Capax, 2024

Se analizziamo il totale delle persone con disabilità prese in carico dagli Enti Accreditati certificate ai sensi della L. 68/1999 inserite al lavoro (248 persone) si evince che il tasso di inserimento al lavoro nel corso del 2023 è pari al 21,8%.

Un fattore discriminante importante è dettato dalla tipologia di invalidità: le persone con disabilità fisica hanno un tasso di inserimento lavorativo del 31%, mentre le persone con disabilità sensoriale hanno un tasso molto più basso (9.6%).

La modalità di inserimento più comune è senza dubbio la chiamata nominativa con convenzione ex art. 11/12 (52%),

seguono la chiamata nominativa con convenzione ex art. 14 D. Lgs 276/2003 (30.6%).

La tipologia di contratto più diffusa per gli inserimenti al lavoro è quella dei contratti a tempo determinato (71.3%). Si ricorre molto meno al tempo indeterminato (25,8%) e soprattutto all'apprendistato (2,8%).

Per quanto riguarda i tirocini lavorativi all'inserimento professionale, è stato rilevato un numero maggiore di tirocini extracurriculari (172) rispetto a quelli di inclusione sociale (110).

I principali attori per l'inserimento al lavoro delle persone con disabilità sono sicuramente le cooperative sociali di tipo B e gli enti accreditati per i servizi al lavoro. Rimangono molto importanti anche le cooperative sociali di tipo A, le associazioni datoriali, le associazioni di famiglie/persone con disabilità e le imprese del territorio con le quali gli enti accreditati hanno instaurato collaborazione durature nel tempo.

Le interviste di Ergo Capax

Le interviste evidenziano che sul territorio comunale è presente una rete consolidata di servizi per inserire/mantenere al lavoro le persone con disabilità ma che questa rete può essere ulteriormente sviluppata e rafforzata, valorizzando maggiormente i professionisti dell'inserimento e del mantenimento al lavoro.

Oltre ai focus group, nei quali sono stati coinvolti dei gruppi di attori significativi sul territorio, abbiamo utilizzato un altro strumento di indagine, essenziale per raccogliere le voci dei protagonisti:le interviste in profondità.

Attraverso una serie di domande con modalità di risposta aperta, ogni soggetto intervistato ha raccontato la propria esperienza, il percorso seguito, le motivazioni di partenza, gli ostacoli incontrati e i risultati relativi al tema dell'inclusione lavorativa.

Ciascun protagonista, dal proprio osservatorio, ha parlato di questo delicato tema con entusiasmo e partecipazione, restituendo una grande ricchezza qualitativa ai dati raccolti.

I protagonisti delle interviste di Ergo Capax sono stati:

- Antonella Leonardi, coordinatrice Area Disabilità del Celav (Centro Mediazione Lavorativa del Comune di Milano);
- Valeria Innocenti, Direttrice Area Lavoro e Previdenza di Assolombarda;
- Elena Garbelli, Responsabile Servizio Occupazione Disabili di Città Metropolitana di Milano;
- A.M., cittadina con disabilità;
- G.M., cittadino con disabilità;
- P.T., cittadino con disabilità;
- L.U., cittadina con disabilità.

L'INTERVISTA AD ANTONELLA LEONARDI COORDINATRICE AREA DISABILITA' CELAV

Antonella Leonardi, un volto storico del servizio Celav, che da anni coordina l'area disabilità del servizio stesso, ha sottolineato che il Celav intercetta con il proprio intervento territoriale tutte le tipologie di disabilità, dalla fisica, alla sensoriale e alla disabilità psichica; tutti gli utenti hanno invalidità certificata. Il Celav si occupa anche di persone invalide sul lavoro, con percentuale minima di invalidità del 33%.

Il percorso di presa in carico da parte del servizio è il seguente:

Il cittadino si può presentare spontaneamente allo sportello oppure venir segnalato dai servizi sociali territoriali. La prima fase prevede la raccolta della documentazione relativa all'invalidità e il colloquio con un tutor esperto che diventerà il punto di riferimento per la persona durante tutto il percorso di presa in carico. L'analisi del bisogno del cittadino/a è cruciale per costruire un percorso significativo, che può prevedere un'offerta formativa oppure un tirocinio, o entrambe. Essenziale è la condivisione del bisogno all'interno dell'equipe, dove lavorano anche gli account aziendali preposti alla ricerca delle postazioni lavorative e di tirocinio.

La definizione di un progetto intorno alla persona è il successivo elemento imprescindibile, condiviso con l'utente e con la rete dei servizi, affinché il percorso sia chiaro a tutti i soggetti coinvolti.

Il Celav collabora attivamente con gli enti di formazione, in particolare con il Centro San Giusto (www.formasangiusto.it), che garantisce, anche per i soggetti più fragili, la possibilità di acquisire competenze e conoscenze indispensabili per l'ingresso nel Mercato del Lavoro.

Poiché il risultato dell'attività del Celav passa anche dalla collaborazione con la Rete di servizi, è essenziale migliorare sempre più la connessione con la stessa. Trovare sinergie significative anche con altri servizi, interventi e opportunità che Milano può offrire rispetto all'inclusione lavorative permetterebbe di rendere ancora più efficiente ed efficace il servizio verso i cittadini/e. Negli anni sono stati fatti diversi passi avanti in tal senso, un esempio significativo è costituito da Azioni di rete per il lavoro, promosso da Città Metropolitana di Milano (d'ora in poi CMM) e coordinato dai Centri per l'Impiego territoriali (CPI); in questa progettualità servizi, enti accreditati ed enti pubblici lavorano insieme per supportare l'inclusione lavorativa della persona con disabilità. Essenziale è trovare sempre più modalità di collaborazione per sostenere il cittadino/a con disabilità a 360 gradi, insieme a servizi sociali, enti privati e imprese.

