



OBIETTIVO LAVORO
IL BILANCIO SOCIALE
2010

Indice

Presentazione	p. 3
Lavoratori	p. 21
Imprese	p. 61
Lavoratori Diretti	p. 75
Istituzioni	p. 89
Comunità	p. 93
Carta dei Valori	p. 99
Codice Etico	p. 105

PRESENTAZIONE

Il 2010, secondo anno pieno della crisi economica generale, coincide con il decennale del vertice di Lisbona e dei suoi impegni sul Capitale Umano e l'innovazione. Le difficoltà economiche ed occupazionali, anche in questa prospettiva, possono rivelarsi opportunità per l'innovazione a valore sociale, come è stato sottolineato da più parti, tutte autorevoli.

Questa convinzione è anche la nostra.

Obiettivo Lavoro ha continuato ad applicare prima di tutto su se stesso alcune risposte possibili, le contromisure più efficaci per non disperdere valore, per non allinearsi al ribasso su etica, servizio, redditività.

Abbiamo proseguito lungo la strada dei Contratti di Solidarietà, avviata il 6 aprile 2009: una misura che mette in coerenza etica ed efficacia, presente e futuro, qualità del servizio e diritti delle Persone.

La nostra Agenzia ha continuato a tutelare se stessa tutelando i propri Lavoratori.

Obiettivo Lavoro non ha disperso il proprio Capitale Umano, e con esso il valore potenziale del proprio futuro.

Grazie a questa scelta abbiamo potuto innovare potenziando l'offerta di servizi, guardando oltre la contingente difficoltà generale, con una vision che abbraccia complessivamente ogni componente, presente e futuro, del "sistema-lavoro".

La nostra missione sociale, la qualità e responsabilità delle nostre scelte e della nostra identità di Impresa sono così diventate ancor più strategiche, attuali, utili ai bisogni ed agli interessi legittimi che dalla crisi sono stati pesantemente intaccati.

Crediamo sia indispensabile spendersi ancor più nella valorizzazione dei rapporti con tutti gli Stakeholder.

"Il lavoro sicuro e giusto" è stato in tutti questi anni il nostro obiettivo, ben prima di diventare la nostra sintesi di identità, la nostra promessa imprenditoriale ed etica.

Il "fare insieme", lo stile e la sostanza della nostra attività, ci accompagnano nel servizio e nelle relazioni con i Lavoratori, le Imprese, la Comunità, le Istituzioni.

Qualità e tempestività del servizio, formazione, ricollocamento, partnership e consulenza organizzativa, centralità della Persona continuano ad essere i capisaldi di una nuova stagione che si può inaugurare solo facendo della difficoltà una occasione di crescita comune.

Per i giovani, per le donne, per gli over 40-50, per gli immigrati, questa fase storica è particolarmente delicata e piena di insidie sul futuro.

Per Obiettivo Lavoro, questa è l'occasione per accentuare il proprio impegno a garanzia del valore sociale, accompagnando ciascuno lungo un percorso diverso ma ugualmente garantito e soddisfacente.

La Corporate Social Responsibility è il nostro modello di business.

Deve essere alimentata da uno stile di relazione costante, improntato ad attenzione e sobrietà.

Non può essere ridotta ad una semplice sommatoria di attività episodiche e facoltative.

Grazie ad essa, attraverso i suoi valori, siamo convinti sia possibile riuscire a dare risposte adeguate alle esigenze diffuse, secondo qualità e reciprocità di benefici, in piena mutualità di interessi.

L'Amministratore Delegato
Giuseppe Barbato

Il Presidente
Alessandro Ramazza

I numeri e gli effetti della crisi, in Europa e in Italia

Nel 2010 il Prodotto Interno Lordo italiano è cresciuto dell'1,2%, dato Istat corretto per gli effetti di calendario (lo scorso anno ha avuto una giornata lavorativa in più rispetto al 2009).

Il 2009 si era chiuso con una contrazione dell'economia del 5,2%.

Nel IV Trimestre, in particolare, il PIL italiano è aumentato dello 0,1% rispetto al trimestre precedente e dell'1,5% rispetto al quarto trimestre del 2009: **una crescita inferiore rispetto al complesso dei Paesi dell'area Euro**, che hanno segnato un +0,3% congiunturale e un +2% tendenziale.

A fine anno, su base congiunturale, l'Industria risulta essere ferma.

Nel IV Trimestre 2010 la produzione industriale in senso stretto, e il settore che raggruppa le attività del commercio, alberghi e pubblici esercizi, trasporti e comunicazioni, sono rimasti stazionari, fermando il pur modesto indicatore di crescita dei mesi precedenti.

Si rilevano aumenti congiunturali del valore aggiunto per l'agricoltura (+1,5%), per gli altri servizi (+0,7%) e per il settore del credito, assicurazioni, attività immobiliari e servizi professionali (+0,1%).

All'andamento della produzione è **direttamente legato quello dell'occupazione**.

Così come nel 2009, anche il 2010 la caratterizza per una **cifra precisa: quella della ripresa senza occupazione**.

I dati del Sistema Informativo Excelsior evidenziano nel 2010 un aumento delle assunzioni non stagionali del 5,4% (551.950 rispetto alle 523.620 del 2009).

In particolare: nell'Industria 196.980 nuovi posti contro i 183.010 nel 2009; nei Servizi 354.970 contro 340.610.

Il saldo annuale è comunque negativo, per effetto di un numero maggiore di uscite dalla condizione di "occupato": per effetto di pensionamento, ma anche di interruzione della ricerca attiva di lavoro (il cosiddetto scoraggiamento, calcolato in incremento del 14%).

Bankitalia parla di una **disoccupazione reale del 10,7%, conteggiando gli scoraggiati e i cassintegrati**, contro un valore ufficialmente censito dall'Istat dell'8,6%.

Gli Italiani e il lavoro	2010	2009	Diff.	Var.%
Popolazione occupata	22.889.000	23.025.000	-136.000	-0,6%
Tasso di occupazione	56,9%	57,5%		
In cerca di occupazione	2.123.000	1.954.000		+ 9,2%
Tasso di disoccupazione	8,6%	7,8%		
Tasso di disocc. giovanile	29,0%	25,4%		
Inattivi 15-64 anni	14.908.000	14.805.000	+ 103.000	+ 0,7%

Tassi di disoccupazione - Italia ed Europa								
Trimestre	2009T01	2009T02	2009T03	2009T04	2010T01	2010T02	2010T03	2010T04
Europa 27	8,3	8,8	9,2	9,4	9,6	9,6	9,6	9,6
Europa 15	8,5	9,0	9,3	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5
Europa 12	8,9	9,4	9,7	9,8	9,9	10,0	10,0	10,0
Italia	7,4	7,6	8,0	8,3	8,4	8,5	8,4	8,6

Si è particolarmente aggravata la disoccupazione giovanile, e più in generale la condizione e la prospettiva dei giovani in cerca di lavoro.

A fine dicembre ha toccato il **29,0%, contro il 25,4% di un anno prima e il 19,8% della media dei Paesi UE**.

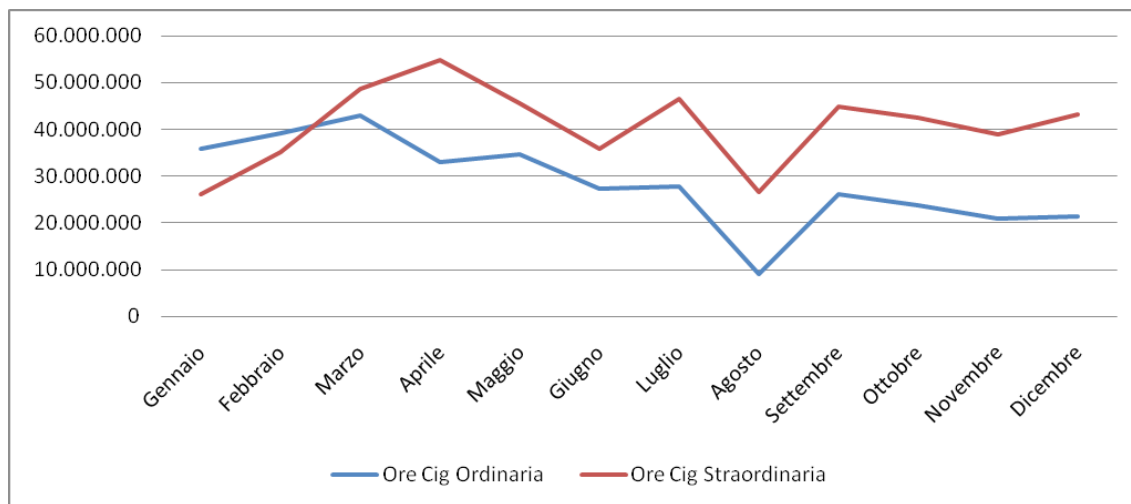
Si è pericolosamente **innalzato il muro di ingresso all'occupazione**: se un giovane su 3 è senza lavoro, all'opposto 1 su 3 ha un doppio lavoro, spesso in nero, con una soglia di reddito mensile medio che comunque si è abbassata dai 1.000 agli 800 euro.

Nel 2010 le **ore autorizzate di Cassa Integrazione hanno superato quota 1 miliardo e 200 milioni, più 32%** rispetto al 2009.

I Lavoratori interessati sono saliti a 576.500 (150.000 nella sola Lombardia).

Il mese con più richieste di CIG totali è stato marzo (oltre 121 milioni) e fino a luglio le ore richieste si sono mantenute sopra ai 100 milioni.

Ad agosto sono scese a 75 milioni per tornare ai 103 milioni di settembre e ai 100 milioni di ottobre. Tra novembre e dicembre le ore autorizzate sono scese fra i 90 e 86 milioni.



Fonte: Istat

L'effetto combinato di questi elementi ha **ulteriormente allontanato l'Italia dallo standard previsto dagli obiettivi di Lisbona-2010**.

Il tasso di occupazione femminile è in ulteriore diminuzione: a fine anno è al 46,0% rispetto al 46,4% del 2009.

Aumenta la componente femminile fra le Persone in cerca di occupazione (973.000 nel 2010 rispetto alle 945.000 del 2009).

Il numero di disoccupati stranieri è aumentato di oltre 95.000 unità.

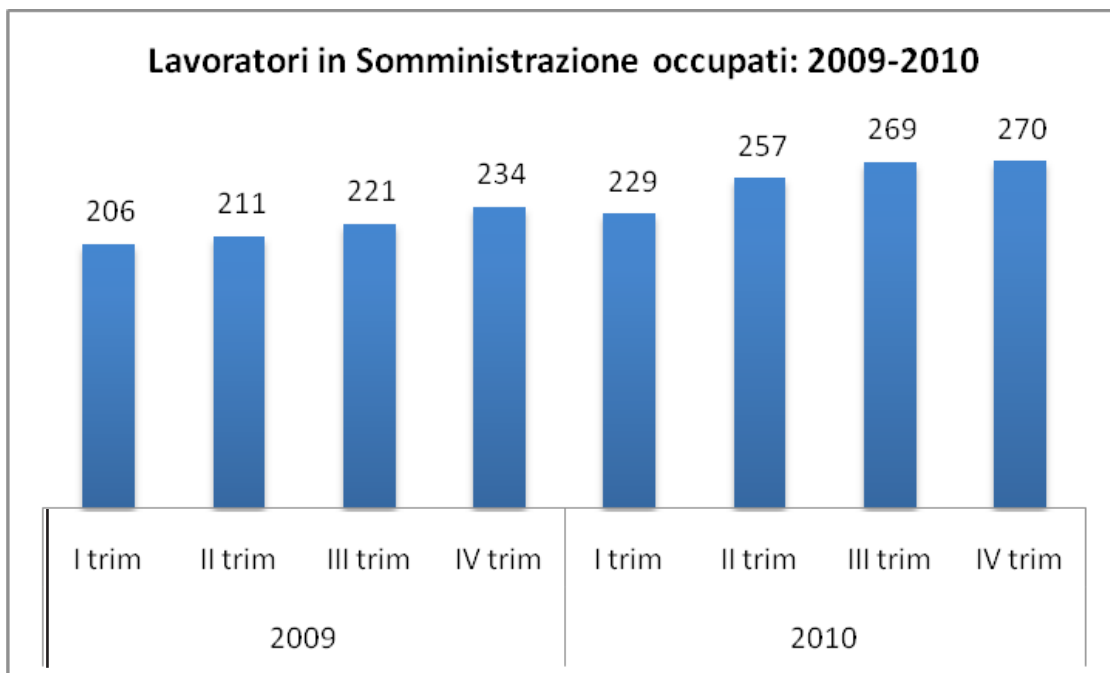
Il tasso di disoccupazione a loro riferito è del 9,8%, con un picco del 10,4% al Nord.

La distanza dagli obiettivi di Lisbona 2010		
Dicembre 2010		
	Lisbona	Italia
Tasso di occupazione	70%	56,9%
Tasso di occupazione femminile	60%	46,0%

In questo scenario di ulteriore contrazione delle occasioni e della qualità dell'occupazione, **il lavoro delle Agenzie ha rappresentato un significativo attore di contrasto alle tendenze generali**, in particolare attraverso l'utilizzo della Somministrazione.

Secondo i dati Ebitemp il **2010 si è chiuso con un incremento del 9,6% nella occupazione "flessibile"**, contro un calo dello 0,6% di quella cosiddetta "stabile".

L'incidenza del Settore sul totale degli occupati sale all'1,1% rispetto all'1% del 2009 e all'1,3% ante-crisi. Le giornate retribuite sono state 46,5 milioni, contro i 38,2 milioni del 2009.



Fonte: Ebitemp (lavoro somministrato misurato in termini di FTE)

Italia: gli operatori privati	2010	2009
Agenzie per il lavoro	89	82
Intermediazione	20	15
Ricerca e Selezione	736	698
Ricollocazione	96	75

La presentazione della Società e del Gruppo

Obiettivo Lavoro, in forma di Società cooperativa, è stata costituita il 22 luglio 1997 grazie ad un progetto comune fra Legacoop, Compagnia delle Opere, Confcooperative, Cisl, Uil ed altri soggetti economici e rappresentativi appartenenti al settore dell'economia sociale.

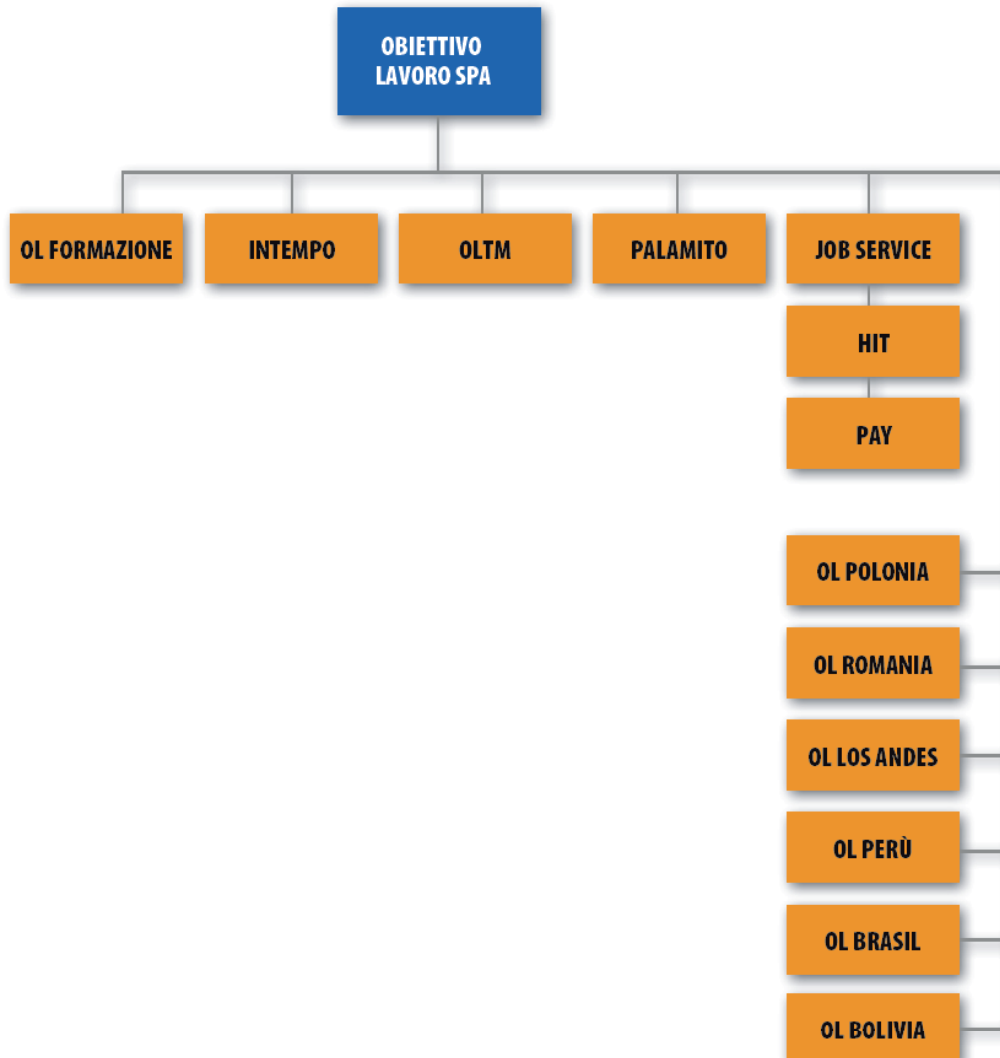
Il numero dei Soci è aumentato rapidamente fino a 430, con l'adesione progressiva di numerosi altri soggetti affini al progetto imprenditoriale originario, fra i quali le Acli.

Il 1° aprile 2003 la forma societaria è stata modificata in Società per azioni, dopo una operazione di riassetto organizzativo che ha visto l'acquisizione della società "Lavoro Temporaneo" e l'entrata nell'assetto proprietario dell'Istituto Centrale Banche Popolari.

Negli anni è stata progressivamente varata ed arricchita una struttura di Gruppo, attraverso la costituzione di una serie di società interamente controllate da Obiettivo Lavoro Spa, e l'acquisizione della agenzia Intempo.

Ad esse è stato affidato il compito di sviluppare specifici segmenti o aree geografiche, coerenti con il "core business" della Capogruppo: quello dell'esercizio dell'attività di Agenzia per il lavoro di tipo generalista.

L'architettura del Gruppo Obiettivo Lavoro



La Rete delle 156 Filiali in Italia



Le 12 Filiali all'Estero: Bucarest, Slatina e Iasi (Romania); Wroclaw e Poznan (Polonia); Lima, Arequipa e Ilo (Perù); La Paz, Santa Cruz e Oruro (Bolivia); San Paolo (Brasile).

Highlights 2010

I risultati e le posizioni raggiunte

Il fatturato	357,3 milioni	+ 2,4%
I Lavoratori Diretti	677	- 3,8%
Gli avviamenti al lavoro	87.249	+ 2,7%
Le ore lavorate	18,3 milioni	+ 2,2%

La Banca Dati: i Candidati per le Imprese

Banca dati	2010	
Totale CV	966.068	+171.788
Femmine	466.505	48,3%
Maschi	499.563	51,7%
Età < 20	64.867	6,7%
Età 21 - 30	378.897	39,2%
Età 31 - 40	332.410	34,4%
Età 41 - 50	145.900	15,1%
Età 51 - 60	40.160	4,2%
Età > 60	3.834	0,4%
Naz. Ital.	772.071	79,9%
Naz. estera	193.997	20,1%

La qualificazione dei Lavoratori in Somministrazione

	N. Corsi	Corsisti	Ore Corso	Giorni Corso
Formazione di base	829	3.865	5.789	1.785
Form. Professionale	295	3.783	28.139	4.420
Form. On-the-job	544	623	17.465	2.415
Form. Continua	28	27	1.840	400
Form. ECM	2	18	16	2
FSE - L. 236	60	480	955	203
Fondi Interprof.	1	6	342	62
Doti Formazione	98	769	3.207	400
Totale	1.857	9.571	57.753	9.687

Il portafoglio Clienti

Le Imprese Clienti: turnover	2010	
Clienti da anni precedenti	802	15,4%
Clienti dal 2005	194	4,5%
Clienti dal 2006	268	6,3%
Clienti dal 2007	519	12,1%
Clienti dal 2008	688	16,1%
Clienti dal 2009	563	13,2%
Clienti dal 2010	1.239	29,0%
Totale Clienti	4.273	

Le iniziative per la ri-occupazione

	N. Progetti	N. Lavoratori
Regione Veneto	35	2.991
Provincia autonoma di Bolzano	1	217
Regione Piemonte	19	1.337
Regione Emilia-Romagna	19	1.721
Regione Lombardia - Doti Lavoro	10	10.204
Regione Lazio	1	450
Totale	85	16.920

La qualificazione dei Lavoratori Diretti

Corsi	Presenze	Ore
136	1.740	18.590

Il Bilancio Sociale di Obiettivo Lavoro - Introduzione

Nei consolidati modelli di scuola, così come nelle più avanzate esperienze di Impresa, l'impianto e l'utilizzo sistematico di pratiche di "Corporate Social Responsibility" costituisce una leva fondamentale per il consolidamento e lo sviluppo di una società nel contesto in cui opera.

La CSR è considerata una leva identitaria in grado di contrastare il rischio della omologazione.

Non si tratta quindi di un veicolo di messaggi a carattere sostanzialmente pubblicitario, né di un apparato puramente "difensivo" in risposta a potenziali criticità di rapporto con i principali Stakeholders.

Per queste ragioni, Obiettivo Lavoro ha scelto di dare struttura e visibilità ai propri impegni di Responsabilità Sociale, guardando con attenzione alle più avanzate ed analitiche esperienze realizzate o proposte da Università, Centri di ricerca, Imprese, Istituzioni.

Fondamentale è stato un percorso di coerenza con le migliori esperienze realizzate nel corso degli anni dalle Imprese aderenti alle nostre Filiere associative: Legacoop, Compagnia, delle Opere, Istituto Centrale Banche Popolari, Confcooperative, Acli.

Nella elaborazione originale della nostra struttura di CSR ci siamo in particolare ispirati ad alcuni filoni di metodo riconosciuti a livello internazionale:

- **"The Copenhagen Charter"**: lanciata in occasione della III Conferenza internazionale su "Social and ethical accounting, auditing and reporting" del 14/11/1999
- **"GRI – Global Reporting Initiative"**: iniziativa lanciata nel 1997 negli USA, con il contributo dell'ONU; pubblica linee guida dal 2000; la più recente versione in uso è la "GRI 3" del 2006.
- **"GBS - Gruppo di studio per il Bilancio Sociale"**: iniziativa lanciata in Italia nel 1998 da Università, società di consulenza e di revisione contabile. Il modello proposto definisce sia gli obiettivi che la struttura ed i contenuti.

A questi filoni di impostazione abbiamo affiancato alcuni interventi e sottolineature specifiche di metodo, che potessero dare miglior risalto e leggibilità alle particolari caratteristiche del nostro settore di attività imprenditoriale, mantenendo comunque al centro del documento quelli che riteniamo essere due fattori fondamentali di generazione di valore, tanto economico quanto sociale:

- **l'ascolto sistematico degli Stakeholder;**
- **l'informazione ed il coinvolgimento sistematico dei Collaboratori.**

Dal Bilancio Sociale al Bilancio di Sostenibilità

Il 30 ottobre 2009 è stata ottenuta la Certificazione Ambientale ISO 14001.

Si tratta dell'innovazione indispensabile per allineare gli standard di attività corrente a questo ulteriore versante di impegno: oggi le certificazioni aziendali sono estese anche al tema dell'impatto ambientale.

Con il 2009 è stata avviata l'evoluzione della rendicontazione sociale verso il nuovo Bilancio di Sostenibilità.

Ciò significa compiere due passi, il primo obbligatorio e di metodo canonico, il secondo puramente discrezionale e pertanto esclusivo e distintivo di OL:

- 1) inserire nella rendicontazione la variabile "ambiente";
- 2) identificare e praticare comportamenti in grado di generare valore attraverso la responsabilità Personale sul contenimento dei costi, varare quindi una linea di utilizzo responsabile delle risorse e

strumenti aziendali.

Gli obiettivi:

- 1) **ridurre i costi** (di gestione, quindi direttamente visibili, e di dispersione di efficienza, quindi meno facilmente individuabili)
- 2) **accrescere il valore** (sia del ciclo produttivo che dell'identità di Impresa, dell'Ebitda così come della reputazione)
- 3) **sistematizzare** l'innovazione, renderla "esemplare" e ripetibile;
- 4) **responsabilizzare** ed attivare il Personale (non solo informarlo o coinvolgerlo).

Obiettivo Lavoro ha iniziato la progettazione e l'applicazione di un modello originale, che contemperi 3 elementi innovativi:

- 1) è basato sul principio della **mutualità** di benefici Persona-Impresa;
- 2) è centrato su più versanti (carburante, elettricità e gas, telefonia, rifiuti);
- 3) è esteso a **tutti i Lavoratori** e non solo ad un cluster ristretto.

Le aree di intervento

Lavoriamo sui seguenti terreni:

- 1) carburante della flotta aziendale;
- 2) energia elettrica;
- 3) gas metano;
- 4) acqua.

Ognuno di questi ambiti può essere affrontato secondo 3 modalità distinte:

- 1) condizioni contrattuali;
- 2) modello organizzativo;
- 3) comportamenti Personali.

L'applicazione del modello

Per un corretto governo di questa innovazione, sono necessari e quindi in fase di impianto progressivo in Obiettivo Lavoro:

- 1) **un criterio qualitativo** di valutazione dei costi generati dall'attività di ciascuno
- 2) una politica di **comunicazione e motivazione** specifica, sia in start-up che in itinere, responsabile e non burocratica;
- 3) un **audit** costante sulle performance, che trasmetta la certezza del riconoscimento (o della sanzione), in ogni ambito organizzativo della Società.

Lo scenario istituzionale di riferimento

Il Protocollo di Kyoto

Il "Protocollo di Kyoto" sul governo dei cambiamenti climatici è stato approvato l'11 dicembre 1997.

Obiettivo: stabilizzare, e preferibilmente contenere, l'emissione di gas ad effetto serra:

- biossido di carbonio (CO₂);
- metano (CH₄);
- protossido di azoto (N₂O);
- idrofluorocarburi (HFC);
- perfluorocarburi (PFC);
- esafluoro di zolfo (SF₆).

La Comunità Europea ha firmato il Protocollo il 29 aprile 1998.

Gli Stati membri si sono impegnati ad applicarlo progressivamente a partire dal 2008.

Le polemiche di questi giorni testimoniano che, almeno per l'Italia, così non sarà.

In particolare, entro il 2012 l'emissione di gas ad effetto serra dovrà essere ridotta di almeno l'8%. La gran parte di essi è costituita dall'anidride carbonica (CO₂), che deriva dai processi di combustione, e quindi anche dai carburanti per autotrazione.

Sul tema "auto e CO₂" la Commissione Europea, il Consiglio e il Parlamento dell'UE hanno raggiunto l'intesa sul regolamento per il taglio delle emissioni.

Sono state confermate le indicazioni emerse nelle ultime settimane, che prevedono uno "scaglionamento progressivo", dal 2012 al 2015, dell'obiettivo di abbassare la media delle emissioni a 130 g/km (più un'ulteriore riduzione di 10 g/km con una migliore performance di pneumatici e biocarburanti).

In base a questa scaletta, i produttori europei di automobili dovranno soddisfare il target per il 65% della loro gamma entro il 2012, per il 75% nel 2013, per l'80% nel 2014 e per il 100% nel 2015. Entro il 2020 si punta a un'ulteriore riduzione a 95 g/km.

Capitolo sanzioni: 5 euro per ogni auto venduta per il primo grammo di CO₂ in eccesso, 15 per il secondo, 25 per il terzo e 95 dal quarto in poi.

I tre obiettivi 20 – 20 – 20

Nel marzo 2007 il Consiglio UE ha varato il programma "Una politica energetica per l'Europa", con l'obiettivo di contrastare i cambiamenti climatici e ridurre la dipendenza dei Paesi membri dai combustibili fossili.

Il pacchetto di misure previste, sintetizzate comunemente come "20-20-20", intende raggiungere entro il 2020:

- 1) il 20% di consumi energetici assicurati da fonti rinnovabili;
- 2) il 20% di miglioramento dell'efficienza negli utilizzi finali dell'energia;
- 3) il 20% di riduzione delle emissioni di anidride carbonica.

La mappa degli Stakeholder

Il primo passo del Progetto CSR ha riguardato l'individuazione degli Stakeholder sui quali centrare l'attività di ascolto e rendicontazione.

In funzione della specificità della nostra Società e della nostra area di business ci siamo concentrati su:

- **Lavoratori Diretti**
- **Lavoratori in Somministrazione**
- **Clienti**
- **Comunità**
- **Istituzioni**
- **Azionisti**



Le attività di ascolto degli Stakeholder, così definiti, sono state avviate di pari passo con il coinvolgimento dei Collaboratori, con la fine del gennaio 2006, ed hanno costituito la base per progressivi approfondimenti attraverso ricerche e focus group.

Il risultato del Progetto CSR: la stesura della Mission, della Carta dei Valori e del Codice Etico sono state approvate dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 7 settembre 2006.

Il Codice Etico è entrato in vigore il 1° marzo 2007, come parte integrante degli adempimenti previsti più in generale dal D.lgs 8 giugno 2001, n. 231.

La Certificazione Etica SA8000 è stata ottenuta in via definitiva il 31 luglio 2007, dopo circa un anno di attività di verifica da parte dell'Ente certificatore, che nel frattempo aveva rilasciato la qualifica di Applicant.

La Certificazione Ambientale ISO 14001 è stata ottenuta il 30 ottobre 2009, andando ad integrare gli accreditamenti di Obiettivo Lavoro con lo standard internazionale che verifica la sostenibilità ecologica delle attività produttive.

Le attività di ascolto, di coinvolgimento e di adeguamento organizzativo si sono sviluppate come segue.

Le attività di ascolto degli Stakeholder

A partire dal 2006, in collaborazione con la Fondazione I-CSR di Milano sono state realizzate alcune iniziative di ascolto rivolte a:

- **la Governance: 10 interviste Personali;**
- **i Lavoratori Diretti:** Web Survey sul Portale della Fondazione, a compilazione anonima (**162 questionari raccolti**);
- **i Lavoratori in Somministrazione:** Web Survey sul Portale della Fondazione, a compilazione anonima (332 questionari raccolti).

In parallelo, a partire dal 2007, sono state realizzate direttamente alcune interviste a Personalità rappresentanti le Istituzioni, la Comunità, gli Azionisti:

- le Istituzioni: **Cesare Damiano**, Ministro del Lavoro (2007); **Franco Raffo**, Direttore Generale Forma.Temp.

- **la Comunità: Guglielmo Epifani**, Segretario generale CGIL; **Mario Molteni**, Docente all'Università Cattolica del Sacro Cuore; **Silvio Barbero**, Segretario Generale Slow Food
- **gli Azionisti: Giuliano Poletti**, Presidente Legacoop; **Raffaello Vignali**, Presidente Compagnia delle Opere (2007); **Andrea Olivero**, Presidente Acli
- Dal 2007 abbiamo avviato inoltre una serie di Focus Group rivolti in particolare a due Stakeholder:
- I **Clienti**: 3 incontri di approfondimento sulle aspettative di servizio e la percezione della qualità economica e sociale a Mestre, Torino ed Imola; a ciò abbiamo aggiunto 1 incontro di approfondimento sul rapporto fra qualità e identità, a Milano.
- Le **Istituzioni**: 1 incontro di approfondimento sul rapporto fra qualità e identità, a Milano.

Nella seconda metà del 2007, in parallelo alle iniziative costruite attorno al Decennale di Obiettivo Lavoro, è stata realizzata una ricerca di particolare impegno dedicata alle Imprese:

- I **Clienti**: ricerca Ipsos su Identità e Qualità.

Nella primavera 2008 è stata realizzata la prima ricerca estesa a tutto il Personale interno di Obiettivo Lavoro, anch'essa tarata su Identità e Qualità, valutate in rapporto alla attività quotidiana:

- I **Lavoratori Diretti**: ricerca Tecnofin sul "clima" aziendale.

Nello stesso periodo è stata avviata una iniziativa di ascolto "crossover" fra due Stakeholder: Clienti ed Istituzioni, attraverso una modalità particolare:

- **Istituzioni e Clienti**: laboratorio sul tema: "Il Reclutamento all'estero di figure professionali non disponibili nei Paesi della Vecchia Europa", realizzato in sede CSR Europe grazie alla collaborazione di Impronta Etica.

Le ultime tre iniziative citate rivestono importanza fondamentale nella valutazione di quanto finora realizzato e dei passi futuri in materia di Corporate Identity.

Per questo riteniamo utile dedicare un approfondimento specifico ad ognuna di esse, nei capitoli dedicati ai rispettivi Stakeholder di riferimento.

La Mission

- 1) Promuoviamo l'occupazione e valorizziamo il lavoro, collegando in modo efficiente domanda ed offerta, proponendo soluzioni che offrano ulteriori prospettive di qualità sia agli obiettivi delle Persone che alle esigenze delle Imprese.
- 2) Rendiamo effettiva la centralità della Persona, in un quadro di pari opportunità per le donne e gli uomini, con particolare riguardo ai dipendenti, a chi cerca occupazione, ai Lavoratori migranti e svantaggiati; sosteniamo i diritti e le aspirazioni di ciascuno; sviluppiamo responsabilità, spirito d'iniziativa e competenze.
- 3) Siamo leader in efficienza, innovazione, trasparenza economica, qualità sociale, stile nelle relazioni; operiamo come partner nel raggiungimento dei legittimi obiettivi di Imprese, Lavoratori ed istituzioni, in Italia e in tutti i Paesi dove operiamo.
- 4) Partecipiamo alla vita delle comunità per contribuire a migliorare il mercato del lavoro, la sua trasparenza e la sua capacità di stimolare la crescita economica, secondo un modello di attiva sussidiarietà.
- 5) Rendiamo evidenti i valori di cooperazione e solidarietà dei Soci: riconosciamo l'importanza dei diritti e dei meriti nel lavoro, contribuendo ad un efficace modello di equità sociale e di crescita civile.
- 6) Valorizziamo l'investimento dei Soci, accrescendo la solidità dell'Impresa con scelte responsabili

e coerenti, in sintonia e sinergia con i loro obiettivi strategici.

L'indice di corrispondenza fra Mission e Bilancio Sociale

Gli impegni assunti da Obiettivo Lavoro attraverso la propria Mission sono ordinati per macro-aree omogenee.

Il rendiconto del Bilancio Sociale è ordinato secondo gli Stakeholder individuati come prioritari, secondo l'indice che segue.

- Mission - punto 1: trasversale a tutti gli Stakeholder (esprime infatti la ragione costitutiva della Società).
- Mission - punto 2: rendiconto in "Lavoratori Diretti" e "Lavoratori in Somministrazione".
- Mission - punto 3: rendiconto in "Imprese" e in "Istituzioni".
- Mission - punto 4: rendiconto in "Comunità", punti 1), 2).
- Mission - punto 5: rendiconto in "Comunità", punti 3), 4).

La Carta dei Valori

"Fare insieme" è lo stile di lavoro e di relazione proprio di OL: insieme alle Persone, insieme alle Imprese, insieme alla Comunità ed alle Istituzioni.

Ci impegniamo a contribuire ad un nuovo clima di solidarietà e giustizia sociale, dove ciascuno possa essere riconosciuto per quanto di più Personale e profondo vive e desidera.

L'ascolto, la collaborazione, la valorizzazione, l'equità, la trasparenza e la coerenza consentono ed accrescono il libero accesso di ciascuno alla piena espressione e realizzazione di sé.

In ogni incontro, attività operativa, processo gestionale ci proponiamo di offrire quella cura e quella attenzione che vorremmo a nostra volta ricevere, se ci trovassimo nella situazione dei nostri interlocutori. Questa offerta di empatia e reciprocità è l'unico modo che riconosciamo come legittimo per realizzare la nostra missione di Impresa.

I nostri Valori si collocano in pieno rispetto e sintonia con i documenti costitutivi di grandi Organizzazioni internazionali di rappresentanza politica e sociale:

- la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU;
- le Convenzioni e le Raccomandazioni Internazionali del Lavoro emanate dall'ILO (International Labour Organization);
- la Carta della Terra redatta dall'Earth Council;
- i principi enunciati nel Global Compact proposto dall'ONU.

I Valori guida di Obiettivo Lavoro sono:

- **ascolto;**
- **collaborazione;**
- **valorizzazione;**
- **equità;**
- **trasparenza;**
- **coerenza.**

Il testo integrale del Codice Etico è riportato in appendice al presente Bilancio Sociale.

Il Codice Etico e il Decreto Legislativo 231/2001

Il Codice Etico di Obiettivo Lavoro esplicita lo stile di relazione e le modalità operative di Obiettivo Lavoro, e definisce le linee del patto che deve regolare i comportamenti quotidiani tra la Società e i suoi interlocutori

Il Codice Etico esplicita lo stile di relazione e le modalità operative di Obiettivo Lavoro, e definisce le linee del patto che deve regolare i comportamenti quotidiani tra la Società e i suoi interlocutori.

Esso pone a proprio fondamento il rispetto delle leggi e dei contratti, e assume la Missione e la Carta dei Valori di OL quale bussola e garanzia del rapporto di collaborazione e fiducia con gli interlocutori.

Il Codice si propone come mezzo per prevenire eventuali comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto della Società.

Obiettivo Lavoro S.p.A. si è dotata inoltre di un **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo** in conformità delle esigenze espresse dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, che ha introdotto nell'ordinamento italiano una "Disciplina della responsabilità amministrativa delle Persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di Personalità giuridica".

Le regole di comportamento contenute nel Modello Organizzativo adottato in attuazione del D.Lgs. 231/2001, si integrano con le disposizioni del Codice Etico che costituisce parte integrante del Modello.

Il Modello Organizzativo e il Codice Etico di Obiettivo Lavoro sono pertanto parte integrante dell'assetto di Governance e dell'organizzazione le cui disposizioni e principi di riferimento guidano lo svolgimento dell'attività di Impresa e nel rapporto con i propri stakeholders.

Questi valori e principi si traducono in norme di comportamento indirizzate ai destinatari del Modello di Organizzazione e del Codice Etico, ovvero i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, i dirigenti e i dipendenti, i collaboratori e i consulenti esterni, nonché terzi con cui la Società intrattiene rapporti di lavoro (fornitori e prestatori di servizi, Aziende Clienti). Le Società controllate del Gruppo si ispirano agli standard previsti nel Codice Etico e nel Modello Organizzativo, individuando le specifiche misure di controllo legate alla peculiarità della propria realtà aziendale.

Ai sensi del Modello e Codice Etico, Obiettivo Lavoro agisce nel rigoroso rispetto delle normative vigenti, profonde il massimo sforzo, per quanto di sua competenza, per contrastare la corruzione, la criminalità, il terrorismo e il riciclaggio ed esige che i destinatari del Codice e del Modello Organizzativo operino con onestà e nella assoluta legalità, evitando qualunque comportamento illecito anche se motivato dal perseguimento dell'interesse aziendale.

Il sistema contempla, altresì, l'istituzione dell'Organismo di Vigilanza, che ha il compito di vigilare su funzionamento, efficacia e osservanza del Modello di Organizzazione e Codice Etico.

La Certificazione Etica SA8000

Obiettivo Lavoro ha concluso positivamente l'iter di certificazione in data 31 luglio 2007, con il rilascio del Certificato SA 8000:2001 per il nostro Sistema di Responsabilità Sociale, da parte del Comitato di certificazione del CISE.

L'8 novembre 2010 la certificazione etica è stata rinnovata ed estesa anche alle società controllate di Obiettivo Lavoro: Intempo; Obiettivo Lavoro Formazione, OLTM, e Palamito.

La Certificazione Etica è quindi divenuta parte integrante dell'impianto di Responsabilità Sociale anche delle Imprese controllate, attraverso il riconoscimento formale da parte di un Ente Certificatore circa la concreta applicazione dei nostri valori.

“SA” è l’acronimo di “Social Accountability”, ossia rendicontazione sociale.

La Certificazione Etica SA8000 viene rilasciata alle Imprese che, dopo un significativo piano di verifiche, risultano ai parametri etici stabiliti dall’ente americano SAI (Social Accountability International), associazione non governativa promotrice dei diritti dei Lavoratori di tutto il mondo.

I riferimenti normativi della Certificazione sono la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, le Convenzioni ILO, la Convenzione ONU sui diritti dei bambini, la Convenzione ONU sulla discriminazione verso le donne, ed i sistemi legislativi nazionali.

I principi fondamentali dello standard SA8000 prevedono:

- il coinvolgimento del Management;
- il coinvolgimento di tutti i settori dell’Azienda;
- l’enfasi sulla prevenzione piuttosto che sulla correzione;
- il miglioramento continuo;
- l’individuazione di requisiti di performance uniti a requisiti di sistema.

I requisiti che vengono verificati, per il rilascio della Certificazione, testimoniano della piena trasparenza e correttezza etica dell’Impresa rispetto alle seguenti aree sensibili:

- lavoro infantile;
- lavoro forzato;
- salute e sicurezza;
- libertà di associazione;
- discriminazione;
- pratiche disciplinari;
- orario di lavoro;
- remunerazione;
- sistemi di gestione.

Gli obiettivi che persegue lo standard SA 8000 sono quelli di migliorare le condizioni generali di lavoro, e le condizioni retributive, di favorire la scolarità dei bambini, di rimuovere le discriminazioni, gli abusi fisici e altre forme di pressione sul posto di lavoro, di promuovere la libertà di associazione all’interno del sistema produttivo, di migliorare la sicurezza dei Lavoratori.

La Certificazione SA8000:2008: gli indicatori di standard rilevati in Obiettivo Lavoro

Vengono analizzate di seguito le prestazioni del Sistema di Responsabilità Sociale, presentando gli andamenti degli indicatori individuati come più significativi allo scopo di monitorarne le linee di tendenza e gli obiettivi di miglioramento.

1) I Lavoratori Diretti

Ad ogni requisito specifico SA8000 si fa corrispondere un set di indicatori per la valutazione di coerenza.

• Salute e sicurezza

“L’Azienda deve garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre e deve adottare le misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possono verificarsi durante lo svolgimento del lavoro o in conseguenza di esso, minimizzando, per quanto sia ragionevolmente praticabile, le cause di pericolo ascrivibili all’ambiente di lavoro”.

Incidenti/Infortuni Lavoratori diretti	2010	2009	2008	2007
Sede Centrale	3	0	0	1
Filiali	9	10	7	10

- **Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva**

“L’azienda deve rispettare il diritto di tutto il Personale di formare ed aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto alla contrattazione collettiva”.

Nella storia di Obiettivo Lavoro si mantiene un comportamento di convinta apertura ed ascolto nei confronti delle Organizzazioni Sindacali.

Il clima e la collaborazione non hanno mai deviato da una prassi di reciproca correttezza e tempestività.

- **Provvedimenti disciplinari**

“L’azienda non deve utilizzare o dare sostegno all’utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale”.

Provvedimenti disciplinari Lavoratori diretti	2010	2009	2008	2007
Sede e Filiali	8	2	0	0

- **Gestione dell’orario di lavoro**

“L’organizzazione deve rispettare le leggi e gli standard industriali applicabili sull’orario di lavoro. La settimana lavorativa deve essere stabilita dalla legge, ma non deve di norma eccedere le 48 ore. Il Personale deve ricevere almeno un giorno libero nell’arco di un periodo di sette giorni. Tutto il lavoro straordinario deve essere rimborsato con una percentuale aggiuntiva e non deve in nessuna circostanza superare le 12 ore per dipendente alla settimana”.

Nel 2010 è stato rispettato il blocco delle ore straordinarie, deciso dalla Direzione aziendale, a maggior ragione dopo che il 6 aprile 2009 sono entrati in vigore i Contratti di Solidarietà per il Personale Diretto.

Lavoro straordinario	2010	2009	2008	2007
Incidenza % sul totale delle ore lavorate	0%	0%	2,53%	2,42%
Casi di lavoro straordinario superiore alle 12 ore settimanali	0	0	6	1

- **Sistema di Gestione**

La formazione	2010	2009	2008	2007
Ore erogate al Personale Diretto	18.590	16.509	10.740	7.043

In accordo ai requisiti SA8000, è stata prevista la possibilità di effettuare segnalazioni da parte del Personale, (Procedura SGI-PR-04) utilizzando vari canali:

- attraverso la rete Intranet, accedendo alla apposita sezione;
- via e-mail o lettera;
- tramite comunicazione verbale al Rappresentante SA8000 dei Lavoratori e/o della Direzione.
- inserendo un modulo di reclamo (allegato alla Procedura SGI-PR-04) in apposite urne collocate nelle Filiali.

Lavoratori

1) Le nuove dinamiche dell'occupazione al tempo della crisi

Il biennio di crisi generale contiene due fasi distinte di rimodulazione della domanda.

Questo fatto rende fra loro significativamente diversi gli andamenti complessivi 2010 e 2009, ed evidenzia le differenze di Obiettivo Lavoro rispetto alla media del settore delle Agenzie.

Nel 2009 gli andamenti di OL erano stati decisamente migliori rispetto alla media del mercato. La riduzione di attività era stata contenuta grazie ad un **portafoglio Clienti fortemente tarato su settori in tenuta** (quali la Sanità) con **contratti di durata medio-lunga, e a bassa presenza di commesse industriali** (le più penalizzate).

Ciò aveva consentito di realizzare un meno 12,8% negli avviamenti in missione, contro una media di settore di meno 25,1%.

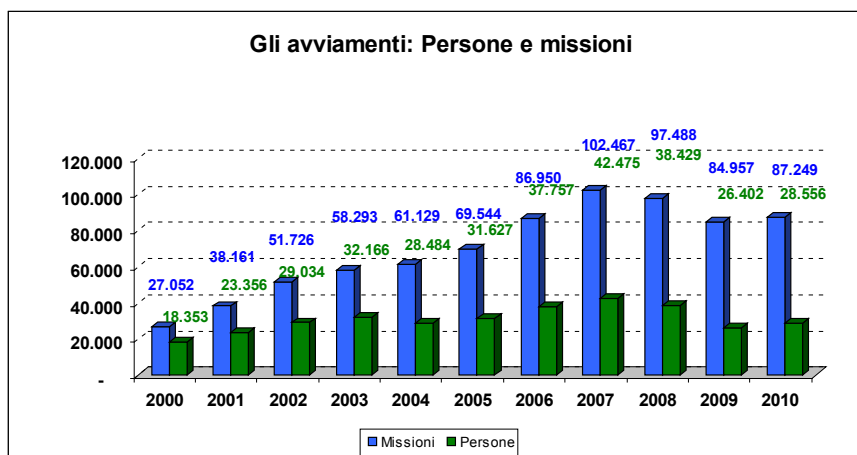
Nel 2010 la crisi economica si è focalizzata su tre fattori:

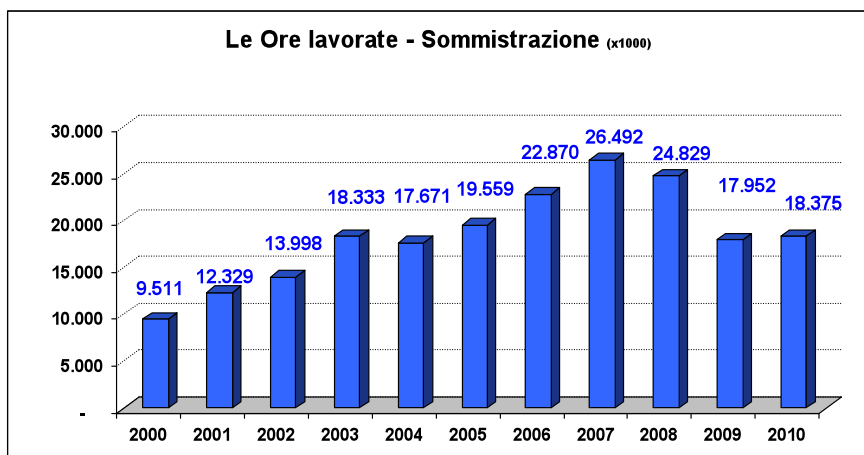
- la netta contrazione della spesa pubblica, per servizi anche essenziali;
- l'allungamento altrettanto netto dei tempi di incasso, nei settori sia pubblico che privato;
- una moderata ripartenza di nicchie di produzione industriale.

Ciò ha significato, per OL, una strategia di **forte ristrutturazione del portafoglio Clienti**, inserendo la **sostenibilità finanziaria come parametro strutturale** della attività commerciale.

La somma di questi fattori, esogeni ed endogeni, ha mantenuto la crescita degli avviamenti in missione di OL al di sotto della media di Settore: più 2,7% contro più 12,6%.

Affrontare la crisi con una **strategia di innovazione responsabile** ha significato ragionare con una logica di medio-lungo periodo, investendo nel **riposizionamento sul mercato** ed allo stesso tempo continuando a **garantire la positività del conto economico e la solidità patrimoniale**.





La stagnazione della produzione, e quindi delle occasioni di occupazione offerte dal mercato, si intreccia con un **prolungato comportamento di "prudenza" da parte delle Imprese**.

È una cautela conseguente e comprensibile rispetto al quadro generale, che contribuisce a frammentare l'occupabilità vista dalla parte del Lavoratore.

Anche su questo terreno, il **2010 rivela dinamiche differenti rispetto al 2009**.

È in lieve riduzione il numero di missioni per ciascun Lavoratore, pur mantenendo uno standard ben lontano da quello ante-crisi.

È in netta contrazione la durata media delle missioni stesse, in discesa del 17,8% in senso relativo.

La sintesi del 2010 può essere: **meno lavoro, ma per più Persone**: una sorta di **redistribuzione più egualitaria ma al ribasso** delle occasioni di occupazioni e quindi delle fonti di reddito.

Avviamenti	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Persone	28.556	26.402	38.429	42.475	37.757	31.627	28.484	32.166	29.034	23.356	18.353
Missioni	87.249	84.957	97.488	102.467	86.950	69.544	61.129	58.293	51.726	38.161	27.052
Rapporto M/P	3,05	3,21	2,54	2,41	2,3	2,2	2,15	1,81	1,78	1,63	1,47

Durata media delle missioni (in giorni)				
2010	2009	2008	2007	2006
77,3	94,0	99,2	93,9	91,3

Scomponendo il portafoglio Clienti di Obiettivo Lavoro, si ritrovano particolarità significative fra singole Industry, con **dinamiche anche parecchio differenti rispetto al 2009** e più in generale agli anni precedenti alla crisi.

Industry: durata media missioni (in giorni)	2010	2009	2008	2007	2006
Agroalimentare	75,2	74,2	64,6	40,3	40,4
Alberghi, Ristorazione e Divertimenti	5,6	5,7	6,0	7,1	7,1
Bancario-Finanziario-Assicurativo	133,8	170,7	143,9	102,4	105,9
Carta-Legno-Mobilio e servizi annessi	67,5	83,0	75,7	76,7	68,1
Chimico, Gomma-Plastica, Farmaceutico	63,7	90,5	103,8	93,7	82,7
Commercio e grande distribuzione	44,3	42,7	61,1	56,4	58,0
Edilizia, Estraz. Minerarie, Attività Immobiliari	89,3	102,9	102,3	91,3	86,6
ICT, Call Center e Consulenze	78,1	87,0	95,2	92,2	122,5
Metalmecanico	82,3	88,3	93,0	88,9	76,7
Prod. e distrib. di energia e Multiutility	176,9	122,6	99,5	125,7	159,8
Pubblica Amministrazione	108,1	128,6	106,7	122,8	148,5
Pulizia, Logistica e Tessile	37,7	43,4	48,8	60,3	63,3
Sanità Privata	50,8	70,1	128,9	142,8	121,8
Sanità Pubblica	156,8	219,7	242,7	237,1	210,5
Socio Assistenziale	94,0	138,2	135,0	126,4	94,7

Alcune fra le dinamiche più evidenti nella durata media delle missioni:

- continua il calo nei settori dell'Industria, con il Metalmecanico nella parte di quello meno penalizzato;
- ulteriore, forte discesa nella Sanità (sia pubblica che privata) e nel Socio-Assistenziale, dopo anni di stabilità;
- si accentuano le difficoltà nell'Edilizia ed indotto;
- entra in crisi nel 2010 anche il mondo delle reti finanziarie ed assicurative;
- segnali di ripresa si intravedono solo nei settori del Primario e derivati: Agroalimentare, Grande Distribuzione, Ristorazione.

Avviamenti al lavoro per Industry	2010	2009	2008	2007	2006
Alberghi, Ristorazione e Divertimenti	39.780	43.522	41.502	41.377	31.649
Pulizia, Logistica e Tessile	9.195	7.719	8.210	8.307	8.643
Socio Assistenziale	7.366	7.839	6.511	4.224	1.292
Commercio e grande distribuzione	4.337	5.020	5.914	6.050	5.966
Metalmecanico	3.843	3.258	8.316	9.850	9.369
Sanità Pubblica	2.429	2.083	3.465	2.890	2.473
ICT, Call Center e Consulenze	2.163	3.129	4.164	3.884	4.252
Pubblica Amministrazione	1.860	2.590	4.625	6.578	5.118
Edilizia, Estraz. Minerarie, Attività Imm.	1.803	2.272	4.629	6.067	5.371
Carta-Legno-Mobilio e servizi annessi	1.743	1.623	2.456	2.383	2.404
Chimico, Gomma-Plastica, Farmac.	1.582	1.196	2.159	2.293	2.589
Prod. e distrib. di energia e Multiutility	1.495	966	1.288	1.500	1.432
Sanità Privata	1.453	1.548	931	916	697
Agroalimentare	1.372	1.636	2.485	4.319	3.653
Bancario-Finanziario-Assicurativo	414	423	815	1.718	1.788

La composizione del portafoglio Clienti di Obiettivo Lavoro è il fattore che interagisce con le dinamiche generali di mercato: il peso relativo e la durata media delle missioni di ciascuna Industry determinano l'andamento e l'articolazione delle ore lavorate.

Il quasi completo venir meno, per il secondo anno, della assunzione diretta da parte delle Imprese, la cosiddetta "stabilizzazione", porta ad una dimensione accentuata di "flessibilità protratta", come vedremo nei risultati del Panel OL 2010.

La Somministrazione ed il lavoro della Agenzia diventano un **fattore determinante nella gestione della crisi**, nel transito di ciascuna Impresa cliente verso un futuro di ripresa produttiva.

Un numero elevato di missioni per singolo Lavoratore, anche se di minor durata, genera **una sorta di "fidelizzazione" del Lavoratore all'Impresa attraverso la mediazione di Obiettivo Lavoro**.

Questo significa riconoscere comunque il valore del Capitale Umano, le capacità e competenze delle Persone, utilizzando un tipo di rapporto di lavoro quale la **Somministrazione nel ruolo duplice di "ammortizzatore" del rischio e garante delle potenzialità** di auspicata, futura crescita.

2) I Lavoratori in Somministrazione di Obiettivo Lavoro

Persone e lavoro, aspettative e realtà, dinamiche di riassetto interno dell'occupazione: tutto questo si può analizzare attraverso le principali variabili socio-demografiche che caratterizzano i Lavoratori in Somministrazione di Obiettivo Lavoro.

Questi sono alcuni dei fenomeni emergenti.

- **La crisi accentuata nei settori dell'Industria continua a penalizzare pesantemente l'occupabilità** maschile, anche se in misura leggermente minore rispetto al 2009, e conferma il sorpasso netto da parte delle donne al lavoro attraverso la nostra Agenzia: nel 2010 il divario si colloca a 9,6 punti percentuali, contro gli 11,8 del 2009; nel 2008 l'incidenza dei generi era sostanzialmente allineata.
- **Si accentua ulteriormente la frammentazione del lavoro femminile rispetto a quello maschile**, anche nei confronti del già critico 2009: il 54,8% delle Persone realizza il 61,3% delle missioni. Ciò dipende in massima parte da comparti di avviamento quali Alberghiero ed Assistenza, nei quali la presenza femminile è assolutamente prevalente.
- **Gli occupati di origine straniera risentono in misura assai minore dell'analogha frammentazione rispetto agli italiani**: donne o uomini che siano, possono contare spesso su missioni "lunghe" in dipendenza anche dalla rarità della loro esperienza professionale nel mercato italiano (Sanità ed Edilizia in particolare). Ed infatti le percentuali da loro realizzate nelle Persone e nelle missioni sono molto ravvicinate (con un divario comunque in leggera crescita rispetto al 2009, già a sua volta in aumento sul 2008).
- **I 40 anni si confermano, per il secondo anno, come lo spartiacque che divide le prospettive di occupazione** in due fasce di segno opposto: **è uno dei tratti distintivi della crisi**. Al di sotto le occasioni e la durata delle missioni sono migliori, al di sopra si entra in un'area di crescente difficoltà. Le Persone fra i 40 e i 60 anni rappresentano il 27,6% degli occupati da Obiettivo Lavoro (contro il 25,5% del 2009), ma a loro viene destinato il 35,8% delle missioni (contro il 32,9% di un anno prima). Anche questo dato rivela che **la crisi ha allungato il passo, e si è approfondita nelle conseguenze sociali**. L'occupabilità dei Lavoratori con esperienza non pare in discussione, ma la durata delle missioni è sicuramente inferiore a quella propria della fascia 20-40 anni, e molto lontana dai livelli pre-crisi.
- **Al di sotto dei 30 anni** le prospettive di occupabilità e di durata migliorano, incrociando tuttora i propri segni algebrici: **meno ingressi al lavoro, ma missioni più lunghe rispetto al periodo pre-crisi** (il 41,2% delle Persone è titolare del 34,8% delle missioni, contro il 43,0% sul 38,4 di un anno fa). Il tema della crescente disoccupazione giovanile deve essere inquadrato anche nella cornice di questi dati: **il muro che separa dall'occupazione si è alzato ma, una volta superato, le occasioni possono essere soddisfacenti**, quanto meno riguardo alla durata, e comunque migliori rispetto

alla media del mercato.

I Lavoratori somministrati	2010	2009	2008	2007	2006
Femmine	54,8%	55,9%	50,1%	47,9%	47,0%
Maschi	45,2%	44,1%	49,9%	52,1%	53,0%
Età < 20	2,7%	2,6%	3,2%	3,7%	3,7%
Età 21 - 30	38,5%	40,4%	42,4%	43,3%	44,5%
Età 31 - 40	30,6%	30,9%	31,3%	32,0%	31,7%
Età 41 - 50	20,8%	19,3%	17,5%	16,2%	15,6%
Età 51 - 60	6,8%	6,2%	5,2%	4,5%	4,2%
Età > 60	0,6%	0,6%	0,4%	0,3%	0,3%
Nazionalità: italiana	69,8%	69,4%	67,9%	69,3%	74,4%
Nazionalità: estera	30,2%	30,6%	32,1%	30,7%	25,6%

Gli avviamenti al lavoro	2010	2009	2008	2007	2006
Femmine	61,3%	61,1%	50,1%	47,9%	47,0%
Maschi	38,7%	38,9%	49,9%	52,1%	53,0%
Età < 20	1,4%	2,6%	3,2%	3,7%	3,7%
Età 21 - 30	33,4%	40,4%	42,4%	43,3%	44,5%
Età 31 - 40	28,4%	30,9%	31,3%	32,0%	31,7%
Età 41 - 50	26,1%	19,3%	17,5%	16,2%	15,6%
Età 51 - 60	9,7%	6,2%	5,2%	4,5%	4,2%
Età > 60	1,0%	0,6%	0,4%	0,3%	0,3%
Nazionalità: italiana	67,0%	67,5%	67,9%	69,3%	74,4%
Nazionalità: estera	33,0%	32,5%	32,1%	30,7%	25,6%

Un sotto-insieme di particolare interesse all'interno dei Lavoratori in Somministrazione riguarda le Persone con contratto di Somministrazione a tempo indeterminato (il cosiddetto staff leasing).

Questa forma contrattuale, che costituisce allo stesso tempo un modo diverso di rispondere alla domanda del mercato, non si è ancora affermata con numeri significativi nel nostro Paese.

Obiettivo Lavoro in ogni caso la percorre da quattro anni, ed è arrivata a **quota 721 Lavoratori**.

I Somministrati a tempo indet. per Industry	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Sanità Pubblica	51	86	145	143	26	1
Sanità Privata	7	15	22	11	1	0
Pulizia, Logistica e Tessile	6	1	2	40	2	13
Commercio e grande distribuzione	2	0	0	0	0	0
ICT, Call Center e Consulenze	2	0	3	8	24	1
Edilizia, Estraz. Minerarie, Attività Imm.	2	2	0	1	1	0
Bancario-Finanziario-Assicurativo	2	0	0	0	0	0
Socio Assistenziale	2	20	29	13	1	0
Metalmecanico	2	4	1	1	3	0
Alberghi, Ristorazione e Divertimenti	1	3	2	3	0	1
Agroalimentare	0	0	0	1	1	0
Chimico, Gomma-Plastica, Farmaceutico	0	0	0	1	0	0
Pubblica Amministrazione	0	0	1	3	0	0
Prod. e distrib. di energia e Multiutility	0	1	0	0	4	0
Carta-Legno-Moblio e servizi annessi	0	1	1	0	0	1

Sanità e Socio Assistenziale sono di gran lunga le Industry prevalenti, con profili generalmente di infermieri professionali, generalmente provenienti dall'estero.

Questo spiega la larghissima prevalenza femminile all'interno della Somministrazione a tempo indeterminato, così come la concentrazione sulle fasce d'età intermedie.

Il 2010 segna comunque una significativa contrazione della presenza femminile, a causa della riduzione della spesa pubblica per Sanità ed Assistenza e conseguente minor domanda.

I Somministrati a tempo indet.	2010	2009	2008	2007	2006
Femmine	64,9%	79,0%	80,1%	77,1%	73,0%
Maschi	35,1%	21,0%	19,9%	22,9%	
Età < 20		//	//	//	//
Età 21 - 30	29,9%	41,1%	26,9%	36,2%	55,5%
Età 31 - 40	45,5%	38,7%	45,8%	47,7%	36,5%
Età 41 - 50	14,3%	14,5%	19,4%	11,5%	8,0%
Età 51 - 60	10,4%	5,7%	7,9%	4,6%	//
Età > 60		//	//	//	//
Nazionalità: italiana	16,9%	17,7%	6,5%	24,8%	41,3%
Nazionalità: estera	83,1%	82,3%	93,5%	75,2%	58,7%

Il lavoro dall'estero: in generale l'impegno di Obiettivo Lavoro per l'inclusione sociale ed occupazionale si misura anche sul numero delle Nazionalità rappresentate fra gli avviamenti in missione.

L'effetto congiunto della crisi economica e della restrizione all'ingresso nel nostro Paese ha impattato su flussi migratori ed occupabilità in modo evidente:

- con il 30,2% l'incidenza delle Persone occupate scende leggermente, di 0,4 punti percentuali, e ritorna al di sotto del livello 2007;
- 132 sono le Nazionalità (oltre a quella italiana) dei Lavoratori avviati nel 2010, contro le 129 del 2009 e le 142 del 2008;
- 191 sono le nazionalità di provenienza dei Lavoratori di origine straniera presenti nel nostro Paese.

Il dettaglio e lo scenario evolutivo delle prime 10 Nazionalità fra i Lavoratori in Somministrazione

sono riportati nella tabella seguente.

Lavoratori per Stato di nascita	2010	%	2009	2008	2007	2006
Romania	2.042	23,7%	2.075	3.123	3.101	1.419
Marocco	1.005	11,7%	922	1.191	1.086	877
Perù	577	6,7%	577	642	630	360
Albania	484	5,6%	421	634	588	538
Senegal	291	3,4%	244	469	708	622
India	268	3,1%	188	293	328	261
Moldavia	250	2,9%	176	249	275	203
Brasile	222	2,6%	221	350	315	280
Ecuador	210	2,4%	215	269	255	165
Tunisia	175	2,0%	124	200	187	187

Il quadro dei Lavoratori di origine straniera che operano nel nostro Paese vede ai primi posti le seguenti nazionalità:

I Lavoratori stranieri in Italia	
Romania	21,0%
Albania	11,0%
Marocco	10,2%
Cina Popolare	4,4%
Ucraina	4,1%
Filippine	2,9%
India	2,5%
Polonia	2,5%
Moldavia	2,5%
Tunisia	2,4%

Fonte: Rapporto Caritas – Migrantes 2010

Comparando i **due insiemi “mercato Italia” e “mercato OL”** emergono consonanze e differenze significative.

La Romania è leggermente sovra-rappresentata in OL, e si conferma il Paese di maggior immigrazione per lavoro.

La presenza peruviana in OL è tripla rispetto alla media nazionale (6,7% contro 2,1%) per effetto del lavoro delle Filiali in quel Paese.

La presenza del Senegal è doppia (3,4% contro 1,7%).

L'Albania al contrario registra in OL un dato dimezzato rispetto a quello nazionale.

Cina Popolare e Filippine sono ancor meno rappresentate in OL, e il fatto non sorprende trattandosi di due comunità fortemente caratterizzate in senso tanto sociologico che di modalità occupazionale.

3) Il ruolo dell'Agenzia nel mercato del lavoro

“Promuoviamo l'occupazione e valorizziamo il lavoro...”: il primo punto della Mission esprime la ragione costitutiva di Obiettivo Lavoro, nei suoi elementi distintivi di sintesi fra attività economica e qualità sociale.

Obiettivo Lavoro è un soggetto di mediazione e di incontro fra domanda ed offerta.

Non ha quindi potere o possibilità di determinare, in modo e misura vincolanti, la qualità ed estensione della domanda delle Imprese e dell'offerta da parte dei Lavoratori.

Obiettivo Lavoro, tuttavia, è chiamata dalla propria Mission, a proporre interventi di qualità che possano orientare la domanda e valorizzare l'offerta, così da realizzarne una sintesi di livello più elevato rispetto alla pura dinamica di mercato.

Questo è il ruolo che Obiettivo Lavoro ha definito per sé: non un semplice esecutore, ma un interprete di elevata qualità sociale.

L'interpretazione di questo ruolo in tempo di crisi è particolarmente importante: valori e stile di lavoro, organizzazione interna ed obiettivi di business devono convergere verso la coerenza con gli impegni della Mission.

Una delle aree più "grigie" del mercato del lavoro, in termini di conoscenza corretta, è il percorso dei Lavoratori occupati con contratti diversi da quello a tempo indeterminato.

4) Il Panel sui Lavoratori in Somministrazione

Distinguere la flessibilità in ingresso dalla precarietà protratta, e stabilirne i pesi relativi, significa saper tracciare l'iter dei Lavoratori in Somministrazione, valutarne la situazione pregressa e individuarne gli sviluppi occupazionali.

Per questo Obiettivo Lavoro ha realizzato, per il terzo anno, una ricerca basata su un Panel di oltre 800 Lavoratori, intervistati telefonicamente da Personale della Società, e selezionati con criteri di corrispondenza rispetto ai risultati 2007 per quanto riguarda:

- rapporto maschi/femmine;
- nazionalità;
- aree geografiche;
- settori economici di attività.

I risultati della ricerca ci consentono di misurare la qualità sociale della nostra attività imprenditoriale, in termini di coerenza con gli assunti più segnatamente valoriali dichiarati nella Mission.

5) Il contributo all'emersione del lavoro nero

La domanda posta agli intervistati:

"Lei lavorava per Obiettivo Lavoro alla data del 1° gennaio 2008. Prima di allora, Lei aveva una occupazione con un contratto regolare, oppure era costretto a lavorare in nero, del tutto o in parte?"

I risultati ed il confronto con i quattro anni precedenti:

	2010	2009	2008	2007	2006
Lavorava completamente in nero	6,7%	14,8%	7,3%	2,3%	7,0%
Lavorava parzialmente in nero	24,2%	13,9%	16,3%	21,3%	6,4%
Lavorava con contratto regolare	69,1%	71,3%	76,4%	76,5%	86,6%

Il secondo anno di crisi economica ed occupazionale ha respinto nel lavoro sommerso altre decine di migliaia di Lavoratori.

Il contributo di Obiettivo Lavoro all'emersione dal sommerso, parziale o totale, tocca il 30,9% dei Lavoratori regolarmente contrattualizzati in Somministrazione (contro il 28,7% del 2009, primo

anno intero di crisi).

Il 2010 si conferma anche su questo terreno come un anno dalle dinamiche particolari.

La dimensione del “nero totale” recuperato si dimezza rispetto al 2009, e torna a livelli ante-crisi. Raddoppia invece la dimensione del “nero parziale” rispetto all’anno precedente: il lavoro in Somministrazione si è esteso a fasce di Lavoratori dal percorso Personale più complesso, dove il doppio lavoro assume una incidenza più elevata.

Chi è stato “ridotto” da full time a part time, chi aveva oppure mantiene un contratto Co.co.pro oppure una partita IVA, è entrato nel perimetro della Somministrazione dopo aver dovuto integrare parzialmente il proprio reddito con attività non contrattualizzate.

In ogni caso **si è ulteriormente ridotta la dimensione di regolarità dell’occupazione di provenienza:** siamo al 69,1% contro il 71,3% del 2009.

Risalta con chiarezza, ancor più dell’anno precedente, il valore sociale generato dall’Agenzia in termini di restituzione dei diritti.

6) La risposta allo scoraggiamento nella ricerca di lavoro

La domanda posta agli intervistati:

“Prima di lavorare con OL, le era capitato talvolta di smettere di cercare lavoro, perché si sentiva scoraggiato dalle difficoltà di trovarne uno adeguato alle sue necessità?”

I risultati ed il confronto con i quattro anni precedenti:

	2010	2009	2008	2007	2006
Ha attraversato fasi di scoraggiamento	42,8%	21,0%	34,1%	27,1%	5,0%
Non ha alle spalle esperienze simili	57,2%	79,0%	65,9%	72,9%	95,0%

La peculiarità delle dinamiche di mercato 2010 è ben evidente su questo terreno: **è raddoppiata la dimensione di quanti hanno interrotto la ricerca di un posto di lavoro**, perchè scoraggiati dai numerosi tentativi andati a vuoto.

Il muro che separa il lavoro da chi lo cerca si è innalzato del 100%.

Ciò vale in particolare per i giovani, la cui occupabilità rimane a livelli molto bassi anche nel caso di mansioni dequalificate rispetto alla loro preparazione teorica e scolastica.

Il dato 2010 accentua fortemente **il ruolo di “garante” svolto dall’Agenzia specie in periodo di crisi.**

Il fenomeno dello scoraggiamento nella ricerca di un lavoro è ben noto agli analisti ed ai ricercatori, e si ritrova con differenti accenti e quantificazioni in tutti gli studi di Settore.

È fra l’altro un fattore determinante nella temporanea discesa della disoccupazione ufficialmente censita.

L’incidenza dei non occupati, in particolari fasi di mercato, cala anche perché aumenta la numerosità di quanti, specie donne e al Sud, tralasciano di rivolgersi a canali rilevabili di ricerca di occupazione, entrano o rientrano nel “nero”, oppure semplicemente diventano “inattivi” senza che sia possibile rilevare la reale dimensione del fenomeno.

7) Il consolidamento e gli sviluppi dell’occupazione

La domanda posta agli intervistati:

“Alla fine del 2008, nel caso lei non lavorasse più in Somministrazione per Obiettivo Lavoro, quale è stata l’evoluzione de suo percorso di occupazione?”

I risultati ed il confronto con i quattro anni precedenti:

	2010	2009	2008	2007	2006
Assunto direttamente dall’Impresa utilizzatrice	11,7%	11,7%	17,01%	31,4%	35,2%
Lavora per un’altra Agenzia	7,1%	7,9%	5,9%	4,2%	6,6%
Non lavora perché scoraggiato o deluso	0,9%	0,3%	0,6%	0,8%	0,6%
Non trova lavoro nonostante lo stia cercando	31,7%	24,8%	27,0%	13,2%	12,1%
Ha trovato lavoro autonomamente	18,4%	26,2%	28,7%	24,4%	18,7%
Lavora ancora in Somministrazione per OL	30,2%	29,1%	20,7%	26,0%	26,8%

Il secondo anno di crisi economica ha lasciato tracce molto profonde, e ha rimodellato buona parte dei parametri di occupabilità rispetto al già critico 2009.

Emerge con evidenza il ruolo di “collocatore” e di “stabilizzatore” di Obiettivo Lavoro, e più in generale del sistema delle Agenzie.

- **La cosiddetta “stabilizzazione” mantiene il livello del 2009, pur rimanendo molto lontana rispetto al periodo pre-crisi.** Nonostante la criticità di questo periodo, l’11,7% dei Somministrati viene assunto direttamente dall’Impresa utilizzatrice, già al termine della prima missione. La Somministrazione si conferma quindi come modalità efficace di inserimento strutturale nel mondo del lavoro, anche perché si rafforza nelle Imprese il suo utilizzo come una sorta di “periodo di prova” dilatato nel tempo. Un periodo di prova, va sottolineato, in pienezza di garanzie, retribuzione, diritti. Esistono evidentemente **nicchie professionali che “tengono”** di fronte alla crisi; in particolare ciò riguarda gli over 40-50 anni con esperienze qualificate, che vengono preferiti (e stabilizzati) dalla Imprese rispetto ai più giovani e/o a bassa esperienza.
- **Si conferma per il secondo anno una nuova forma di “stabilizzazione nella flessibilità”: il 30,2% dei Lavoratori che continua ad essere occupato con OL** (ma anche il 7,1% con altre Agenzie) descrive bene il ruolo di traghettamento svolto dagli operatori privati. **Il 37,3% degli intervistati continua a lavorare in Somministrazione** (era il 26,6% nel 2008, prima dell’ingresso nella crisi), un dato questo che segnala attraverso l’incremento significativo quale sia il contributo all’occupabilità che deriva da una connessione qualificata fra domanda ed offerta.
- **È decisamente più difficile ri-trovare lavoro rispetto al 2009:** quasi un Lavoratore su 3 non riesce a trovare occupazione regolare dopo l’uscita da una missione in Obiettivo Lavoro. L’intreccio con la dimensione dello scoraggiamento e del lavoro sommerso è del tutto evidente.
- **Il passaggio al lavoro autonomo, o alla ricerca autonoma di occupazione, è decisamente calato rispetto all’anno precedente:** si è ridotta la quota di quanti si ritagliano una occupazione, di qualunque forma, attraverso altri canali (spesso informali e meno garantiti) dopo una o più missioni in Somministrazione), e conferma una peculiarità del mercato del lavoro italiano che si presenta con la quota più elevata a livello europeo di lavoro non dipendente (comprendendo in ciò anche i contratti di lavoro para-subordinato di Co.co.pro).
- **In sintesi finale: nel 2010 si è alzato il muro che separa le Persone dal lavoro.** Questo muro è più alto da scalare, respinge più Persone, le costringe ad espedienti per mantenere la “linea di galleggiamento. Ma chi riesce ad arrivare al di là di questo muro trova un terreno non “minato”, riesce a ritagliarsi uno spazio non di rado di qualità. **Siamo di fronte ad una dimensione più marcatamente darwinistica del mercato del lavoro**, nel quale i soggetti deboli sono certamente i giovani, i figli piuttosto che i genitori. In questo, la crisi economica ha sicuramente rimodellato le dinamiche sociali, ben oltre il semplice ambito dell’occupazione.

8) L'attività di Reclutamento dei Lavoratori in Somministrazione

L'elemento portante del nostro sistema di Ricerca e Selezione è la nostra Banca Dati, che permette di:

- formare un pool di candidature;
- conoscere il profilo esatto delle candidature ricevute;
- monitorare il processo di Selezione;
- tracciare e monitorare la storia di tutte le candidature;
- creare un'attività di network, a livello nazionale, tra le Filiali;
- ricercare i curricula con i più sofisticati filtri di ricerca;
- abbattere i tempi del "matching" fra domanda ed offerta di lavoro.

Tra i canali utilizzati per il Reclutamento:

- annunci di ricerca di Personale pubblicati sui più importanti portali WEB specializzati sul tema del Lavoro
- azioni pubblicitarie sul Web per la ricerca di profili per settori ad alta specializzazione
- annunci di ricerca di Personale pubblicati su quotidiani nazionali e locali, su periodici e, per i settori con alta specializzazione, su stampa di settore;
- partecipazione a fiere ed eventi con stand per la raccolta di curricula;
- partecipazione e/o organizzazione di convegni e seminari sulle tematiche del lavoro;
- convenzioni con Enti territoriali (Centri per l'Impiego e Informagiovani);
- convenzioni con Istituti di Scuola media superiore ed Università;
- sistemi di relazioni consolidate con tessuto sociale, economico e istituzionale.

Oltre ai canali citati, si rivela molto efficace il "passaparola", la rete consolidata di relazioni dei nostri Lavoratori fidelizzati, che ci presentano con le migliori referenze ad amici e conoscenti.

L'evoluzione negli anni delle candidature **inserite in modalità informatica** nella nostra Banca Dati è stata la seguente.

Banca dati	2010		2009		2008		2007		2006	
Totale CV	966.068	+171.788	794.280	+115.190	679.090	+146.411	532.679	+109.960	422.719	+80.917
Femmine	466.505	48,3%	385.919	48,6%	331.686	48,8%	260.167	48,8%	203.946	48,2%
Maschi	499.563	51,7%	408.361	51,4%	347.404	51,2%	272.512	51,2%	218.773	51,8%
Età < 20	64.867	6,7%	51.842	6,5%	34.727	5,1%	15.657	2,9%	5.313	1,3%
Età 21 - 30	378.897	39,2%	307.899	38,8%	258.588	38,1%	198.151	37,2%	152.237	36,0%
Età 31 - 40	332.410	34,4%	280.561	35,3%	249.274	36,7%	206.793	38,8%	173.109	41,0%
Età 41 - 50	145.900	15,1%	118.661	14,9%	104.551	15,4%	85.087	16,0%	69.533	16,4%
Età 51 - 60	40.160	4,2%	32.004	4,0%	28.820	4,2%	24.122	4,5%	19.924	4,7%
Età > 60	3.834	0,4%	3.313	0,4%	3.130	0,5%	2.869	0,5%	2.603	0,6%
Naz. Ital.	772.071	79,9%	627.884	79,1%	534.728	78,7%	427.807	80,3%	347.480	82,2%
Naz. estera	193.997	20,1%	166.396	20,9%	144.362	21,3%	104.872	19,7%	75.239	17,8%

Il numero delle candidature raccolte è **umentato del 21,6% rispetto al 2009**.

Nel 2010 è stata mantenuta la medesima struttura di raccolta CV dell'anno precedente.

Anche le ore lavorate per questa attività sono rimaste sostanzialmente costanti.

È quindi migliorata la produttività in materia di Reclutamento (rapporto ore di lavoro dedicate/CV raccolti).