Proprio le imprese sono citate come ulteriore elemento significativo; anche il mondo aziendale negli anni si è evoluto, molte sono le imprese che dimostrano una nuova attenzione e sensibilità per l'inclusione al lavoro, ma la strada da percorrere è ancora lunga. La presenza di un servizio che sia anche un punto di riferimento per le aziende è ciò su cui il Celav sta investendo, sempre più consapevole che anche dopo l'inserimento lavorativo la persona con disabilità, e al tempo stesso l'azienda, ha bisogno di essere sostenuta e guidata nei cambiamenti durante la propria vita professionale. L'azienda necessita poi anche di un buon affiancamento nel processo di selezione, anche per poter valorizzare gli skills del lavoratore o della lavoratrice.

Parola chiave: RETE, INTERNA ED ESTERNA AL SERVIZIO.

L'INTERVISTA A VALERIA INNOCENTI
DIRETTRICE AREA LAVORO E PREVIDENZA ASSOLOMBARDA

Con la direttrice dell'Area Lavoro e Previdenza di Assolombarda si è immediatamente entrati nel vivo della discussione, riflettendo sulla presenza (o meno) sul territorio di un supporto per le aziende ai fini di ottemperare agli obblighi della Legge 68/1999 e, se è presente,su quali sono i soggetti che erogano questo supporto.
In prima battuta, è emerso che Assolombarda dedica alle proprie associate un primo step di aiuto, sia nella fase di comprensione della normativa, sia nell'interlocuzione con i soggetti pubblici, tra cui La Città Metropolitana. Gli enti accreditati e le agenzie per il lavoro possono rappresentare un valido aiuto poi nella fase di preselezione grazie all'utilizzo di criteri adeguati per riconoscere competenze e conoscenze dei candidati; l'offerta sul territorio è davvero ampia e geograficamente capillare ed è pressoché impossibile che un'azienda, con un minimo di volontà, non trovi supporto per inserire un lavoratore con disabilità. Negli anni, si è osservata una crescita di consapevolezza da parte delle imprese anche rispetto all'investimento nella figura del disability manager, che è di certo una professionalità specializzata per il reclutamento e la permanenza in azienda del lavoratore.

Un'ulteriore evoluzione è rappresentata dal fatto che sia gli interlocutori pubblici, sia il terzo settore hanno imparato a dialogare con le imprese in modo nuovo e ciò ha accresciuto fiducia e reti.

Infatti il ruolo degli operatori specializzati è essenziale per le imprese; in particolare quelle più piccole e meno strutturate che non hanno al proprio interno competenze specifiche per svolgere una selezione adeguata. Gli operatori infatti sanno leggere il contesto e sono in grado di effettuare matching di successo tra domanda ed offerta di successo (tra le imprese e i candidati). Cruciale è anche l'accompagnamento post-inserimento lavorativo in quanto è spesso necessario tempo per comprendere ed adattarsi ad un contesto e a un gruppo di lavoro: un supporto in tal senso permette di evitare crisi o difficoltà insormontabili. Dall'osservatorio di Assolombarda, si verifica che gli inserimenti con buon esito e più duraturi negli anni sono quelli che hanno ricevuto un accompagnamento.

Altro elemento importante emerso riguarda le aziende non in obbligo. Assolombarda, tra le proprie 7000 aziende associate, ha avuto qualche caso di associata al di sotto dei 15 dipendenti che ha inserito comunque lavoratori con disabilità. La tendenza, così come rilevato anche dai dati riportati all'ultimo sottocomitato disabili, è in aumento anche perché è stata fatta un'opera di diffusione della sensibilità alle tematiche dell'inclusione anche verso le aziende più piccole.

Sicuramente ciò che aiuterebbe è una revisione delle logiche sottese all'attuale collocamento mirato delle persone disabili. Attualmente c'è un rilevante problema di liste del collocamento mirato che andrebbero ripulite; ad oggi il numero degli iscritti è leggermente superiore (per la presenza nelle liste di iscritti non disponibili al lavoro, iscritti solo per ragioni amministrative) rispetto al numero dei posti di lavoro disponibili, ma con un'operazione di ripulitura le parti sarebbero invertite. Ciò significa che per le aziende c'è una sovrabbondanza di impegno all'obbligo per il quale, soprattutto le grandi imprese sono costrette a ricorrere a tutta una serie di strumenti e modalità per poter restare in una situazione di adempimento. Detto questo, la norma dovrebbe forse ormai essere rivista e adeguata alla realtà attuale.

Uno strumento che sta emergendo come buona strategia e aiuto per le imprese è rappresentato dalle Academy, ovvero dalla disponibilità da parte delle imprese a formare i candidati per poter trasmettere le competenze indispensabili al lavoro presso la propria azienda. Tuttavia ad oggi non esiste un riconoscimento di questo meccanismo, non ci sono norme che prevedano questa possibilità, mentre invece sarebbe un ottimo sistema in generale per colmare il problema del reperimento di competenze che è ormai pervasivo in generale per il mercato del lavoro e che nel caso di reclutamento di persone con disabilità è ancora più polarizzato.

Nota molto positiva è l'interlocuzione con gli uffici pubblici di Città Metropolitana e il grande lavoro fatto in questi anni per aprire un dialogo e un confronto che ad oggi è molto diffuso in tutta il territorio della Città Metropolitana. In generale, le aziende dislocate sui vari territori di CMM non hanno quindi delle difficoltà particolari, non si rilevano differenze tra circoscrizioni. Più complesso invece è il discorso per le aziende multi-localizzate, perché, se Regione Lombardia ha in generale uniformato le procedure, così non è per molte altre regioni in cui la burocrazia è stringente e si fa maggior fatica a seguire le diverse normative.