Per comprendere le **principali variabili socio-demografiche 2010 sul terreno dell'occupabilità, ossia del rapporto fra domanda di lavoro ed avviamento effettivo**, è possibile incrociare la scomposizione delle candidature raccolte nell'anno con gli avviamenti al lavoro realizzati.

I CV affluiti ad Obiettivo Lavoro nel 2010 attraverso i diversi canali di reclutamento o di auto-candidatura, (anche presentandosi direttamente in Filiale) offrono questo quadro:

I CV raccolti nel 2010		
Femmine	80.586	46,9%
Maschi	91.202	53,1%
Età < 20	13.025	7,6%
Età 21 - 30	70.998	41,3%
Età 31 - 40	51.849	30,2%
Età 41 - 50	27.239	15,9%
Età 51 - 60	8.156	4,7%
Età > 60	521	0,3%
Naz. Italiana	144.187	83,9%
Naz. estera	27.601	16,1%
Totale CV	171.788	100,0%

Va sottolineato che gli avviati al lavoro nel 2010, come peraltro in qualunque altro anno, provengono **sia da candidature raccolte nell'anno stesso che in periodi precedenti.**

Il valore "storico", di accumulazione progressiva e di "custodia" attenta delle candidature, emerge anche da questo comportamento di servizio, che è garanzia certa per i potenziali Lavoratori.

Ciò premesso, mettendo in relazione due insiemi cronologicamente comparabili, ossia:

- le candidature raccolte nell'anno;
- le Persone avviate al lavoro nell'anno

è possibile avere un riferimento certo della dinamica **domanda/offerta di lavoro propria del 2010.**

I risultati della comparazione sono i seguenti:

L'occupabilità dei Candidati 2010	Candidati	Avviati	%
Femmine	80.586	15.657	19,4%
Maschi	91.202	12.899	14,1%
Età < 20	13.025	767	5,9%
Età 21 - 30	70.998	10.981	15,5%
Età 31 - 40	51.849	8.737	16,9%
Età 41 - 50	27.239	5.946	21,8%
Età 51 - 60	8.156	1.928	23,6%
Età > 60	521	197	37,8%
Nazionalità italiana	144.187	19.941	13,8%
Nazionalità estera	27.601	8.915	32,3%
Valore medio			16,6%

Il confronto con i dati 2009 evidenzia le particolarità del rapporto domanda/offerta che si sono presentate nel 2010.

L'occupabilità dei Candidati 2009	Candidati	Avviati	%
Femmine	54.233	14.762	27,2%
Maschi	60.957	11.640	19,1%
Età < 20	17.115	673	3,9%
Età 21 - 30	49.311	10.667	21,6%
Età 31 - 40	31.287	8.162	26,1%
Età 41 - 50	14.110	5.104	36,2%
Età 51 - 60	3.184	1.629	51,2%
Età > 60	183	167	91,2%
Nazionalità italiana	93.156	18.327	19,7%
Nazionalità estera	22.034	8.075	36,6%
Valore medio	115.190	26.402	22,9%

Rispetto al 2009 si rileva un leggero aumento del numero delle Persone avviate, in misura tuttavia non proporzionale all'incremento del numero di candidature ricevute.

La richiesta di lavoro è quindi cresciuta più dell'assorbimento del mercato.

L'occupabilità, rispetto al 2009, scende dal 22,9% al 16,6%.

Sia pure in misura più contenuta, **la possibilità di trovare lavoro continua ad essere direttamente proporzionale all'età anagrafica, e quindi all'esperienza maturata ed alla capacità di essere produttivi "da subito"**.

Si conferma quindi questo comportamento di generale cautela da parte delle Imprese, che è stato fra le caratteristiche nuove e saliente del 2009, primo anno completo di crisi economica.

Si nota tuttavia un nuovo, leggero aumento dell'occupabilità dei giovani candidati (al di sotto dei 20 anni), che lascia intravedere uno spiraglio di recupero di prospettive quando meno a medio respiro. Questa dinamica non è influenzata in alcun modo dall'aumento del ricorso allo stage: l'analisi riguarda infatti i soli contratti di Somministrazione.

Si conferma comunque, nel suo complesso, l'elevata incidenza di candidature "under 20" e quest'anno ancor più "under 30".

È lo specchio fedele delle difficoltà incontrate da decine di migliaia di famiglie, ormai da oltre un biennio.

Se un genitore perde il posto di lavoro, oppure entra nel percorso della Cassa Integrazione, la riduzione del reddito e delle aspettative di solidità economica della famiglia possono diventare pesanti.

Ciò significa dover chiedere ai figli di diventare subito "produttivi": un ulteriore reddito in ingresso al posto del proseguimento degli studi.

Nel 2010 questo abbandono (auspicabilmente temporaneo e/o parziale) dei percorsi di apprendimento è andato a colpire con più forza l'età dello studio universitario.

Riguardo alle nazionalità, si conferma per il secondo anno che la **maggior adattabilità dei Lavoratori stranieri** a diversi tipi di impiego li rende **assai più facilmente collocabili** in risposta alla domanda delle Imprese.

Il contrario continua ad accadere per i Candidati di nazionalità italiana, per i quali spesso l'aspirazione alla qualità e gratificazione professionale è ancora superiore al bisogno economico immediato.

Ragionamento analogo, riferito probabilmente anche alla maggior disponibilità al lavoro part-time, rende migliore **l'occupabilità femminile rispetto a quella maschile**.

9) L'attività di Selezione dei Lavoratori in Somministrazione

Obiettivo Lavoro opera con un sistema di Selezione integrato:

- da una parte Recruiter specializzati e formati, per i quali prevediamo costanti aggiornamenti sulle tecniche di Selezione; (gli incontri di aggiornamento sono aumentati nel 2010);
- dall'altra continuo sviluppo degli strumenti di supporto che riducano al minimo le possibilità di errore, e che consentano di rendere più oggettivo il processo di selezione.

Il valore ed il ruolo della relazione Personale con il Lavoratore sono centrali, e vengono perfezionati da test attitudinali e di competenze.

Il processo di Selezione si articola come segue:

- accoglienza del candidato;
- compilazione della scheda Cv ed illustrazione dell' informativa sulla Privacy;
- colloquio Personale;
- somministrazione di test in base alle esigenze rilevate;
- inserimento del profilo in Banca Dati;
- eventuale proposta lavorativa;
- colloquio presso Azienda cliente;
- assunzione del Lavoratore.

I Colloqui di Selezione	2010	
Totale	115.142	
Femmine	53.813	46,7%
Maschi	61.329	53,3%
Età < 20	7.699	6,7%
Età 21 - 30	45.354	39,4%
Età 31 - 40	36.443	31,7%
Età 41 - 50	19.773	17,2%
Età 51 - 60	5.565	4,8%
Età > 60	308	0,3%
Nazionalità Italiana	94.479	82,1%
Nazionalità Estera	20.663	17,9%

Dal punto di vista delle Imprese, una prima analisi di questi dati riguarda il **range di candidature proposte**.

La possibilità di scelta fra Candidati diversi è in aumento rispetto al 2009 (in senso relativo del 16%) e si riposiziona al livello del 2008:

- 2010: 1 avviamento ogni 1,4 colloqui;
- 2009: 1 avviamento ogni 1,2 colloqui;
- 2008: 1 avviamento ogni 1,5 colloqui
- 2007: 1 avviamento ogni 1,2 colloqui;
- 2006: 1 avviamento ogni 1,1 colloqui.

Dal punto di vista del Candidato, il rapporto fra CV raccolti e colloqui di selezione realizzati si è così evoluto nel quadriennio:

- 2010: 1 colloquio su 8,3 CV disponibili nell'anno;
- 2009: 1 colloquio su 7,8 CV disponibili nell'anno;
- 2008: 1 colloquio su 4,5 CV disponibili nell'anno;
- 2007: 1 colloquio su 4,5 CV disponibili nell'anno;
- 2006: 1 colloquio su 4,7 CV disponibili nell'anno.

Continua una forte "selettività" del colloquio.

Si mantiene l'elevata **focalizzazione sulle candidature più aderenti alla domanda delle Imprese**.

Rimane costante la frequenza di conclusione anticipata della missione di un Lavoratore presso un'Impresa cliente, testimoniando del **buon livello di soddisfazione del Cliente riguardo al Candidato avviato al lavoro**.

Il livello di soddisfazione del Cliente è avvalorato anche dal numero **sensibilmente minore di licenziamenti** rispetto all'anno precedente (quello del 2010 è **il miglior risultato degli ultimi cinque anni**).

Chiusura anticipata del contratto: le cause	2010	2009	2008	2007	2006
Periodo di prova non superato	0,47%	0,47%	0,89%	0,94%	1,02%
Dimissioni	4,58%	4,62%	7,32%	7,22%	8,17%
Licenziamento	0,27%	0,41%	0,64%	0,36%	0,33%

10) L'attività di Formazione dei Lavoratori in Somministrazione

Dopo la netta contrazione del mercato (e di conseguenza della attività formativa) registrata nel 2009,, con il 2010 si sono manifestati segnali di ripresa della domanda e degli avviamenti al lavoro.

La ripresa della attività di Formazione è stata più che proporzionale alla crescita del mercato di riferimento di Obiettivo Lavoro.

Abbiamo potenziato tutte le tipologie formative ammesse dal vademecum Forma.Temp, seppur con differenti percentuali di incremento.

La nostra strategia ha dedicato cospicui investimenti al miglioramento delle caratteristiche della Banca Dati dei Candidati alle missioni di lavoro in somministrazione, attraverso specifiche attività legate alla Formazione di base, quali l'Orientamento per gli adulti.

La scelta strategica risulta ancor più evidente se confrontiamo il numero dei Corsi del 2009 relativi alla Formazione di base con i numeri del 2010: si è passati da 203 Corsi ad oltre 800.

Di conseguenza la Formazione professionale è stata sviluppata in misura ridotta, e dedicata unicamente a favorire la crescita professionale dei Candidati alle missioni con particolare attenzione a formare le figure professionali richieste dal mercato, evitando di accumulare professionalità difficilmente spendibili. La formazione OTJ è rimasta sostanzialmente invariata nei numeri, a testimonianza di una dimensione del collocamento non del tutto ripresa.

Forma.Temp	Numero Corsi					Corsisti				
	2010	2009	2008	2007	2006	2010	2009	2008	2007	2006
Base	829	203	391	494	451	3865	1.425	2.694	5.826	6.187
Professionale	295	272	464	520	567	3.783	3.471	5.509	5.515	6.545
On The Job	544	552	1.284	1.529	1.486	623	669	1.613	1.860	1.899
Continua	28	19	55	79	49	27	17	310	726	574
ECM		3	37	52			20	376	535	
FSE - L.236	60					480				
Fondi Interprof.	1					6				
Doti Formazione	98					769				
PON FSE **		2009	2008	2007	2006		2009	2008	2007	2006
		1.762					1.741			
Ebiref	2010	2009	2008	2007	2006		2009	2008	2007	2006
ECM	2		12			18		118		

** Programma Operativo Nazionale - Fondo Sociale Europeo

Forma.Temp	Ore corso					Giorni corso				
	2010	2009	2008	2007	2006	2010	2009	2008	2007	2006
Base	5.789	3.657	7.326	15.422	12.119	1.785	932	1.833	3.821	3.036
Professionale	28.139	24.356	42.430	41.808	41.184	4.420	3.950	6.947	7.102	7.457
On The Job	17.465	17.642	39.644	46.773	44.713	2.415	2.469	5.686	6.615	6.478
Continua	1.840	1.620	3.170	1.789	2.097	400	316	415	285	461
ECM		24	304	416	-		3	38	52	-
FSE - L.236	955					203				
Fondi Interprof.	342					62				
Doti Formazione	3.207					400				
Totale		45.679	92.874	106.208	100.113		7.670	14.974	17.875	17.432

Nel 2010 Obiettivo Lavoro Formazione ha confermato il proprio impegno in attività formative differenti dalle attività dedicate alla formazione dei Lavoratori destinati alla somministrazione.

A questo proposito evidenziamo:

- l'attività di accompagnamento formativo che OLF ha erogato nei corsi previsti dalle Doti Lavoro;
- la progettazione e la gestione di un piano formativo ex-lege 236 che OLF ha progettato e gestito in Lombardia, piano approvato e finanziato con fondi FSE ai Lavoratori dipendenti delle Imprese lombarde;
- l'avvio delle attività di scouting collegate alle gestione dei piani formativi previsti dai Fondi interprofessionali, che hanno riguardato l'intero territorio nazionale e che hanno visto la presentazione di attività che verranno finanziate nel corso dell'anno 2011

Nel nostro Paese le attività di formazione professionale rivolte ai Lavoratori scontano tuttavia un ancora maggior ritardo rispetto alla media europea, e ancor più nei confronti dei Paesi dell'area Euro più attenti in materia.

Secondo i dati Eurostat, **il "life long learning" in Italia interessa solo il 6,3% degli occupati**, contro il 9,5% della media UE e il 12,5% degli obiettivi di Lisbona (il Paese con il miglior risultato è la Danimarca, che raggiunge il 30,2%).

Anche nel 2010 l'attività formativa realizzata da Obiettivo Lavoro ha corretto in misura sensibile questa situazione.

L'incidenza delle iniziative di Formazione sul totale degli avviamenti al lavoro è stata infatti significativa: **il 33,5% dei Lavoratori è stato accompagnato e qualificato da un intervento formativo.**

Siamo quindi ritornati allo standard di eccellenza dell'ultimo anno pieno prima della crisi economica.

	Lavoratori avviati	Partecipanti ai Corsi	%
2010	28.566	9.571	33,5%
2009	26.402	5.602	21,2%
2008	38.429	10.620	27,6%
2007	42.476	14.462	34,0%
2006	38.967	15.205	39,0%

Obiettivo Lavoro considera la formazione dei Lavoratori in Somministrazione come fondamentale attività strategica, e non come semplice strumento di abbattimento dei costi da utilizzare in fase di trattativa commerciale.

La Formazione proposta alle Imprese Clienti ed ai Lavoratori deve assicurare qualità professionale e valore sociale.

Per questa ragione gli interventi formativi sono progettati sulle specifiche esigenze del Cliente, concordando obiettivi e tempi, e si fondano sulla analisi della professionalità di partenza dei Lavoratori che

vengono inseriti in questo percorso di qualità.

Approfondimento sulla Formazione Professionale

La Formazione Professionale rappresenta strutturalmente il tipo di intervento più impegnativo, per durata dei corsi e per risorse investite.

Ciò deriva dal suo compito specifico, quello di introdurre al "mestiere", ossia alle precise competenze richieste dalle Imprese.

Il suo obiettivo è quindi di "segnare" in profondità i Lavoratori interessati, indirizzandoli a conoscenze le pratiche di carattere tecnico che incidono in misura sensibile sulla produttività e sulla qualità dei prodotti.

Nel 2010 la Formazione Professionale si è sviluppata nei settori che più hanno mostrato dinamicità nella ripresa, senza dimenticare i settori produttivi che tradizionalmente sono il mercato di riferimento per Obiettivo Lavoro.

Ne consegue quindi che i due settori che hanno beneficiato maggiormente degli investimenti formativi sono stati il Socio-Sanitario e il settore amministrativo.

L'investimento formativo nel settore informatico non va interpretato come investimento del settore specifico, ma come un sapere trasversale a molti settori senza il quale diventa ancor più complicato l'inserimento al lavoro.

Si registra inoltre una modesta crescita del settore meccanico e produttivo, una sostanziale tenuta del settore turistico ed un modesto incremento dei servizi call center compresi.

Forte contrazione infine dell'investimento formativo destinato alle figure infermieristiche, a testimonianza di una certa stasi del settore.

Settore	Allievi	Corsi	Ore	Giorni
Socio Sanitario	603	57	9.340	1.480
Amministrazione	1.024	62	6.881	1.081
Informatica	331	28	3.967	629
Turismo	236	15	1.558	247
Grafica	128	10	1.449	225
Meccanica	111	10	1.386	235
Servizi	743	67	899	142
GDO	160	10	613	84
Intersettoriale	43	4	422	53
Ristorazione	45	3	256	45
Produzione	70	7	246	38
Credito	42	3	245	39
Gestione Aziendale	20	1	215	27
Pubblicità	26	5	192	25
Ecologia	87	6	175	31
Elettronica	14	1	120	15
Spettacolo	36	2	73	12
Chimica	28	2	63	8
Industria alimentare	22	1	20	3
Agricoltura	14	1	20	1

Approfondimento sulla Formazione per la Sicurezza

L'importanza del tema "Salute e Sicurezza" è particolarmente sollecitata dalla grave incidenza e ricorrenza degli infortuni sul lavoro.

Per questa ragione il tema è stato oggetto di sottolineature e richiami all'intervento da parte delle più alte Sedi istituzionali, a partire dalla Presidenza della Repubblica.

Di norma, Salute e Sicurezza fanno parte dei temi previsti sia dalla Formazione Professionale (4 ore per ciascun corso) sia dalla On The Job (8 ore per ciascun corso, contro le 4 ore degli anni precedenti).

Ciò significa che per questa via nel 2010:

- hanno ricevuto un intervento formativo 4.506 Lavoratori (4.900 nel 2009, 7.262 nel 2008, 7.375 nel 2007);
- sono state erogate 1.180 ore tramite la Professionale (1.088 nel 2009, 1.856 nel 2008, 2.080 nel 2007);
- sono state erogate 4.352 ore tramite l'On The Job (4.416 nel 2009, 5.136 nel 2008, 6.116 nel 2007);
- insieme alle Scuole Edili, sono state erogate 2.412 ore sulla sicurezza nel settore delle Costruzioni (in corrispondenza di 603 avviamenti in missione); contro le 3.040 nel 2009, 6.532 nel 2008, 8.872 ore nel 2007.

Dopo il 2007, anno di svolta nell'attenzione alla prevenzione degli infortuni, all'attività formativa è stato richiesto un significativo sforzo di innovazione, fortemente orientato alla concretezza degli interventi ed alla loro capacità di incidere rapidamente sulla riduzione di questo problema.

Ciò vale a maggior ragione con il 2010, in un momento in cui la tentazione della deregulation può essere presente.

Formare scrupolosamente i Lavoratori all'osservanza delle regole della sicurezza nei luoghi di lavoro rappresenta una precisa volontà di Obiettivo Lavoro di non diminuire la propria attenzione rispetto alla qualità del servizio erogato.

A questo proposito non va sottovalutato il contributo in questo senso portato dalle attività condotte ex-Lege 236: molti dipendenti delle Imprese coinvolte nella partecipazione hanno potuto sensibilmente migliorare il proprio grado di sicurezza, partecipando ad attività formative in questo settore.

Approfondimento sulla Formazione per Lavoratori stranieri

Nel 2010 Obiettivo Lavoro ha incrementato la Formazione dedicata ai Lavoratori di origine straniera. Se analizziamo i dati per tipologia di intervento, rileviamo che è aumentata in misura significativa la Formazione di base, mentre è calata in modo abbastanza netto la Professionale e in modo meno marcato quella On-The-Job.

Questo risultato rispecchia una condizione di grave disagio.

Si tratta di **Persone entrate in Italia grazie ad un lavoro che in seguito hanno perduto**, e quindi sono costrette alla ricerca di nuova occupazione senza avere gli strumenti necessari per sondare con successo il mercato

Il servizio di Orientamento pensato da Obiettivo Lavoro ha rappresentato un conforto quanto mai importante per questi Lavoratori.

La formazione per Lavoratori stranieri	2010	2009	2008	2007	2006
Corsisti convocati	2.735	2.458	3.165	2.461	1.890
Corsisti formati	2.412	2.082	2.669	2.122	1.810
% formati sui convocati	84,8%	84,7%	84,3%	86,2%	95,7%

Le tipologie di Formazione per stranieri	2010	2009	2008	2007	2006
Formazione di Base	1.487	386	925	1.022	551
Formazione Professionale	745	981	1.429	549	899
Formazione On The Job	171	195	0	0	0
PON FSE	-	520	//	//	//
Formazione Continua (ECM)	9	0	315	535	0
Formazione a distanza		0	0	16	10
Totale Corsisti formati	2412	2.082	2.669	2.122	1.460

11) L'Orientamento al lavoro secondo il protocollo sperimentale Forma.Temp

L'idea di organizzare un percorso di Orientamento riservato agli adulti è nata dalla volontà di offrire un servizio qualificante alle Persone che entrano nelle filiali di Obiettivo Lavoro per trovare una soluzione al problema dell'occupazione.

La Persona che si presenta ad una Agenzia spesso non ha chiaro come sia più opportuno muoversi nell'ambito della ricerca del lavoro, e più ancora fatica a comprendere l'offerta della Somministrazione. Il servizio dell'Orientamento vuole rispondere a questo problema, proponendo una sede nella quale vengono presentati tutti i servizi rivolti alle Persone disoccupate, in un ambito di stretta relazione diretta.

La novità introdotte dal nostro servizio:

- attività rivolta a piccoli gruppi (da tre a sette partecipanti);
- casualità nella composizione dei gruppi: il servizio è stato offerto alle Persone che sono entrate nelle Filiali in cerca di lavoro;
- durata standard di un'ora e mezza;
- rilevazione immediata del gradimento del servizio;
- mappatura dei risultati conseguiti: sono stati "misurati" gli effetti del servizio quale momento propedeutico all'inserimento al lavoro.

La struttura dell'Orientamento così realizzata è stata una **novità assoluta nel panorama dell'offerta formativa in ambito Forma.Temp**.

È stato necessario quindi condividere il progetto con le strutture Forma.Temp per poter ottenere l'autorizzazione ad una fase sperimentale, che è stata condotta dal 15 luglio fino al 30 settembre, presso gli spazi formativi aziendali attrezzati, in diverse Regioni.

Regione	Città
Lombardia	Milano
Veneto	Padova
Friuli-Venezia Giulia	Pordenone
Piemonte	Torino
Lazio	Roma
Puglia	Bari
Calabria	Cosenza, Catanzaro

La tipologia di candidati reclutati e formati per le attività di "Orientamento al Lavoro":

- allievi di maggiore età, di ambo i sessi;
- che si affacciano anche per la prima volta al mercato del lavoro in somministrazione;
- che desiderano ampliare i propri strumenti di ricerca attiva del lavoro.

Abbiamo registrato anche la presenza di Persone dai 50 ai 40 anni, in prevalenza di sesso femminile, pronte a re-introdursi nel mercato del lavoro, ma attente ad aggiornare le proprie conoscenze di base, e disponibili ad un bilancio di competenze.

Abbiamo offerto il servizio anche ad una fascia di pendolari transregionali, soprattutto tra la Regione Toscana e l'Emilia Romagna, il Veneto ed il Friuli Venezia Giulia.

Dal 15 luglio al 30 settembre **abbiamo realizzato in totale 395 corsi**, secondo questa distribuzione geografica.

I Corsi realizzati a livello regionale							
Lombardia	Veneto	Friuli-V.G.	Piemonte	Emilia-R.	Lazio	Puglia	Calabria
27	69	71	10	28	65	67	58
395							

- **I potenziali Candidati reclutati sono stati 1.528.**
- **I frequentanti effettivi sono stati 968 (641 maschi, 464 femmine).**
- Le materie trattate:
- excursus storico e legislativo sul lavoro in somministrazione;
- bilateralità del Settore;
- modello organizzativo delle Agenzie per il lavoro (sede legale, filiali, attività e funzioni a servizio delle Imprese e dei Lavoratori);
- modello organizzativo in diversi settori economici (ad esempio PP.AA., Sanità, Grande Distribuzione);
- tecniche di ricerca attiva per il lavoro;
- riferimenti istituzionali per la ricerca del lavoro (Centri per orientamento, Informagiovani);
- modalità di reclutamento: annunci di lavoro , stampa specialistica e siti Internet;
- come affrontare un colloquio di selezione individuale;
- I test in uso nel processo di selezione.

Il raccordo con le Istituzioni, previsto dal protocollo sperimentale Forma.Temp, ha prodotto risultati interessanti, vedendo coinvolti **Centri per l'Impiego e Centri orientamento al lavoro.**

Durante lo svolgimento delle edizioni di "Orientamento al Lavoro" i docenti di Obiettivo Lavoro hanno sempre invitato gli allievi a contattare i C.O.L o i C.P.I. di riferimento, per proseguire il processo di sostegno e attivazione per la ricerca del lavoro nella sua complessità.

12) L'innovazione: l'Accademia della Sanità di Padova

Obiettivo Lavoro è l'unica Agenzia ad aver varato una struttura di questo genere, che è riservata ai Lavoratori provenienti dall'estero ed in grado di soddisfare una completa filiera di processo.

Dal 2007 l'Accademia ha consolidato la propria attività replicando la propria mission di sintesi fra accoglienza, primo inserimento nel contesto italiano e formazione di perfezionamento

Nel 2010 ha accolto 98 Infermieri professionali provenienti da 10 Paesi diversi, con permanenza media di un mese.

Accademia della Sanità				
Infermieri ospiti-corsisti	2010	2009	2008	2007
Brasile	5	20	70	5
Perù	10	42	52	76
Romania	11	24	26	128
Ecuador		7	15	
Albania	9		15	3
Polonia	4	5	13	21
Ungheria	22			
Paraguay		3	6	6
India		1	2	1
Iran	1			
Ucraina		2	2	9
Slovacchia			2	0
Serbia			1	10
Cuba			1	
Danimarca			1	
Russia			1	
Bulgaria	5	2		
Bolivia	12	12		
Tunisia	19		1	
Totale	98	118	208	259

- La filiera di servizio a loro dedicata comprende:
- servizio di prima accoglienza;
- mediazione socio-culturale
- attività di formazione;
- tirocinio professionalizzante;
- accompagnamento al lavoro.

La sede dell'Accademia è stata fissata a Legnaro, alle porte di Padova, in una struttura che deriva da un convento benedettino del secolo XVII.

La centralizzazione delle attività consente di sviluppare meglio le "buone prassi", di omogeneizzarle, di rendere più efficace tanto l'inserimento al lavoro che l'integrazione sociale.

Gli obiettivi dell'Accademia, e le attività che ne derivano, sono parte fondamentale del servizio che Obiettivo Lavoro offre tanto in via diretta ai Lavoratori, che in via derivata alle Imprese Clienti di un settore critico quale quello della Sanità.

In Accademia si lavora quotidianamente sulle aree che seguono in elenco.

- **Integrazione sociale e lavorativa** di Lavoratori migranti che operino nella Sanità con contratto di Somministrazione, attraverso il miglioramento delle competenze linguistiche, per un più condiviso apprendimento delle norme e delle consuetudini di cittadinanza e vita quotidiana del nostro Paese.
- **Servizi di accoglienza e mediazione socio-culturale** che tengano conto delle specificità culturali e linguistiche degli stranieri e delle buone prassi in materia di orientamento professionale. Per ogni etnia è previsto il supporto di un mediatore, presente quotidianamente in Accademia, che si occupa dell'accoglienza, di risolvere eventuali criticità, di orientare l'allievo nella struttura.
- Ogni documento riportante le informazioni necessarie all'allievo è tradotto nelle varie lingue, dal regolamento interno all'Accademia alle indicazioni sull'ottenimento della tessera sanitaria, alle indicazioni per raggiungere le città più vicine. Il menù è tradotto e Personalizzato a seconda delle preferenze culinarie delle varie etnie. Anche la gestione del tempo libero è guidata dal mediatore culturale, e visite didattiche o gite domenicali rientrano in un preciso piano formativo

- **Percorsi formativi ad hoc** per Lavoratori migranti stranieri di questo specifico settore.
- **Buone prassi** per migliorare il disbrigo delle pratiche amministrativo-burocratiche con le Istituzioni italiane territoriali preposte quali la Questura, l'Ufficio delle Entrate, gli Enti Locali, le Parti sociali. In particolare viene condivisa e formalizzata una buona prassi per l'iscrizione obbligatoria all'IPASVI.
- **Convenzioni con i Servizi socio-sanitari territoriali, pubblici e privati**, per lo svolgimento di un periodo qualificante di tirocinio professionalizzante che favorisca l'acquisizione diretta del mercato del lavoro, le esigenze e le aspettative delle Imprese pubbliche e private di settore (utilizzo del tirocinio professionalizzante anche come strumento che faciliti la preselezione del Personale senza obblighi di assunzione).
- **Sviluppo e valorizzazione del Capitale Umano** mediante un software che aggiorna l'iter professionale e formativo delle Persone (transitate e non) presso la struttura. L'Accademia monitora le competenze maturate e disponibili (libretto formativo, portfolio delle competenze, curricula professionali), facilita il matching tra le competenze disponibili e le nuove opportunità lavorative offerte dal mercato del lavoro, sviluppa i piani di carriera individuali.
- **Integrazione operativa e sicurezza sul lavoro**, insegnando ad operare in un contesto socio-sanitario con comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi ed infortuni; rilevando criticità e rischi presenti negli ambienti di lavoro anche in rapporto a comportamenti soggettivi; utilizzando correttamente le precauzioni, i dispositivi di protezione individuale e le attrezzature.

L'Accademia della Sanità è stata quindi progettata per diventare il raccordo ed il punto di riferimento per ogni infermiere presente in Italia, dal momento in cui viene selezionato all'estero, fino a quando ripartirà per rientrare nel Paese d'origine.

13) Il processo di Reclutamento e Selezione all'estero

Sulla base della presenza all'estero di Obiettivo Lavoro (6 Società, 12 Filiali), il reclutamento dei Lavoratori avviene:

- attraverso annunci di offerte di lavoro in Italia, sui mezzi a stampa;
- attraverso banche dati fornite da Enti ed Istituzioni.

Per la selezione di una Persona per il mercato del lavoro italiano è fondamentale la conoscenza della lingua italiana; il grado di conoscenza richiesto varia secondo la figura professionale.

Per il settore della Sanità, che richiede profili quali gli infermieri professionali, i fisioterapisti e i tecnici di radiologia, oltre all'esperienza professionale è fondamentale che la formazione sia sufficiente al fine del riconoscimento del titolo da parte del Ministero della Salute italiano.

Dopo una preselezione sul CV, i candidati affrontano un colloquio dove, tra l'altro, viene approfondita la propensione alla mobilità e all'adattamento.

I colloqui vengono condotti da Personale della Società del Gruppo OL di quel Paese oppure, nel caso in cui i candidati vengano segnalati da referenti locali, da Personale OL Italia.

Per alcune ricerche con grado di difficoltà elevato i colloqui vengono svolti da Personale OL Italia anche laddove esistano Società OL in loco.

Nel caso di ricerche di profili ad elevato contenuto specialistico è prassi corrente che al colloquio partecipino l'Impresa cliente di OL.

Al termine del colloquio, i candidati per i Settori della Metalmeccanica, Legno ed Edilizia devono superare prove tecniche di verifica, spesso svolte presso Istituti di formazione professionale.

14) Le iniziative specifiche all'estero per l'inserimento professionale in Italia

Sanità

I Candidati selezionati seguono un corso di lingua italiana, per raggiungere il livello qualitativo necessario all'esercizio della loro professione nelle strutture sanitarie del nostro Paese.

Questa formazione ha una durata di circa 6-8 mesi, secondo le necessità dei Lavoratori. Il corso è progettato per consentire ai candidati di proseguire nel frattempo la propria attività lavorativa in corso. Durante questo periodo OL cura l'iter del riconoscimento del titolo di studio presso il Ministero della Salute italiano.

Al termine del corso, e una volta ottenuto il riconoscimento del titolo di studio, Obiettivo Lavoro organizza all'estero le sessioni di esame di lingua italiana, attraverso Commissioni nominate dalla Federazione Nazionale IPASVI.

Nel 2010 Obiettivo Lavoro ha richiesto alla Federazione Nazionale IPASVI, ed organizzato all'estero, 2 Commissioni d'esame in Tunisia, per un totale di 35 esaminati.

15) Dalla chiusura della selezione all'inserimento al lavoro in Italia

Gli adempimenti burocratici in Italia e all'estero

Al termine della selezione dei candidati, nel caso di cittadini extracomunitari, la Società estera del Gruppo OL invia copia della documentazione necessaria ad Obiettivo Lavoro in Italia, per la richiesta di nulla osta.

La richiesta viene inoltrata allo Sportello Unico per l'Immigrazione di competenza, e si monitora la situazione fino al rilascio del documento.

Il nulla-osta viene quindi inviato alla Società all'estero, che programma insieme ai Lavoratori ed alla rappresentanza consolare italiana la richiesta ed il ritiro dei visti d'ingresso nel nostro Paese.

Nel caso in cui i Lavoratori non siano grado di sostenere la spesa relativa al viaggio in Italia, Obiettivo Lavoro anticipa loro la somma relativa, che viene poi trattenuta dalla busta paga in rate concordate con i Lavoratori stessi

L'ingresso in Italia

Prima dell'ingresso dei Lavoratori in Italia, Obiettivo Lavoro attiva la propria struttura per la loro accoglienza.

I Lavoratori vengono presi in carico nei punti d'arrivo, aeroporti o stazioni di autolinee, dal Personale di Obiettivo Lavoro, che li accompagna nelle strutture alberghiere di prima residenza dove inizieranno, il giorno successivo, la formazione propedeutica all'inserimento professionale.

Subito dopo l'arrivo, infatti, i Lavoratori seguono per 2/3 settimane un corso di perfezionamento della lingua italiana, e di preparazione sulle normative di sicurezza sul lavoro.

L'attività riservata agli infermieri professionali è più approfondita: spesso l'ultima settimana della loro formazione si svolge, con modalità di tirocinio, presso la struttura sanitaria dove deve avvenire l'inserimento al lavoro.

Durante questo periodo di formazione in Italia, OL predispose gli alloggi per l'inserimento dei Lavoratori, nelle vicinanze del loro posto di lavoro.

16) La struttura dell'accoglienza e dell'inserimento in Italia

La contrazione produttiva ed occupazionale del biennio 2010-2009, che prosegue il trend dell'ultimo trimestre 2008, ha drasticamente ridimensionato l'ingresso in Italia di Lavoratori dall'estero.

A questo risultato ha concorso anche la **netta riduzione delle "quote" previste dalle normative sulla immigrazione**.

Per effetto del radicamento della crisi, la dimensione del servizio di alloggiamento garantito da Obiettivo Lavoro ha dimezzato il livello registrato nel 2009.

I Lavoratori interessati sono stati prevalentemente occupati nel settore della Sanità, ed in misura minore di Edilizia e Metalmeccanica.

Lavoratori in alloggio	2010	%	2009	2008	2007	2006
Piemonte	7	3,6%	39	56	51	69
Valle d'A.	24	11,9%	35	3	11	75
Liguria			29	19	12	8
Lombardia	76	37,8%	122	198	621	361
Trentino A. A.	50	24,9%	68	106	57	117
Veneto	3	1,5%	16	26	221	39
Friuli V.G.	18	8,9%	46	116	91	117
Emilia	20	10,0%	30	73	181	62
Romagna-Marche	2	0,9%	4	43	201	74
Toscana	1	0,5%	4	5	36	40
Sardegna			3	10	12	2
Puglia			30	25		
Lazio			0	1		
Abruzzo			0	2		
Totale Italia	201		426	683	1.494	964

A questi dati **vanno aggiunti i 98 Infermieri professionali ospitati presso l'Accademia della Sanità**, per un periodo medio di un mese prima della partenza per la sede di lavoro.

Il livello di rotazione dei Lavoratori negli alloggi si dimezza rispetto al 2009, segno di **una ripresa di fidelizzazione del rapporto Impresa cliente-Lavoratore dall'estero dopo un anno gestito in emergenza e conseguente frammentazione**.

Maggior durata delle missioni affidate al pur ridotto numero di Lavoratori in ingresso significa maggior stabilità logistica.

Alloggi	2010	%	2009	2008	2007	2006
Piemonte	10	11,3%	15	35	36	38
Valle d'A.	12	13,7%	9	3	4	4
Liguria	3	3,3%	6	12	5	2
Lombardia	18	20,8%	20	74	77	68
Trentino A. A.	18	20,8%	16	49	28	19
Veneto	2	2,2%	4	10	41	55
Friuli V.G.	14	15,7%	9	39	35	11
Emilia	8	8,9%	13	24	69	38
Romagna-Marche	1	1,1%	2	15	19	17
Toscana	2	2,2%	1	4	18	13
Sardegna			2	4	4	1
Puglia			4			
Lazio				1		
Abruzzo				1		
Totale Italia	89		101	278	336	266

Lo standard degli alloggi affittati da Obiettivo Lavoro è tale da consentire di ospitare, di norma, 3 Persone per unità abitativa con 1 o 2 posti letto per camera, oltre a soggiorno, bagno e cucina.

Il contributo richiesto al Lavoratore è di norma fissato a 250 Euro, comprensivo di spese condominiali ed utenze.

Questo contributo a carico del Lavoratore decorre dal primo giorno di effettiva occupazione dell'alloggio.

Gli alloggi, completamente arredati, vengono preparati con tutto il necessario:

- stoviglie, coperte, biancheria;
- lavatrice;
- spesa alimentare di prima accoglienza, sufficiente a coprire il fabbisogno alimentare per almeno la prima settimana.

L'assistenza per l'ottenimento della documentazione Italiana

Durante le prime 2 settimane i Lavoratori vengono accompagnati nelle varie strutture per l'ottenimento della documentazione necessaria all'assunzione e alla residenza in Italia:

- entro i primi 8 giorni,, richiesta di Permesso di soggiorno presso lo Sportello unico per l'Immigrazione per i cittadini extracomunitari; richiesta di Carta di soggiorno per i cittadini comunitari
- richiesta di Codice fiscale;
- richiesta di iscrizione al Sistema sanitario nazionale, con assegnazione del medico di base;
- nel caso degli infermieri, richiesta di iscrizione al Collegio provinciale IPASVI di competenza.

L'accompagnamento in Azienda, l'assunzione e il sostegno durante la missione

- Al termine della formazione i Lavoratori vengono assunti ed accompagnati presso l'Impresa cliente per l'inizio dell'attività.
- Durante l'intero arco della missione viene verificato con il Cliente che la qualità del Lavoratore corrisponda alle aspettative, e con il Lavoratore che non si verifichino problemi di adattamento al di fuori ed all'interno dell'azienda.

La fidelizzazione dei Lavoratori

Per fidelizzare i propri Lavoratori, OL si impegna su più fronti al miglioramento della loro vita quotidiana. Alcuni esempi:

- assunzioni a tempo indeterminato, (in totale 721 Persone negli ultimi 5 anni), in particolare per infermieri professionali;
- sostegno per la richiesta di ricongiungimento familiare;

- ricerca di opportunità per l'inserimento professionale del congiunto;
- continua assistenza per il rinnovo della documentazione necessaria alla residenza regolare in Italia (supporto alla preparazione della richiesta di rinnovo del permesso di soggiorno).

Al termine della missione

Quando la missione si conclude, ed il Cliente non intende rinnovarla (avviene ad esempio in Edilizia con la conclusione dei lavori di cantiere), si programma con il Lavoratore il suo ricollocamento presso altri Clienti, per garantirgli la continuità di occupazione.

17) Le Politiche Attive del Lavoro: caratteristiche generali

Con la definizione di **Politiche Attive del Lavoro (PAL)** si intende l'insieme delle azioni e delle misure finalizzate ad incidere direttamente sulla struttura complessiva del mercato del lavoro, **creando nuova occupazione** o intervenendo a **scopo preventivo o correttivo** sulle possibili cause di disoccupazione, attraverso il concorso attivo della Persona disoccupata.

Gli obiettivi specifici delle PAL:

- adeguare le caratteristiche professionali dell'offerta di lavoro alla domanda;
- favorire l'incontro fra domanda e offerta di lavoro;
- incentivare le assunzioni;
- assicurare un eguale accesso al lavoro per chi si trova in posizioni più marginali.

Gli interventi di **politica attiva**, prevedendo il coinvolgimento della Persona disoccupata, sono quindi di natura speculare rispetto alle **politiche passive**, che consistono principalmente al sostegno del reddito.

Storicamente gli interventi di politica attiva hanno coinciso con la formazione dei Lavoratori disoccupati o con la loro riconversione.

Insieme a tali interventi sono previsti i **Servizi per l'Impiego**, che sono competenti sull'incontro tra domanda ed offerta.

Tra gli interventi più significativi attivati nel 2009 vanno segnalati quelli in favore dei Lavoratori in Cassa integrazione in deroga.

A seguito della intesa Stato-Regioni è stato definito un percorso che combinava il sostegno al reddito con la partecipazione ad una misura di politica attiva concretizzata con due tipologie di servizi (accompagnamento individuale e formazione).

Le Politiche Attive del Lavoro nel 2010

Nel corso del 2010 il sistema delle **Politiche Attive del Lavoro (PAL)** è decollato ufficialmente a livello nazionale, a partire dalle azioni in favore dei Lavoratori in Cassa integrazione in deroga e Mobilità in deroga gestite dalle Regioni.

L'utilizzo integrato dei Fondi tra cui il Fondo Sociale Europeo nella erogazione del sostegno al reddito, in combinazione con lo svolgimento di percorsi di accompagnamento al lavoro e formazione professionale, ha definito un modello di intervento nuovo per promuovere l'occupabilità e l'occupazione.

L'obbligatorietà alla partecipazione alle Politiche Attive, per i Lavoratori che sono beneficiari di sostegno al reddito, rappresenta la vera novità procedurale introdotta. Storicamente gli interventi di contrasto alle crisi occupazionali si sono basati sulla formazione professionale in combinazione con gli incentivi al reimpiego.

Con l'avvio delle Politiche Attive integrate al sostegno al reddito la Persona viene messa al centro di un sistema di servizi finalizzato alla occupazione.

18) I progetti e le attività PAL: Regione Lombardia

La Dote e i Servizi al lavoro e di formazione

La Dote è un aiuto finanziario che la Regione Lombardia assegna ai cittadini inoccupati, disoccupati e in Cassa integrazione, per promuoverli in percorsi di Politiche Attive tramite l'assistenza e la competenza di operatori accreditati.

I progetti di Dote sui quali Obiettivo Lavoro è intervenuto nel 2010 sono:

- **Dote Lavoro:** riservata agli inoccupati, disoccupati e in mobilità non percettori di sostegno al reddito;
- **Dote Lavoro Ammortizzatori sociali,** riservata a chi è in Cassa integrazione in deroga, ai disoccupati e in mobilità percettori di sostegno al reddito;
- **Dote Lavoro Lavoratori somministrati,** riservata ai Lavoratori ex-somministrati con almeno 78 giorni di lavoro somministrato dal 1 gennaio 2008, disoccupati da almeno 45 giorni non percettori di indennità di disoccupazione, non utilizzatori dell'accordo nazionale del 13 maggio 2009 (che hanno invece percepito i voucher).

Ogni Dote ha quindi un target beneficiario, rispetto al quale intende promuovere forme precise di Politiche Attive del Lavoro.

Il percorso "dotale" varia in base alla tipologia: ha la durata da 6 mesi a 12 mesi, nel caso di CIG in deroga può durare esattamente per il periodo della sospensione lavorativa.

Il Lavoratore che si trova nelle situazioni citate deve scegliere un Operatore accreditato e farsi aiutare prima di tutto nel verificare i requisiti di partecipazione ad una tipologia di Dote.

Successivamente viene **preso in carico da un Tutor dell'Operatore** per definire l'intero percorso dotale.

I servizi previsti

- Colloquio di accoglienza di primo livello: verifica dei requisiti del destinatario, colloquio di orientamento e fornitura di informazioni sui servizi disponibili.
- Colloquio individuale di secondo livello (specialistico): un esame approfondito delle problematiche e delle caratteristiche della Persona, che prevede un'analisi delle sue esperienze, formalizzata in una scheda individuale, e la redazione dei contenuti del suo curriculum vitae.
- Bilancio di competenze: percorso di analisi delle esperienze formative, professionali e sociali, che consente di individuare le competenze e gli elementi valorizzabili della Persona, al fine di progettare un piano di sviluppo professionale.
- Definizione del percorso: supporto nell'individuazione di percorsi formativi e/o lavorativi e dei settori target, declinazione dei fabbisogni individuali di formazione in competenze/abilità/conoscenze; networking e scouting degli Enti di formazione.
- Tutoring e counseling orientativo: introduzione agli strumenti di ricerca di occupazione (pre-inserimento); aggiornamento del curriculum vitae e predisposizione delle lettere di accompagnamento; preparazione e affiancamento al colloquio anche in azienda.
- Coaching: servizio per la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze e delle potenzialità Personali attraverso un processo di training Personalizzato.
- Consulenza e supporto auto-imprenditoriale: analisi delle propensioni e delle attitudini verso l'imprenditorialità e ricerca delle opportunità.

Le ore totali di servizi erogati nel 2010 da Obiettivo Lavoro sono state 93.772.

I risultati della attività 2009-2010

Sistema Doti Lavoro - Regione Lombardia	
1) Dote Lavoro	1.419
3) Dote Ammortizzatori sociali	8.578
4) Dote Lavoro ex-Somministrati	207
Totale Doti accettate	10.204

Il totale delle Doti accettate conferma Obiettivo Lavoro come uno fra i primi Operatori nei Servizi al lavoro della Lombardia.

Questo risultato si deve anche alla capacità di creare una serie di collaborazioni positive e sinergiche in rete nei territori con molti Enti accreditati, sia ai servizi al lavoro che formativi, con le parti sociali e con gli operatori pubblici (Centri per l'impiego).

Nel 2010 Obiettivo Lavoro in Lombardia ha aumentato anche la presenza in progetti attivati in base ai bandi provinciali sul reimpiego, in particolare sulle provincie di Milano, Monza, Mantova, Varese, Como, Lecco e Bergamo.

Progetti spesso riservati a crisi aziendali specifiche, cercando di collaborare allo sviluppo di un network locale tra operatori pubblici e privati che renda più mirate ed efficaci le Politiche attive del lavoro e quindi i processi ricollocativi.

Proprio per questo, nel corso del 2010 **Obiettivo Lavoro ha istituito un Centro scouting presso la Sede Legale di Milano**, costituito da operatori specializzati che - tramite una programmazione di contatti con il mondo dell'Impresa - supporta e rende sistematica la pro-attivazione delle figure professionali che hanno concluso i percorsi dotali attuati dalla Rete delle unità organizzative nei territori.

Le attività nel sistema dotale lombardo e nei progetti di reimpiego delle Provincie si integrano poi con le attività proprie di Agenzia per il lavoro svolte dalle Filiali di Obiettivo Lavoro e dai servizi di outplacement e formativi proposti alle aziende.

La sintesi della Regione Lombardia:

Numero Progetti	10	
Numero Partner	102	
Numero Lavoratori	10.204	
Tipologia Lavoratori	Disoccupati/occupati	807
	Cassintegrati	410
	Cassintegrati in deroga	8.578
	Mobilità	409

Il dettaglio sui Partner con i quali abbiamo collaborato per realizzare questo volume di attività:

- 7 Organizzazioni sindacali;
- 13 Associazioni di Categoria;
- 28 Province o Agenzie pubbliche;
- 54 Enti di formazione.

19) I progetti e le attività PAL: Regione Veneto

Progetti sulla DGR 1023: Asse II Occupabilità

L'Asse II Occupabilità indica tra gli obiettivi specifici quello di "modernizzare e potenziare le istituzioni

del mercato del lavoro per favorire la piena occupazione (con particolare riferimento ai servizi per il lavoro), aumentare l'efficacia, l'efficienza e la regolarità del mercato del lavoro locale".

La linea d'intervento, individuata come cardine per il suo perseguimento, è quella dell'organizzazione dei servizi per il lavoro, intesa come:

- completamento del processo di messa in rete dei servizi;
- processo di riqualificazione degli operatori per un migliore utilizzo della rete di servizi;
- promozione dei nuovi servizi nel territorio con azioni di comunicazione, visibilità e dialogo con il mondo delle Imprese.

Ancora, l'Asse II individua la necessità di "attuare politiche del lavoro attive e preventive, con particolare attenzione all'integrazione dei migranti nel mercato del lavoro, all'occupazione attiva, al lavoro autonomo e all'avvio di Imprese; migliorare l'accesso delle donne all'occupazione e ridurre le disparità di genere".

Per il conseguimento di queste finalità si rende necessario indirizzare e vincolare la attività verso due linee di intervento:

- modernizzazione e potenziamento dell'organizzazione dei Servizi per il Lavoro delle Province;
- politica attiva per l'inserimento, reinserimento o permanenza nel mercato del lavoro di specifiche tipologie di utenza (over 45, donne, migranti).

In questo contesto si inserisce la DGR 1023 06/05/2008 della Regione Veneto, nell'ambito della quale **Obiettivo Lavoro ha partecipato nel 2010 a 10 progetti finanziati sulla linea 2.**

In particolare i progetti si sono sviluppati sotto la governance delle Amministrazioni delle diverse Province del Veneto, e hanno avuto come capifila Enti di formazione accreditati presso la Regione Veneto quali Enaip Veneto, Istituto Provolo di Verona e Dieffe di Padova.

I destinatari degli interventi sono stati over 45, donne, migranti, disoccupati e inoccupati.

Le attività erogate da Obiettivo Lavoro nell'ambito dei 10 progetti sono le seguenti:

- selezione;
- mediazione culturale;
- diffusione della cultura dell'integrazione sociale e lavorativa e della valorizzazione delle diversità di genere e di cultura;
- orientamento;
- accompagnamento ad un percorso formativo o al lavoro;
- tutoring;
- azioni di supporto alla mobilità professionale e formativa;
- azioni di adeguamento delle competenze professionali.

Complessivamente **le Persone affidate a OL nel 2010 sono state 890 per un numero di ore di servizi erogati pari a 3.000.**

Le Province interessate sono state Belluno, Treviso, Verona, Vicenza e Rovigo, dove Obiettivo Lavoro ha stretto importati partenariati territoriali.

Progetti sulla DGR 2022: Asse Adattabilità

La DGR 2022 del 22/07/2008, a valere sul FSE Obiettivo "Competitività regionale e Occupazione" - Asse I Adattabilità, ha come obiettivo la realizzazione di interventi di riqualificazione occupazionale di Lavoratori coinvolti in crisi aziendali, settoriali o professionali.

Questi interventi sono a supporto di Lavoratori a rischio di espulsione dal mercato del lavoro, provenienti da particolari settori produttivi che in crisi acclarata, o che svolgano professioni difficilmente richieste dal mercato, perché obsolete e superate dalle innovazioni tecnologiche, o infine ruoli e mansioni professionali difficilmente collocabili sul mercato, come ad esempio i quadri intermedi.

La direttiva non intende indicare specifici settori né figure professionali su cui centrare gli interventi, pur tenendo in considerazione i recenti dati statistici forniti dall'Osservatorio del mercato del lavoro di Veneto Lavoro che rilevano:

- la progressiva diminuzione delle Imprese manifatturiere, soprattutto per processi di ristrutturazione e selezione, dovuta alle forti pressioni della globalizzazione e della competizione internazionale;
- le continue tensioni occupazionali cui è sottoposto il sistema della moda (tessile abbigliamento, calzatura, orafa);
- la sempre maggiore incidenza del Settore terziario sull'andamento dell'occupazione (90% della crescita occupazionale), anche in virtù della costante crescita del peso del lavoro immateriale rispetto all'attività di trasformazione e produzione di beni.

Nell'ambito di questa DGR, Obiettivo Lavoro nel 2010 ha lavorato come partner su 10 progetti nelle province di Belluno, Treviso, Verona, Vicenza e Rovigo rafforzando la rete dei rapporti con gli stakeholder del territorio con i Sindacati, le Associazioni di categoria, gli Enti di formazione, le Province e le Agenzie pubbliche.

Nell'ambito di questi progetti OL ha realizzato attività di selezione, ricerca attiva e accompagnamento all'inserimento lavorativo.

Nel 2010 **le Persone che sono state affidate a OL sono state 375, per 10.000 ore di attività** in presenza di orientamento individuale e di accompagnamento al lavoro.

Progetti sulla DGR 808: Asse Adattabilità e Occupabilità.

La DGR 808 del 15/03/2010 a valere sul FSE Obiettivo "Competitività regionale e Occupazione", Asse I Adattabilità e Asse II Occupabilità, ha come obiettivo la realizzazione di interventi di Politica Attiva per il reinserimento, la riqualificazione, il reimpiego dei Lavoratori del sistema produttivo colpiti dalla crisi economica.

Destinatari degli interventi sono i Lavoratori residenti e/o domiciliati in una delle 7 province del Veneto che beneficiano di trattamenti di Cassa integrazione in deroga o di altri ammortizzatori in deroga, per i quali siano previsti il cofinanziamento FSE e l'attivazione di percorsi di Politica Attiva sulla base degli accordi operativi regionali.

Nel 2010 **Obiettivo Lavoro ha lavorato su 12 progetti** nelle province di Padova, Treviso, Vicenza, Verona, Belluno, Venezia e Rovigo e ha preso in carico 1499 Persone.

Le attività erogate nell'ambito di questi progetti sono le seguenti:

- colloquio di accoglienza di I livello (2 ore);
- colloquio II livello per analisi esperienze e attese (1 ora);
- colloquio individuale definizione del PAI (2 ore);
- bilancio delle competenze (11 ore);
- scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro (16 ore).

Di seguito riportiamo i dati provinciali relativi ai Lavoratori in cassa integrazione in deroga e in mobilità in deroga presi in carico da Obiettivo Lavoro nel 2010.

La sintesi della Regione Veneto:

Numero Progetti	35	
Numero Partner	25	
Numero Lavoratori	2.991	
Tipologia Lavoratori	Mobilità	375
	Lav. Svantaggiati	892
	Cassintegrati in deroga	1.220
	Mobilità in deroga	279
	Disoccupati	13
	Apprendistato	212

Il dettaglio sui Partner con i quali abbiamo collaborato per realizzare questo volume di attività:

- 5 Organizzazioni sindacali;
- 4 Associazioni di Categoria;
- 4 Province o Agenzie pubbliche;
- 12 Enti di formazione.

20) I progetti e le attività PAL: Provincia Autonoma di Bolzano

Progetto Innova Lavoro: Asse II Occupabilità

Il progetto intende realizzare Politiche del Lavoro sia attive che preventive, sui temi dell'integrazione, dell'invecchiamento attivo, del lavoro autonomo e avvio di Imprese.

Si rivolge a disoccupati, inoccupati, Lavoratori in CIGO e CIGS, inseriti nelle liste di mobilità.

Il progetto è stato presentato dal capofila Kantea, Ente di formazione accreditato per i servizi di FSE per la provincia Autonoma di Bolzano.

Nel 2010 Obiettivo Lavoro ha preso in carico 217 Lavoratori per un totale di circa 3.000 ore di attività individuale svolta.

Per agevolare lo svolgimento dei singoli percorsi si prevede l'utilizzo di differenti strumenti e metodi di lavoro attivi e partecipativi, che tengano conto della gerarchia dei bisogni espressi dai destinatari e delle risorse disponibili.

Il progetto prevede una rete di strumenti, il cui utilizzo è condiviso tra soggetti pubblici e privati.

Accordo di Rete: definisce le condizioni generali dell'erogazione dei servizi.

Si tratta di un atto di natura negoziale, che impegna fra l'altro il Lavoratore alla partecipazione attiva ai percorsi di riqualificazione e/o ricollocamento.

Progetto Individuale: lo strumento attraverso il quale si individua il percorso ottimale per ciascun Lavoratore e si regola l'accesso all'utilizzo dei servizi.

Il Progetto Individuale è un programma di attività finalizzato ad accompagnare il Lavoratore nella fase dell'inserimento o reinserimento lavorativo, attraverso azioni che ne incrementino l'occupabilità e favoriscano l'individuazione di concrete ed adeguate opportunità di impiego.

Borsa Lavoro del Servizio Lavoro: sistema telematico di servizi on-line, realizzato per facilitare il libero incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

Voucher e Corsi Brevi: le risorse finanziarie e attività corsuali di formazione continua che vengono offerte.

Nell'ambito del percorso individualizzato è possibile prevedere anche la partecipazione a tirocini forma-

tivi o stage per facilitare il possibile collocamento professionale o favorire l'adattamento produttivo nel nuovo ambiente di lavoro.

La sintesi della Provincia Autonoma di Bolzano:

Numero Progetti	1	
Numero Partner	9	
Numero Lavoratori	217	
Tipologia Lavoratori	Lavoratori svantaggiati	217

Il dettaglio sui Partner con i quali abbiamo collaborato per realizzare questo volume di attività:

- 2 Organizzazioni sindacali;
- 2 Associazioni di Categoria;
- 1 Province o Agenzie pubbliche;
- 4 Enti di formazione.

21) I progetti e le attività PAL: Regione Piemonte/Area Nord-ovest

Il "Progetto Cantieri anno 2010": Comune di Torino - Regione Piemonte

È continuato anche nel 2010 il "Progetto Cantieri", che fa riferimento alla Legge Regionale 55/84, per l'impiego temporaneo di Lavoratori disoccupati in cantieri di lavoro di Enti locali.

Sono stati presi in carico di 350 disoccupati, inseriti nei cantieri di lavoro, con profilo sia generico che qualificato. I focus del progetto nel 2010 sono stata la formazione e l'orientamento, con questo numero di ore erogate:

- 395 per colloqui individuali di accoglienza;
- 545 per formazione orientativa;
- 570 per formazione tecnica;
- 945 per tutoraggio individuale.

Innovazioni rispetto alla precedente edizione sono stati l'introduzione di incontri di orientamento di gruppo con la sottoscrizione di un piano di azioni formative individuali, corsi di formazione sulla "cittadinanza attiva" e sulla "comunicazione", sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e corsi di lingua straniera.

Inoltre, per migliorare l'occupabilità sono stati introdotti due nuovi percorsi di orientamento sull'auto-presentazione alle Agenzie per il lavoro ed all'auto-presentazione in fase di scouting telefonico, con affiancamento dei candidati in fase di attività pratica.

Il progetto Supporto alla Ricollocazione - Provincia di Torino

Anche nel 2010 Obiettivo Lavoro ha operato in partnership con le società Evoluzione Professionale, Piazza del Lavoro, Workopp, Cooperativa ORSO, per gestire su affidamento della Provincia di Torino un complesso sistema di servizi di supporto alla ricollocazione di Lavoratori provenienti da aziende in crisi, in CIGS o mobilità.

Sono state prese in carico 65 Persone, alle quali sono state erogate 30 ore di formazione orientativa seguita da incontri mensili di ricerca attiva del lavoro.

Le attività sono state realizzate presso tutti i Centri per l'Impiego della provincia: operando su un ampio territorio, nell'ambito dello stesso progetto ci si è rapportati con realtà territoriali diversificate, dal grosso centro metropolitano ai piccoli centri di provincia con le loro peculiarità ed il loro variegato tessuto industriale.

I nostri Consulenti hanno agito sempre in stretto coordinamento con i dirigenti dei servizi, spesso operando direttamente nelle strutture pubbliche.

Gli obiettivi del progetto erano molteplici:

- accoglienza della Persona;
- supporto relazionale - motivazionale nel momento difficile del cambiamento;
- consulenza individuale per la ridefinizione degli obiettivi professionali;
- presa di coscienza dei propri punti di forza e di debolezza;
- trasferimento delle tecniche e dei metodi di esplorazione del mercato del lavoro;
- tecniche di comunicazione dei propri obiettivi professionali alle Imprese.

Il progetto Supporto alla Ricollocazione - Provincia di Asti

In partnership con Piazza del Lavoro abbiamo avviato il Progetto di ricollocazione e stabilizzazione occupazionale a prevenzione e contrasto di situazioni di crisi aziendale –FSE 2007/2013 – P.O.R.Piemonte – ob.2 “Competitività regionale e Occupazione” in provincia di Asti.

Gli obiettivi del progetto per ciascun stakeholder sono i seguenti.

Per i Lavoratori

- Riorientamento e ricollocazione professionale;
- aumento dell’occupabilità;
- diminuzione della condizione di vulnerabilità e disagio;
- incremento della capacità di fronteggiamento e dell’autonomia Personale;
- incremento dell’attivazione verso il mercato del lavoro.

Per le Imprese

- Facilitazione e sostegno nella realizzazione delle attività di reclutamento e selezione del Personale, con relativa riduzione dei costi;
- incremento della conoscenza e della fruizione dei servizi pubblici per l’impiego.

Per la Provincia

- Miglioramento qualitativo e quantitativo degli interventi di Politica Attiva del lavoro, per il riorientamento e la ricollocazione professionale sia rispetto al target di riferimento che per quanto riguarda la penetrazione nel mercato privato.

L’attuazione del progetto si sviluppa secondo i seguenti punti:

- accoglienza degli utenti e presentazione del servizio di ricollocazione;
- stipula del Patto di adesione e Analisi della situazione del Lavoratore;
- messa a fuoco del Profilo Professionale e del Progetto Professionale.

Alle 70 Persone viene erogato il percorso suddiviso in 6 ore di incontri individuali ed 8 ore di formazione in gruppo, seguite da incontri mensili di ricerca attiva del lavoro; in caso di inserimento in azienda sono previste 16 ore di tutoraggio post-assunzione.

Il progetto Supporto alla Ricollocazione - Provincia di Genova

In provincia di Genova, in partnership con Piazza del Lavoro, abbiamo concluso un progetto di presa in carico, progettazione individualizzata ed attuazione di percorsi per il collocamento di Persone in situazione di disagio e con difficoltà di inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro.

L’obiettivo generale, in sintonia con la L.R. n. 12/08, era quello di promuovere la piena e buona occupazione, favorendo l’instaurazione di condizioni lavorative stabili e durature che contribuissero alla qualità della vita dei Lavoratori, in particolare per le Persone a rischio di esclusione.

I criteri ai quali ci siamo attenuti sono stati la centralità della Persona e l’unicità della sua situazione e

delle sue esigenze.

Ogni singolo servizio è stato quindi proposto e concordato con la Persona, che ha deciso liberamente di aderirvi o meno in base alla peculiarità della sua condizione lavorativa e di vita.

I risultati ottenuti:

- 70 Persone prese in carico;
- 21 di esse collocate con contratti inferiori ai 6 mesi;
- 10 di esse collocate con contratti superiori a 6 mesi;
- 8 assunte a tempo indeterminato.

I progetti legati al “Bando Crisi” della Regione Piemonte in Provincia di Asti, Novara, Torino e Vercelli

L'obiettivo prevalente è la realizzazione di interventi finalizzati all'inserimento socio-lavorativo ed accompagnamento al lavoro; destinatarie sono Persone iscritte presso i Centri per l'Impiego interessati, che aderiscono alla Cassa in Deroga e alla Mobilità in deroga.

Il percorso si struttura in incontri individuali e di gruppo per un massimo di 35 ore erogabili a Persona, e si suddivide in tre fasi.

- **Preparazione alla ricollocazione:** accoglienza con incontro individuale di analisi della situazione del Lavoratore; presentazione del servizio di ricollocazione; contestualizzazione del servizio di ricollocazione all'interno dei servizi già erogati nell'ambito del PAI; condivisione di obiettivi, regole e modalità di svolgimento.
- **Accompagnamento al lavoro, scouting e marketing** verso le Imprese: mappatura delle Imprese del territorio; analisi dei loro profili; contatti con le Imprese e creazione di una rete di rapporto; invio a colloquio dei Lavoratori in carico.
- **Affiancamento e tutoraggio nell'inserimento** lavorativo: supporto al Lavoratore affinché superi il periodo di prova; supporto nella fase di integrazione nella nuova realtà organizzativa.

Le Persone prese in carico da Obiettivo Lavoro sono state 280 in Cassa Integrazione in deroga e 20 in Mobilità in deroga.

A livello territoriale abbiamo collaborato con i Sindacati, con le Associazioni di categoria, con le Province e le Agenzie pubbliche e con gli Enti di formazione.

La sintesi della Regione Piemonte/Area Nord-Ovest:

Numero Progetti	19	
Numero Partner	34	
Numero Lavoratori	1.337	
Tipologia Lavoratori	Disoccupati	630
	Cassintegrati	360
	Cassintegrati in deroga	280
	Mobilità	47
	Mobilità in deroga	20

Il dettaglio sui Partner con i quali abbiamo collaborato per realizzare questo volume di attività:

- 1 Organizzazione sindacale;
- 1 Associazione di Categoria;
- 5 Province o Agenzie pubbliche;
- 27 Enti di formazione.

22) I progetti e le attività PAL: Regione Emilia-Romagna

Progetto di Supporto all'inserimento lavorativo – Provincia di Modena

Il progetto, avviato nel giugno 2009 e concluso a fine 2010, aveva la finalità di **reinserire al lavoro stabilmente 160 Persone** iscritte ai sei Centri per l'Impiego della Provincia di Modena: Carpi, Mirandola, Modena, Pavullo, Sassuolo, Vignola.

Il progetto si è rivolto a Disoccupati iscritti alle liste di mobilità ai sensi della L.236/93, ovvero Persone che non beneficiano di indennità di mobilità ed hanno quindi forte esigenza di ritrovare l'occupazione.

Gli obiettivi del progetto:

- assicurare efficaci modalità di sostegno alle categorie più a rischio sul mercato del lavoro locale;
- evitare la perdita di professionalità da parte di Persone in situazione di difficoltà;
- attuare interventi di riqualificazione e riconversione rivolti agli utenti privilegiati del servizio;
- potenziare gli strumenti di intervento dei Servizi per l'impiego provinciali;
- implementare l'efficace integrazione tra misure e servizi di diversa natura.

I risultati del progetto;

- hanno potuto beneficiare del servizio di ricollocazione **211 Persone** (+32% rispetto all'obiettivo da perseguire);
- tutte hanno avuto l'opportunità di effettuare almeno un colloquio di selezione finalizzato all'inserimento lavorativo; **172 Persone sono state effettivamente avviate al lavoro;**
- **131 Persone sono state ricollocate stabilmente** (82% rispetto ai 160 beneficiari previsti dal progetto).

Servizio di Ricollocazione di Lavoratori in mobilità e in CIGS - Provincia di Bologna

L'intervento è stato affidato dalla Provincia di Bologna ad Obiettivo Lavoro – capo fila di progetto in ATI con Workopp e Piazza del Lavoro - (Servizio Politiche del Lavoro e della Formazione).

Si è avviato nel settembre del 2009 e si concluderà a giugno del 2011.

Si tratta di reinserire al lavoro 1.000 Persone iscritte ai sette Centri per l'Impiego della Provincia di Bologna: Bologna città, Imola, Minerbio, Porretta, San Giovanni in Persiceto, San Lazzaro, Zola Predosa. I beneficiari del Servizio sono prevalentemente Disoccupati in mobilità ai sensi della L.236/93 e della L.223/91 e Lavoratori in Cassa Integrazione Straordinaria per i quali non si prevede il rientro al lavoro al termine del periodo di erogazione dell'ammortizzatore passivo.

Le finalità del Progetto e le attività realizzate sono analoghe a quelle descritte nel paragrafo precedente, relativo al Progetto attuato in Provincia di Modena.

I risultati:

- **3.495 Persone** in possesso dei requisiti previsti dall'appalto ed iscritte ai Centri per l'Impiego della Provincia di Bologna sono state contattate e coinvolte;
- **1.040 Persone hanno aderito formalmente al progetto** e stanno quindi beneficiando delle attività previste nell'ambito di svolgimento del servizio;
- **512 Persone sono già state avviate al lavoro;** di queste, **117 sono già state ricollocate a tempo indeterminato**, a tempo determinato con contratti non inferiori a 12 mesi o tramite avvio di attività autonoma.

Nell'ambito di svolgimento di questo Servizio, tramite finanziamento da parte della Fondazione Carisbo ottenuto dalla Provincia di Bologna, l'ATI di progetto ha potuto prendere in carico 210 Persone disoccupate o precariamente occupate iscritte ai sette Centri per l'Impiego della Provincia di Bologna che non beneficiavano di alcun ammortizzatore passivo.

Sono state privilegiate, ad integrazione degli altri beneficiari del Servizio, i giovani in possesso di titoli

di studio medio-alti, ma in condizione di elevato svantaggio nell'accesso al mercato del lavoro, sia per le attuali caratteristiche economiche sia per la propria condizione Personale (competenze, conoscenze, qualità espresse).

Questo specifico Servizio si è avviato a giugno 2010 e si è concluso a fine anno, per vincoli legati alla fonte di finanziamento.

I risultati:

- 210 Persone hanno beneficiato del Servizio; 81 di queste sono state avviate al lavoro di cui il 10% tramite contratti a tempo indeterminato o determinato per un periodo non inferiore ai 12 mesi.

La sintesi della Regione Emilia-Romagna:

Numero Progetti	9	
Numero Partner	6	
Numero Lavoratori	1.446	
Tipologia Lavoratori	Disoccupati	220
	Mobilità	1.226

Il dettaglio sui Partner con i quali abbiamo collaborato per realizzare questo volume di attività:

- 2 Agenzie per il lavoro;
- 3 Province o Agenzie pubbliche;
- 1 Ente di formazione.

23) I progetti e le attività PAL: Regione Lazio

Progetto di ricollocazione di Lavoratori in mobilità, Disoccupati, a rischio di espulsione a fronte di processi di riorganizzazione e di crisi aziendali – Progetto Regione Lazio Por FSE 2007/2013 Asse II – Occupabilità

Nel mese di dicembre 2009 la Regione Lazio ha affidato gli interventi di ricollocazione professionale, rivolti ai Lavoratori espulsi a fronte di crisi aziendali e di riorganizzazione, al R.T.I. BPI Italia - Obiettivo Lavoro - IRES, a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto.

L'obiettivo del progetto è il **reinserimento professionale di 1000 Persone** in Cassa integrazione, Mobilità anche da legislazione in deroga, nell'arco 24 mesi di attività.

La Persona può essere considerata ricollocata se viene assunta e se si stabilizza con un nuovo contratto a tempo indeterminato, con un contratto di lavoro a progetto di minimo 24 mesi o con un contratto a tempo determinato di minimo 18 mesi (prodotti anche dalla sommatoria di contratti più brevi).

Le principali attività

- **Servizio di accoglienza e presa in carico**

Il servizio parte dalla prima accoglienza delle Persone espulse dal mercato del lavoro ed è gestito da Obiettivo Lavoro e BPI attraverso incontri sia individuali che di gruppo.

- **Orientamento di Primo Livello**

È il passaggio successivo alla fase di accoglienza e presa in carico della Persona. Qui gli operatori dell'R.T.I. cominciano a conoscere la situazione soggettiva dell'utente.

- **Orientamento di Secondo Livello**

Ha l'obiettivo di definire il livello di occupabilità della Persona attraverso il bilancio delle sue competenze tecnico-professionali, sia quelle certificate, sia quelle dichiarate.

Al termine di questo percorso l'operatore e la Persona condividono un progetto professionale, che co-

stituirà la guida per le attività successive di ricerca attiva del lavoro.

- **Incontro domanda-offerta di lavoro**

Avviene attraverso l'attivazione della rete commerciale di Obiettivo Lavoro, presente in modo capillare su tutto il territorio della Regione.

La sintesi della Regione Lazio:

Numero Progetti	1	
Numero Partner	16	
Numero Lavoratori	450	
Tipologia Lavoratori	Cassintegrati	234
	Mobilità	216

Il dettaglio sui Partner con i quali abbiamo collaborato per realizzare questo volume di attività:

- 4 Sindacati;
- 4 Province o Agenzie pubbliche;
- 5 Associazioni di categoria;
- 3 Enti di formazione.

24) Lo stile di lavoro a sostegno delle Pari Opportunità

Il lavoro femminile nel nostro Paese rimane molto distante dagli obiettivi di diffusione fissati a Lisbona nel 2000 e rinnovati nel 2010, collocandoci in posizione estremamente critica nel contesto europeo.

Nel resto del Continente, l'occupazione maschile è la più penalizzata dalla crisi generale (perchè è quella prevalente nei settori più in difficoltà, dalla Metalmeccanica all'Edilizia).

In misura simmetrica, risale l'incidenza percentuale dell'occupazione femminile, meno colpita in valore assoluto.

La misura di questo scenario: la disoccupazione femminile è al 9,3%, quella maschile al 9,7% (dati Eurostat).

L'Italia sta marciando in senso contrario al resto d'Europa: disoccupazione femminile al 9,8%, maschile al 7,7%.

Secondo l'Istat, siamo il secondo Paese dopo la Grecia in cui è più evidente il divario fra i due sessi, a sfavore della donna.

Anche nel 2010 Obiettivo Lavoro ha mantenuto una tendenza in linea con l'Europa, di segno quindi opposto rispetto alle dinamiche italiane:

I Lavoratori somministrati	2010	2009	2008	2007	2006
Femmine	54,8%	55,9%	50,1%	47,9%	47,0%
Maschi	45,2%	44,1%	49,9%	52,1%	53,0%

Gli Avviamenti al lavoro	2010	2009	2008	2007	2006
Femmine	61,3%	61,1%	53,8%	52,0%	51,3%
Maschi	38,7%	38,9%	46,2%	48,0%	48,7%

Questo risultato è in buona misura dovuto ad una serie di comportamenti organizzativi, attenzioni per-

sonali e stile di lavoro che sono coerenti con gli assunti della nostra Mission.

Ne evidenziamo di seguito i principali.

La Selezione è donna

In OL l'attività di ricerca e Selezione ha connotati di genere in larghissima maggioranza femminile: 325 Persone su 383, l'84,9%.

Questa caratteristica organizzativa corrisponde al ruolo affidato alla scelta dei Candidati nella filiera complessiva del servizio al Cliente.

Il colloquio di selezione, e più in generale il rapporto con i Candidati da avviare al lavoro, è uno dei luoghi per eccellenza dell'ascolto e della attenzione.

È allo stesso modo, secondo chi si occupa di selezione, uno dei luoghi del potere: quello di accompagnare una Persona verso la compiutezza di un suo diritto fondamentale.

È un luogo di un potere ancor più fondato sulle donne: se Obiettivo Lavoro è largamente femminile, la Selezione lo è ancora di più.

La Selezione è donna perché richiede sensibilità, pazienza, capacità di ascoltare, una empatia premurosa e materna.

È donna perché richiede ulteriori abilità sociali e di relazioni, in particolare molto lavoro di recall e di contatto operativo al telefono.

È donna anche perché è comunque una attività stabilizzata in ufficio, quindi di relativo minor impatto sui tempi del privato perché non richiede di norma viaggi o trasferte.

Un colloquio di selezione, da donna a donna, sulla base di un forte approccio etico e solidale, è costruito lungo alcune costanti che esprimono ed offrono qualità dell'attenzione ed altrettanta qualità nella proposta di lavoro che ne scaturisce.

In un colloquio si mettono in fila ciò che una persona ha fatto, ciò che vorrebbe fare nel momento contingente, le sue aspirazioni più generali, ciò che il mercato in effetti offre, ciò che la selezionatrice ritiene che la persona possa fare.

Etico, spesso, è anche scoraggiare, indirizzare altrove la richiesta immediata: e questo è appunto l'orientamento.

È indispensabile impiegare il tempo necessario.

Un'Agenzia per il Lavoro non deve essere una sorta di "colloquificio", di stabilimento industriale dove vengono realizzati colloqui del tutto generici e seriali, impostati per sapere il minimo indispensabile e non per capire il massimo possibile.

Una donna si rivolge ad una Agenzia generalmente per il bisogno concreto ed immediato di lavorare, non per soddisfare un semplice e pur legittimo desiderio.

Scindere fra necessità ed aspirazioni, conciliarle per quanto possibile, ma comunque rispettarne la gerarchia, è il cuore del risultato di un buon colloquio.

Cosa dicono le donne che cercano lavoro, alle donne che le selezionano?

- "io non so perché non trovo lavoro"
- "dopo i 35 – 40 anni non mi accetta più nessuno"
- "in azienda preferiscono il maschio, per l'assunzione e per la carriera"
- "l'impresa non mi affida incarichi di responsabilità, il maschio è più cinico e la donna più materna"
- "ho figli piccoli che mi penalizzano in qualunque prospettiva"
- "io ho un doppio lavoro, quindi non posso lavorare su orari troppo estesi".

L'impresa di offrire un buon lavoro

Il sistema produttivo italiano si regge sulle piccole e medie imprese.

La loro dimensione organizzativa è generalmente pensata "al maschile": gli orari, le riunioni, l'impostazione e l'organizzazione del lavoro sono pensati per un uomo che lavora e sul quale, quasi mai, grava l'organizzazione dei ritmi famigliari.

Trattando con le Imprese clienti, con imprenditori e responsabili del personale, accade spesso che a candidate donna non vengano fatte proposte di crescita per timore che non riescano a farsi carico della conciliazione dei tempi di lavoro e di vita privata.

Accade spesso che le ricerche di personale vengano indirizzate sulla discriminante uomo / donna prima che sulla competenza.

Anche nel rapporto con l'Impresa cliente, spesso l'etica si trasforma in maieutica.

E anche in questa attività, in Obiettivo Lavoro, le donne operano in prima fila:

- la metà dei nostri Advisor, dedicati al rapporto con le Imprese clienti, è donna;
- le stesse Selezionatrici intervengono a più riprese durante la fase di erogazione di servizio all'Impresa.

Più di ogni altro rischio, quello da evitare e far evitare ad una donna è quello dello scoraggiamento nella ricerca di un lavoro stabile, regolare, tutelato e possibilmente di buona soddisfazione.

Questo scoraggiamento è infatti padre naturale del lavoro nero.

Donne a colori: l'aspetto più delicato delle differenze

Obiettivo Lavoro nel 2010 ha offerto occupazione a Persone che provengono da 132 Paesi diversi.

Le donne, fra loro, arrivano al 63,3% del totale (erano il 63,7% nel 2009, il 54,8% nel 2008, il 48,8% nel 2007, il 43,0% nel 2006)

Anche in piena crisi questo dato si conferma a livello molto elevato, dopo anni di ascesa costante.

Stato Nascita	Sesso	Avviati 2010	Avviati 2009	Avviati 2008	Avviati 2007	Avviati 2006
Italia	F	35.232	34.357	35.204	38.997	35.252
Italia	M	23.208	23.017	30.717	34.120	29.931
Eestero	F	18.249	17.574	17.289	14.317	9.353
Eestero	M	10.560	10.009	14.278	15.033	12.414
		87.249	84.957	97.488	102.467	86.950

Si tratta di una percentuale altissima se si tiene conto di tutti i vincoli sociali noti.

In maggioranza si tratta di persone già presenti in Italia; sono tuttavia in aumento quelle che compiono il passo impegnativo della emigrazione temporanea dal Paese d'origine.

Dall'Est Europa e dal Sud America arrivano in Italia cameriere, colf, badanti, ma anche infermiere in numero significativo: l'intero percorso dell'assistenza alla casa ed alla persona, la qualità di vita quotidiana di ammalati ed anziani, passa dalla loro mani e dalla loro esperienza.

Obiettivo Lavoro, in questo campo, ha sviluppato un modello trasparente che consente la tracciabilità dell'intero percorso a partire dalla ricerca, che viene fatta esclusivamente in collaborazione con Enti e Istituzioni pubbliche, fino alla prima selezione, che avviene nel Paese di origine alla presenza del Cliente, fino all'arrivo in Italia.