Le buone prassi tra le aziende associate, sul tema diversity e inclusione, sono sempre di più e ogni anno Assolombarda organizza a gennaio un convegno in cui viene agevolato lo scambio, il confronto e la condivisione di esperienze di successo sull'inclusione; il trend è sempre più positivo.

Parola chiave: SUPPORTO, DIALOGO E FORMAZIONE DELLE COMPETENZE

L'INTERVISTA A ELENA GARBELLI RESPONSABILE SERVIZIO OCCUPAZIONE DISABILI

Elena Garbelli, responsabile del SOD - Servizio Occupazione Disabili per la Città di Milano di AFOL Metropolitana, ovvero del servizio che nel resto di Italia è denominato Collocamento Mirato, garantisce che la legge 68/1999 viene effettivamente applicata e trova come interlocutori sia le aziende, che presentano un obbligo di inserimento, sia i cittadini e le cittadine con disabilità in cerca di occupazione e che si iscrivono al collocamento mirato di Città Metropolitana.

Il lavoro del SOD è quello di monitorare che il diritto al lavoro per le persone con disabilità venga garantito sul territorio, supportando altresì le imprese che hanno necessità di inserire personale con disabilità.

Sul territorio milanese, afferma Garbelli, i servizi che concorrono all'obiettivo di favorire l'inserimento sono molti. Sicuramente i servizi pubblici, con un focus sulla rete dei collocamenti mirati ma in generale dei Centri per l'Impiego che in Città metropolitana sono nove e sono dislocati appunto su tutto il territorio dell'area metropolitana. Entrano poi in gioco i servizi del comparto socio-sanitario, poiché spesso ci riferiamo a persone con disabilità certificate che seguono percorsi di cura anche nel momento in cui devono cercare un'occupazione; i servizi dell'area sanitaria devono entrare necessariamente in sinergia con tutta la rete degli enti sul territorio che si occupano di gestire i percorsi di inserimento lavorativo delle persone con disabilità e di avviare quelle che sono le politiche attive in loro favore.

Non dimentichiamo poi i servizi di inserimento lavorativo comunali e sovra-comunali presenti sul territorio, il Celav per quanto riguarda il Comune di Milano. Altri attori fondamentali sono le imprese, anche attraverso i loro rappresentanti, i responsabili delle risorse umane, i disability manager, i consulenti del lavoro e i commercialisti.

La cooperazione sociale di tipo B che è un interlocutore fortissimo per il SOD perché entra in gioco soprattutto nell'ambito dell'attuazione di percorsi di inserimento lavorativo dedicati alle persone con disabilità più fragili come le disabilità psichiche, alla disabilità cognitive o a una fascia di popolazione che rappresenta un target molto presente all'interno delle liste del collocamento mirato di persone con età più avanzata, per esempio over 55 anni, che non possono più svolgere il lavoro di prima a causa dell'insorgenza dell'invalidità.

L'assistente sociale di riferimento dovrebbe essere infine il punto di riferimento e il nodo nevralgico, anche in una logica futura dettata dal Decreto legislativo 62/ 2024 che indirizza tutti verso un progetto di vita che dovrebbe inglobare l'area sanitaria, l'area lavoro, l'area famiglia, l'area socio educativa e l'area scuola.

Non deve poi mai mancare il dialogo con le famiglie, soprattutto in determinate circostanze di fragilità e va riconosciuto il ruolo del cosiddetto 4° settore, quindi la rete delle associazioni.

Altro interlocutore fondamentale è il sindacato che entra in gioco a volte nel dialogo con le aziende, ma che a volte coinvolge il SOD prima di arrivare a un inserimento lavorativo perché sta seguendo la persona in percorsi di transizione. Il sindacato è un attore importante anche laddove si presentano criticità in fase di mantenimento al lavoro.

Fondamentale, affinché il sistema funzioni e generi buone prassi, è la sinergia e l'interconnessione tra tutti questi attori; quando i servizi e i soggetti dialogano tra loro, il raggiungimento dell'obiettivo occupazionale è senza dubbio più facile.

Il dialogo e la connessione parte dall'iscrizione al collocamento mirato e dalla professionalità dell'operatore che deve comprendere se e quale rete il cittadino "possiede"; il ruolo degli operatori supera quindi il mero atto amministrativo dell'iscrizione. Nel momento in cui si iscrive, la persona viene introdotta in un percorso di orientamento di base, poi specialistico che denominiamo "valutazione del potenziale". In qualche modo si costruisce una carta d'identità personale e

professionale della persona con disabilità che tiene conto non solo del background professionale, degli aspetti di formazione e del percorso lavorativo eventualmente già intrapreso, ma anche di come la disabilità può impattare nel suo percorso professionale. La presenza di competenze trasversali, quindi la capacità di lavorare ad esempio in gruppo piuttosto che in autonomia in determinati contesti, le proprie disponibilità a spostarsi, gli orari di lavoro possibili sono ulteriori elementi che arricchiscono il profilo personale, consentendo di avere preziosi di dati di partenza per il successivo passaggio al servizio al lavoro.

Esistono attualmente diversi interventi di politica attiva -ad esempio il Piano Emergo, il Programma nazionale GOL, le Azioni di rete per il lavoro che mettono in rete soggetti pubblici e privati. Il loro compito è collaborare verso lo stesso obiettivo: sicuramente la fase di inserimento e collocazione della persona con disabilità, ma anche il mantenimento del posto di lavoro. Nei momenti di crisi la sinergia tra servizi di cura, azienda e servizi per il lavoro è essenziale per supportare il lavoratore e garantire la tenuta. La buona prassi vera, quindi, è quando tutte queste sinergie avvengono, un puzzle dove ciascuno contribuisca per la propria parte per assicurare sostegno e accompagnamento al cittadino/a.

Sicuramente un miglioramento della comunicazione, una maggior circolarità delle informazioni, la possibilità di sedersi intorno ad un tavolo e di condividere idee, professionalità e strumenti amplierebbe le possibilità di successo. Dall'osservatorio del SOD si comprende che spesso le aziende non conoscono tutte le opportunità offerte dal territorio, che invece ci sono e andrebbero ben sfruttate, sempre mantenendo come focus il benessere del cittadino/a. Anche gli esempi messi a disposizione da aziende virtuose sono un buon volano per facilitare il cambiamento all'interno di realtà aziendali più rigide.

Garbelli fornisce infine una panoramica significativa degli inserimenti di persone con disabilità in Città Metropolitana. Nell'area metropolitana sono circa 25.000 gli iscritti al collocamento mirato dei quali, in questo momento, i disponibili al lavoro sono solo 15.000; ciò significa che la restante parte si sta iscrivendo per certificare uno stato di disoccupazione e perché ha necessità di attestarlo per avere diritto a specifiche misure. Dei 15.000 disponibili al lavoro, circa la metà ha disabilità di tipo psichico o cognitivo e hanno quindi necessità di percorsi di inserimento che prevedano un intervento

mirato di supporto. Anche le aziende hanno bisogno di interventi di supporto mirati, perché spesso la resistenza verso la disabilità psichica non è solo una questione culturale, ma anche la mancanza di conoscenza, la mancanza di vocabolario e di strumenti per comprendere qualcosa che non si conosce e che provoca paura. Le aziende sono organismi che si trasformano e, se ben supportate, con riferimenti chiari e professionalità di supporto, potranno sicuramente cambiare atteggiamento nei confronti della disabilità psichica.

PAROLE CHIAVE: INTERCONNESSIONE E LAVORO SINERGICO

LE INTERVISTE CON CITTADINI E CITTADINE CON DISABILITA'

A.M è una ragazza giovane, che ha firmato a novembre un contratto a tempo indeterminato con la mansione di segretaria; è davvero contenta e soddisfatta sia del suo percorso, sia della sua attuale situazione e del gruppo di lavoro che ha trovato. A.M adesso vive da sola, va spesso a trovare il suo papà (ha perso purtroppo la mamma), ma si organizza in autonomia i propri tempi di vita e di lavoro.

Il suo percorso inizia più di un anno fa con il CELAV, grazie al quale ha potuto formarsi e orientarsi e, dopo due esperienze di tirocinio come operatrice call center e poi presso un CAF, è riuscita, grazie alle indicazioni ed ai preziosi consigli della sua tutor a trovare un'ottima opportunità lavorativa.

La prima fase di inserimento lavorativo non è stata semplice; A.M ha avuto bisogno del supporto della sua tutor per poter affrontare le prime settimane, per gestire la paura di non essere abbastanza efficiente e per poter dimostrare il proprio impegno e la volontà di apprendere. Il gruppo di lavoro e la sua responsabile hanno giocato un ruolo fondamentale per il suo benessere. L'hanno coinvolta non solo a livello lavorativo, ma anche durante i momenti di pausa delle attività, facendola sin da subito sentire parte di un team.

Grazie al lavoro, A.M ha la propria indipendenza economica ed è soddisfatta delle sue giornate.

A.M sostiene che il consiglio migliore da dare ai cittadini e alle cittadine con disabilità che vogliano trovare un lavoro è quello di

non arrendersi davanti alle prime sconfitte e di affidarsi a servizi di supporto specializzati. L'unico elemento che migliorerebbe è forse quello delle tempistiche; lei ha dovuto attendere molto per la presa in carico e questo fattore le ha creato un po' di ansia.

G.M. ha 23 anni, è un giovane che vive in famiglia con i genitori e la sorella. Ha trovato lavoro grazie al supporto del servizio CELAV. È impiegato presso una cooperativa sociale di tipo B che fa catering e lavora per 21 ore a settimana. Afferma che per lui il lavoro ha una rilevante importanza perché gli permette di essere autonomo fa bene all'autostima. All'interno della cooperativa, svolge adesso diverse mansioni: allestimento dei catering, rifornimento, consegne e carico-scarico. Il contratto è in scadenza, ma lui spera verrà rinnovato. Ha trovato un gruppo di lavoro unito e collaborativo e anche i coordinatori sono molto disponibili a spiegare e a mostrare il lavoro da svolgere.

Certo, ha avuto le sue difficoltà; gli è capitato di avere problemi di equilibrio e di far cadere pile di bicchieri. La reazione è stata di chiusura e di paura, ma ha poi compreso che il lavoro è anche fatto di sfide e di momenti critici. È sempre importante quindi avere un supporto e chiedere aiuto quando serve.

G.M. sottolinea che la famiglia ha un ruolo essenziale nelle sue decisioni, in particolare per quanto riguarda le scelte professionali. Spesso ha desistito nell'approcciare un'opportunità di lavoro proprio perché la mamma non era d'accordo.

G.M. ritiene che il suo stipendio sia adeguato alle mansioni che svolge e non gli dispiacerebbe ingaggiarsi per un numero maggiore di ore settimanali, per apprendere cose nuove e per mettersi alla prova.

L.U. è una signora di 40 anni, moldava, con due bambini a carico. Ha una laurea conseguita in Moldavia ed è venuta in Italia seguendo il fratello. In Italia ha lavorato prima come colf e poi ha studiato come operatrice socio-sanitaria. La malattia è sopraggiunta dopo poco,

impedendole di fatto di continuare la propria attività lavorativa. Parallelamente, la cura del bambino più piccolo le ha imposto di cercare un impiego che si conciliasse con le esigenze familiari.

Attualmente L.U. è disoccupata e si sta affidando ai servizi al lavoro per trovare un impiego. Ribadisce l'importanza di un'offerta formativa che possa colmare le lacune a livello di competenze e afferma che un corso di formazione fatto bene può fare la differenza.