Ad ognuna delle Lavoratrici che provengono dall'Eestero assicuriamo vitto ed alloggio, in un contesto che possa riconoscere come proprio.

25) La tutela della Privacy

Obiettivo Lavoro gestisce correntemente una elevata quantità di dati Personali, derivanti sia dai curriculum vitae ricevuti che da documenti e comportamenti relativi ai Lavoratori in Somministrazione.

Gli stessi dati vengono elaborati e gestiti sia dai Lavoratori Diretti che da alcuni Fornitori di servizi.

In ogni caso viene assicurata la piena tutela della riservatezza dei dati, sulla base di quanto disposto dalla Legge, attraverso le procedure e le attività dettagliate nel capitolo relativo allo Stakeholder "Lavoratori Diretti".

Imprese

1) La composizione del portafoglio Clienti di Obiettivo Lavoro

La composizione del portafoglio Clienti di Obiettivo Lavoro dipende da tre fattori distinti.

- **Il contesto normativo**, ossia la legislazione che presiede alle possibilità di intervento di una Agenzia nel mercato del lavoro. A partire dal 2008 sono intervenute modificazioni di rilievo, in senso limitativo, tanto nella possibilità di somministrare Lavoratori a soggetti della Pubblica Amministrazione che nella numerosità di ingressi in Italia consentita dal meccanismo delle “quote”.
- **Gli andamenti macro-economici e di mercato**, che definiscono in misura determinante la struttura e la segmentazione della domanda e dell’offerta. La crisi economica ha colpito soprattutto i settori industriali e le specializzazioni professionali di più basso livello, inducendo inoltre le Imprese ad abbreviare il proprio “orizzonte temporale” nella richiesta di Lavoratori.
- **La politica commerciale** scelta e percorsa da Obiettivo Lavoro. Nel nuovo scenario di mercato abbiamo accentuato l’attività nei Settori e sui profili professionali a maggiore specializzazione, in genere più rari sul mercato ma capaci di garantire missioni lavorative più estese nel tempo.

L’interrelazione tra questi fattori ha determinato il portafoglio Clienti 2009 e le sue dinamiche interne.

Imprese Clienti	2010		2009		2008		2007		2006	
Clienti dal 1998	56	1,3%	69	1,4%	101	1,0%	104	1,3%	109	1,8%
Clienti dal 1999	81	1,9%	94	2,0%	166	1,7%	178	2,3%	201	3,3%
Clienti dal 2000	109	2,6%	125	2,6%	200	2,1%	241	3,1%	247	4,1%
Clienti dal 2001	148	3,5%	173	3,6%	276	2,8%	336	4,3%	352	5,8%
Clienti dal 2002	153	3,6%	197	4,1%	338	3,5%	394	5,0%	463	7,7%
Clienti dal 2003	109	2,6%	155	3,2%	302	3,1%	369	4,7%	428	7,1%
Clienti dal 2004	146	3,4%	160	3,3%	336	3,4%	441	5,6%	553	9,2%
Clienti dal 2005	194	4,5%	253	5,3%	486	5,0%	648	8,2%	1.054	17,5%
Clienti dal 2006	268	6,3%	334	7,0%	843	8,6%	1.371	17,4%	2.625	43,5%
Clienti dal 2007	519	12,1%	701	14,6%	2.197	22,5%	3.783	48,1%		
Clienti dal 2008	688	16,1%	1.264	26,4%	4.503	46,2%				
Clienti dal 2009	563	13,2%	1.260	26,3%						
Clienti dal 2010	1.239	29,0%								
Totale Clienti	4.273		4.785		9.748		7.865		6.032	

Imprese Clienti ed avviamenti	2010	2009	2008	2007	2006
Hanno generato 1 avviamento	39,3%	31,3%	39,1%	36,2%	34,0%
Hanno generato da 2 a 5 avviamenti	42,4%	41,0%	39,2%	37,9%	35,3%
Hanno generato da 6 a 10 avviamenti	7,8%	10,6%	9,2%	10,3%	11,4%
Hanno generato più di 10 avviamenti	10,5%	17,1%	12,5%	15,6%	19,4%

La **frammentazione della domanda delle Imprese**, evidenziano questi dati, nel 2010 si è nettamente accentuata.

Dopo un triennio ante-crisi, segnato dalla progressiva metabolizzazione del lavoro flessibile come strumento quotidiano di lavoro per le Imprese, l'orizzonte dimensionale e temporale e nell'utilizzo della Somministrazione si è fortemente compresso.

Domanda a bassa numerosità e di durata ridotta: questa è la cifra del 2010, più ancora che del 2009. Il lavoro flessibile ha enfatizzato il proprio valore percepito come "ammortizzatore del rischio" complessivo di Impresa.

Ne conseguono pacchetti di consistenza più ridotta, e vengono a cessare quote significative di commesse pubbliche.

I forti tagli di spesa nella Pubblica Amministrazione e nella Sanità determinano la evidente riduzione di incidenza delle forniture di servizio più "strutturali".

Complessivamente risulta molto più difficile ampliare il portafoglio Clienti.

La solidità commerciale di una Agenzia, in questa situazione, passa assai più che in precedenza dalla fidelizzazione dei Clienti, dall'efficienza/efficacia del proprio servizio, in sintesi dalla qualità percepita da parte delle Imprese.

- **Si riduce del 10,7% il numero delle Imprese Clienti** rispetto al 2009 (dopo la forte contrazione del 2009, anno di picco della crisi) ciò è dovuto anche ad una scelta di selezione del portafoglio, in base a considerazioni anche di ordine finanziario (tempi di pagamento a contratto e/o crediti scaduti);
- **quasi un terzo dei Clienti 2010 è stato di nuova acquisizione (contro un quarto nel 2009)** e il loro numero mantiene il valore assoluto di un anno fa;
- **si mantiene elevata l'importanza dell'effetto "fidelizzazione" del Cliente** (l'incidenza delle Imprese acquisite fino a 5 anni prima è del 52,2%, contro il 56,7% dell'anno precedente);
- **l'81,7% delle Imprese ha generato non più di 5 avviamenti** in missione (contro il 71% del 2009, il 78% del 2008 e il 74% del 2007), un dato che descrive una crescita di frammentazione della domanda, in corrispondenza al ridotto orizzonte temporale di investimento da parte del Cliente. Ciò comporta una attività commerciale di maggior impegno ed onerosità, a parità di risultato.

La scomposizione per Industry del portafoglio 2010 individua i pesi relativi e gli scostamenti rispetto agli anni precedenti.

Risulta evidente un elemento generale: **tra 2010 e 2009 le differenze di incidenza sono minime, segno di un assestamento generale della domanda nelle proprie dinamiche interne.**

La leggera, ulteriore riduzione quantitativa della domanda rispetto al 2009 è stata sostanzialmente di pari entità fra le diverse Industry.

Fa eccezione il settore dell'Energia e Multiutility, che incrementa il proprio peso relativo del 29%.

Industry	2010	2009	2008
Metalmecchanico	14,7%	15,0%	20,8%
Pulizia, Logistica e Tessile	12,1%	11,5%	10,6%
Edilizia, Estr. Minerarie, Att. Immobiliari	10,5%	12,8%	13,9%
Commercio e grande distribuzione	8,3%	8,0%	6,5%
ICT, Call Center e Consulenze	7,8%	7,5%	8,0%
Alberghi, Ristorazione e Divertimenti	7,7%	8,4%	8,2%
Pubblica Amministrazione	7,7%	7,9%	5,4%
Agroalimentare	5,0%	4,9%	4,8%
Carta-Legno-Mobilito e servizi annessi	4,7%	4,2%	5,2%
Chimico, Gomma-Plastica, Farmaceutico	4,7%	4,3%	4,6%
Socio Assistenziale (al netto delle Famiglie)	4,3%	4,4%	3,3%
Sanità Privata	3,4%	3,4%	2,5%
Produzione e distrib. di energia e multiutility	3,1%	2,4%	2,1%
Bancario-Finanziario-Assicurativo	3,0%	2,6%	2,4%
Sanità Pubblica	2,9%	2,5%	1,7%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

Il Cliente-Famiglia, anticiclico per eccellenza negli anni passati, nel 2010 mostra di risentire degli effetti della crisi, con un calo della domanda del 13,7% sostanzialmente in linea con quella delle Industry nel mercato "corporate".

Ciò è conseguenza dei diffusi problemi di reddito, corrispondenti alla riduzione dell'occupazione, e alla dimensione delle crisi aziendali in parte tamponate con l'utilizzo di ammortizzatori sociali.

Industry	Clients 2010	Clients 2009	Clients 2008	Clients 2007
Socio-Assistenziale	2.900	3.359	2.330	1.417

Nel 2010 si è comunque mantenuta elevata in generale la domanda di assistenti famigliari, si è esteso il processo di regolarizzazione contrattuale, di conseguenza è proseguita l'emersione dal lavoro nero.

3) La ricerca Ipsos: qualità, efficienza, servizio secondo le Imprese Clienti

La Qualità: definirla è spesso un atto unilaterale ed autoreferenziale.

Raramente si trova condivisione sul suo significato fra soggetti economici che hanno parte in un contratto, e quindi sono naturalmente portati ad un rapporto dialettico.

Identità e Qualità attribuite ad Obiettivo Lavoro da parte delle Imprese, Clienti o meno, sono state verificate attraverso una ricerca molto estesa, sia in quantità e qualità del campione toccato che di informazioni raccolte.

Questa ricerca, condotta da IPSOS, per impegno e struttura non è delimitabile all'ambito di una semplice analisi di mercato o di performance.

Rappresenta invece il soddisfacimento di un preciso impegno assunto nella Mission, in materia di attenzione alla domanda del mercato e delle Imprese in una logica di sostegno allo sviluppo ed alle opportunità economiche e sociali.

Le aree indagate sono state le seguenti:

- il percepito dell'attuale mercato del lavoro, la conoscenza ed il ruolo delle Agenzie per il Lavoro;
- le "reason why" nel settore delle Agenzie per il lavoro;
- la notorietà di Obiettivo Lavoro e dell'ampiezza dell'offerta presso gli attori del mercato;
- il percepito, la conoscenza della Mission e della distintività della proposta di Obiettivo Lavoro nel mondo delle Imprese;
- i punti di forza e di miglioramento attribuiti ad OL;
- le caratteristiche differenzianti nella percezione di OL, in particolare la dimensione etica riassunta con "il lavoro sicuro e giusto".

Sono state realizzate:

- 400 interviste ad Imprese scelte su base nazionale secondo distribuzione territoriale, settore di attività, numerosità degli occupati;
- 200 interviste ad Imprese attualmente Clienti di Obiettivo Lavoro;
- 100 interviste ad Imprese ex-Clienti;
- 15 colloqui diretti con Responsabili del personale;
- 15 colloqui diretti con docenti universitari, sindacalisti, giornalisti.

La notevole quantità di dati raccolti consente di guardare al mercato del lavoro, alle sue dinamiche, alle aspettative delle Imprese ed alla loro percezione di sviluppo sulla base di fondati elementi di analisi.

Obiettivo Lavoro raccoglie valutazioni positive tanto sul versante dell'efficienza che su quelli del servizio e della credibilità.

In genere, i giudizi migliorano in misura direttamente proporzionale all'esperienza diretta con OL, con due picchi di eccellenza:

- la qualità del servizio offerto: 7,9 su 10 (miglior valore fra le prime 8 Agenzie per quota di mercato);
- l'ampiezza dei servizi forniti: 7,9 su 10 (miglior valore fra le prime 8 Agenzie).

È particolarmente significativo che l'apprezzamento del servizio di Obiettivo Lavoro aumenti in misura proporzionale alla conoscenza effettiva ed all'utilizzo dello stesso.

Al crescere dell'esperienza diretta delle Imprese, questo è il risultato:

Qual è la miglior Agenzia?	Tot. Imprese italiane	Conoscono OL	Clienti attuali	Ex - Clienti
Obiettivo Lavoro	7,3%	9,0%	35,0%	53,4%

Fonte: ricerca Ipsos per Obiettivo Lavoro

Le Imprese esprimono la necessità di un rapporto di partnership, di "vicinanza" anche fisica e quotidiana, di condivisione dei contenuti del servizio anche nei dettagli, e valutano la convenienza economica come "reason why" non prevalente rispetto ad una domanda di qualità e collaborazione.

Perché è la migliore Agenzia?	Tot. Imprese italiane	Clienti attuali	Ex - Clienti
Verifica le competenze realmente possedute	24,8%	24,3%	20,4%
È veloce nell'erogazione del servizio	23,1%	24,3%	8,8%
È economicamente conveniente	8,5%	10,7%	24,8%
È capace di formare, non solo di ricercare	8,5%	16,5%	22,1%
Servizio efficiente e di qualità	8,5%	2,9%	5,3%
È diffusa a livello nazionale	7,7%	4,8%	3,5%
È presente da anni sul territorio	6,8%	2,9%	//
È più attenta alle Persone che ai profili richiesti	6,0%	1,9%	3,5%
È capace di porsi come partner	6,0%	11,7%	11,5%

Fonte: ricerca Ipsos per Obiettivo Lavoro

La tenuta del mercato ed il consolidamento della credibilità sono sostenute dall'apprezzamento per lo standing etico di Obiettivo Lavoro.

"Il lavoro sicuro e giusto" è l'affermazione di un impegno distintivo che è considerato:

- molto credibile dal 7% del campione generale di Imprese su base Italia;
- abbastanza credibile dal 60%;
- poco credibile dal 13%;
- per niente credibile dal 3%.

Passando ai Clienti di Obiettivo Lavoro, emerge che fra coloro che ne hanno verificato il modus operandi questo apprezzamento migliora sensibilmente.

L'impegno per "il lavoro sicuro e giusto" risulta:

- molto credibile per l'8%;
- abbastanza credibile per il 72%;
- poco credibile per il 9%;
- per niente credibile per il 4%.

Dall'incrocio fra qualità del servizio e responsabilità sociale emerge, in definitiva, una identità di Impresa che connota Obiettivo Lavoro in modo diffuso.

Su queste basi l'Agenda viene misurata e giudicata ogni giorno.

Su queste basi, quindi, si fonda il set di indicatori ed il reporting che vengono proposti per lo stakeholder Imprese.

3) I Focus Group: qualità, efficienza, servizio secondo le Imprese Clienti

Per approfondire il significato autentico di Qualità secondo le Imprese Clienti, abbiamo organizzato alcuni incontri diretti con Imprenditori e Direttori del personale: Focus Group tarati per rappresentare aree geografiche, settori economici e dimensioni di Impresa differenti.

La definizione di Qualità che abbiamo ottenuto è stata assolutamente unanime:

- Qualità è la precisa corrispondenza del Candidato proposto al profilo professionale richiesto dall'Impresa.

In seconda battuta, e nell'ordine che segue, Qualità significa anche:

- essere in grado di proporre all'Impresa figure professionali di difficile reperibilità (i cosiddetti "profili rari");
- mettere a disposizione le risorse in tempi brevi e comunque aderenti al timing dell'Impresa;
- garantire al meglio e senza errori tutti gli adempimenti amministrativi, e gestire l'eventuale contenzioso contrattuale laddove si presenti.

Grazie all'attività di ascolto diretto che abbiamo condotto, la definizione di Qualità è stata quindi ben precisata ed articolata, anche in linea di gerarchia dei suoi fattori costitutivi.

Il fattore Prezzo, come si vede, non appare fra le prime "reason why" di scelta di una Agenzia e di qualità percepita del servizio.

4) La qualità dei Lavoratori in rapporto alle attese delle Imprese Clienti

Per quantificare in modo semplice ed immediato la qualità del Personale in Somministrazione alle Imprese, un indicatore certo è quello della frequenza di chiusura anticipata del contratto dei Lavoratori.

Chiusura anticipata del contratto: le cause	2010	2009	2008	2007	2006
Periodo di prova non superato	0,47%	0,47%	0,89%	0,94%	1,02%
Dimissioni	4,58%	4,62%	7,32%	7,22%	8,17%
Licenziamento	0,27%	0,41%	0,64%	0,36%	0,33%

Qualità dei Candidati e minori occasioni di occupazione alternativa: la coerenza fra i tre indicatori, tutti in discesa, dipende in quota variabile da entrambi questi fattori.

Il mancato superamento del periodo di prova, lo 0,47% dei casi, mantiene una incidenza al livello minimo dal 2006, confermando il risultato 2009: due anni interi di crisi economica coincidono con il dimezzamento di questo indicatore rispetto agli anni precedenti.

Insieme alla miglior qualità dei Candidati proposti, si può ipotizzare un loro maggiore impegno al lavoro, in una fase nella quale è più difficile raggiungere una occupazione e quindi è più importante conservarla.

È particolarmente difficile trovare alternative: per questa ragione si mantiene al minimo storico l'incidenza delle dimissioni, la scelta cioè di quanti decidono di abbandonare volontariamente la missione prima della sua conclusione contrattuale, in genere perchè nel frattempo hanno trovato una miglior opportunità di occupazione.

L'incidenza dei licenziamenti è in ulteriore riduzione sul 2009, dopo il picco del 2008, e si colloca a sua volta al minimo storico.

È stato evidentemente **smaltito l'effetto-emergenza esploso nell'ultimo trimestre 2008**: come conseguenza immediata della crisi economica, alcune Imprese avevano chiuso le missioni in anticipo ai termini contrattuali.

Si trattava quindi di licenziamenti per difficoltà produttive, e non per carenze da parte dei Lavoratori.

5) Il reclutamento all'estero di "figure rare" per il mercato del lavoro italiano

Nel 2010 Obiettivo Lavoro ha reclutato all'estero 98 Lavoratori per l'assunzione e l'inserimento nel mercato del lavoro italiano per il settore Sanità.

Si è ridotto in misura significativa il differenziale retributivo rispetto all'Italia per alcuni Paesi fra i quali Romania e Polonia, determinando una minore attrattività delle proposte di lavoro nel nostro Paese.

La regolamentazione dei flussi in ingresso in Italia è stata particolarmente restrittiva in termini numerici. Ciò ha penalizzato in alcuni casi la domanda di Imprese e Settori che – nonostante la crisi e la relativa messa in disponibilità di Lavoratori – tuttora hanno difficoltà nel reperire particolari professionalità.

I Governi di alcuni Paesi, infine, hanno avviato politiche di "retention" del personale specializzato, allo scopo di recuperare opportunità di crescita produttiva e qualitativa.

Per quanto riguarda la Sanità, in particolare, si è verificato un allungamento dei tempi necessari per il rilascio dell'equipollenza del titolo di studio agli infermieri professionali.

Paese	Ingressi 2010	Ingressi 2009	Ingressi 2008	Ingressi 2007	Ingressi 2006
Polonia	4	12	42	189	351
Romania	11	55	274	417	155
Slovacchia			5	52	44
Germania			0	0	37
Moldova			7	31	57
Serbia			31	47	34
Perù	10	42	52	102	81
Paraguay		3	6	6	14
Brasile	5	20	70	7	0
Ucraina			29	24	18
Egitto			25	61	0
Albania	9	26	15		
Ecuador			15		
Altri Stati	59	14	7	15	10
Totale	98	172	578	951	801

6) La struttura di Obiettivo Lavoro all'estero

Le attività di Ricerca e Selezione indirizzate al mercato italiano sono condotte esclusivamente attraverso Società proprie o referenti istituzionali, senza alcun ricorso, nemmeno episodico, a soggetti terzi quali intermediari.

Nel 2010 Obiettivo Lavoro ha operato all'estero con proprie Società nei Paesi seguenti:

- **Romania:** OL Romania, Società autorizzata dal Ministero del Lavoro locale alla Ricerca e Selezione per l'estero e locale, e per la somministrazione locale; rapporti con l'Ambasciata d'Italia a Bucarest.
- **Polonia:** OL Polska, Società autorizzata dal Ministero del Lavoro locale alla Ricerca e Selezione per l'estero e locale, e per la somministrazione locale.
- **Brasile:** OL do Brasil.
- **Perù, Paraguay, Bolivia:** OL Perù, OL Los Andes.

Obiettivo Lavoro opera nella Ricerca e Selezione del personale per l'Italia anche in altri Paesi, attraverso accordi con partner istituzionali. In particolare:

- **Tunisia:** accordo con ATST, Corso di Infermieristica.

La Selezione all'estero con il Cliente

Il servizio all'Impresa comprende, laddove opportuno, anche un viaggio all'estero organizzato da Obiettivo Lavoro, per completare la Selezione in modo diretto con il Cliente.

La durata media di questa fase finale "sul campo" è di 2/3 giorni, durante i quali il Cliente può conoscere e valutare di persona le capacità e competenze dei candidati attraverso una serie di prove tecniche programmate insieme all'Agenzia.

7) L'efficienza nella risposta alla domanda delle Imprese

Il "time-to-market" dei Lavoratori avviati presso le Imprese Clienti è uno fra i parametri centrali nel determinare la Qualità percepita della prestazione di Obiettivo Lavoro: riveste infatti importanza notevole nella aspettativa dei Clienti.

Per calcolarne il valore medio sull'anno, in modo da rappresentare la distanza temporale fra l'avvio della trattativa economica e l'inizio dell'attività del Lavoratore presso il Cliente, è possibile utilizzare i seguenti parametri di riferimento:

- **data di stesura del preventivo** (a monte quindi dell'accettazione dello stesso da parte del Cliente e della firma del contratto);
- **data di inizio della missione.**

Il valore medio che deriva da questo calcolo rappresenta l'**estensione temporale massima** del lavoro dell'Agenzia attorno ad una potenziale commessa.

In contemporanea con la stesura del preventivo, infatti, si avvia nella Filiale la verifica della disponibilità dei profili professionali richiesti, e se del caso si valuta la necessità di ricorrere ad azioni specifiche di reclutamento e selezione.

Operare d'anticipo in questo modo significa attuare una politica di almeno parziale governo dell'offerta, quanto meno nelle sue variabili gestibili.

È possibile infatti attenuare le differenze, spesso molto sensibili, fra i tempi di messa a disposizione delle differenti figure professionali, alcune facilmente disponibili, altre al contrario di critica reperibilità.

Time-to-market medio dei Lavoratori	2010	2009	2008	2007	2006
Numero giorni	8,08	11,60	15,31	15,34	13,86

Il valore medio è in sensibile discesa rispetto al 2009, e risulta sostanzialmente dimezzato rispetto al 2008, anno di comparsa della crisi economica.

L'effetto della crisi produttiva ed occupazionale ha provocato un riassetto evidente nella struttura e nel rapporto fra domanda ed offerta.

È chiaro l'effetto generato dalla maggior disponibilità di Lavoratori, dovuta a crisi aziendali e licenziamenti.

Alla riduzione dei tempi **concorre inoltre il sostanziale arresto dell'ingresso di Lavoratori dall'estero**, in parallelo con la contrazione della domanda espressa dai Settori di loro tradizionale assorbimento, Edilizia e Sanità in particolare.

La differenza fra 2010 e 2009 è decisamente evidente: l'anno trascorso non è stato la continuazione coerente di quello precedente, anzi ha invertito i trend 2009 segnati da forte prudenza alla stipula del contratto da parte delle Imprese Clienti.

Nel 2009, la rigidità nel flusso risiedeva nella parte terminale della "pipeline": era l'assunzione formale dell'impegno economico da parte dell'Impresa a richiedere spesso un ulteriore tempo di ponderazione, a prescindere dalla necessità effettiva e dalle qualità del Candidato.

Nel 2010 i primi segnali di ripresa (o l'aspettativa della medesima) si sono combinati con una ulteriore, maggior disponibilità di Lavoratori, anche di buona specializzazione.

In tutte le Industry, da quelle di matrice industriale a quelle del Terziario, si è nettamente ridotto il tempo di messa a disposizione del Lavoratore.

Time-to-market per Industry (giorni)	2010	2009	2008	2007	2006
Agroalimentare	11,43	23,48	12,64	15,39	13,80
Alberghi, Ristorazione e Divertimenti	13,58	16,47	12,82	13,12	12,88
Bancario-Finanziario-Assicurativo	11,86	28,25	17,65	11,06	25,69
Carta-Legno-Mobilio e servizi annessi	5,84	17,39	13,69	10,11	9,34
Chimico, Gomma-Plastica, Farmaceutico	15,87	23,21	14,94	16,94	13,67
Commercio e grande distribuzione	14,51	18,01	16,10	10,99	14,14
Edilizia, Estrazioni Minerarie, Immobiliari	11,24	14,97	12,14	14,30	13,25
ICT, Call Center e Consulenze	13,94	20,84	15,92	15,17	10,54
Metalmecanico	7,52	17,01	18,15	14,50	13,93
Prod. e distrib. di energia e multiutility	6,42	21,18	19,79	29,63	14,41
Pubblica Amministrazione	12,79	19,76	18,75	29,08	17,16
Pulizia, Logistica e Tessile	12,20	16,19	14,27	11,55	13,28
Sanità Privata	16,05	21,41	21,22	23,18	29,85
Sanità Pubblica	13,15	27,39	44,59	27,00	23,00
Socio Assistenziale	2,53	2,47	12,92	24,13	17,61

Per Obiettivo Lavoro, anche in questo periodo, lavorare per il Cliente in una logica che privilegi la Qualità significa **anticipare comunque in modo sistematico la formalizzazione dell'ordine**, così da poter fornire le risorse richieste senza tempi morti derivanti da una attivazione della ricerca e selezione solo al momento della certezza della commessa.

Qualità nel time-to-market significa lavorare sul portafoglio delle commesse potenziali, prima ancora che su quelle effettive.

8) Il contenzioso relativo ai Lavoratori in Somministrazione

L'esistenza di un contenzioso formalizzato è indice di insoddisfazione marcata da parte di chi vi ricorre secondo modalità e canali previsti dai contratti di lavoro e dalle leggi.

Può essere quindi attivato sia dal Lavoratore che dalla Impresa.

I dati relativi al 2010: **abbiamo registrato 96 cause di lavoro, (lo 0,11% sulle missioni nell'anno)**, relative all'impugnazione di contratti di Somministrazione (contro lo 0,08% sulle missioni nell'anno 2009, lo 0,09% del 2008, lo 0,07% del 2007 e lo 0,05% del 2006).

L'incidenza delle casistiche rivela una prevalenza di contenzioso che nasce dall'impugnazione del contratto di Somministrazione sottoscritto tra l'Impresa utilizzatrice e OL (un contenzioso quindi attivato dal Lavoratore), e diretto all'accertamento del rapporto di lavoro a tempo indeterminato presso l'Impresa utilizzatrice.

Non si sono registrate cause aventi ad oggetto l'impugnazione di procedimenti disciplinari attivati contro i Lavoratori da parte di Obiettivo Lavoro.

9) Reclutamento, selezione, formazione, sviluppo: la partnership con le Imprese

- **“Rainbow Magicland Park”**: lo start-up della struttura e successivi servizi per la gestione corrente

Si tratta del **più grande Parco Divertimenti italiano**, a 30 km da Roma, che a regime assorbirà 1.300 posti di lavoro.

OL ha l'incarico di assicurare lo start-up della struttura, e a seguire di garantire l'attività di supporto alla gestione del Personale, di quella che si annuncia come l'EuroDisney italiana.

L'elenco delle attività per la partenza:

- consulenza sulla valutazione delle posizioni (manager, hostess, addetti alla pulizia, operatori di vigilanza, cassieri e commessi, addetti alla ristorazione, specialisti ICT, fino ad animatori, ballerini e cantanti);
- recruiting, e selezione del Personale;
- progettazione dei percorsi formativi;
- contratti di assunzione e gestione amministrativa.

I profili professionali si presentano in un assortimento particolarmente complesso da strutturare: accanto a figure standard perchè trasversali a numerosi settori economici si trovano **professionalità decisamente specifiche**, per le quali le capacità ed esperienze creative ed artistiche costituiscono il core della mansione da ricoprire.

Si tratta quindi di una commessa particolarmente stimolante, perchè richiede anche agli specialisti di OL un significativo sforzo di innovazione e “riconversione” delle proprie esperienze in materia di ricerca, selezione e valutazione.

Si tratta di un tipico esempio di partnership intergrata, che consente sia al Cliente che ad OL una crescita “sul campo”, la costruzione di competenze “in diretta” e uno scambio di valore particolarmente interessante per entrambi.

- **“Vulcano Buono” di Nola: collaborazione allo start-up del Centro**

Il Centro Servizi “Vulcano Buono”, progettato da Renzo Piano, nasce per divenire il punto di riferimento

del territorio, sia dal punto di vista commerciale che dell'aggregazione sociale.

Su un'area di 500.000 mq si sviluppa il commercio al dettaglio, insieme ad attività ricettive, artigianali, espositive e di ristorazione.

Obiettivo Lavoro ha partecipato allo start-up con numerose attività di orientamento, dedicate sia ai Lavoratori che alle Imprese di ogni dimensione.

Abbiamo assicurato educazione alla ricerca e valorizzazione dell'occupazione, insieme ad un servizio da Ufficio del Personale "in remoto" per numerosi esercenti, anche grazie all'organizzazione del "Job Day" all'interno del Centro.

Dal punto di vista dei contratti di lavoro, abbiamo spinto **sull'utilizzo del Tirocinio Formativo**: una nuova opportunità che deriva dal progetto "Lavoro e Sviluppo 4", promosso e finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico: le Persone disoccupate o inoccupate delle Regioni Calabria, Campania, Puglia e Sicilia possono accedere a questi tirocini formativi e ottenere un contributo fino a 1.200 Euro al mese.

L'obiettivo è quello di favorire la formazione di 6.000 Persone attraverso interventi di Politica Attiva del Lavoro (anche in mobilità geografica) e di promuovere, mediante incentivi all'assunzione, l'inserimento lavorativo dei partecipanti ai percorsi.

- **Consorzio Cooperative Nord-Ovest: assessment per la nuova struttura del Controllo di gestione**

Il CCNO riunisce tre grandi Coop di consumatori (Lombardia, Liguria e Piemonte), con 153 punti vendita, 11.700 Lavoratori e un fatturato di oltre 2,7 miliardi.

Ad esse assicura il servizio Acquisti-logistica-Marketing secondo logiche integrate ed orientate alla massima sinergia di volume e processo.

In vista del prossimo step di evoluzione societaria, che porterà alla unificazione delle tre Coop, ad OL è stato conferito l'incarico di strutturare il nuovo servizio unico di Controllo di gestione.

La metodologia scelta è quella dell'assessment: la valutazione del potenziale di un cluster selezionato di Lavoratori, attraverso test e prove che misurano gli aspetti emotivi del comportamento.

È quindi uno strumento predittivo, che individua le caratteristiche attitudinali e comportamentali utilizzabili per la miglior gestione di un ruolo organizzativo.

L'assessment opera su quattro terreni:

- **area motivazionale**: come si impara e la motivazione e come ci si adatta al cambiamento;
- **area cognitiva**: soluzione dei problemi complessi; soluzione dei problemi operativi; flessibilità di pensiero; capacità di innovazione;
- **area manageriale**: rapidità e frequenza di decisione; decisionalità ad elevato rischio; capacità realizzativa; capacità organizzativa;
- **area relazionale**: gestione e sviluppo dei collaboratori; gestione di situazioni di influenza; capacità di integrazione e gestione del rapporto interfunzionale.

Gli strumenti utilizzati sono cinque:

WOMI (Working and Organizational Motivation Inventory): fornisce un quadro delle dinamiche motivazionali che stanno alla base del comportamento lavorativo (dalla retribuzione alla stabilità, alla crescita professionale);

PIFF: il questionario che misura le dimensioni di estroversione, amicalità, coscienziosità, stabilità emotiva, apertura mentale;

ACS (Assesment Center System): si compone di due prove che possono essere svolte separatamente o abbinate (esercizio di analisi e discussione di gruppo);

CRT (Critical Reasoning Test) modulo che accerta quanto il candidato è in grado di interpretare informazioni numeriche presentate in una varietà di prospetti grafico-numeriche verosimili;

Colloquio individuale.

Le Persone valutate attraverso questi step sono state 20; 15 di esse andranno a comporre il nuovo servi-

zio unificato di Controllo di gestione.

- **CMB Carpi: somministrazione, formazione, accoglienza nel cantiere di Conegliano Veneto**

CMB - Cooperativa Muratori e Braccianti di Carpi, prima cooperativa edile d'Italia con oltre 600 milioni di euro di fatturato, si colloca fra le prime dieci Imprese italiane del settore delle costruzioni.

Obiettivo Lavoro collabora con CMB dal 2005 ed ha attualmente Lavoratori in missione in 10 cantieri in varie regioni italiane.

A fine 2010 è stata completata la costruzione del Lotto 29 dell'autostrada A28, che collega la A4 da Portogruaro alla A27, opera attesa da quasi 40 anni.

L'esperienza del cantiere di Conegliano, avviato nel 2007, riveste un'importanza particolare e rappresenta un **modello di relazione fra Obiettivo Lavoro e l'Impresa cliente** che va al di là della semplice somministrazione per diventare un vero e proprio rapporto di partnership, con il qualificante coinvolgimento delle Organizzazioni Sindacali territoriali e della Scuola Edile di Treviso.

Questa modalità ha rafforzato la scelta di CMB di eseguire i lavori quasi esclusivamente in diretta e non in subappalto, connotando lo strumento della somministrazione quale sinonimo di qualità nelle competenze, conoscenze e servizi all'Impresa e ai Lavoratori.

È stato siglato un Accordo Quadro commerciale, integrato da una Carta dei Servizi condivisa fra CMB e Obiettivo Lavoro, che stabilisce nel dettaglio le regole di collaborazione, di divisione del lavoro, le linee guida nella formazione, nell'accoglienza e nella gestione quotidiana dei Lavoratori.

Ciò ha portato, dal 2007 al 2010, ad oltre 250 avviamenti in missione con una punta massima di 105 Lavoratori somministrati su 130 effettivi: caso rarissimo in un Settore dove la Somministrazione è presente, ma mai in questa misura.

CMB e Obiettivo Lavoro hanno gestito insieme, fin dall'inizio, tutte le fasi del progetto.

- **Selezione:** i Lavoratori, in larghissima misura carpentieri edili ma anche alcuni tecnici di cantiere, sono stati selezionati fra Lavoratori sul territorio nazionale, alcuni dei quali già presenti in altri cantieri di CMB, e per lo più provenienti dall'estero, in particolare in Romania e in Moldavia.
- **Formazione:** il processo di formazione è stato fin dall'inizio curato con particolare attenzione. Il nostro Partner attribuisce a quest'aspetto un ruolo determinante, sia per favorire l'inserimento dei Lavoratori stranieri (ad esempio con i corsi serali di lingua italiana, a partecipazione volontaria, svolti presso le strutture del cantiere), sia per garantire una migliore qualità del lavoro e del risultato anche in vista di una continuità lavorativa in altri cantieri gestiti da CMB. Durante tutto il periodo di durata del cantiere sono stati organizzati corsi abilitanti e professionalizzanti tenuti da insegnanti della Scuola edile di Treviso. Al termine delle missioni, CMB e Obiettivo Lavoro hanno sottoposto ai Lavoratori mirati test di verifica volti alla valutazione dell'effettiva crescita professionale al fine di continuare a progettare momenti formativi tesi a colmare eventuali gap tecnici o consolidare interessanti potenzialità.
- **Accoglienza e gestione della quotidianità:** la forte presenza di Lavoratori stranieri ha richiesto un'attenzione speciale agli aspetti legati all'accoglienza, all'inserimento e soprattutto alla gestione delle criticità della vita quotidiana di cantiere. Qui la condivisione di obiettivi e metodologie di intervento fra Cmb e Obiettivo Lavoro è stata decisiva per risolvere problemi quotidiani amplificati dalla quantità dei Lavoratori presenti: incombenze burocratiche-amministrative; accadimenti di natura personale e familiare complicati dalla lontananza dal Paese di provenienza; dinamiche di relazione interpersonale; integrazione nella comunità locale.

Il risultato di questa collaborazione ha consentito ad Obiettivo Lavoro di perfezionare un modello di relazione e di operatività sul campo che viene quotidianamente applicato come "best practice" ad altre realtà del settore.

10) L'Appalto di Servizi: Salone del Gusto e Festival della Salute

Già dal 2006 il portafoglio d'offerta di Obiettivo Lavoro comprende la formula dell'Appalto di Servizi.

Si tratta di una innovazione di norma non praticata dalle Agenzie per il lavoro, e che risulta essere particolarmente interessante nel caso di eventi o manifestazioni organizzati da un soggetto non professionalmente strutturato per questo.

Già quattro anni fa OL ha sviluppato **esperienze significative con Lega Basket**, gestendo in modalità "full service" numerosi palazzetti dello sport (da Forlì a Treviso a Torino) con oltre 200 Lavoratori addetti alle diverse mansioni necessarie.

Nel 2009 abbiamo dedicato la nostra esperienza a **Slow Food ed alle sue manifestazioni tematiche: "Slow Fish"** in Fiera Genova, **"Cheese"**, nelle strade e piazze di Bra.

Il 2010 ha registrato un netto salto di qualità e dimensione per questo tipo di servizio. Abbiamo **potenziato l'offerta ed i volumi**, gestendo in toto due grandi manifestazioni:

- **il Salone del Gusto di Torino;**
- **il Festival della Salute di Viareggio.**

I punti di forza di questo tipo di servizio, nella percezione del Cliente, sono di 3 ordini:

- mettiamo a disposizione l'intero range delle competenze OL;
- manteniamo l'organizzazione del Cliente;
- operiamo come ufficio del Personale esterno, ma fisicamente a fianco del cliente stesso.

Numeri e fatti di OL al Salone del Gusto 2010: **218 Lavoratori (158 standisti e 60 cassieri)**, per i quali sono state curate la ricerca, la selezione, la formazione anche di tipo strettamente operativo (si pensi ad esempio al maneggio denaro), fino al trasporto in pullman con andata e ritorno da Bra, territorio di residenza della maggior parte di loro.

Nei 6 giorni di attività il **coordinamento operativo è stato garantito direttamente e in toto da OL**, come prevede il contratto di appalto di servizi.

Il dettaglio delle fasi del processo:

- valutazione comune delle necessità (profili, quantità, formazione, gestione);
- individuazione di 1 Capo-progetto nello staff OL, responsabile diretti della commessa;
- profilo dettagliato delle competenze per ciascuna mansione;
- ricerca e selezione del Personale;
- formazione ad hoc del Personale selezionato;
- assunzione del Personale con contratto di Somministrazione o collaboraz occasionale;
- gestione delle buste paga e delle procedure amministrative.

11) L'informazione diretta alle Imprese: la newsletter "On Line"

Il 2010 è stato l'anno di consolidamento di "On Line", la newsletter via mail dedicata alle Imprese Clienti.

La produzione e l'invio sono iniziati nel luglio 2009, dopo una operazione di **ascolto della domanda di informazione** che ci ha consentito di tarare lo strumento rispetto alle aspettative.

Un rapporto di reale partnership richiede di offrire consulenza ed aggiornamento in modo assolutamente tempestivo, e soprattutto **sui temi di reale interesse del Cliente.**

Per individuarli con precisione abbiamo realizzato una serie di **interviste telefoniche a 376 Imprese**.

- Il 74% manifesta l'esigenza di informazione ed aggiornamento sui temi del lavoro;
- il 77% riceve già materiali di tipo assimilabile alla necessità;
- la loro provenienza è per il 28% da Associazioni di categoria, per il 22% da Consulenti del lavoro, per il 13% da riviste specializzate;
- i temi maggiormente richiesti sono l'attualità giuslavoristica, le interpretazioni sulle novità, una rassegna stampa a supporto.

Su queste basi è stato impostato il progetto editoriale di "On Line", puntando sull'attualità spiegata con taglio consulenziale, mettendo in evidenza le opportunità per le Imprese.

Il 2010 ha registrato la tenuta del significativo livello di apprezzamento, riassunto nella tabella che segue.

È elevata la percentuale dei lettori, ed ancor più il numero di aperture successive, segno di un interesse per l'informazione ricevuta che va oltre la semplice curiosità immediata.

Ecco alcuni esempi e risultati di lettura 2010.

Il tema di On Line	Tot. lettori	% lettori	Tot. aperture	Apert.per lett.
Tirocinio formativo (target Imprese)	5.417	22,6%	7.853	1,45
Tirocinio formativo (target Lavoratori)	3.448	28,2%	6.667	1,93
Co.co.pro Veneto (target Lavoratori)	2.236	30,2%	3.046	1,36
Speciale SAIE 2010	430	25,2%	598	1,39
BIMU - Salone Macchine Utensili	2.111	26,0%	3.039	1,44
Meeting RN: invito e programma	4.659	25,6%	6.926	1,49
Doti Lavoro Lombardia	3.386	28,0%	4.962	1,47
In Famiglia – Milano e Firenze	2.215	25,5%	3.269	1,48
Green Festival - list Assistal	272	27,7%	381	1,40
Green Festival - list Clienti OL	1.072	31,8%	1.503	1,40
Green Festival - list Goodlink	329	24,5%	466	1,42
Legge Finanziaria 2010	6.225	33,2%	9.948	1,60

12) La Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2008

Obiettivo Lavoro ha conseguito la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2000 il 20 dicembre 2002, essendo una fra le prime Agenzie per il Lavoro a ottenere questo standing.

La Certificazione ha rappresentato l'occasione per sviluppare un'organizzazione aziendale sempre più orientata ai principi di gestione della qualità, intesa in rapporto al mercato e alle sue attese come un livello di servizio efficiente, efficace e flessibile.

Nel 2007 si è concluso positivamente il **passaggio dal Sistema Gestione Qualità (SGQ) al Sistema Gestione Integrato (SGI)**, che comprende la gestione della Qualità e della Certificazione SA 8000. Nel 2009 si è inoltre esteso il campo di applicazione del SGI anche al **Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2004**. Nello stesso anno la società è stata ritenuta conforme alla **nuova norma UNI EN ISO 9001:2008**.

A tal fine si è proceduto nel tempo a una revisione complessiva del Manuale SGI e delle Procedure, proseguita anche nel corso del 2010.

La parte documentale è stata arricchita da nuove procedure, riguardanti i requisiti SA 8000 e ISO 14001: le più significative sono quelle relative alla gestione degli adempimenti in materia di salute e sicurezza e gestione degli impatti ambientali con particolare attenzione alla riduzione dei consumi energetici.

Nel 2010, per l'adeguamento del SGI al nuovo assetto organizzativo e alle nuove logiche di processo, si è proceduto a:

- aggiornare il Manuale del Sistema di Gestione Integrato e la Politica del SGI;
- aggiornare le procedure di Sistema;
- emettere l'Albo delle procedure Operative.

Audit interni

Nel corso del 2010 si sono svolti gli audit nelle Filiali e nella Sede centrale al fine di valutare lo stato di conformità dei Processi Operativi al Sistema di Gestione Integrato.

La programmazione delle verifiche è stata realizzata dal "Servizio Controllo Aziendale", attraverso una metodologia di "audit integrati", volta a monitorare contestualmente le conformità del Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente, Responsabilità Sociale) e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231.

Nel corso del 2010 sono stati effettuati:

- 47 audit e 2 sopralluoghi interni;
- 11 audit di sorveglianza esterni condotti dall'organismo di certificazione IMQ.

Contestualmente si sono svolti anche 4 audit relativi all'estensione della certificazione del sistema qualità alla società controllata Intempo.

Nel triennio 2008-2009-2010 la Rete è stata oggetto di 209 audit, relativi alle tre norme gestite nel SGI e al Modello 231. Nel triennio considerato si è garantita la sostanziale verifica dell'intera rete delle Filiali.

Il 30 novembre 2010 si è svolta la riunione di Riesame del Sistema, appuntamento previsto dalla norma ISO 9001:2000 e dalle procedure interne.

Il relativo verbale è stato presentato ai valutatori CSQ preliminarmente all'attuazione degli audit di sorveglianza della Certificazione.

La visita di sorveglianza annuale da parte dell'Organismo Certificatore (CSQ) è stata superata positivamente, senza alcuna rilevazione di "Non Conformità".

La visita si è conclusa anche con l'ottenimento dell'estensione della certificazione della norma UNI EN ISO 9001:2008 di Obiettivo Lavoro, alla società controllata Intempo S.p.A.

La parte documentale del SGI risulta al momento così composta:

- 1 Manuale;
- 10 procedure di sistema;
- Albo delle Procedure Operative Aziendali.

LAVORATORI DIRETTI

1) Un approccio nuovo al mercato ed al territorio

La contrazione di attività nel settore delle Agenzie per il lavoro, iniziata a fine 2008 e fortemente approfondita nel 2009, ha mantenuto nel 2010 i dati strutturali dell'anno precedente, senza evidenti e credibili segnali di inversione.

Si è mantenuto quindi il ridimensionamento generale, in molti casi decisamente drastico, nella presenza territoriale degli Operatori privati nel mercato del lavoro.

Obiettivo Lavoro ha proseguito nella propria strada originale, continuando a percorrerla con coerenza senza deviazioni.

L'adozione dei Contratti di Solidarietà, a partire dal 6 aprile 2009, è proseguita per tutto il 2010 ed è stata affiancata da una ri-modulazione della rete di Filiali, che è stata rivista e ridotta a misura di tre ordini di fattori:

- la minor necessità di presidio geografico, conseguente alla crisi economica;
- la nuova organizzazione interna, che ha portato ad un utilizzo diverso della struttura immobiliare di Filiale;
- il forte sviluppo delle attività di Politiche Attive del Lavoro: concentrando più Lavoratori attorno a medesime commesse di gestione di Ammortizzatori sociali, ha richiesto talvolta accorpamenti territoriali e conseguenti nuovi e più ampi spazi di Filiale.

Il 2010 si è chiuso con un organico di Lavoratori diretti in discesa, **da 704 a 677 Persone, semplicemente bloccando il turn-over e portando a scadenza i contratti a tempo determinato.**

La dinamica dell'organico di Obiettivo Lavoro, nel suo complesso, è stata in realtà decisamente corretta dalla innovazione di servizio conseguente alla crisi.

Sono stati assunte infatti 189 Persone per la gestione di commesse relative a Politiche Attive del Lavoro (erano state 81 nel 2009), inserendole con contratto di collaborazione a progetto.

L'occupazione diretta assorbita da Obiettivo Lavoro è stata quindi, nel complesso, la più elevata nella storia della Società: 866 Persone chiamate a garantire una gamma ampliata di servizi.

Crisi, opportunità ed innovazione sono stati gli elementi costitutivi di un nuovo approccio al mercato, alla domanda proveniente sia dalle Imprese che dai Lavoratori, grazie alla capacità di intervento nelle aree di contenimento e gestione della discesa occupazionale.

È stata leggermente ridotta la rete delle Filiali, potendo presidiare la dimensione corrente del mercato con un minor numero di unità: **da 159 a 156 strutture, riqualificando ed ampliando 6 unità e chiudendone 3.**

La superficie media di Filiale è di 103 mq; è stata attrezzata per **migliori condizioni di accoglienza e servizio**, adeguando gli spazi alla superiore concentrazione di Lavoratori e di attività, in particolare di colloqui che richiedono un ambiente tranquillo e riservato per un tempo prolungato.

Ciò vale soprattutto per i **nuovi volumi di attività derivanti dalle Politiche Attive del Lavoro.**

L'incrocio di queste aree di reset organizzativo presenta un altro angolo di lettura della modificazione in corso nel ruolo e nelle potenzialità di una Agenzia per il Lavoro.

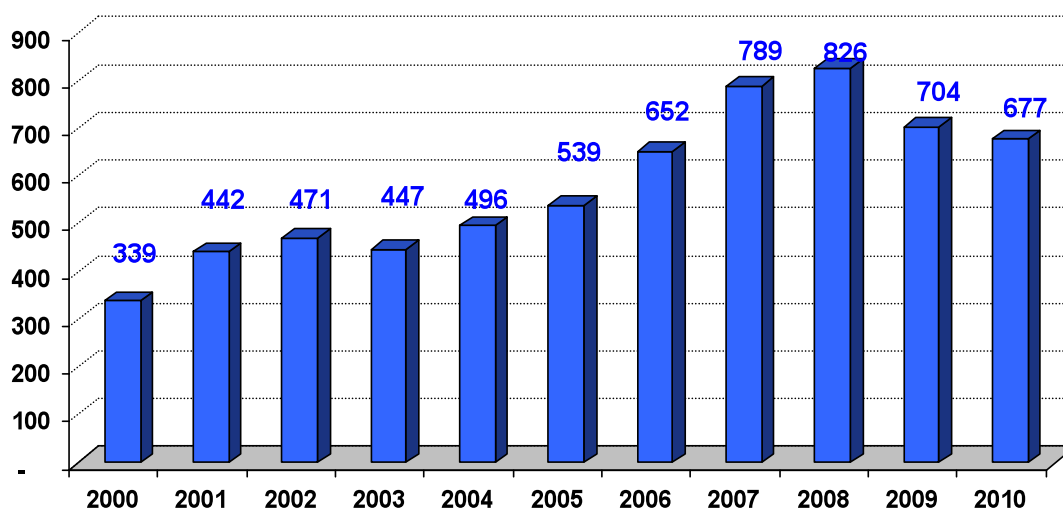
Anche a seguito della crisi emerge una diversa prospettiva di attività per Obiettivo Lavoro, vocata ad

attività più complesse e specialistiche, che presidiano tutti gli spazi previsti dalla legislazione vigente.

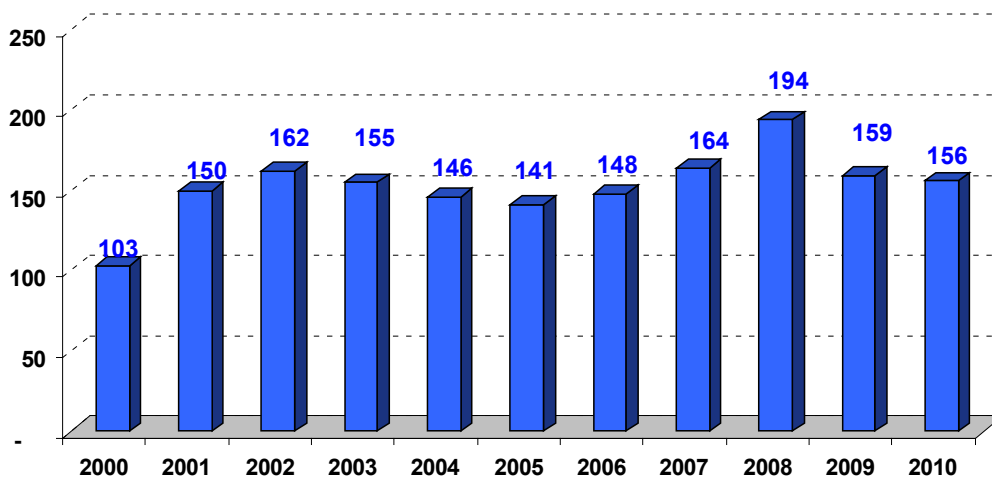
Le nuove aree di attività che si affiancano alla Somministrazione richiedono un nuovo modello di Filiale, non più centrata semplicemente sull'accoglienza del Candidato, sul colloquio di selezione e sulla gestione amministrativa dei contratti di Somministrazione.

Abbiamo impostato un miglior livello di ospitalità per le attività di counseling, orientamento, bilancio di competenze e più in generale per **l'attenzione particolare da riservare ai Lavoratori in fase di crisi occupazionale**, per i quali l'entrata in Agenzia avviene a seguito di un evento traumatico quale è la perdita del lavoro.

I Lavoratori Diretti



Le Filiali



L'evoluzione negli anni dell'organico medio di Filiale:

- **nel 2003: 2,2 Persone;**
- **nel 2006: 3,7 Persone;**
- **nel 2007: 4,1 Persone;**
- **nel 2008: 3,7 Persone;**
- **nel 2009: 4,9 Persone (comprendendo gli specialisti dedicati alle Politiche Attive del Lavoro);**
- **nel 2010: 5,5 Persone (calcolate con lo stesso criterio).**

2) Chi sono i Lavoratori Diretti di Obiettivo Lavoro

I Lavoratori con contratto di dipendente diretto della Società, distribuiti nella Sede nazionale di Milano e nelle Filiali in Italia ed all'estero, nel 2009 sono diminuiti da 704 a 677 Persone, con una riduzione del 3,8%% rispetto all'anno precedente.

Come testimonia la stratificazione per fasce d'età e livello di scolarità, il 2010 ha confermato il livello di qualificazione dello staff OL.

I Lavoratori Diretti	2010	%	2009	%	2008	%	2007	%	2006	%
Femmine	471	69,5	488	69,3	565	68,4	530	67,2	438	67,2
Maschi	206	30,4	216	30,7	261	31,6	259	32,8	214	32,8
Totale	677		704		826		789		652	
Età > 20 anni	0	0	0	0	0	0	1	0,1	0	0
Età 21 – 30	91	13,5	138	19,6	189	22,8	245	31,1	161	24,7
Età 31 – 40	403	59,5	404	57,4	462	55,9	403	51,1	357	54,8
Età 41 – 50	128	18,9	111	15,8	119	14,4	97	12,3	92	14,1
Età 51 – 60	51	7,5	48	6,8	52	6,4	41	5,2	40	6,1
Età > 60 anni	4	0,6	3	0,4	4	0,5	2	0,2	2	0,3
Licenza Media	15	2,2	18	2,6	17	2	16	2	17	2,6
Dipl. Media sup.	293	43,3	309	43,9	341	41,3	347	44	304	46,6
Laurea	369	54,5	377	53,6	468	56,7	426	54	331	50,8
Naz.: italiana	676	99,9	701	99,6	823	99,6	784	99,4	637	97,7
Naz.: estera	1	0,1	3	0,4	3	0,4	5	0,6	15	2,3

L'evoluzione dei numeri è stata determinata dalla situazione economica generale, iniziata nell'ultimo quadrimestre 2008.

L'adozione dei Contratti di Solidarietà ha consentito di evitare forme di riduzione non "fisiologiche" dell'organico: lo staff si è ridotto semplicemente per effetto del blocco del turn-over naturale e per la scadenza dei contratti a termine in essere.

Le dinamiche	2010	2009	2008	2007	2006
Assunzioni	43	16	180	245	207
Cessazioni	66	112	170	107	95
(di cui contratti a termine in scadenza)	10	61	99	44	32

Inserimenti - Rete territoriale	2010	2009	2008	2007	2006
Advisor (Serv. Commerciale)	15	1	49	92	51
Operation (Ric.Selez. Gest.)	21	7	122	135	140
Totale	36	8	171	227	191

La Rete Advisor comprende gli specialisti nella relazione commerciale e di servizio con l'Impresa Cliente. La Rete Operations garantisce i servizi di Ricerca, Selezione, Gestione amministrativa e supporto organizzativo generale.

Inserimenti - Sede centrale	2010	2009	2008	2007	2006
Tesoreria e Crediti		2			1
Contabilità e Fatturazione	3	2	2	4	3
Sistemi Informativi	2	1	2	2	4
Paghe		1	1	3	2
Personale Diretto	1	1		3	1
Person. in Sommin.		1	1	2	
Altre Direzioni e Servizi	1		3	4	5
Totale	7	8	9	18	16

Crisi economica, contrazione occupazionale e criticità nella gestione del credito hanno costituito la cifra generale del sistema produttivo italiano nel 2010.

La minor fluidità nella circolazione finanziaria ha significato maggiori attività e costi per la riscossione dei crediti.

Il controllo serrato dei flussi gestionali ha richiesto ulteriori apporti di ore lavorate per una miglior efficienza complessiva dei processi amministrativi.

3) L'innovazione in risposta alla crisi: i Contratti di Solidarietà

La scelta di utilizzare i Contratti di Solidarietà per tutelare i propri Lavoratori è continuata per tutto il 2010, con la stessa convinzione di preservare e tutelare i posti di lavoro di tutti i Dipendenti.

La scelta di utilizzare i Contratti di Solidarietà per tutelare i propri Lavoratori testimonia di una identità societaria precisa, e richiede una serie di passi di avvicinamento ben scandita nei tempi e nelle procedure.

È una scelta che Obiettivo Lavoro ha compiuto sei mesi prima della loro introduzione effettiva, quando già dalla seconda metà di settembre 2008 erano evidenti i segnali di progressiva e forte contrazione dell'economia e dell'occupazione.

È una scelta animata da una convinzione precisa: **la crisi si può attraversare, e lo faremo tutti insieme.**

Il senso profondo di questa scelta, i modi per spiegarla, le modalità tecniche di applicazione: le riassumiamo attraverso alcuni passaggi della comunicazione inviata a tutti i Lavoratori.

"Le Persone, per Obiettivo Lavoro, sono un valore di importanza capitale, anche in periodo di crisi generale. Per molte, moltissime altre Imprese sono principalmente un costo, e durante le fasi di difficoltà ciò appare ancor più chiaro.

*La nostra scelta è stata netta e coerente: **in presenza di una seria crisi economica generale, il Gruppo Obiettivo Lavoro punta alla valorizzazione delle Persone, guardando al futuro con un progetto di***

qualità sociale che sostenga le aspettative dei Lavoratori e delle Imprese.

Per riuscire a far questo esiste una strada, che imbocchiamo tutti insieme.

La strada è quella dei Contratti di Solidarietà.

I Lavoratori inquadrati con la qualifica contrattuale di Dirigente, con un atto volontario, hanno già dato la propria disponibilità a ridurre la retribuzione secondo la percentuale media che verrà applicata a tutti i Collaboratori.

Ciò che si fa, lo si fa per tutti, secondo lo stesso criterio.

Siamo convinti che, su queste basi, usciremo dalla crisi prima, più uniti e convinti di aver fatto qualcosa di speciale.

Qualcosa di utile e giusto allo stesso tempo, che rinsalda i vincoli della "comunità OL".

Il futuro di tutti noi è nelle mani di ciascuno.

La capacità, l'esperienza, lo spirito di sacrificio che sapremo mettere in campo nei prossimi mesi saranno la base di un futuro sereno per tutti".

Nel corso dell'anno si è reso necessario l'ampliamento del tetto massimo di applicabilità della percentuale di Solidarietà fino al 50%, sulla base della base di esigenze specifiche di volumi di attività riguardanti alcune aree organizzative interne.

Tale scelta, condivisa con le Organizzazioni Sindacali, ha consentito una maggiore flessibilità di orario con la conseguente migliore garanzia di presidio del mercato e delle esigenze da questo espresse.

Nonostante la possibilità di continuare l'applicazione dei Contratti di Solidarietà anche nel 2011, OL ha scelto di chiuderli anticipatamente a fine 2010, con l'obiettivo di ridare il massimo slancio alle attività e di consentire alle Persone di esprimere appieno le proprie competenze e le proprie capacità produttive.

Sempre a fine 2010 OL ha deciso di realizzare la seconda Analisi di clima aziendale, per testare gli aspetti più significativi relativi alle aspettative, criticità, valutazioni complessive da parte della Persone, dopo due anni di sacrificio e di contenimento dei costi.

È stato scelto il momento potenzialmente più critico, per avere ben chiare le aree di miglioramento sulle quali intervenire.

L'analisi è stata realizzata a novembre, dopo 18 mesi di applicazione della riduzione oraria e retributiva. I risultati emersi confermano il periodo di stress attraversato, pur attestandosi su valori nel complesso positivi.

Due dati di partenza:

- la partecipazione è stata ancora più elevata rispetto a quella ottenuta nel 2008;
- la media delle risposte favorevoli è calata dal 56% al 44%.

Analisi di clima	2010	2008
Hanno risposto	87,2%	80,0%
Media risposte favorevoli	44,0%	56,0%

Questi i risultati relativi alle 4 risposte più favorevoli e meno favorevoli:

L'affermazione	2010	2008
Il mio lavoro risponde alle esigenze del Cliente /Lavoratore	83%	89%
Nel mio lavoro dispongo di una certa autonomia	72%	80%
Impegno, concentrazione e ritmo sono accettabili	64%	64%
I Capi hanno considerazione di me come individuo	63%	68%

Le ambizioni Personali si integrano nel gruppo	26%	42%
Ho ricevuto riconoscimenti per un buon lavoro	23%	38%
È possibile fare carriera grazie a valutazioni eque	18%	30%
Sono compensato in misura equa	18%	21%

Dal confronto delle risposte rilasciate in due periodi radicalmente differenti emergono molteplici impatti sulla quotidianità.

Il contesto interno ha conosciuto due importanti cambiamenti, in contemporanea:

- la nuova organizzazione aziendale entrata a regime;
- la riduzione oraria con le sue ricadute anche organizzative.

La Rete delle Filiali ha modificato i propri meccanismi di lavoro pochi mesi prima di veder ridurre le ore di presenza e di rapporto reciproco fra colleghi.

Questo intreccio ha determinato maggior difficoltà nella attività quotidiana, soprattutto a causa del minor tempo a disposizione per scambiarsi informazioni e compiti.

Di fronte alla quasi perfetta concomitanza fra start-up (previsto) della nuova organizzazione e crisi generale (non prevista), **Obiettivo Lavoro ha scelto di innovare comunque**, di mantenere cioè l'investimento in specializzazione dei processi e delle professionalità.

Così facendo è stato comunque possibile raggiungere entrambi gli obiettivi strategici della Società:

- salvaguardare tutti i posti di lavoro;
- rinnovare la propria capacità di servizio a Clienti e Lavoratori.

4) Formazione per l'uscita dalla crisi: il programma per i Lavoratori Diretti

Nel 2010 è ancora aumentato l'investimento economico in formazione rivolta ai Dipendenti diretti, con un incremento pari al 13% rispetto all'anno precedente.

Già nel 2009 l'investimento economico in formazione per i Lavoratori diretti era raddoppiato rispetto al 2008, con un incremento del 53,7% nelle ore erogate.

Formazione del Personale Diretto					
Anno	2010	2009	2008	2007	2006
Ore	18.590	16.509	10.740	5.381	7.043

L'investimento sul Capitale Umano è la base per uscire dalla crisi diversi e migliori: su questa linea di innovazione anche la Formazione, insieme alla Organizzazione, hanno camminato di pari passo per cambiare sostanza e qualità dell'offerta di servizio OL.

Una nuova Agenzia, per un nuovo mercato, per nuovi bisogni, tanto delle Imprese che dei Lavoratori: il programma delle iniziative di Formazione ha toccato i punti più sensibili di un rapporto più stretto con entrambi gli Stakeholder interessati.

Le linee-guida del programma di Formazione

- Garantire al Personale Diretto un adeguato e tempestivo allineamento delle competenze specialistiche di carattere tecnologico e normativo, in coerenza con il modello organizzativo OL;
- presidiare le competenze manageriali per talune famiglie professionali per poter garantire nel team coesione ed efficacia di intervento secondo obiettivi condivisi, continuando così a sostenere le strategie aziendali anche in un contesto economico critico;
- allineare le competenze delle famiglie professionali interessate in previsione della realizzazione dell'offerta di nuovi servizi, per rendere OL sempre più competitiva sul mercato, cogliendo le varie opportunità in termini di sviluppo, innovazione ed attenzione alla Persona;
- assolvere agli obblighi di legge connessi a specifiche aree attraverso interventi formativi progettati con fornitori specializzati.

Il dettaglio dei percorsi formativi realizzati

Corso sulla leadership nelle criticità (esplorare i modelli impliciti dei ruoli di guida): ideato per offrire l'opportunità di vivere un "viaggio evolutivo" tra gli archetipi secondo il modello di Carol Pearson, ovvero i riferimenti esistenziali che ogni Persona ripercorre nella propria evoluzione individuale; dedicato al management, con l'obiettivo di sviluppare le capacità di leadership..

Corso sul ruolo di guida dei Collaboratori: ha avuto come obiettivo principale quello di fornire elementi e strumenti per innovare, aggiornare e implementare le competenze degli Area Manager, fornendo loro gli strumenti per implementare il patrimonio individuale di competenze manageriali.

Corso individuale di lingua inglese: un vero e proprio "language training programme"; focus particolare è stato attribuito alla acquisizione di una maggior sicurezza nello speaking; coinvolti Area Manager Operations, Area Manager Advisor e Personale di Direzione.

Formazione Tutor Pal: finalizzato ad allineare il Personale dedicato alla gestione del sistema dotale rispetto ai progressivi aggiornamenti, focalizzando l'attenzione sugli obiettivi di acquisizione delle Doti e sul servizio di orientamento al lavoro per l'anno 2010.

Formazione sulle Politiche Attive del Lavoro: per la Rete Operation, con l'obiettivo di ampliare e rafforzare le competenze spendibili nei processi inerenti alle Politiche Attive del Lavoro.

Il Counseling, casi concreti a confronto: per armonizzare i comportamenti ed i processi inerenti alle Politiche Attive del Lavoro, condividendo metodi, intuizioni e soluzioni, partendo dal confronto su casi concreti riconducibili alle diverse fasi del Placement. Rivolto alla Rete Operation.

Famiglie e lavoro dell'Assistente familiare: dedicato a Personale Advisor e Operation, per trasferire gli strumenti e le competenze necessarie a compiere una analisi mirata del fabbisogno del cliente tipo, la famiglia, e a rispondere in modo efficace e Personalizzato al bisogno espresso.

Corso Edilizia: per Advisor e Operation, per garantire in modo più efficace e mirato una più salda e duratura fidelizzazione del Cliente.

Corso sul Marketing: con l'obiettivo di offrire ad Area Manager Advisor, National Key Account e struttura Marketing una panoramica delle logiche e degli strumenti inerenti ai processi di Marketing.

La vendita dei servizi HR: per la Rete Advisor, con l'obiettivo di trasferire il know how per la presentazione e fornitura dei nuovi servizi, in particolare di Assessment di competenze.

Corso sulla preventivazione: per la Rete Advisor, con lo scopo di fornire l'adeguata preparazione sulla preventivazione ed in particolare sulla codifica Clienti, i livelli, le causali, gli elementi diretti ed indiretti, la costruzione del costo del lavoro e le procedure per i rinnovi contrattuali.

Corso sulle causali del contratto di Somministrazione: dedicato alla Rete Advisor con l'obiettivo di

trasferire i principali strumenti di analisi per il corretto utilizzo delle causali del contratto di Somministrazione, prevedendo un taglio operativo grazie a momenti di confronto e di esercitazione.

OL Match e aggiornamento amministrativo: rivolto ai Coordinatori di filiale, con l'obiettivo di condividere le nuove funzionalità di OL MATCH e di approfondire tematiche di carattere amministrativo.

Corso di formazione e addestramento su Smartstream per il Personale di Amministrazione e Recupero crediti, con l'obiettivo di trasferire i principali strumenti previsti dal software SMARTStream, offrendo l'opportunità di verificarne le logiche di funzionamento.

Corso sul modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231): come previsto dal Modello di Organizzazione, Gestione, e Controllo di Obiettivo Lavoro è stato erogato un corso con la finalità di introdurre il D.Lgs. 231, illustrare il Modello stesso ed alcuni comportamenti/procedure da seguire nell'ottica della prevenzione dei reati previsti dal Decreto. L'intervento formativo è stato rivolto agli Area Manager (Operations e Advisor) e ad alcune figure che operano in aree organizzative a maggior livello di "sensibilità" al tema.

Formazione/informazione generale sulla Salute e Sicurezza per ambiente ufficio: corso on line, rivolto a tutto il Personale di Obiettivo Lavoro, per assolvere all'obbligo di legge (Testo Unico sulla Sicurezza 81/08).

Formazione per i preposti alla sicurezza di Filiale: corso on line, rivolto a circa 150 nominati preposti alla sicurezza di Filiale, per assolvere all'obbligo di legge (in accordo all'art. 37 del D. Lgs. 81/08).

Formazione per addetti antincendio a rischio basso: è stato realizzato questo corso on line, rivolto a circa 200 nominati addetti antincendio a rischio basso, per assolvere all'obbligo di legge (in accordo al D. M. 10 marzo 1998).

Formazione per Addetti alla gestione delle emergenze e primo soccorso: è stata realizzata la prima edizione di un percorso formativo, rivolto a circa 150 nominati, per assolvere all'obbligo di legge (Testo Unico sulla Sicurezza 81/08).

5) Le iniziative di coinvolgimento

Lo stile delle relazioni interne considera centrale il coinvolgimento e l'informazione approfondita sui temi centrali dell'attività aziendale, allo scopo di far conoscere e condividere le linee strategiche generali prima di assegnare gli obiettivi operativi, con le relative procedure ed iniziative specifiche.

Si tratta di una scelta che punta sulla qualità, sulla valorizzazione e sulla responsabilizzazione dei Lavoratori Diretti, secondo una prassi del "fare insieme" che è considerata patrimonio e regola dell'identità societaria.

La programmazione delle iniziative 2010 è stata centrata sulla convergenza di due fattori: da un lato la messa a regime della nuova organizzazione aziendale e commerciale (per Industry), dall'altro l'equilibrio dei processi e delle attività richiesto dai Contratti di Solidarietà.

L'investimento in iniziative, tempo e partecipanti è stato decisamente superiore a quello del 2009.

- Una **Assemblea di Bilancio** (Coverciano, 14 maggio, Centro Tecnico Federale FIGC), alla quale sono stati invitati anche i Responsabili delle principali funzioni di Sede e di Rete territoriale (210 Lavoratori in totale, il 30% dell'organico aziendale).
- Tre **Convention di start-up e monitoraggio dell'attività** (Bologna 22 gennaio e 14 aprile, Ascoli Piceno 6-7 settembre) con 80 Lavoratori ciascuna.

- Una **Convention di HIT** (Bologna 5 luglio), per tutti i 30 Lavoratori della Società acquisita da OL
- Cinque **Incontri d'Area** (settembre-ottobre) per un totale di 250 Lavoratori.
- Sei **cene di Natale** (Aree territoriali e Sede centrale) aperte a tutti i Lavoratori, con presentazione degli andamenti 2010/09, del budget 2011 e delle linee di Piano Industriale 2011-2013.

6) Informazione e documentazione: la Rete Intranet

La Rete Intranet, inaugurata nel maggio 2007, è continuamente aggiornata e sviluppata sia nei contenuti che nelle opportunità di comunicazione, anche interattiva.

Intranet è uno strumento potente e versatile, adatto alla partecipazione diretta così come alla messa a disposizione di documentazione aziendale ed informazioni: una sorta di "giornale" di OL che affianca la reattività di un quotidiano all'approfondimento di un settimanale, fino alla consistenza nel tempo di un archivio ufficiale.

Intranet è uno strumento fortemente "democratico", perché mette a disposizione di tutti, senza distinzione gerarchica, una ricca messe di informazioni prima non disponibili.

Allo stesso tempo, attraverso il Forum, offre a tutti la possibilità di proporre temi di discussione e dialogare, non necessariamente attorno a temi di lavoro.

Le principali aree di informazione e partecipazione messe a disposizione sono:

- **My OL**: accesso alle informazioni Personali quali la busta paga, le spese telefoniche etc;
- **Documenti OL**: una ricca documentazione prodotta dalle Direzioni e Servizi aziendali, a disposizione di tutti per una miglior condivisione dei dati e coerenza dei comportamenti conseguenti;
- **Gallery OL**: archivio multimediale composto da immagini e filmati sia di carattere ufficiale (spot, video istituzionale) che di cronaca dei momenti di vita sociale interna;
- **Materiali Meeting**: documenti e presentazioni in occasione di riunioni interne, socializzate a tutto il Personale;
- **Scadenze CCNL**: uno strumento fondamentale di aggiornamento on-line sulle novità contrattuali da applicare nell'attività corrente di Filiale;
- **Sondaggi**: l'ambiente dedicato alle iniziative di ascolto interno;
- **Forum**: l'ambiente dedicato, in modo autogestito da parte dei singoli, a proporre e sviluppare discussioni su temi diversi;
- **Organo di Vigilanza**: lo spazio di raccolta di eventuali segnalazioni relative all'applicazione del Codice Etico e più in generale dell'impianto di CSR;
- **Segnalazioni SA8000**: lo spazio dedicato ad eventuali segnalazioni su problemi di applicazione delle norme previste dalla Certificazione Etica;
- **Bacheca sindacale**: pubblicazione via web delle informazioni e dei documenti prodotti dalle Rappresentanze sindacali aziendali e dalle Organizzazioni sindacali.

La scansione delle aree tematiche di Intranet costituisce una sorta di "piano editoriale" che è coerente con la strategia di coinvolgimento del Personale, e ne rappresenta uno strumento molto versatile.

Il senso di comunità, non riducibile ad una semplice "community" informatica, viene favorito dalla presenza contemporanea di informazioni Personali e di servizio, di spazi autogestiti, di aree di ascolto e di trasparenza, di documentazione tanto operativa che di carattere più "ludico".

7) L'aggiornamento attraverso la rassegna stampa di Settore

La rassegna stampa di Obiettivo Lavoro è realizzata internamente, secondo i focus di interesse propri della Società.

Con l'avvio di Intranet è stata messa a disposizione di tutti (oltre 700 Persone).

La finalità: mantenere elevato l'aggiornamento sui temi, tanto generali che specifici, che compongono l'andamento e le prospettive del mercato del lavoro.

Questa scelta è coerente con la volontà di offrire ai Clienti, ai Lavoratori, alle Istituzioni con cui si entra in contatto un servizio realmente consulenziale, in grado di informare, orientare, generare utilità e valore attraverso la puntuale conoscenza dei fatti e delle opinioni.

La rassegna stampa viene realizzata e resa disponibile in prima mattinata, così da poter accompagnare ogni giornata di lavoro.

La dimensione quantitativa delle informazioni fornite durante il 2010 è riassumibile in due dati:

Rassegna stampa per i Lavoratori Diretti	2010	2009	2008	2007	2006
Numero rassegne prodotte	187	185	195	171	174
Numero articoli inviati	871	1.003	777	1.113	1.330

8) Le iniziative di sostegno alle Pari Opportunità

Obiettivo Lavoro si conferma negli anni come una Società dai tratti fortemente femminili.

Fra i 677 Lavoratori Diretti il **69,5%, ossia 471 Persone, sono donne.**

Il dato è in costante crescita negli anni, ed **anche nel secondo anno della crisi generale segna un incremento.**

La loro età media si colloca fra i 28 e i 35 anni: la grandissima maggioranza di loro ha avuto o avrà figli a breve.

Lo stesso scenario di vita privata, in verità, vale "pro quota" per i colleghi maschi, anche loro in età statisticamente da paternità.

L'attività quotidiana di una Agenzia può realizzare significativi risultati, a condizione che esistano convinzione, capacità, costanza e coerenza complessiva.

Per marcare **una linea di frattura positiva con lo status quo**, Obiettivo Lavoro ha deliberato già nel 2006 un provvedimento di notevole valore simbolico, e di non trascurabile impatto economico.

La Direzione Aziendale ha deciso **l'erogazione** a titolo di liberalità dell'importo di **500 Euro ai dipendenti che, nel corso dell'anno, siano diventati madri o padri**, quale condizione di miglior favore e segno concreto di **supporto alla maternità e paternità.**

Il bonus è stato confermato anche nel 2010.

L'erogazione è avvenuta in corso d'anno, dietro comunicazione dell'avvenuta nascita.

Questo provvedimento, che è del tutto originale nel panorama del Settore, si presenta con un triplo valore: quello simbolico, quello economico e quello – niente affatto scontato – di equiparazione di maternità e paternità, a ribadire che le pari opportunità vengono considerate e tutelate nella loro piena sostanza.

Bonus maternità - paternità	2010	2009	2008	2007	2006
Femmine	39	44	34	33	23
Maschi	11	11	19	6	8
Totale	50	55	53	39	31

9) Innovazione ed impatto ambientale: la mobilità secondo Obiettivo Lavoro

Il 2010 è stato il secondo anno di applicazione del sistema di incentivazione al risparmio energetico che abbiamo chiamato "Allunghiamo i nostri chilometri).

I risultati: dopo l'anno di lancio, concluso con ottimi risultati, **il 2010 ha ulteriormente migliorato il livello di km/litro percorsi**, dimostrando che la tensione al risparmio non solo non si è attenuata, ma al contrario si è fatta ancor più sistematica.

I principi del sistema di incentivi

Abbiamo scelto di favorire il miglioramento dei comportamenti Personali alla guida, in nome della responsabilità, della sicurezza, dell'ambiente.

Il nuovo sistema incentivante coinvolge tutti gli assegnatari di auto aziendale, sulla base di due principi:

- chi consuma di meno, a parità di chilometri percorsi, viene premiato;
- viene riconosciuta mutualità di beneficio fra Azienda e Lavoratore, riguardo al risparmio generato dai comportamenti "virtuosi".

Le basi tecniche del sistema di incentivi

Il parco auto di Obiettivo Lavoro è suddiviso in 4 fasce alle quali corrispondono diversi modelli di auto.: Grazie alla collaborazione della Redazione tecnica di "Quattroruote" è stato individuato il livello ottimale di consumo, derivante:

- dalla prova su strada di ogni specifico modello realizzata dal mensile;
- dalla combinazione (ognuno con incidenza 33,3%) del consumo urbano, extraurbano su statale, extraurbano in autostrada.

Questo livello di consumo ritenuto ottimale è quindi in grado di rappresentare le più diverse condizioni, di utilizzo o di orografia territoriale, che si possano correntemente presentare ad un assegnatario di auto aziendale..

Il funzionamento del sistema di incentivi

È stata avviata dal 1 gennaio 2009 la rilevazione del consumo di ciascun assegnatario di auto aziendale.. Vengono in questo modo individuati i livelli di percorrenza di ciascun Lavoratore (misurati in Km/litro). Questo calcolo è quindi del tutto indipendente dal numero di chilometri percorsi.

A conclusione della rilevazione:

- a quanti hanno superato la "soglia Quattroruote" viene riconosciuto in busta paga il 50% del valore del carburante risparmiato;
- il rimanente 50% del risparmio generato viene portato a riduzione dei costi aziendali.

Per i componenti la Direzione Aziendale, come ulteriore responsabilizzazione rispetto a questa iniziativa, non è previsto alcun riconoscimento economico in busta paga, nel caso di percorrenza in Km/litro al di sopra della "soglia Quattroruote".

Questi i dati a consuntivo, comparati con il 2009 (l'incremento significativo dei km percorsi deriva dalla progressiva riduzione degli effetti dei Contratti di Solidarietà).

Allunghiamo i nostri Km	2010	2009
-------------------------	------	------

Km percorsi in totale	4.836.040	3.797.141	+ 27,4%
Litri consumati	291.764	239.653	+ 21,7%

L'estensione della capacità di risparmiare carburante è stata significativa: il risultato complessivo non è stato frutto di un picco di performance da parte di pochi, ma della responsabilità diffusa tra i titolari di auto aziendale.

Ne è prova anche il fatto che ciascun modello di auto ha migliorato nettamente le proprie percorrenze per litro.