PAROLE CHIAVE: IMPEGNO, PUNTI DI RIFERIMENTO, CONTESTO ACCOGLIENTE

Focus Group

I focus group hanno evidenziato la presenza sul territorio di una buona offerta di servizi, ma con procedure di accesso da semplificare e snellire, una comunicazione, informazione e formazione sugli strumenti di inserimento lavorativo da rendere più efficace e una rete in cui accrescere sempre più la collaborazione tra gli attori.

Per poter approfondire l'analisi dei servizi presenti sul territorio milanese abbiamo organizzato diversi Focus Group con l'obiettivo di creare momenti di ascolto dedicati a Cooperative Sociali di Tipo B, Associazioni/Enti Territoriali ed Enti Accreditati.

I Focus Group si sono tenuti il 16 e il 29 ottobre 2024 presso la sede del Celav (Centro di Mediazione al Lavoro) in Via Pusiano, 22 a Milano.

Lo scopo è stato quello di condividere le loro esperienze rispetto ai processi di lavoro, all'utenza che compone il loro target e alle attività che svolgono quotidianamente per raggiungere gli obiettivi di sistema. A seguito dei tre incontri sono emerse molte idee interessanti e altrettante aree di miglioramento/criticità comuni a tutte le realtà coinvolte nonostante abbiano ruoli diversi.

Andiamo ad analizzarli singolarmente per poi trarre le conclusioni generali.

COOPERATIVE SOCIALI DI TIPO B

Hanno partecipato:

Spazio Aperto: Andrea Serpi – HR e DisabilitySpecialist; **Prospettive Nuove**: Francesco Lo Bianco – Vicepresidente; **Lo Specchio**: Carlo Raffa – Coordinatore Operativo; **Arca di Noè**: Stefano Olimpi – Responsabile HR; **Il Portico**: Ilaria Bagnaschi – Responsabile Inserimenti; **Opera in Fiore**: Valeria Bolchini – Educatrice.

Alla domanda "**Quali sono i soggetti/servizi per l'inclusione lavorativa con i quali collaborate?**", i partecipanti indicano:

Enti Accreditati - CPI - CPS, Poli Lavoro - Agenzie interinali - Aziende - Quartiere / Comunità (es. Bar di Zona, Libreria, etc.) - Scuole - Celav / SIL / NIL - Enti Locali (poco e con difficoltà) - Istituti Penitenziari / Uepe - Fondazioni

Alla domanda "**Quali sono le Aree di miglioramento del sistema?**" i partecipanti rispondono:

Più valore alle professionalità specifiche, Revisione della legge sulle Fasce Art.14, Creare rapporti con Istituti Scolastici Superiori università, Strumento per incontro Domanda e Offerta, Collaborazione con Enti Formativi per erogare formazioni specifiche sulle mansioni delle Cooperative Sociali (es. corsi professionalizzanti), Orientamento e supporta alle famiglie, Snellire la burocrazia per le aziende e in

generale per tutti i soggetti coinvolti, Far conoscere alle aziende le diverse declinazioni dell'Art.14, Dare più dignità alle Cooperative Sociali come datrici di lavoro, Far conoscere bene alle aziende di cosa si occupa l'Art.14, Facilitare le connessioni tra i vari portali (es. Assunzione su province diverse), Sviluppo di comunità (es. Connessioni trasversali dei soggetti)

Alla domanda "**Quali sono i Punti di forza e Punti di debolezza del sistema?**" i partecipanti ci rispondono:

Punti di Forza	Punti di Debolezza
Poli Lavoro (es. Integra Lavoro) Aziende Virtuose – CSR Lavoro di Rete (es. rapporti diretti con tutor, operatori storici etc....) Famiglie*	Relazione con i servizi di cura Mancanza di continuità Assenza di professionalità specialistiche in alcuni enti Non sono accessibili gli elenchi delle aziende in obbligo di inserimento Poca cultura aziendale rispetto l'Art.14 Scarsi finanziamenti Scelte politiche rispetto le Fasce dell'Art.14 Documentazione disabilità e relazione conclusiva "vuote" Comunicazione tra i diversi portali (es. assunzioni su province diverse) Famiglie*

Alla domanda "**Avete idee innovative per migliorare il sistema?**" i partecipanti rispondono:

Creare un "pacchetto" simile alle doti che però sia continuativo e permetta di operare sul lungo termine; Dare una maggiore visibilità alle Cooperative Sociali di tipo B più attive e collaborative sul territorio.

ASSOCIAZIONI ED ENTI TERRITORIALI

Hanno partecipato:

Anffas: Lina Rossi – Responsabile Sistema Accoglienza e integrazione; **Agpd**: Paola Ragaini – Operatrice; **Ente Nazionale Sordi**: Manuela Lo Dico - Interprete e Referente Progetti; **Integra Lavoro:** Paola Rubelli – Psicologa e Psicoterapeuta; **Ledha**: Annamaria Cremona – Assistente sociale; **No Barriere**: Federica Zecchi – Interprete

Alla domanda "**Quali sono i soggetti/servizi per l'inclusione lavorativa con i quali collaborate?**", i partecipanti indicano:

Celav - Agenzie / Enti Accreditati - Consultori famigliari - Aziende - Servizi alla persona Educativi (Terzo Settore) - Centri di accoglienza - Servizi sociali e servizi sanitari - Educatori - Cooperative Sociali di Tipo B - Enti di Formazione - Città Metropolitana - Famiglie - Scuole superiori - CSE e SFA

Alla domanda "**Quali sono le Aree di miglioramento del sistema?**" i partecipanti rispondono:

Attenzione e formazione sulle disabilità: necessità di una cultura inclusiva; Rendere le opportunità più accessibili a livello burocratico e più visibili; Preparazione e competenza operatori / enti; Lavorare di più sulla consapevolezza del paziente / utente; Avere strumenti migliori per un buon bilancio delle competenze; Le associazioni vengono vissute come "avvocato di parte"; Relazione / comunicazione / co-progettazione reale con gli enti pubblici; Connessione maggiore tra servizi / associazioni / enti: Lavorare sulla consapevolezza delle famiglie: Maggiore attenzione al mantenimento del posto di lavoro; Preparazione e lavoro continuo sul clima aziendale e sui gruppi di lavoro; Valutazione più adeguata dello strumento tirocinio; Maggiore riconoscimento del ruolo delle associazioni da parte di istituzioni e aziende

Alla domanda "**Quali sono i Punti di forza e Punti di debolezza del sistema?**" i partecipanti ci rispondono:

Punti di Forza	Punti di Debolezza
Ricchezza sul territorio Milanese di progetti, soggetti e interventi Molte aziende accoglienti: sistema virtuoso (es. Inclusione per utenti con la sindrome di down) Ottime Associazioni che creano una vera rete intorno alla persona Molti finanziamenti	Manca conoscenza delle tipologie di disabilità da parte del sistema Manca una valutazione efficace della collocabilità Manca una banca dati di aziende disponibili a inserimenti Manca formazione alle aziende Manca una formazione specialistica / offerta formativa più ampia Accessibilità delle informazioni Complessità degli strumenti P.A.L. Finanziamenti frammentati e mal distribuiti Abuso dei tirocini da parte delle aziende Aumento delle fragilità, insicurezze e frammentazione Manca informazione alle scuole

Alla domanda "**Avete idee innovative per migliorare il sistema?**" i partecipanti rispondono:

Creare un servizio che svolga la funzione di "primo filtro" della parte lavoro, in modo che si abbia un riscontro pragmatico delle competenze professionali della persona; Co-progettazione associazioni (ente rappresentativo della persona) / ente / pubblico; Non limitare l'intervento di un ente solo alla zona; creare luoghi di eccellenza a prescindere dal quartiere o dal territorio di appartenenza; Superare la segmentazione a settori di competenza del Comune di Milano.

ENTI ACCREDITATI

Hanno partecipato:

Centro Servizi Formazione SCS: Luana Monte – Coordinatrice; **Capac**: Daniele Curone – Responsabile Servizi al Lavoro; **Consorzio SiR**: Daniele Viola – Direttore; **Afolmet**: Luciana Nanotti – Coordinatrice Area Disabili; **Progetto Europa**: Lorenzo Sanvito – Business Developer

Alla domanda "**Quali sono i soggetti/servizi per l'inclusione lavorativa con i quali collaborate?**", i partecipanti indicano:

Aziende - Scuole superiori - Consulenti del lavoro - Cooperative Sociali di Tipo B - Associazioni di persone con disabilità - Onlus - Servizi sociosanitari - Sindacati - Patronati / CAF - Enti accreditati: lavoro e formazione - Enti finanziatori: CMM, Reg. Lombardia e Ministero - CPI - SFA - Celav - APL - Comune di Milano - Servizio Occupazione Disabili (SOD)

Alla domanda "**Quali sono le Aree di miglioramento del sistema?**" i partecipanti rispondono:

Creare un portale online accessibile, semplice da usare e che contenga l'offerta formativa disponibile alle persone disabili; Ottimizzare i portali a disposizione che spesso sono complicati da usare, non sono conosciuti e hanno vincoli temporali; Dare maggiore continuità durante tutto l'anno alle misure di budget operativo; Istituzionalizzazione del T.O.I.: Tavolo Orientamento Inter-rete; Gestione delle aziende da parte del SOD rispetto alle segnalazioni degli enti accreditati; Consulenza della CMM per i nuovi operatori; FAQ aggiornate dal CMM; Formare i medici di base, le famiglie, le scuole e gli assistenti sociali su come richiedere l'invalidità; Integrazione dei settori lavoro, sanità e scuola a livello provinciale e comunale; Informazione e formazione alle aziende e ai consulenti del lavoro; Sezione specifica normativa dedicata alle persone disabili per i tirocini: migliorare il collegamento a Dote Impresa;

Alla domanda "**Quali sono i Punti di forza e Punti di debolezza del sistema?**" i partecipanti ci rispondono:

Punti di Forza	Punti di Debolezza
Rete tra enti accreditati Rete con i servizi: Integra e Celav T.O.I. e tavolo inter-rete capofila Segnalazioni e invii Art.14 (Parzialmente) La Legge 68/99 e le agevolazioni per le aziende Il tirocinio Finanziamenti delle azioni di sistema C'è più conoscenza e meno stigma sulla disabilità psichica Famiglie, Promotori L.68/99 e Rapporto con le Aziende e Cooperative. Sociali di tipo B	Il nostro lavoro non è riconosciuto Rapporto con assistenti sociali Il "Governo" del sistema è staccato dalla rete di operatori ("non ascoltano" - Reg. Lom. e CMM) Eccessiva burocrazia (che sta anche aumentando), la quale limita la centralità della persona e la relazione Manca una vera cultura inclusiva nelle aziende (spesso è solo una facciata) Art.14 non favorisce emancipazione Richieste formative e aziendali non adeguate al target Manca continuità di EMERGO e DUL I consulenti non conoscono gli incentivi Servizi sociosanitari Famiglie, Promotori L.68/99 e Rapporto Aziende e Cooperative Sociali B

CONCLUSIONI

I partecipanti ai Focus Group hanno raccontato la composizione della loro rete specifica di attori, enti e servizi con i quali collaborano costantemente per soddisfare i bisogni delle persone con disabilità, hanno specificato i punti di forza e debolezza del sistema e hanno condiviso quelle sono le loro idee innovative ed aree di miglioramento:

Punti di Forza GENERALI	Punti di Debolezza GENERALI
È apprezzato in maniera evidente l'insieme di risorse che Milano offre in termini finanziari con bandi, fondi, doti ecc.., in termini di aziende e cooperative sociali virtuose che credono e applicano concretamente i principi di Corporate Social Responsibility (Responsabilità Sociale d'Impresa) e in termini di soggetti operanti sul territorio con i quali fare rete; non è scontato il fatto che segnalino positivamente la presenza della Legge 68/1999 e dell'Articolo 14 per promuovere la tutela e l'inclusione lavorativa di persone con disabilità	Tra le costanti aree di criticità emerse durante i Focus Group abbiamo: Mancanza di conoscenza rispetto alle tipologie di disabilità da parte del sistema di inclusione lavorativa: medici, tutor, assistenti sociali; Eccessivo turnover di tutor, operatori di riferimento ed enti accreditati che complica le prese in carico e la continuità omogenea di progetto a tutela della persona; Relazioni conclusive e documentazione persone con disabilità vuote o scritte superficialmente; Difficoltà ad usufruire degli strumenti messi a disposizione a causa di: Eccessiva burocrazia richiesta (in aumento), la quale limita la centralità della persona e la relazione; Assenza di strumenti informatici adeguati e semplici da usare; Frammentazione dei finanziamenti che sono mal distribuiti e poco promossi.

IDEE INNOVATIVE ED AREE DI MIGLIORAMENTO GENERALI

C'è un'attenzione particolare alla necessità di informazione e soprattutto formazione ad aziende su temi di cultura inclusione nel luogo di lavoro (es. non abusare dello strumento tirocinio), sulla Legge 68/1999, sull'Articolo 14 (ad esempio sulle diverse declinazioni) e su tutti gli incentivi disponibili. Si parla di informazione e formazione anche per alcuni enti privi di professionalità specialistiche.

Creare rapporti stabili e duraturi con scuole e università per intercettare e rispondere ai bisogni della persona e della famiglia che spesso non ha strumenti adatti o non li conosce. L'orientamento e il supporta alle famiglie è fondamentale.

Concordano tutti sul miglioramento delle condizioni lavorative di tutor, operatori di riferimento ed enti accreditati, in modo da evitare turnover che influenzano negativamente l'ottimizzazione della presa in carico.

A livello politico sarebbe necessaria una fase di "ascolto" da parte del Governo nei confronti delle segnalazioni effettuate dalla Regione Lombardia e CMM. Sempre a livello nazionale andrebbero riviste le scelte politiche rispetto alle fasce dell'Art.14 e si potrebbe migliorare la Legge 68/1999 annullando la soglia di 24 ore settimanali come assolvimento all'obbligo aziendale che limita in molti casi la presenza lavorativa della persona con disabilità: ad esempio si potrebbe prevedere un incremento annuale di ore per l'inclusione veritiera ed efficace.

Migliorare e promuovere strumenti creati ad hoc per l'incontro di domanda e offerta.

Va promossa collaborazione con gli Enti Formativi per erogare formazioni specifiche sulle mansioni delle Cooperative Sociali, ad esempio creando dei corsi professionalizzanti.

Snellire la burocrazia per le aziende e in generale per tutti i soggetti coinvolti.

Conclusioni e uno sguardo al futuro

Emerge la necessità di rivedere e rafforzare gli strumenti di collocamento mirato, promuovendo lo scambio di buone prassi e la co-progettazione degli interventi, oltre che lavorando "insieme" sulle opportunità per renderle sempre più accessibili e diffuse.

Il progetto Ergo Capax ha permesso di osservare, analizzare e in alcuni casi di portare alla luce interventi, collaborazioni, punti di forza e criticità del sistema "inclusione lavorativa per cittadini/e disabili" nel territorio del Comune di Milano.

Il punto di vista dei diversi stakeholder è stato prezioso anche perché ha fatto emergere, su determinati aspetti, delle osservazioni e delle urgenze spesso condivise, anche se dichiarate e spiegate con termini differenti.

La varietà degli strumenti di ricerca, dalla survey alle interviste in profondità, passando dai focus group e dall'analisi dei dati, hanno garantito un approccio ampio alla tematica dell'inclusione, favorendo anche un approfondimento delle possibili aree di miglioramento.

Emerge che il network è un elemento importante per tutti i soggetti e che la costruzione di collaborazioni sul territorio si arricchisce progressivamente grazie a sperimentazioni, diffusione di buone prassi e una buona informazione, che ha bisogno di capillarità e di un linguaggio adatto per poter essere recepita.

I protagonisti diretti dell'inclusione lavorativa, i cittadini e le cittadine con disabilità possono scegliere tra una folta offerta, ma è sicuramente la r**elazione di fiducia e l'attenzione verso i loro bisogni ad essere percepita come essenziale.** Tutte le persone intervistate hanno infatti sottolineato il rapporto con il proprio tutor e con il servizio come l'elemento fondamentale per la riuscita del proprio percorso. Anche il valore del lavoro e non ultimo il clima aziendale rappresentano una spinta propulsiva per poter apprendere e mantenere un buon equilibrio anche nella gestione della quotidianità lavorativa.

Proprio perché il rapporto fiduciario con i servizi ha un valore fondamentale, l'ascolto delle esperienze e delle esigenze degli enti accreditati e dell'associazionismo è da valorizzare; sempre più le istituzioni si pongono in un'ottica di collaborazione e di condivisione, ma permangono delle rigidità, soprattutto burocratiche, all'interno del sistema che non facilitano il lavoro.