Allunghiamo i nostri Km	2010	2009
Utenti di auto aziendali	176	174
Utenti "verdi" rispetto alla media 4R	141	119
Utenti "rossi" rispetto alla media 4R	35	55

Percorrenza in km/litro	2010	2009	2008	2010/2008
VW Passat 2.0	15,63	15,59	12,76	+ 22,5%
Audi A3 1,9 TDI	16,42	13,98	12,23	+ 34,3%
C4 Picasso 1,6 TDI	15,09	14,64	12,52	+ 20,5%
Grande Punto 1,3 MJT	18,24	17,48	13,99	+ 30,4%

Sono stati quindi centrati e migliorati i tre obiettivi del sistema di incentivi:

- valorizzare e premiare l'utilizzo responsabile delle risorse aziendali;
- ridurre l'impatto ambientale derivante dalla nostra attività;
- contenere i costi di gestione e migliorare la redditività aziendale.

Il sistema di incentivi si inserisce in una policy più ampia, che intende sviluppare una mobilità delle Persone compatibile con la tutela ambientale e allo stesso tempo adeguata al livello di servizio da garantire alle Imprese.

"Allunghiamo i nostri chilometri" è un obiettivo che si inserisce a pieno titolo nella nuova "economia della conoscenza" perseguita dal vertice di Lisbona:

- Far muovere le idee, e allo stesso tempo
- far muovere le Persone, garantendo quindi l'apporto del Capitale umano al valore economico e sociale

sono i due fattori di generazione del valore che l'attività di Obiettivo Lavoro deve garantire ai propri Clienti.

Ci collochiamo in sintonia con il documento di aggiornamento dell'iter di Lisbona, rilasciato l'11 dicembre 2007 dal presidente Barroso, che ha scritto:

"All'Europa si presenta una occasione unica di trasformarsi in una economia creativa, moderna, innovativa e a bassa emissione di carbonio".

Partnership, consulenza, "fare insieme" nella gestione e nello sviluppo richiedono la vicinanza e l'incontro "fisico", oltre che lo scambio per altra via di informazioni, idee e progetti.

Su questo si basa il nostro stile di lavoro, uno stile da preservare anche in periodo di contrazione economica generale.

Abbiamo scelto di percorrere più strada, e non meno chilometri, lasciando spazio al massimo impegno commerciale e di servizio nei confronti dei Clienti e del mercato.

10) La tutela della Privacy: la policy e le attività

Il 1 gennaio 2004 è entrato in vigore il D.Lgs n. 196/03, denominato "Codice in materia di protezione dei dati Personali".

Il Codice introduce nuove garanzie in materia di privacy, e sostituisce la precedente normativa (Legge 675/96).

Obiettivo Lavoro gestisce correntemente una significativa quantità di dati Personali, che provengono sia dai curriculum vitae consegnati all'Agenzia che dai documenti e comportamenti relativi ai Lavoratori, sia Diretti che in Somministrazione.

La Società si è adeguata ai numerosi e complessi adempimenti previsti, adottando nuove e più ampie misure di sicurezza e consolidando quelle esistenti.

Nel 2006 è stato redatto il Documento Programmatico della Sicurezza, secondo quanto previsto dal Codice, è stata garantita una attività di consulenza alla Rete e di controllo sull'applicazione della normativa in Sede e nelle Filiali, e sono state prodotte ed inviate le relative comunicazioni e circolari.

Nel 2007 si è proseguito nell'attività di consulenza alla Rete e di controllo sull'applicazione della normativa in Sede e nelle Filiali.

Si è proceduto all'aggiornamento del Documento Programmatico della Sicurezza (DPS), secondo quanto previsto dal Codice Privacy.

Nel 2009 si è proseguito nell'attività di consulenza alla Rete e di controllo sull'applicazione della normativa in Sede e nelle Filiali.

Si è proceduto all'aggiornamento del Documento Programmatico della Sicurezza (DPS), secondo quanto previsto dal DLgs 196/03 (Codice Privacy).

Nella Intranet Aziendale, all'interno della funzione "OL Support" è stato reso operativo il "Progetto Privacy" dal quale ogni Dipendente può inviare segnalazioni in merito a :

- consulenze/informazioni;
- gestione della procedura di evasione delle domande di cui all'art. 7 DLgs 196/03 (Codice Privacy);
- eventuali difformità rispetto alla corretta applicazione della normativa privacy.

Istituzioni

1) “CSR Europe 2020 Marketplace” – Bruxelles, 28 ottobre 2010

La presenza di Obiettivo Lavoro nelle iniziative di CSR Europe si è concentrata, nel 2010, sul tema della mobilità sostenibile e della responsabilizzazione del Personale.

“Workers participation and social responsibility for energy conservation and environmental protection”: con questo titolo abbiamo presentato il metodo ed i risultati del primo anno della policy “Allunghiamo i nostri chilometri”.

L’occasione è stata l’annuale edizione del CSR Marketplace di Bruxelles: l’organizzatore è CSR Europe, organismo della Comunità Europea delegato allo sviluppo delle pratiche di Responsabilità sociale. Alla manifestazione hanno partecipato oltre 400 fra grandi Imprese, quasi tutte multinazionali, insieme a rappresentanti delle Istituzioni comunitarie, delle organizzazioni imprenditoriali e delle Università.

Il CSR Marketplace è stata l’occasione per il lancio ufficiale di **“Enterprise 2020, vision and action plan”**, il nuovo documento di strategia comunitaria sul tema dell’economia sostenibile.

In questa iniziativa Obiettivo Lavoro si è avvalsa del contributo di **Impronta Etica**, con sede a Bologna, organizzazione costituita dalle forze dell’economia cooperativa come centro di stimolo e promozione di conoscenza e buone prassi in materia di CSR.

2) I progetti di assistenza tecnica – ComProf in Romania

Con l’avvio della programmazione comunitaria sul Fondo Sociale Europeo in Romania, a maggio 2008 Obiettivo Lavoro ha partecipato insieme ad IFOA ed a OL Romania alla progettazione di **un intervento complesso a favore della Agenzia Nazionale del Lavoro di questo Paese**.

Il progetto ha lo scopo di **favorire la crescita del livello di competenze professionali del personale del Servizio Pubblico di Occupazione**, per la fornitura dei servizi personalizzati alle persone in cerca di un posto di lavoro incluso i disoccupati e i gruppi vulnerabili. Ciò consente di innovare i servizi per l’impiego, nella direzione della personalizzazione dell’intervento e del raccordo tra servizi pubblici e privati.

L’economia rumena ha fatto registrare per lunghi anni significativi tassi di crescita. Oggi pesano tuttavia, in misura considerevole, le conseguenze della crisi economica, che ha duramente colpito questo Paese nel corso del 2009. Secondo una stima della Commissione Nazionale per le Previsioni, l’economia della Romania tornerà a crescere, all’1%, non prima del secondo trimestre del 2010.

La popolazione attiva registra un tasso di occupazione del 60,4%, inferiore del 9,6% rispetto all’obiettivo del 70% previsto dal Trattato di Lisbona. Il salario medio lordo mensile è di 2.023 Lei, pari a circa 500 Euro.

Una delle principali fonti di preoccupazione rimane, quindi, il livello di disoccupazione e dei salari. È in questo contesto di difficoltà che OL interviene per contribuire allo sviluppo dei necessari Servizi per l'Impiego, attraverso il progetto COMPROF.

La presenza di competenze specialistiche, nell'analisi dei processi e servizi così come nell'analisi delle competenze e definizione dei fabbisogni formativi, unitamente alla presenza sul territorio romeno con sedi operative, hanno costituito gli elementi per l'approvazione del progetto.

Già nel 2009 Obiettivo Lavoro ha fornito assistenza tecnica all'Agenzia Nazionale per il Lavoro rumena: un'attività non prevista dal progetto iniziale, che ha riguardato la gestione di contribuzione comunitaria ed organizzazione di attività a valere su dirigenti pubblici.

Per rendere efficace il progetto, infatti, si è rivelato determinante **il trasferimento delle buone prassi maturate in Italia** nella realizzazione di progetti formativi e consulenziali.

Tali attività aggiuntive hanno così consentito l'avvio e la realizzazione dei primi obiettivi previsti da ComProf.

In particolare segnaliamo la realizzazione di una visita di studio compiuta da dirigenti delle Agenzie regionali per il lavoro rumene presso i servizi per l'impiego della Regione Piemonte, in particolare l'Agenzia Piemonte Lavoro e le Province di Torino e Vercelli.

Obiettivo Lavoro è coinvolta nel management di progetto, nella comunicazione, monitoraggio e valutazione.

In particolare ha il compito di individuare a livello europeo le migliori applicazioni dei servizi di assunzione.

È inoltre coinvolta nella definizione degli standard dei servizi di incontro domanda-offerta di lavoro, progettati per essere offerti a gruppi e profili professionali specifici, e nello sviluppo di test-pilota per il management dei servizi per l'impiego, inseriti nelle cinque agenzie regionali rumene coinvolte nel progetto.

Le attività

- Benchmarking a livello europeo delle "best practices" dei servizi individuali per l'impiego; attività avviata ed ultimata
- mappatura ed aggiornamento dei profili professionali dei Servizi per l'Impiego in accordo con i modelli organizzativi e i livelli di servizio definiti; attività avviata ed ultimata
- implementazione e test dei programmi di riqualificazione in almeno 5 agenzie territoriali; attività avviata
- avvio e test dei nuovi servizi individuali per migliorare l'occupabilità delle persone senza lavoro, attraverso servizi personalizzati rivolti a gruppi vulnerabili (Rom, disabili, disoccupati di lunga durata, disoccupati privi di competenze, donne in rientro nel mercato del lavoro).

L'output

- 10 casi internazionali di studio;
- 6 incontri di presentazione dei casi di studio con 30 partecipanti in media;
- 3 visite di studio (1 in Italia), con 30 persone per ciascuna visita;
- 8 seminari regionali con 50 partecipanti in media;
- 10 documenti di standard di servizio per l'impiego; linee guida per la gestione dei 10 servizi;
- test dei 10 servizi in 5 agenzie coinvolgendo 100 partecipanti; elaborazione del modello di cooperazione;
- 15 profili professionali - chiave già identificati;
- attività e competenze stabilite per ciascun profilo: 300 partecipanti valutati, 20 formatori formati, 20 corsi di formazione realizzati; 60 manager, 240 operatori.

3) I progetti di assistenza tecnica – il progetto Social in Romania

L'anno 2010 ha segnato una ulteriore estensione delle attività previste dalla Vision di Obiettivo Lavoro, in materia di trasferimento di buone prassi: in questo caso ci si occupa di modelli di inserimento lavorativo per soggetti "deboli", nei Paesi di recente ingresso nella Comunità Europea.

Le autorità rumene hanno valutato in maniera positiva, e quindi approvato e finanziato, un progetto per la formazione e l'inserimento lavorativo di **Persone in regime di restrizione delle libertà personali**, denominato "La strategia di Occupazione e Qualificazione tramite l'Insegnamento ed Attività per la Libertà", affinché possano essere impiegate nella conduzione e nella valorizzazioni di strutture dell'economia sociale.

Obiettivo Lavoro realizzerà il progetto Social in partenariato con L'Amministrazione Nazionale Rumena dei penitenziari (lead partner), Federazione Filantropia (Onlus della Chiesa Ortodossa Rumena), la Patriarchia Rumena, il Ministero della Giustizia Italiano, l'Istituto Regionale di Ricerca della Regione Lombardia, l'Unione Italiana degli Assessorati alla Politiche Socio-Sanitarie e del Lavoro.

OL assume la responsabilità di rafforzare le capacità dei partner sociali riguardo a:

- creazione e gestione di strutture dell'economia sociale;
- sviluppo di piani di riabilitazione, in vista della reintegrazione sociale ed economica degli ex-detenuti;
- valutazione delle competenze/capacità in entrata delle quali sono portatori i beneficiari scelti durante il periodo di detenzione;
- assessment e orientamento professionale e formativo;
- definizione di un modello che sarà applicato in Romania nell'ambito del progetto.

OL sarà inoltre impegnata direttamente nello **sviluppo delle strutture di economia sociale**: trasformazione delle location identificate in Imprese sociali di integrazione nel lavoro, sviluppo delle opportunità di impiego e di auto-imprenditorialità.

Tali location saranno allestite da persone, opportunamente selezionate, orientate e formate, oggi in condizione di detenzione.

Ulteriori attività qualificanti che avranno in OL il principale protagonista:

- disseminazione dei risultati ottenuti a livello di sistema penitenziario;
- creazione di materiali informativi per la diffusione del progetto;
- costituzione di un Forum permanente delle pratiche di sviluppo locale per l'inclusione e l'integrazione;
- costituzione di un punto di informazione e sostegno delle buone prassi sviluppate dal progetto.

4) Palamito, la nuova Società del Gruppo OL

Il 2010 è stato il primo anno pieno di attività di Palamito, la società del Gruppo OL costituita per operare in modo strutturato e continuativo in rapporto con diverse Istituzioni, in un'area di intervento innovativa quale quella della corretta gestione delle risorse pubbliche di ogni provenienza.

Questo il dettaglio delle aree di attività in start-up.

- **Presidio dell'attività di scouting e prima valutazione di opportunità**

Scouting" di risorse pubbliche di provenienza Comunitaria, Ministeriale, Regionale, Provinciale e locale, stanziate per il perseguimento degli obiettivi previsti dalla programmazione Europea

- **Pre-progettazione**

Assistenza ed elementi utili per la progettazione esecutiva a vantaggio dei partner e soggetti interessati

in Italia, negli Stati membri dell'UE, nei Paesi in fase di pre-adesione, nei Paesi terzi in genere.

- **Assistenza tecnica alla Pubblica Amministrazione**

Supporto alla programmazione strategica, pianificazione finanziaria, gestione, valutazione e controllo dei programmi e degli interventi con attività di affiancamento e trasferimento di competenze, simulazione di attività e di casi d'uso, ottimizzazione e semplificazione delle procedure amministrative; monitoraggio finanziario, fisico e procedurale di programmi e progetti; supporto operativo e consulenza tecnica per la progettazione, implementazione e gestione di sistemi di monitoraggio; supporto metodologico per l'individuazione e la verifica degli indicatori; costruttore di modelli di reporting e cruscotti direzionali.

- **Controlli e rendicontazioni:**

Modelli di procedure e piste di controllo. Strumenti operativi di controllo (check list, verbali di verifica, verbali di sintesi, schede dei controlli), progettati in relazione ai diversi ambiti e tipologie di controllo. Metodologie, tecniche di campionamento, mappatura dei processi e dei controlli, analisi dei rischi

- **Progetti internazionali**

Supporto alle attività di internazionalizzazione. Creazione di reti di partenariato. Promozione e valorizzazione di best practices e progetti italiani in ambito europeo e internazionale.

Comunità

1) L'emersione dal nero e il diritto all'assistenza: il lavoro domestico a Torino

Obiettivo Lavoro sta realizzando dal 2006 un intervento di grande valore sociale, che ha come promotore il Comune di Torino e vede coinvolti le ASL e gli operatori del privato- sociale attorno a tre obiettivi:

- **l'ampliamento del diritto all'assistenza** in modo pieno e qualificato, a domicilio di chi presenta il problema, a condizioni di piena affidabilità professionale e fiducia personale;
- **l'emersione dal lavoro nero** di migliaia di Lavoratrici e Lavoratori, occupati nei servizi alla persona, spesso nel contesto di famiglie con serie difficoltà;
- **la sperimentazione di un modello di sussidiarietà** che sia insieme virtuoso negli esiti economici e nella replicabilità in altri territori.

La dimensione sviluppata da questa attività, in ulteriore crescita nel 2010:

Progetto Badanti - Torino	2010	2009	2008	2007	2006
Persone	2.886	2.792	1.874	1.082	150
Missioni	9.015	7.656	4.394	2.418	356
Ore lavorate	1.473.670	1.348.489	959.370	369.321	24.591

Non si tratta quindi di una attività di semplice testimonianza, ma di un contributo concreto ad un bisogno di emergenza.

Il lavoro domestico, e più ancora l'assistenza domestica, rappresentano tradizionalmente due pesanti "aree grigie" nella qualità dei servizi disponibili per la Comunità.

Dopo l'anno europeo delle Pari Opportunità, fra l'altro, il progetto di Torino è una risposta concreta e verificabile al tema della conciliazione dei temi lavoro-famiglia per le donne che hanno un problema di assistenza da gestire fra le mura domestiche, e che in assenza di una collaborazione esterna dovrebbero rinunciare del tutto o in parte al lavoro ed al reddito che ne deriva.

Insieme al Comune e alle ASL di Torino è stato impiantato un modello che esprime al meglio le sinergie possibili fra Pubblico e Privato.

La nascita dell'idea

La necessità di intervenire sul problema dell'assistenza alle persone anziane e non autosufficienti è nata dalla considerazione di quattro fattori:

- l'intervento pubblico nel settore è in generale ancora insufficiente;
- per le famiglie è difficile ottenere risposte adeguate alla domanda di assistenza, e orientarsi nella ricerca e gestione delle "badanti";
- la cura familiare è ancora presa in carico in maniera pressoché esclusiva dalle donne;
- è necessario organizzare e coordinare le attività di assistenza familiare.

La storia

Prima dell'attuale progetto di riordino dei servizi a domicilio, la Città di Torino già garantiva servizi tramite fornitori concessionari, ma per ciò che riguarda il profilo dell'assistente familiare il tutto era limitato all'erogazione di ingenti risorse economiche alle famiglie aventi diritto, per situazione economica e problematiche sanitarie – assistenziali del parente anziano o malato.

Di fatto mancava il coordinamento delle attività.

Questo intervento, tuttavia, non eliminava il ricorso al lavoro irregolare e in nero. Alla debolezza del Lavoratore si assommava la debolezza della famiglia, nell'affrontare situazioni di grande difficoltà nel reperimento e nella gestione di persone adatte a svolgere il lavoro di assistenza e cura.

Obiettivo Lavoro è stata sollecitata ad intervenire da alcune Cooperative sociali di Torino, che avevano necessità di orientare la propria offerta di servizi rispetto a tali esigenze e a valorizzare la disponibilità di un gruppo di donne straniere disponibili a svolgere il lavoro di badanti, ma vincolate dalla mancanza di un regolare permesso di soggiorno.

Obiettivo Lavoro ha preso in carico le loro istanze ed ha contribuito a realizzare un modello in grado di far incontrare in maniera efficace domanda e offerta, attraverso la messa a sistema di tutti gli attori coinvolti sul tema, dalle Amministrazioni locali, alle cooperative sociali fino alle famiglie.

Il modello e la sua evoluzione

Obiettivo Lavoro ha preso contatto con il Comune di Torino, con le ASL e con la Cooperazione, dando origine ad un soggetto concessionario del servizio che esprimesse un'offerta più completa ai cittadini. Ha esteso l'utilizzo del contratto di Somministrazione in territori mai percorsi prima.

Ha selezionato le badanti, occupandosi del reclutamento, della formazione, di tutte le pratiche per la regolarizzazione e l'emersione dal lavoro nero, nonché delle pratiche amministrative e contabili (contrattualistica, buste paga, ecc.).

Ha introdotto inoltre un elemento fondamentale nel rapporto fra la Lavoratrice-badante e la famiglia: assumendo direttamente le Persone, diventa il soggetto che agisce in modo corretto come datore di lavoro, garantendo diritti, organizzazione, supporto, ma imponendo anche regole.

Inoltre, proprio perché si tratta di un'Agenzia per il lavoro, non diventa il soggetto direttivo nei confronti della Persona al lavoro, ma lascia svolgere alla famiglia un ruolo assolutamente necessario in un rapporto fiduciario come è quello della assistenza familiare.

Questa esperienza presenta un ulteriore vantaggio: la valorizzazione della rete territoriale di aiuto, attraverso la rete del volontariato: un aiuto alle famiglie che va valorizzato.

L'Ente pubblico, grazie a questo modello, può erogare un aiuto economico ed organizzativo alle famiglie, con un unico centro di organizzazione e gestione delle risorse che garantisca tracciabilità, monitoraggio, possibilità di offrire alla rete supporto e formazione, lasciando al volontariato tutti gli spazi che ne valorizzino ruolo ed efficacia.

L'avvicinamento sulle famiglie ha visto la creazione di un pool di assistenti famigliari preparate anche all'intervento nei confronti del disagio sociale: alcune di loro sono attive da oltre 3 anni, attraverso contratti diversi.

Il circolo virtuoso

Questa esperienza dimostra come sia possibile individuare un bisogno emergente per realizzare una attività economica e di servizio dalle molteplici ricadute positive, verso la costruzione di un territorio socialmente responsabile.

I benefici rilasciati al territorio sono significativi, in termini di:

- supporto alle famiglie, alleggerite dal peso di un «welfare informale» gravoso per la molteplicità di pratiche burocratiche da evadere;
- riduzione dell'aggravio che la selezione e l'assunzione diretta comporta, non solo in termini economici e di tempo ma soprattutto in termini di incertezza rispetto alla regolarità delle procedure seguite ed alla effettiva conoscenza delle norme alle quali attenersi;

- offerta di una risposta al bisogno che sia continua (sostituzioni per ferie), stabile (sostituzione in caso di dimissioni), garantita (selezione accurata delle Persone);
- supporto alla Pubblica Amministrazione, con la creazione di una nuova figura professionale intermedia tra settore sanitario e sociale, tracciabilità dell'uso delle risorse pubbliche, migliore allocazione dei contributi erogati;
- supporto e valorizzazione della rete territoriale e del volontariato;
- creazione di nuovi posti di lavoro, valorizzazione di professionalità qualificate, superamento di forme di irregolarità quali lavoro nero e clandestinità.

2) La partecipazione a manifestazioni e convegni

La partecipazione di Obiettivo Lavoro a manifestazioni fieristiche e sociali viene impostata per garantire una presenza attiva, nello svolgimento dell'evento come a volte anche nella sua progettazione. Per scelta di strategia aziendale non si realizzano attività puramente sponsorizzate e di esposizione del marchio aziendale.

In ognuna delle manifestazioni che seguono è stato realizzato uno stand, presidiato da personale della Società, allo scopo di dialogare con i visitatori.

Sono stati di norma previsti uno o più interventi ai convegni e seminari compresi nel programma, con la finalità di approfondire il tema dell'occupazione e discuterne con le altre organizzazioni presenti.

Le manifestazioni alle quali abbiamo partecipato come espositori e/o relatori:

- 11 febbraio, Bologna, "Career Day 2010i"
- 12-14 febbraio, Pisa: "Manifattura – Festival dell'economia reale"
- 14-19 febbraio, Bologna "Green Social Festival"
- 17-18 febbraio, Milano: "TFP Summit"
- 26 aprile, Milano "Sodalitas Day"
- 27 maggio, Monza: "Electric Age 2010"
- 11-12 giugno, Napoli "Summer School sulla CSR" della Fondazione Mezzogiorno Europa"
- 22-28 agosto, Rimini: "Meeting per l'Amicizia fra i Popoli"
- 21 settembre, Bologna: convegno "Genere e organizzazioni"
- 23-25 settembre, Viareggio: "Festival della Salute"
- 30 settembre, Lucca: convegno "Occupiamoci di ripresa"
- 21-25 ottobre, Torino: "Salone del Gusto 2010"
- 28 ottobre, Bruxelles: "CSR Europe 2020 Marketplace"
- 28-30 ottobre, Bologna: "SAIE 2010"
- 3-6 novembre, Rimini: "Ecomondo 2010"
- 10-13 novembre, Padova: "Assemblea annuale della Associazione Nazionale Comuni Italiani"
- 22-24 novembre, Milano: "Matching 2010"
- 1 dicembre, Roma: "Premio Socialis"

Il Sodalitas Day 2010: la CSR come messa in rete di progetti innovativi e modalità di gestione corrente, in un incontro fra Imprese che hanno inserito processi mirati nella attività quotidiana, facendo della Sostenibilità un punto fermo del proprio modello di business.

Il Congresso Flotte aziendali di Quattroruote: la CSR come promozione della responsabilità ambientale ed economica, attraverso il contenimento dei consumi, obiettivo possibile grazie sia alla innovazione tecnologica che – più facilmente e correntemente – a nuovi stili nell'utilizzo di mezzi e risorse.

La Summer School della Fondazione Mezzogiorno Europa: la CSR come strumento e modello di gestione di Impresa, nelle sue applicazioni correnti alla gestione dei processi, verso una sua collocazione strutturale nell'attenzione di giovani imprenditori e neo-laureati.

Terra Madre, al Salone del Gusto di Slowfood: la CSR come accoglienza e integrazione fra Lavoratori di Paesi diversi, attraverso un convegno sulla gestione etica dei processi di immigrazione e il trasferimento delle buone pratiche ai Paesi del Sud del mondo.

Il Premio Socialis: la CSR come promozione dei talenti e dell'occupazione giovanile, attraverso l'unico premio dedicato a tesi di laurea su Responsabilità sociale e sviluppo sostenibile, che offre ai vincitori la possibilità di inserimento in stage presso Imprese impegnate sul tema, fra le quali Obiettivo Lavoro.

3) La Solidarietà: "Centro Agua Sana Yungas", in Bolivia con GVC

Obiettivo Lavoro sostiene questo progetto di cooperazione allo sviluppo **realizzato in Bolivia da GVC Gruppo Volontariato Civile di Bologna**.

GVC realizza già dal 1987 una serie di interventi che hanno la finalità di **migliorare le condizioni igienico-sanitarie** per ridurre l'incidenza di malattie tropicali e i casi di diarrea dei bambini prodotta dall'uso di acqua contaminata, la principale causa di morte infantile nella regione.

"Agua Sana" ha l'obiettivo di migliorare l'approvvigionamento idrico per uso potabile e migliorare le infrastrutture igienico-sanitarie dei Municipi di Chulumani, Irupana e La Asunta, per ridurre gli indici di morbilità e mortalità dovuti alla contaminazione dell'acqua e dei suoli.

Il contesto

Riguardo all'acqua e alle infrastrutture igienico-sanitarie la Bolivia occupa il livello più basso nell'erogazione di servizi alla popolazione in tutta l'America Latina, situandosi perfino dopo la Repubblica di Haiti, ultimo paese per quasi tutti gli altri indicatori di povertà e sottosviluppo nel sub-continente.

In particolare la Provincia del Sud Yungas soffre di gravi ed estesi problemi di accesso all'acqua potabile e di carenza generalizzata di infrastrutture igienico-sanitarie, sia che si tratti di bagni e latrine sia, nel senso più ampio, di sistemi di smaltimento dei rifiuti liquidi e solidi.

La crescita demografica e l'inurbamento della popolazione rurale negli ultimi anni hanno aggravato il problema, determinando nelle "Secciones" di Chulumani, Irupana e La Assunta (principali centri urbani del Sud Yungas) una condizione dei servizi idrici e igienico-sanitari molto al di sotto degli standard minimi raccomandati dall'OMS.

Nella Provincia l'86,3% delle abitazioni non è servito da rete idrica e il 53,5 % è servito da una presa d'acqua fuori dalla casa.; ci si approvvigiona direttamente a un fiume, canale o a una "pileta" pubblica. Analoga e per certi versi peggiore appare la situazione delle installazioni igieniche servite da acqua (bagni e servizi igienici).

Si è in presenza quindi di condizioni igienico-sanitarie molto precarie che si riflettono pesantemente su moltissimi indicatori epidemiologici, specialmente quelli relativi alle malattie infettive trasmesse dall'acqua inquinata e alle parassitosi.

Le attività

Il progetto "Agua Sana" basa il proprio intervento su 3 assi tematici:

- assistenza tecnico-scientifica alle municipalità e consolidamento di forme organizzative stabili;
- opere idriche e ciclo integrato delle acque, produzione auto-gestita in loco dei materiali idraulici ed edili necessari, tecniche e tecnologie;
- medicina scolastica, formazione, informazione e comunicazione.

Il primo asse tematico punta alla formazione e sensibilizzazione dei quadri dirigenziali e dei tecnici dei Municipi sul tema del risanamento basico, della salute pubblica e gestione delle risorse naturali.

Il secondo asse punta al miglioramento delle infrastrutture idriche e l'introduzione di nuove tecnologie di facile utilizzo e mantenimento, basate principalmente sull'utilizzo di materiali locali e sistemi naturali di filtraggio e depurazione.

Il terzo asse coinvolge il personale di salute e i professori delle differenti scuole presenti sul territorio, con il fine di creare abitudini igieniche e prevenzione per evitare malattie derivate dall'uso di acque contaminate o dovute alla proliferazione di vettori in acque stagnanti.

Il progetto ha installato una struttura logistica che conta su:

- un ufficio amministrativo e logistico nella città di La Paz
- un ufficio tecnico operativo in Chulumani
- un laboratorio di analisi delle acque in Chulumani
- tre centri di produzione di ipoclorito di sodio per la potabilizzazione delle acque, uno in ogni municipio
- una falegnameria per la produzione di infissi e strutture in legno per le opere civili
- una officina meccanica per il mantenimento dei mezzi di trasporto del progetto (3 pick-up) ed i mezzi pesanti dei Municipi adoperati nelle opere civili. L'officina provvede a realizzare strutture metalliche e lavori di saldatura
- betoniere e strumenti per le costruzioni e la fabbricazione di tubi in cemento

La Regione sta oggi vivendo un incremento demografico superiore alle aspettative, all'interno dei cambiamenti politici che sta vivendo il Paese negli ultimi quattro anni.

Dal 25 gennaio 2009, data dell'entrata in vigore della nuova Costituzione politica dello Stato, l'accesso all'acqua è diventato un "diritto fondamentale" di ogni cittadino boliviano. La Bolivia inoltre è inoltre il primo paese in America Latina ad aver creato un Ministero dell'Acqua.

La creazione e l'avvio in Chulumani di **un nuovo laboratorio per le analisi chimiche e biologiche dell'acqua (il "Centro Agua Sana Yungas")** costituirà il fulcro dell'assistenza tecnica e scientifica degli uffici tecnici municipali.

Permetterà sia di monitorare la qualità dell'acqua destinata ad uso potabile, sia di fornire alle Comunità elementi di conoscenza per la progettazione esecutiva di progetti, pubblici o privati, riguardanti la creazione o il risanamento di reti idriche locali.

Le Municipalità eviteranno da un lato di dover ricorrere a costose "consultorias" ubicate a La Paz e dall'altro di dover sostanzialmente dipendere dall'esterno per l'intero ciclo progettazione-esecuzione delle opere idriche comunali, ivi inclusa la mano d'opera spesso di provenienza esterna, contrattata dalla ditta appaltatrice generalmente con sede in La Paz.

Nelle proiezioni del progetto il Centro di Chulumani crescerà progressivamente d'importanza, nei prossimi anni e decenni in quanto offre **una risposta concreta a una domanda crescente**.

4) La Solidarietà: "Progetto Ciechi Salvador de Bahia", in Brasile con Iscos

Obiettivo Lavoro sostiene questo progetto di integrazione sociale **realizzato in Brasile da ISCOS Emilia-Romagna**, nello Stato di Salvador de Bahia.

In particolare si è puntato sulla sensibilizzazione e lo scambio di opportunità attraverso il convegno **"Discutindo o mercado de trabalho para os Deficientes visuais na Bahia"**, tenuto il 9 ottobre 2010 con il patrocinio del Governo federale, ed animato da interventi e partecipanti sia brasiliani che italiani.

Il convegno ha toccato un tema ancora poco conosciuto ed affrontato; il Brasile deve fare ancora molto per poter **offrire la possibilità di piena inclusione sociale, attraverso il lavoro**, a persone con grave deficit visivo.

I destinatari diretti sono stati i ragazzi assistiti da due strutture realizzate da ISCOS: la "Casa dello studente cieco" intitolata ad Enrico Giusti e il Laboratorio di musica degli studenti ciechi di Bahia".

Fra i ragazzi c'è chi intende fare della musica la propria professione, chi ad essa affianca gli studi universitari (giornalismo, diritto, educazione fisica) per allargare le proprie occasioni di occupabilità, chi ancora è impegnato nel calcio a 5 per non vedenti (alcuni di loro nella Nazionale brasiliana).

5) La Solidarietà: il Natale con Piazza dei Mestieri di Torino

Obiettivo Lavoro ha deciso di **sostenere le iniziative della Fondazione Piazza dei Mestieri di Torino**.

Gli omaggi di fine anno offerti a Clienti e Lavoratori sono stati scelti infatti tra i prodotti dei laboratori di cioccolateria fine della Piazza: alta qualità artigianale, realizzata grazie a programmi estesi di educazione e formazione al lavoro, partendo da un bisogno di inclusione sociale degli allievi.

La Fondazione è nata nel 2003 ed ha sede in un immobile ricavato da una fabbrica del secolo scorso. Al centro dell'edificio si trova uno spazio aperto alla città, la Piazza appunto, con bar e ristoranti.

Le sue finalità educative: favorire la preparazione e l'avviamento dei giovani al lavoro, migliorando e innovando i servizi educativi, ponendo attenzione alle politiche di inclusione sociale, alla **prevenzione delle diverse forme di disagio giovanile, ai fenomeni di dispersione scolastica**.

È un centro polivalente con una ricca offerta di servizi:

- orientamento;
- inserimento in percorsi di alternanza;
- formazione tecnico-professionale;
- attività di sostegno al percorso scolastico;
- attività culturali;
- attività sportive e ricreative.

La sua ragione costitutiva è riassunta così.

“La Piazza dei Mestieri è un tentativo di sviluppare il potenziale, spesso nascosto, dei giovani durante la delicata fase che li porta dall'adolescenza alla vita adulta.

Per raggiungere questo obiettivo è necessario che ci sia un luogo familiare in cui i giovani siano aiutati a recuperare il valore della propria persona, facilitati a dire “io”, in cui siano condotti ad affermare che esistono e che questo è quanto di più affascinante ci possa essere nell'universo.

Un ragazzo che non ha mai provato a dire “io” è come se non esistesse, o meglio, e come se tutte le cose intorno a lui diventassero niente, nulla ha più interesse, niente vale la pena.”

CARTA DEI VALORI

PREMESSA

Ciò in cui crediamo aggiunge valore a ciò che facciamo, e lo rende esclusivo.

“Fare insieme” è lo stile di lavoro e di relazione proprio di OL: insieme alle Persone, insieme alle Imprese, insieme alla Comunità.

Ci impegniamo a contribuire ad un nuovo clima di solidarietà e giustizia sociale, dove ciascuno possa essere riconosciuto per quanto di più Personale e profondo vive e desidera.

L’ascolto, la collaborazione, la valorizzazione, l’equità, la trasparenza e la coerenza consentono ed accrescono il libero accesso di ciascuno alla piena espressione e realizzazione di sé.

In ogni incontro, attività operativa, processo gestionale ci proponiamo di offrire quella cura e quella attenzione che vorremmo a nostra volta ricevere, se ci trovassimo nella situazione dei nostri interlocutori.

Questa offerta di empatia e reciprocità è l’unico modo che riconosciamo come legittimo per realizzare la nostra Missione di Impresa.

I nostri Valori si collocano in pieno rispetto e sintonia con i documenti costitutivi di grandi Organizzazioni internazionali di rappresentanza politica e sociale:

- la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell’ONU;
- le Convenzioni e le Raccomandazioni Internazionali del Lavoro emanate dall’ILO (International Labour Organization);
- la Carta della Terra redatta dall’Earth Council;
- principi enunciati nel Global Compact proposto dall’ONU.

ASCOLTO

Sappiamo offrire soluzioni di qualità perchè sappiamo ascoltare.

Persone: i candidati e gli occupati

Chi già lavora, chi cerca lavoro, chi proviene da una esperienza difficile da recuperare riceve da OL tutta l’attenzione alla sua storia ed esperienza Personale. Nei colloqui di selezione, nelle proposte di impiego, nella ricollocazione al lavoro, costruiamo la nostra proposta attorno a ciò che la Persona ci esprime, evitando di ricorrere a soluzioni generiche e standardizzate.

Persone: i dipendenti diretti

OL è una comunità aperta e coesa attorno alla propria identità. Garantiamo modalità di selezione e di crescita che tengano al centro l'esperienza e le aspettative di ciascuno, come base di un nuovo percorso comune, senza barriere o criteri preferenziali all'ingresso. La storia personale e professionale dei nostri dipendenti è la base del nostro stare ed operare insieme.

Imprese

Chi cerca nuovi Lavoratori per continuare o sviluppare la propria attività conosce meglio di chiunque la propria realtà produttiva, e trova in OL tutto lo spazio per esprimere le proprie esigenze senza interferenze o tentativi di influenza. Soddisfare le esigenze specifiche di ogni singolo imprenditore, senza alcuna generalizzazione, è la via migliore per dare spazio a nuove opportunità economiche.

Comunità

Le Organizzazioni sindacali, le Associazioni, le Comunità locali, gli Enti Pubblici e le Istituzioni trovano in OL accoglienza ed attenzione alle loro istanze, alle loro attività, ai bisogni ed ai progetti, nei confronti dei quali ci proponiamo in modo responsabile e costruttivo a misura degli interessi collettivi che essi rappresentano.

COLLABORAZIONE

Sappiamo offrire soluzioni efficaci perché sappiamo collaborare

Persone: i candidati e gli occupati

Capacità, competenze, potenzialità ed aspirazioni di ciascuno vengono individuate e messe a fuoco ragionando insieme attorno ad esse, mettendo la nostra esperienza professionale al servizio degli obiettivi personali in modo competente e costruttivo.

Persone: i dipendenti diretti

Si cresce insieme, Impresa e collaboratori, lavorando insieme a partire dalla conoscenza e dalla condivisione degli obiettivi. Le procedure organizzative sono indispensabili ma non sufficienti per questo: la qualità umana dei rapporti offre e richiede serenità, rispetto reciproco e spirito costruttivo.

Imprese

OL si propone come partner e consulente per gli operatori economici, non come semplice fornitore di servizi. Questo significa costruire insieme la miglior soluzione ad un bisogno organizzativo, consigliando strade e soluzioni sicure sulla base del nostro bagaglio di conoscenze.

Comunità

Siamo coscienti di quanto il lavoro sia elemento essenziale per la dignità delle Persone ed il benessere delle comunità. Per questo costruiamo insieme alle rappresentanze sociali quelle proposte di intervento e di miglioramento che possano essere vissute come proprie da tutti, e da ciascuno apprezzate nella propria quotidianità.

VALORIZZAZIONE

Sappiamo offrire nuove opportunità perché sappiamo valorizzare

Persone: i candidati e gli occupati

Le esperienze di ciascuno vengono collocate in evidenza, le potenzialità ancora inespresse vengono individuate e promosse verso una progressiva realizzazione. La formazione professionale è lo strumento principe per portare ciascuno verso nuovi percorsi di lavoro e di crescita, esaltando le qualità e gestendo le aree critiche.

Persone: i dipendenti diretti

Il valore dell'Impresa nasce dalla somma del valore dei propri collaboratori. Il miglioramento continuo dei nostri servizi richiede che ognuno possa segnalare i problemi e proporre soluzioni ed innovazioni, dando voce e spazio alla propria capacità, creatività, responsabilità e spirito di iniziativa.

Imprese

La motivazione e soddisfazione del Lavoratore crea valore durevole per le attività economiche, consente a chi assume nuove Persone di poter contare su nuove risorse e nuove prospettive di solidità e sviluppo: valore aggiunto per il capitale investito, destinato a produrre qualità e a durare nel tempo.

Comunità

A quanti esprimono le criticità del presente e le aspettative per il futuro, OL offre il proprio contributo per individuare nuove strade, opportunità collettive, risposte efficaci ai bisogni di crescita e di tutela, individuandole nel tessuto locale e contribuendo ad una più efficace inclusione e sicurezza sociale.