L'appesantimento di alcune pratiche, la frammentazione dei portali e la complessità del loro utilizzo, la discontinuità delle misure a disposizione derivanti dalle politiche attive del lavoro, l'incompletezza e la scarsa significatività della documentazione socio-sanitaria (es. verbali e relazioni conclusive) pongono gli operatori in una posizione di costante fatica, che si traduce nella pratica in un turnover di professionisti.

La connessione con le scuole e con le aziende è un altro elemento fondamentale, che rientra nella continua costruzione del network, ma che al tempo stesso riguarda anche la diffusione di una cultura inclusiva; il mondo delle imprese si apre sempre di più al diversity&inclusion, ma emerge ancora una grande carenza di informazioni e di strumenti per lo sviluppo di un reale ambiente inclusivo. Tuttavia, gli strumenti messi a disposizione dai servizi e le professionalità sempre più riconosciute, come quella del disability manager, aprono una buona prospettiva di avanzamento per le aziende che vogliano impegnarsi su questo tema. Certo è che la Legge 68/1999, pur essendo fondamentale e ben riconosciuta nella propria importanza, non è da sola sufficiente per portare la complessità del tema "inclusione lavorativa" nel mondo del lavoro.

Anche la connessione con le scuole è un nodo cruciale; il lavoro con insegnanti, studenti, famiglie per valorizzare i servizi sul territorio parte da una buona informazione e dalla possibilità di avere un orientamento specifico verso opportunità e interventi che garantiscano una continuità nel percorso di crescita e di evoluzione di ciascun giovane.

Le cooperative sociali di tipo B continuano a rappresentare un'indiscutibile risorsa per l'integrazione e l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità, soprattutto per le più fragili. Il Comune di Milano ospita cooperative di tipo B storiche, alcune di grandi dimensioni e con numerose attività, altre più piccole e più settoriali, ma tutte assolutamente fondamentali nel sistema dell'inclusione lavorativa territoriale.

La connessione con le aziende per l'attivazione delle commesse articolo 14 permette di costruire nuove possibilità e al tempo stesso di sensibilizzare il mondo profit sulla valorizzazione delle diversità anche nel mondo produttivo. In generale, le cooperative B sono ben capaci di creare network, in particolare con i poli lavoro e con gli enti accreditati, anche se la nuova definizione delle fasce per l'art. 14 non sta facilitando il lavoro a molti degli attori in

campo. Cruciale è continuare a far conoscere e a diffondere l'articolo 14 tra le imprese, come un'opportunità non soltanto per assolvere l'obbligo, ma anche come costruzione di collaborazioni virtuose e diffusione di un modello produttivo attento alle fragilità di ciascuno.

Ma quali sono in sintesi le idee, le suggestioni, gli stimoli di miglioramento che gli stakeholder hanno offerto durante la ricerca Ergo Capax?

1. **Continuare e implementare sempre di più il lavoro di rete e le connessioni tra tutti i soggetti territoriali** che si occupano di inclusione socio-lavorativa di persone disabili. Questo presuppone impegno, adeguamento dei linguaggi, circolarità delle informazioni e costruzione di rapporti di fiducia tra servizi. Da migliorare sicuramente è la comunicazione con i servizi sociali e sanitari, essenziali protagonisti del sistema, ma troppo spesso autoreferenziali e poco aperti al confronto.

2. **Assicurare una presa in carico continuativa e globale degli utenti, prevedendo quindi una disponibilità costante e utilizzabile di finanziamenti inerenti le politiche attive del lavoro e interventi di supporto al lavoro**, senza creare liste di attesa o posticipare la presa in carico per mancanza di risorse. Spesso le persone con disabilità necessitano di lunghi processi di affiancamento per l'orientamento, il riconoscimento delle competenze, la crescita dell'autostima e il sistema dovrebbe quindi permettere a ciascun cittadino/a di aderire al percorso con i propri tempi e secondo le proprie necessità.

3. **Valorizzare i professionisti delle Politiche Attive del Lavoro e delle Associazioni, promuovere scambio di buone prassi, la co-progettazione degli interventi, lavorare insieme sulle opportunità rendendole sempre più accessibili e diffuse.** Moltiplicare le occasioni di collaborazione sul territorio, anche veicolate dagli enti istituzionali (un esempio è stato l'avviso sulla disabilità sensoriale). È importante per far conoscere e riconoscere il lavoro prezioso di questi soggetti.

4. Promuovere sempre più **formazione alle aziende sul tema dell'inclusione**, della valorizzazione delle diversità, della conoscenza delle disabilità e della necessità di contesti di lavoro accoglienti e attenti alle fragilità e alle necessità dei propri lavoratori.

5. **Superare le troppe segmentazioni che caratterizzano gli enti istituzionali**; spesso i diversi settori di competenza sviluppano idee e progettualità all'insaputa di altri settori. Questo disperde energie, non permette di sistematizzare le esperienze e non valorizza le buone prassi.

6. **Snellire la burocrazia** di cui sono permeate le politiche attive del lavoro, ma anche gli adempimenti formali e burocratici che le aziende devono affrontare. In un panorama di risorse e di tempo scarsi, l'aumento della burocrazia toglie spazio di pensiero agli stakeholder, spesso limitando il tempo dedicato al reale supporto all'utenza.

7. **Revisione generale della Legge 68/1999**, soprattutto rispetto ad alcune norme in essa contenute. Il tetto delle 21 ore settimanali per l'adempimento all'obbligo, seppur previsto come elemento facilitante per lavoratori ed imprese, rischia, in questo momento storico, di diventare un'arma a doppio taglio per molte persone disabili. Con gli stipendi attuali è quasi impossibile raggiungere l'indipendenza economica con un part-time e ciò impatta quindi sulle autonomie dei lavoratori disabili, che spesso non hanno altra scelta se non accettare un contratto di 21 ore/settimanali, rendendoli di fatto dipendenti economicamente dai familiari.

Grafica: Invisibilio srl