EQUITÀ

Sappiamo offrire rispetto ed equilibrio perché sappiamo garantire equità

Persone: i candidati e gli occupati

Il nostro impegno contro i pregiudizi e le discriminazioni di ogni tipo assicurano a ciascun Lavoratore pienezza di diritti, dignità ed opportunità. Siamo attenti alle condizioni particolari ed alle difficoltà dei Lavoratori migranti, delle fasce sociali svantaggiate, ed operiamo per rendere effettivo il diritto costituzionale al lavoro ed alla piena cittadinanza.

Persone: i dipendenti diretti

Attribuiamo a ciascuno i propri meriti, così come le proprie responsabilità, in un quadro di equilibrio complessivo nel giudizio da parte dei superiori diretti e della Società. Apprezzare i risultati, valutare le aspettative, dar corso a percorsi professionali e di formazione significa conoscere adeguatamente ciascun collaboratore, considerarlo parte della comunità, garantirgli pari opportunità evitando sottovalutazioni della sua identità.

Imprese

Le condizioni economiche dei rapporti con Clienti e Fornitori sono fondate sulla reciprocità di interesse e benefici, all'interno di un processo di mercato che assicura lealtà, riservatezza ed autonomia alle parti, senza fattori di condizionamento che possano distorcere la piena libertà di Impresa.

Comunità

Gli interessi che riteniamo prevalenti e prioritari sono quelli dei soggetti più deboli, verso i quali ci indirizziamo con l'intento di partecipare al ripristino della pienezza di diritti, lavorando al recupero delle situazioni di svantaggio createsi nel tempo ed in particolari congiunture economiche e sociali.

TRASPARENZA

Sappiamo offrire fiducia e credibilità perché sappiamo assicurare trasparenza

Persone: i candidati e gli occupati

Nella gestione dei Lavoratori, nei percorsi di crescita e di carriera, nelle valutazioni e nel riconoscimento economico, tutti i dati ed i criteri sono verificabili. Siamo impegnati a garantire corretta e tempestiva informazione sui temi di interesse generale, affidando a questa apertura di conoscenza una parte di rilievo della nostra identità.

Persone: i dipendenti diretti

La chiarezza nei criteri di valutazione e di gestione organizzativa è, insieme, un dovere ed un valore chiave per fare di un gruppo una comunità. Informazione, coinvolgimento, occasioni anche informali di incontro affiancano e sostengono la correttezza e puntualità degli adempimenti contrattuali, indispensabili ma non sufficienti per quel valore sociale che OL è chiamato a garantire.

Imprese

Nella gestione del Personale delle Imprese Clienti, nei rapporti coi Fornitori di beni e servizi, nei flussi finanziari con gli istituti bancari facciamo valere la sicurezza del nostro buon operare, collaborando alla reciprocità e completezza dell'informazione con l'obiettivo di ulteriore efficienza e fluidità dei processi di gestione.

Comunità

Aspiriamo ad un sistema di rapporti distesi, aperti e proficui, senza alcuna manifestazione di privilegio verso Enti, Associazioni, Comunità. Il dialogo al quale crediamo è quello effettivamente libero da aree grigie, presunzione di cointeressenze o favoritismi, dove ciascuno si manifesta per ciò che realmente intende e rappresenta.

COERENZA

Sappiamo mantenere le promesse, perché sappiamo la forza della coerenza

Persone: i candidati e gli occupati

I valori etici dei Soci che hanno dato vita ad OL sono centrati sulla sensibilità sociale, sulla solidarietà, sulla pienezza di diritti della Persona. Operiamo quindi per far sì che ogni giorno la nostra Società faccia sentire ciascuno a casa propria, considerato nella sua identità e nei suoi bisogni, così come sanno fare meglio di ogni altro le forze dell'economia sociale.

Persone: i dipendenti diretti

Crescere insieme, in modo disteso, sicuro e responsabile: questo è il patto che OL offre ai propri collaboratori attraverso le proprie strategie, politiche e procedure. Siamo impegnati a considerare il nostro capitale umano come l'essenza stessa dell'Impresa, e per questo intendiamo il contratto ed il rapporto di lavoro come una promessa di reciproca fedeltà e lealtà.

Imprese

Le capacità ed i risultati imprenditoriali dei nostri Soci richiedono ad OL di farsi testimone credibile ed efficace dei principi sui quali essi hanno fondato la loro storia ed il loro successo. Al mondo dell'economia assicuriamo quindi una filiera di servizio che mantenga in pieno, in ogni sua parte e senza incertezze, le nostre promesse imprenditoriali ed etiche.

Comunità

La diversità del modo di essere e fare Impresa proposto da OL si misura ogni giorno con il giudizio delle comunità, ed allo stesso tempo con la valutazione dei propri Soci. Siamo quindi impegnati a seguire un percorso costantemente fedele alle premesse di chi ci ha costituito: le forze dell'economia sociale, una garanzia di grande significato per il senso di responsabilità sociale che ci anima ogni giorno.

CODICE ETICO

PREMESSA

Il Codice Etico esplicita lo stile di relazione e le modalità operative di Obiettivo Lavoro, e definisce le linee del patto che deve regolare i comportamenti quotidiani tra la Società e i suoi interlocutori (stakeholder).

Esso pone a proprio fondamento il rispetto delle leggi e dei contratti, e assume la Missione e la Carta dei Valori di OL quale bussola e garanzia del rapporto di collaborazione e fiducia con gli interlocutori.

Il Codice si propone come mezzo per prevenire eventuali comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto della Società.

Il Codice è quindi parte integrante dell'assetto di Governance e dell'organizzazione.

Il Codice Etico presenta e dettaglia la domanda e l'offerta di comportamenti etici che Obiettivo Lavoro rivolge ai propri stakeholder.

- Agli Organi Sociali, ai Dipendenti, ai Consulenti, ai Collaboratori esterni ed ai Fornitori il Codice Etico di OL richiede il pieno rispetto delle norme e delle condizioni contenute, in quanto Destinatari delle sue prescrizioni. Il loro agire in piena coerenza con il Codice garantisce, nei comportamenti operativi, la qualità sociale dell'attività di Obiettivo Lavoro, la piena credibilità della filiera di processo, la continuità della catena del valore volta ad affermare la centralità della persona, in pienezza di diritti, nel mercato del lavoro.

- Ai Clienti, ai Concorrenti, alla Pubblica Amministrazione, alla Comunità, il Codice Etico di OL offre uno stile ed una modalità di lavoro e di rapporto che valorizza il rilievo sociale della loro attività, rispetta la loro autonomia e la loro missione, crea le condizioni per un patto di collaborazione in grado di generare nuovo valore comune.

Tutti i Destinatari devono rispettare le previsioni del presente Codice ed i principi che ne sono a fondamento.

L'osservanza delle norme del Codice da parte dei Destinatari è parte essenziale delle loro obbligazioni contrattuali, in base alle disposizioni dell'art. 2104 del Codice Civile e, comunque, nel rispetto delle declaratorie professionali previste dai vigenti Contratti collettivi nazionali di lavoro.

Il Codice Etico prevale su qualunque disposizione, contenuta in regolamenti interni o procedure, che dovesse entrare in conflitto con lo stesso.

In nessun caso la convinzione di perseguire gli interessi e gli obiettivi della Società può legittimare il mancato rispetto delle norme del Codice.

PRINCIPI GENERALI

A capo del proprio Codice Etico, Obiettivo Lavoro pone i seguenti principi generali.

- **Promozione della persona:** scopriamo il valore e le capacità di ciascuno, ne permettiamo e sosteniamo la realizzazione e lo sviluppo, contribuendo ad accrescere la dignità individuale attraverso il lavoro.
- **Responsabilità individuale:** sviluppiamo la consapevolezza della funzione professionale e imprenditoriale di tutti i dipendenti, per produrre benefici in favore della Società e degli stakeholders.
- **Consapevolezza:** teniamo costantemente presente che l'oggetto della nostra attività è il lavoro, cioè il fattore che riassume la dignità individuale e sociale della persona.
- **Trasparenza:** impostiamo le relazioni in modo chiaro e comprensibile, nel completo rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti, con particolare attenzione alla normativa sui rapporti di lavoro.
- **Imparzialità:** garantiamo pari opportunità agli interlocutori interni ed esterni, costruendo relazioni fondate sul reciproco rispetto, sulla solidarietà e sul merito.
- **Correttezza negli affari:** adottiamo e promuoviamo una visione etica del mercato fondata sul rispetto delle persone, sulla libera iniziativa, sulla competizione regolata.

CAPITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Sezione I - Destinatari del Codice

I Destinatari del presente Codice sono:

- i componenti del Consiglio d'Amministrazione e del Collegio Sindacale di Obiettivo Lavoro;
- i Dirigenti ed i Dipendenti che appartengono alle strutture operative di Obiettivo Lavoro,
- i Collaboratori ed i Consulenti esterni che agiscono in nome e per conto della Società.

Le prescrizioni in esso contenute sono inoltre rivolte - in quanto applicabili - anche ai Terzi con cui la Società intrattiene rapporti di lavoro (Fornitori e prestatori di servizi, Aziende clienti).

Sezione II – Diffusione e conoscenza del Codice

Obiettivo Lavoro è impegnata nella massima diffusione del Codice Etico presso tutti i Destinatari ed i Terzi.

I Destinatari devono essere correttamente e continuamente informati riguardo agli obblighi che, nell'esercizio delle specifiche funzioni ed attività, devono essere rispettati.

In particolare, Obiettivo Lavoro si impegna a far conoscere il Codice Etico inviandone copia ai Destinatari e richiedendo l'attestazione scritta dell'avvenuto ricevimento.

La notifica sarà eseguita anche nei riguardi di quanti diventeranno in futuro Destinatari del presente Codice, e quindi al momento dell'accettazione della carica, dell'assunzione all'impiego, della stipula del rapporto di consulenza o collaborazione con la Società.

La diffusione del Codice avverrà inoltre attraverso gli strumenti e i mez-

zi più adeguati, in modo che in ogni sede della Società esso sia visibile e consultabile. Obiettivo Lavoro predispone infine ogni presidio utile alla migliore conoscenza e interpretazione del Codice, al fine di consentire la sua più pronta ed efficace applicazione.

Tutti i Destinatari (componenti del Consiglio d'Amministrazione e del Collegio Sindacale, Dirigenti, Dipendenti, Collaboratori, Consulenti, e per quanto applicabile anche Fornitori e Clienti) devono conoscere le disposizioni previste dal Codice e dalle procedure aziendali interne, nonché tutte le normative di riferimento che regolano la propria specifica funzione o interazione.

A questo scopo, Obiettivo Lavoro istituisce le necessarie iniziative di formazione.

Tutti i Destinatari sono sollecitati a richiedere ogni informazione necessaria alla corretta interpretazione ed applicazione delle norme contenute nel Codice, rivolgendosi ai diretti superiori o ai componenti l'Organismo di Vigilanza.

I Dirigenti ed i Responsabili delle aree funzionali della Società devono esplicitare con il loro operato i contenuti del Codice, curando con particolare attenzione che questi siano percepiti e perseguiti da tutti.

I Dipendenti, i Collaboratori ed i Consulenti devono adeguare la propria condotta ai principi, agli obiettivi ed alle previsioni contenute nel Codice, impegnandosi a segnalare all'Organismo di Vigilanza qualsiasi comportamento o circostanza che se ne discosti.

Obiettivo Lavoro, tramite i propri Dipendenti, assicura la conoscenza delle disposizioni del Codice da parte dei Terzi, informandoli riguardo agli impegni e agli obblighi previsti e richiedendo - se del caso - formale adesione.

Sezione III – Aggiornamento e applicazione del Codice

Obiettivo Lavoro si impegna ad aggiornare il presente Codice rispetto alle modifiche legislative e all'evoluzione delle proprie attività.

Tutti i Destinatari del presente Codice, nel rispetto delle normative in esso contenute, possono proporre ogni miglioramento utile alla sua corretta applicazione.

Obiettivo Lavoro si impegna a condurre le necessarie verifiche sull'eventuale violazione del Codice, e inoltre – se accertata la violazione – a segnalare l'esistenza di illeciti e ad adottare le sanzioni relative.

Obiettivo Lavoro assicura la massima riservatezza nella trattazione delle segnalazioni, in modo da garantire coloro che le hanno prodotte.

CAPITOLO SECONDO - GLI AMMINISTRATORI E I DIRIGENTI

Sezione I – Doveri verso i Dipendenti

Tramite i suoi Amministratori e Dirigenti, Obiettivo Lavoro si impegna ad offrire ai Dipendenti pari opportunità di manifestare le proprie qualità e potenzialità, e di accedere ai percorsi di crescita.

A questo fine vengono strutturati i migliori presidi nelle fasi di selezione, formazione, affidamento di ruolo, valutazione e sviluppo di carriera.

Le funzioni preposte alla gestione del personale sono impegnate a:

- individuare ed implementare criteri di natura strettamente professionale, basati sul merito e sulla

competenza, per qualunque decisione inerente l'attività dei Dipendenti;

- **sviluppare un sistema di selezione, assunzione, formazione e gestione dei percorsi professionali** dei Dipendenti che sia aderente alle previsioni dell'Accordo Integrativo Aziendale, e comunque tale da impedire qualsiasi discriminazione;
- creare un ambiente di lavoro nel quale le caratteristiche personali non possano costituire il presupposto per discriminazioni o molestie di carattere politico, religioso, razziale, linguistico o di sesso.

Sezione II – Comportamento negli affari

Sono proibite pratiche di corruzione, favoritismi illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni personali o mediante Terzi, volte ad ottenere vantaggi economici e professionali, per sé o per altri.

Gli Amministratori e i Dirigenti devono evitare di offrire o promettere a Terzi dazioni di somme di denaro o altre utilità, in qualunque forma e modo, anche indiretto, per promuovere o favorire interessi di Obiettivo Lavoro, in qualunque caso e pur se soggetti ad illecite pressioni.

Essi non possono neppure accettare tali dazioni, per sé o per altri, così come la promessa di esse, per promuovere o favorire interessi di Terzi nei rapporti con la Società.

Sezione III – Conflitto di interessi

Gli Amministratori e i Dirigenti sono tenuti ad evitare le situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interesse e a non avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

A titolo esemplificativo, configura una situazione di conflitto di interessi il fatto di:

- ricoprire una funzione direttiva e avere interessi economici con Fornitori, Clienti o Concorrenti (possesto di azioni, incarichi professionali etc) anche attraverso familiari;
- curare i rapporti con i Fornitori e svolgere attività lavorativa, diretta o attraverso familiari, presso i Fornitori stessi;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che intendono entrare in rapporti d'affari con Obiettivo Lavoro.

Nel caso in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interessi, l'Amministratore o il Dirigente è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile, il quale informa l'Organismo di Vigilanza che ne valuta caso per caso l'effettiva presenza.

Sezione IV – Trasparenza contabile e controlli interni

Obiettivo Lavoro agisce nel pieno rispetto dei principi previsti dalla normativa vigente sui dati contabili delle società, con particolare riguardo alla trasparenza, alla completezza e alla veridicità delle informazioni contenute nei registri contabili.

Gli Amministratori e i Dirigenti sono responsabili del rispetto dei suddetti principi.

Ogni operazione deve essere correttamente annotata e supportata da idonea ed adeguata documentazione (contabile e/o informatica), in modo tale da consentire l'agevole ricostruzione delle attività e delle responsabilità relative.

Gli Amministratori coinvolti nelle attività di formazione del bilancio sono tenuti al rispetto delle

norme, anche regolamentari, inerenti la veridicità e la chiarezza dei dati e delle valutazioni.

Sono inoltre tenuti a prestare la massima e pronta collaborazione a tutti gli Organismi di controllo, che chiedano informazioni e documentazione circa l'amministrazione della Società.

Sezione V – Dati sensibili

Considerato l'oggetto sociale, che comporta la frequente conoscenza di dati personali, familiari ed economici riservati, è prerogativa fondamentale della Società, nelle persone degli Amministratori e dei Dirigenti, predisporre ed attuare i più elevati ed efficienti standard di protezione, evitando qualsiasi uso improprio di tali informazioni.

Sezione VI – Impiego delle informazioni societarie e del patrimonio della Società

Ogni Amministratore e Dirigente della Società deve evitare la comunicazione a Terzi di qualsiasi informazione riservata su progetti o trattative in corso, sui modelli contrattuali, sulle procedure aziendali e sui software acquisiti.

Le valutazioni ed i prezzi relativi ai Clienti, ai Fornitori ed alle operazioni in corso con essi sono assolutamente riservati, e non possono essere diffusi all'esterno della Società senza una specifica autorizzazione.

Amministratori e Dirigenti devono garantire il corretto utilizzo delle informazioni e del patrimonio sociale da parte dei Dipendenti.

CAPITOLO III - I DIPENDENTI

Obiettivo Lavoro si impegna a tutelare l'integrità morale dei Dipendenti, garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità e delle potenzialità della persona.

Per questa ragione salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica o *mobbing*, e contrasta qualunque atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue inclinazioni.

Sezione I – Molestie sul luogo di lavoro

Obiettivo Lavoro, richiamandosi alla Raccomandazione 92/131 CEE sulla tutela della dignità delle donne e degli uomini sul lavoro, richiede ai Destinatari di favorire la prevenzione e contrastare la messa in atto di molestie sessuali e morali, comprendendo in ciò l'obbligo di sostenere la persona che voglia reagire ad una molestia sessuale o morale, e fornendo ad essa indicazioni e chiarimenti circa le procedure da seguire.

Molestia sessuale

Si definisce molestia sessuale ogni comportamento indesiderato a connotazione sessuale, o qualsiasi altro tipo di discriminazione basata sul sesso, che offenda la dignità delle donne e degli uomini nell'ambiente di lavoro, ivi inclusi atteggiamenti di tipo fisico, verbale o non verbale.

I seguenti comportamenti costituiscono esempi di molestia sessuale:

- richieste implicite o esplicite di prestazioni sessuali offensive o non gradite;
- affissione o esposizione di materiale pornografico nell'ambiente di lavoro, anche sotto forma elettronica;
- adozione di criteri sessisti in qualunque tipo di relazione interpersonale;
- promesse, implicite o esplicite, di agevolazioni e privilegi oppure di avanzamenti di carriera in cambio di prestazioni sessuali;
- minacce o ritorsioni in seguito al rifiuto di prestazioni sessuali;
- contatti fisici indesiderati ed inopportuni;
- apprezzamenti verbali sul corpo, oppure commenti su sessualità od orientamento sessuale, ritenuti offensivi.

Molestia morale

Si definisce molestia morale contro un individuo ogni comportamento ostile, fisicamente o psicologicamente persecutorio, protratto e sistematico, suscettibile di creare un ambiente non rispettoso, umiliante o lesivo dell'integrità psicofisica della persona.

Si configura come molestia morale anche la discriminazione di genere, di appartenenza etnica, di credo religioso, così come quella a carico di una persona con opinioni politiche diverse da quelle dei colleghi o di chi riveste incarichi gerarchicamente superiori.

I seguenti comportamenti costituiscono esempi di molestia morale:

- danni all'immagine ed all'autostima di una persona quali intimidazioni, rimproveri, calunnie, insulti, diffusione di notizie riservate, insinuazioni su problemi psicologici o fisici, svalutazione dei risultati conseguiti, che inducano la persona stessa ad assentarsi dal lavoro, perché resa debole e vulnerabile;
- danni alla professionalità di una persona quali minacce di licenziamento, dimissioni forzate, trasferimenti immotivati, pregiudizio delle prospettive di carriera, ingiustificata rimozione da incarichi già affidati, attribuzione di mansioni improprie, discriminazioni salariali, ed ogni altra azione che generi demotivazione o sfiducia nella persona stessa, scoraggiando il proseguimento della sua attività;
- tentativi di emarginazione ed isolamento, quali cambiamento indesiderato delle mansioni o dei colleghi di lavoro con intento persecutorio, limitazioni della facoltà di espressione o eccessi di controllo.

Abuso di sostanze alcoliche e stupefacenti

I Destinatari sono tenuti a prevenire e contrastare elementi pregiudizievoli di una ottimale situazione ambientale nei luoghi di lavoro, quali:

- prestare servizio sotto gli effetti di abuso di sostanze alcoliche, di sostanze stupefacenti o di sostanze di analogo effetto;
- consumare o cedere a qualsiasi titolo sostanze stupefacenti.

Sezione II – Comportamento negli affari

I Dipendenti di Obiettivo Lavoro devono evitare ogni situazione e attività da cui possa sorgere un conflitto d'interessi con la Società.

Pertanto è vietato, nello svolgimento della propria mansione, intrattenere rapporti economici per-

sonali o tramite familiari in conflitto con gli interessi della Società stessa.

Ogni situazione che possa costituire o determinare un caso simile deve essere comunicata per tempo ai diretti superiori e all'Organo di Vigilanza.

Tutti i Dipendenti devono astenersi dal fare o promettere a Terzi dazioni di somme di denaro o altre utilità in qualunque forma e modo, anche indiretto, per promuovere o favorire interessi di Obiettivo Lavoro.

Tali dazioni o la loro promessa non possono essere accettate neppure per promuovere o favorire interessi di Terzi nei rapporti con la Società.

Qualora si verificassero situazioni di questo genere, i Dipendenti devono informare l'Organismo di Vigilanza e sospendere ogni rapporto con i Terzi interessati, in attesa di specifiche istruzioni.

Fanno eccezione a queste prescrizioni solo gli omaggi di modico valore, (stabilito in 100 Euro) quando siano ascrivibili unicamente ad atti di cortesia nell'ambito di corretti rapporti commerciali e non siano espressamente vietati.

Sezione III – Conflitto di interessi

Tutti i Dipendenti sono tenuti ad evitare le situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interesse e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente o per il tramite di altre persone di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

A titolo esemplificativo, configura una situazione di conflitto di interessi il fatto di:

- ricoprire una funzione direttiva e avere interessi economici con Fornitori, Clienti o Concorrenti (possesto di azioni, incarichi professionali etc) anche attraverso familiari;
- curare i rapporti con i Fornitori e svolgere attività lavorativa, diretta o attraverso familiari, presso i Fornitori stessi;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che intendono entrare in rapporti d'affari con Obiettivo Lavoro.

Nel caso in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interessi, il Dipendente è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile, il quale informa l'Organismo di Vigilanza che ne valuta caso per caso l'effettiva presenza.

Sezione IV – Trasparenza contabile e controlli interni

Ciascun Dipendente deve agire al fine di consentire la chiarezza e la completezza della documentazione contabile.

Qualora si riscontrino violazioni dei suddetti principi, falsificazioni, omissioni o lacunosità della contabilità o dei documenti su cui essa si basa, è tenuto a riferire immediatamente questi fatti al superiore gerarchico e all'Organismo di Vigilanza.

I Dipendenti a qualsiasi titolo coinvolti nelle attività di formazione del bilancio sono tenuti al rispetto delle norme - anche regolamentari - inerenti la veridicità e la chiarezza dei dati e delle valutazioni.

Essi sono tenuti a prestare la massima e pronta collaborazione a tutti gli organismi di controllo, che legittimamente chiedono loro informazioni e documentazione circa l'amministrazione della Società.

Sezione V – Dati sensibili

È vietata ai Dipendenti la diffusione di notizie relative ai dati sensibili appresi in ragione della propria funzione lavorativa, se non previa autorizzazione del superiore gerarchico.

E' compito di ciascuno assicurarsi che la diffusione e la comunicazione di questi dati riservati avvenga nella totale osservanza delle procedure interne aziendali, in presenza di specifiche autorizzazioni dei vertici societari, e in assenza di vincoli assoluti o relativi previsti dalla legge.

Sezione VI – Impiego delle informazioni societarie e del patrimonio della Società

Ogni Dipendente deve evitare la comunicazione a Terzi di informazioni riservate su progetti o trattative in corso, sui modelli contrattuali, sulle procedure aziendali e sui software acquisiti.

Le valutazioni ed i prezzi relativi ai Clienti, ai Fornitori ed alle operazioni in corso con essi sono assolutamente riservati; non potranno essere diffusi all'esterno della Società senza una specifica autorizzazione.

Il patrimonio di Obiettivo Lavoro è costituito da beni mobili ed immobili, attrezzature informatiche, nonché da beni immateriali di assoluto valore, quali la denominazione, il marchio, i rapporti con i Clienti.

La gestione di essi è affidata, necessariamente, alla responsabilità di ogni singolo Dipendente, in considerazione anche della distribuzione organizzativa della Società, diffusa su tutto il territorio nazionale.

Ciascun Dipendente è dunque tenuto, personalmente, ad assicurare l'incolumità sia dei beni avuti in affidamento per lo svolgimento della propria attività aziendale, che del patrimonio complessivo della Società.

E' fondamentale dunque che marchi, denominazioni, simboli ed ogni altro elemento volto all'identificazione di Obiettivo Lavoro e dei suoi servizi vengano impiegati esclusivamente per queste finalità.

In particolare, in caso di riproduzione grafica e/o elettronica, deve sempre sussistere la specifica autorizzazione da parte della Società.

I locali, le attrezzature, gli apparecchi e i sistemi di proprietà o locati possono essere utilizzati solo durante gli orari di lavoro definiti, e soltanto per lo svolgimento dell'attività di competenza, o per finalità di volta in volta concordate con la Direzione aziendale.

È dunque vietato l'utilizzo di sistemi informatici al di fuori dell'uso prettamente necessario, come la navigazione a mezzo Internet per scopi non attinenti alla propria mansione.

È altresì precluso il trasporto all'esterno di software impiegati dalla Società, salvo esplicita autorizzazione.

Nessun Dipendente può accedere alla postazione di lavoro di un altro collega, allo scopo di compiere azioni quali la visione e l'utilizzo di documenti o file elettronici, in mancanza di ragioni legittime e del consenso del titolare o, in sua assenza, del superiore gerarchico.

E' vietato l'utilizzo di registratori, macchine fotografiche e cineprese per scopi non concordati espressamente per iscritto con la Direzione di competenza.

È vietato l'uso dei locali aziendali per scopi differenti da quelli della conduzione degli affari.

CAPITOLO IV - I FORNITORI E I CLIENTI

Obiettivo Lavoro, nella conduzione degli affari, non effettua discriminazioni all'interno dei Fornitori ed all'interno dei Clienti, adottando criteri di imparzialità e correttezza nel richiedere e nel proporre la collaborazione fra Imprese.

Il rapporto economico deve essere condotto con autonomia e spirito di cooperazione, avendo come fine la reciproca e legittima convenienza delle parti coinvolte.

Alle imprese che agiscono quali Fornitori e quali Clienti, Obiettivo Lavoro offre la piena applicazione dei principi e dei comportamenti contenuti nel presente Codice, e richiede analogo rispetto dei principi e dei comportamenti stessi.

La qualità etica dell'attività complessiva di Obiettivo Lavoro non può infatti prescindere da una visione comune, condivisa e praticata da tutti gli attori dei processi economici, che sappia mantenere pienezza di diritti e dignità alle Persone che in essi operano.

Lo stile di comportamento dei Dipendenti di Obiettivo Lavoro nei confronti di Fornitori e Clienti è improntato alla disponibilità, al rispetto ed alla cortesia, al mantenimento degli impegni contrattuali, alla semplificazione e certezza delle procedure gestionali e dei flussi di pagamento.

Sezione I - Il rapporto con i Fornitori

La selezione e la scelta dei Fornitori sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio per OL, garantendo pari opportunità per ciascun Fornitore, ed operando nella massima lealtà, trasparenza, riservatezza e collaborazione reciproca.

Siamo quindi impegnati a non precludere ad alcuno, in possesso dei requisiti per competere, la possibilità di concorrere alla stipula di un contratto, adottando criteri oggettivi e documentabili nella scelta dei candidati.

Il rispetto delle Persone e del Mercato fa sì che Obiettivo Lavoro non ritenga corretto indurre un Fornitore a stipulare un contratto a lui sfavorevole, dietro la promessa di ulteriori forniture a condizioni a lui più vantaggiose.

La coerenza con la propria identità sociale ed etica fa sì che Obiettivo Lavoro richieda ad ogni Fornitore di prendere visione del proprio Codice Etico, e di garantire il rispetto dei principi e dei comportamenti ivi indicati, che consideriamo condizione imprescindibile per stipulare un contratto di acquisto di beni o servizi.

Sezione II - Il rapporto con i Clienti

La fornitura di servizio ai Clienti è improntata alla ricerca dell'equilibrio, tanto economico che di temi e metodi, fra i legittimi interessi delle parti, operando nella massima lealtà, trasparenza, riservatezza e collaborazione reciproca.

Siamo impegnati ad offrire il miglior apporto di consulenza e servizio, evitando abusi o distorsioni che si potrebbero determinare in presenza di condizioni di urgenza o bisogno da parte del Cliente.

Il rispetto delle Persone e del Mercato fa sì che Obiettivo Lavoro non ritenga corretto indurre un Cliente a stipulare un contratto a condizioni vessatorie, a fronte di una difficoltà contingente del Cliente stesso.

La coerenza con la propria identità sociale ed etica fa sì che Obiettivo Lavoro richieda ad ogni Cliente di prendere visione del proprio Codice Etico, e di garantire il rispetto dei principi e dei

comportamenti ivi indicati, che consideriamo condizione imprescindibile per stipulare un contratto di fornitura dei nostri servizi in suo favore.

CAPITOLO V - I CONCORRENTI E IL MERCATO

Obiettivo Lavoro svolge la propria attività ispirandosi ai principi dell'integrità morale, della correttezza e della lealtà nei rapporti, della legittimità formale e sostanziale del proprio operato.

Nei rapporti con i Concorrenti e più in generale con il Mercato del lavoro, offre attraverso i propri Amministratori, Dirigenti e Dipendenti l'indispensabile riservatezza in occasione di incontri, trattative, transazioni, partecipazione ad iniziative di business o ad Organismi associativi comuni.

Analoghi valori e comportamenti richiede da parte dei Concorrenti nelle medesime occasioni, intendendo il Mercato come la sede propria di manifestazione del principio economico di libera, regolata e leale concorrenza, ma anche di collaborazione economica in funzione di risultati e benefici di reciproco interesse.

CAPITOLO VI - LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Ai fini del presente Codice, per Pubblica Amministrazione si deve intendere qualsiasi Ente pubblico, Agenzia amministrativa indipendente, persona fisica o giuridica, anche estera, che agisca in qualità di pubblico ufficiale o in qualità di incaricato di un pubblico servizio.

Per Ente Pubblico si intendono anche quei soggetti giuridici che adempiono ad una funzione pubblicistica posta a presidio della tutela di interessi generali.

Obiettivo Lavoro opera con la Pubblica Amministrazione nella osservanza delle leggi vigenti, sulla base di condotte ispirate ai principi della trasparenza e della correttezza dei rapporti contrattuali e per il tramite di soggetti all'uopo incaricati dalla Società tramite procure, deleghe o ordini di servizio.

Nel caso di partecipazione a gare non deve essere effettuata alcuna richiesta per l'ottenimento di informazioni riservate o comunque non divulgabili.

Nel caso di utilizzo di Consulenti, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, dovrà essere vagliata ogni possibile incompatibilità e, in ogni caso, tale nomina potrà essere disposta esclusivamente da parte degli organi aziendali preposti.

Sono tassativamente vietati pagamenti o compensi, sotto qualsiasi forma, offerti, promessi o fatti direttamente o per il tramite di una persona fisica o giuridica per indurre, facilitare o remunerare il compimento di un atto d'ufficio o contrario ai doveri d'ufficio della Pubblica Amministrazione, anche se relativo ad un contenzioso giudiziale od extragiudiziale, compiuti a vantaggio e/o nell'interesse di Obiettivo Lavoro.

Sono altresì tassativamente vietate le medesime condotte poste in atto da Amministratori, Dipendenti, Collaboratori e/o Consulenti esterni, dirette a favorire o danneggiare una parte in un processo civile, penale o amministrativo, ed arrecare un vantaggio diretto o indiretto alla Società.

Qualora un Amministratore, un Dipendente, un Collaboratore o un Consulente esterno di Obiettivo Lavoro riceva richieste esplicite o implicite di vantaggi, patrimoniali e non patrimoniali, provenienti dalla Pubblica Amministrazione, ovvero da persone fisiche o giuridiche che agiscono alle dipendenze o per conto della stessa Pubblica Amministrazione, deve informare immediatamente

il proprio diretto superiore e l'Organismo di Vigilanza perché procedano alle necessarie verifiche interrompendo, se necessario, la trattativa in corso.

Tali divieti non si applicano nel caso di omaggi di modico valore o di normali spese di rappresentanza, quando il valore di essi si mantenga entro limiti ragionevoli.

Le disposizioni di cui ai punti precedenti del presente capitolo si applicano anche nei rapporti con persone fisiche o giuridiche che agiscono alle dipendenze o per conto della Pubblica Amministrazione, ed anche nel caso di illecite pressioni.

Inoltre, nel caso di assunzioni di dipendenti pubblici o ex dipendenti pubblici che abbiano avuto rapporti con Obiettivo Lavoro nell'ambito dello svolgimento dell'attività societaria, è necessario valutare la sussistenza di eventuali restrizioni legali o altre ragioni di inopportunità che ostino alla assunzione medesima. E' fatto obbligo, in questi casi, di dare comunicazione preventiva, oltre che alla Direzione del personale, anche all'Amministratore Delegato e all'Organismo di Vigilanza.

CAPITOLO VII - LA COMUNITÀ

Obiettivo Lavoro opera diffusamente sul territorio nazionale, ed entra quotidianamente in relazione con una molteplicità di situazioni, aspettative, bisogni, richieste del tutto peculiari.

Riteniamo fondamentale garantire a ciascuna Associazione od Organizzazione portatrice di interessi la nostra attenzione ed il nostro ascolto, assicurando a tutti una informazione estesa e trasparente, finalizzata ad una collaborazione nell'interesse comune e della collettività.

Il rapporto con le rappresentanze politiche e sindacali, con le associazioni dei cittadini, con le organizzazioni del volontariato può prevedere la realizzazione comune di iniziative, così come il finanziamento o la sponsorizzazione delle stesse, laddove se ne ravvisino contenuti e destinazione che siano orientati alla crescita culturale, alla sensibilizzazione sociale, alla promozione dei valori di cooperazione, solidarietà, uguaglianza e pari opportunità.

CAPITOLO VIII - APPLICAZIONE DEL CODICE ETICO

L'Organismo di Vigilanza

Sezione I – Composizione dell'Organismo di Vigilanza

Il rispetto delle norme contenute nel presente Codice Etico è demandato all'Organismo di Vigilanza, a composizione collegiale, istituito dal Consiglio di Amministrazione di Obiettivo Lavoro, nell'ambito del modello di organizzazione e gestione, ai sensi dei DLgs 231/01 e che viene indicato in apposito documento riportato di seguito, può essere contattato all'indirizzo mail odv@obiettivolavoro.it o presso i recapiti indicati in allegato per ogni segnalazione ritenuta rilevante.

L'Organismo di Vigilanza, dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, è espressamente incaricato di:

- vigilare sul funzionamento e l'osservanza di quanto previsto dal presente Codice Etico;
- vigilare sull'informazione e la formazione di tutti i Dipendenti, Consulenti e/o Collaboratori;
- proporre l'aggiornamento, qualora risulti necessario, del Codice Etico.

Ogni situazione e/o comportamento contrario alle disposizioni del presente Codice, come delle altre normative di riferimento, delle procedure interne aziendali e delle leggi vigenti, deve essere (opportunamente e tempestivamente) comunicato all'Organismo di Vigilanza.

Le segnalazioni così ricevute devono essere rapidamente esaminate e trattate dallo stesso Organismo con la massima riservatezza.

La mancata osservanza del dovere d'informazione in esame potrà essere sanzionata da parte della Società.

Obiettivo Lavoro garantisce tutti coloro che hanno informato gli organi competenti dell'esistenza di violazioni del Codice da eventuali comportamenti di rivalse in ambito aziendale.

Sezione II – Compiti dell'Organismo di Vigilanza

Spetta all'Organismo di Vigilanza il compito di verificare ed accertare eventuali violazioni dei doveri previsti nel presente Codice, direttamente o tramite soggetti delegati, con la collaborazione della Direzione Generale, delle Funzioni di controllo, interne alla Società, nonché all'occorrenza con la collaborazione di tutte le altre Funzioni aziendali e di società, consulenti ed enti esterni.

L'Organismo di Vigilanza trasmette i risultati delle indagini svolte, con le proposte di sanzioni disciplinari, al Presidente del Consiglio di Amministrazione, informando nel contempo pure il Presidente del Collegio Sindacale, anche ai fini di consentire al Collegio di valutare la necessità di soddisfare l'obbligo informativo posto a proprio carico dalla normativa vigente, a favore degli Organi di Vigilanza.

L'organo competente ad irrogare la sanzione è il Consiglio di Amministrazione.

Nel caso in cui uno o più dei soggetti componenti l'organo delegato ad irrogare la sanzione siano coinvolti in una delle attività illecite previste nel presente Codice Etico, il Consiglio di Amministrazione ha la titolarità esclusiva ad irrogare le relative sanzioni e vi procederà in assenza dei soggetti coinvolti, in una apposita seduta consiliare alla quale non saranno invitati i soggetti coinvolti, qualora partecipanti alle riunioni consiliari.

Le procedure di contestazione delle infrazioni al presente Codice e di irrogazione delle sanzioni conseguenti avverranno nel pieno rispetto delle disposizioni di cui all' art. 7 della legge 20 maggio 1970, n. 300 e di quanto stabilito da accordi e contratti di lavoro, ove applicabili. Sono inoltre fatte salve tutte le procedure previste dall'art. 7 della legge 20 maggio 1970, n. 300 ed eventualmente dagli accordi e contratti di lavoro, ove applicabili, in materia di controdeduzioni e di diritto alla difesa da parte del soggetto a cui è contestata l'infrazione.

Sezione III – Sanzioni

L'organo competente, a seconda della gravità dell'attività illecita realizzata dal soggetto risultato coinvolto in una delle attività illecite previste dal presente Codice Etico, prenderà i provvedimenti opportuni, indipendentemente dall' eventuale esercizio dell'azione penale da parte dell'autorità giudiziaria.

Nell'erogazione delle sanzioni l'organo competente non mancherà di tener conto:

- delle circostanze in cui si sono svolti i comportamenti illeciti;
- della tipologia dell'illecito perpetrato;
- della gravità della condotta tenuta;
- l'eventualità che i comportamenti integrino esclusivamente un tentativo di violazione;

- l'eventuale recidiva del soggetto.

I comportamenti in disprezzo del presente Codice Etico possono costituire relativamente:

- ai Dipendenti, un grave inadempimento rilevante ai fini del licenziamento;
- agli Amministratori, giusta causa per revoca del mandato con effetto immediato;
- ai Consulenti, Collaboratori esterni e, comunque, ai lavoratori parasubordinati, causa della risoluzione anticipata del rapporto.

In tutte queste ipotesi Obiettivo Lavoro avrà diritto ai danni eventualmente patiti a causa della condotta illecita realizzata.

L'individuazione e l'applicazione delle sanzioni dovrà tenere conto dei principi di proporzionalità e di adeguatezza rispetto alla violazione contestata, rispettando, ove applicabile, la disciplina di cui all'art. 7 della legge 20 maggio 1970, n. 300 ed eventualmente prevista dagli accordi e contratti di lavoro.

Sezione IV – Disposizione finale

Il presente Codice Etico entrerà in vigore dalla data della delibera con cui il Consiglio di Amministrazione ne ordinerà l'adozione, secondo quanto previsto dal D.lgs. 231/2001.