

Messaggio

numero	data	Dipartimento
7338	27 giugno 2017	EDUCAZIONE, CULTURA E SPORT
Concerne		

Rapporto del Consiglio di Stato sulla mozione 23 novembre 2015 presentata da Nicola Pini e cofirmatari “Realizziamo anche in Ticino una *Cité des Métiers*: prezioso luogo di incontro tra i giovani e il proprio futuro”

Signor Presidente,
signore e signori deputati,

con la mozione qui in esame i promotori dell'atto parlamentare tematizzano l'importanza strategica di mettere in campo un sistema di orientamento scolastico e professionale al passo con i tempi, ai fini di rispondere efficacemente alle sfide poste dalle trasformazioni del mondo del lavoro. Una volontà di azione che ci trova naturalmente d'accordo.

In questo ambito va sottolineato l'impegno che da sempre il Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS) mette in campo per dare sostegno ai giovani nella transizione dalla scuola dell'obbligo verso una scelta professionale consona alle loro aspirazioni e all'offerta del mercato del lavoro (transizione 1). Negli ultimi anni specifiche iniziative di sostegno sono state sviluppate nell'ambito di questa transizione, pur in una situazione economica e del quadro di un mercato del lavoro non sempre facile. Citiamo in particolare:

- Espoprofessionioni, evento organizzato ogni due anni congiuntamente dalla Divisione della formazione professionale (DFP) e dall'Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale (UOSP) della Divisione della scuola, che raccoglie ad ogni edizione grande consenso di partecipazione;
- le attività sviluppate dall'UOSP nel quadro dell'educazione alle scelte, che permettono di dare maggiore strumenti ai ragazzi di scuola media di fronte al crescere della complessità del mondo del lavoro;
- gli eventi informativi organizzati dall'UOSP o da altri e pubblicizzati mediante la sua bacheca virtuale (www.ti.ch/bachecha);
- l'azione del Gruppo operativo interdipartimentale per il collocamento a tirocinio e l'attuazione dei progetti Match-Prof e Promotir, che hanno permesso di migliorare le opportunità dei giovani nella ricerca di posti di apprendistato;
- le attività svolte nell'ambito di Swissskills, con i suoi campionati delle professioni;
- l'istituzione nel 2014 dell'Istituto della transizione e del sostegno, che raduna tutte le offerte agli allievi con necessità particolari al momento della transizione 1.

La mozione ricorda come l'investimento in questo ambito sia fra le priorità politiche del Canton Ticino e attribuisce un ruolo centrale all'attivazione del progetto della “Cité des Métiers”, “la città dei mestieri e della formazione” punto di incontro dove giovani e genitori, ma anche persone adulte che intendono delineare il proprio percorso

professionale possono informarsi costantemente sulle varie opportunità formative, ma anche dove in prospettiva si potranno organizzare mostre, conferenze e altre attività - anche alternative - di orientamento. Una sorta di museo delle professioni e dell'orientamento che potrà costituire un ulteriore e importante strumento a disposizione dei collocatori e delle collocatrici”.

Come rileva l'atto parlamentare, il concetto di “Cité des Métiers” (CdM) non è nuovo o sperimentale. Per la Svizzera fa testo l'esperienza consolidata e di successo realizzata nel Canton Ginevra, dove un centro di questo tipo esiste dal 2008. A livello cantonale un pre-progetto finalizzato alla realizzazione di una CdM era stato avviato nel 2009, con la costituzione di un gruppo di lavoro interdipartimentale che ne aveva studiato la fattibilità. Il rapporto finale del gruppo di lavoro, con tanto di proposta operativa di realizzare la struttura anche in Ticino, era stato presentato nel maggio del 2012 al DECS, ma nel secondo aggiornamento delle Linee direttive 2012-2015 lo scrivente Consiglio riferiva che il progetto sarebbe purtroppo stato rimandato alla presente legislatura per ragioni finanziarie. L'ipotesi di creare la CdM non è stata in ogni caso abbandonata, tanto che il progetto è nuovamente menzionato nelle Linee direttive 2016-2019, alla scheda 4 dell'ambito “Formazione, Lavoro e Sviluppo economico”. L'obiettivo a) della scheda presenta il progetto con il seguente testo:

Creare la “Città dei mestieri e della formazione”, un'antenna informativa e uno sportello dove ricevere le prime informazioni su progetti professionali, di carriera e azioni di sostegno per chi è alla ricerca di un posto di lavoro o di sostegni per perfezionamenti è l'obiettivo a cui si mira. Questa struttura svolgerebbe anche il ruolo di spazio espositivo e di animazione aperto verso tematiche legate a professioni, settori professionali, opportunità occupazionali e perfezionamenti”.

Tenuto conto del rapporto finale del 2012, alla luce di un'analisi più approfondita e grazie all'apporto dell'esperienza realizzata altrove in Europa e in particolare a Ginevra, il progetto CdM ha conosciuto nuovi sviluppi, che hanno permesso di attualizzarlo e di rivederne la missione immaginata inizialmente. Pur condividendo l'idea che la realizzazione anche in Ticino di una CdM possa garantire un prezioso luogo di incontro fra i giovani e il proprio futuro, l'ipotesi da cui correttamente partire porta a riposizionare la funzione della CdM nell'ottica dell'orientamento lungo l'arco della vita (lifelong learning), quindi dello sviluppo dell'apprendimento permanente, riconosciuto come compito importante dell'azione pubblica dalla Legge federale sulla formazione continua del 20 giugno 2014, nonché del sostegno a tutte le transizioni, da quelle tra formazione e lavoro (transizione 2), a quelle che investono le carriere degli individui.

La CdM è un esempio paradigmatico di un nuovo modo di concepire il servizio pubblico e di interpretare con azioni, strumenti, misure e atteggiamenti professionali e di prossimità il contatto con il cittadino-utente. Questo in un contesto socio-economico in costante mutamento, che pone sfide inedite soprattutto nella fase di inserimento lavorativo dei giovani al termine dell'apprendistato e nella successiva navigazione nella vita attiva, sempre più caratterizzata da cambiamenti di posto di lavoro, dalla necessità di sviluppare la propria formazione continua, da non infrequenti fenomeni di riqualifica o nuova specializzazione. In un mondo del lavoro che cambia, in cui gli individui sempre più sono chiamati a rivedere e riorientare il proprio progetto professionale, la CdM si offre come punto di riferimento, informativo e di consulenza a chiunque intenda o debba muoversi nel mercato del lavoro, per trovare impiego o per sviluppare un percorso di crescita professionale.

La CdM si fonda sulla messa in rete di attori istituzionali e organizzazioni del mondo del lavoro (OML), a vantaggio di tutti gli interessati a costruire una propria strategia di navigazione nella vita attiva attraverso l'apertura di uno Sportello unico a loro disposizione. La CdM offre un servizio di "primo livello", a libera fruizione. Essa accoglie, informa, aiuta i suoi utenti a costruire una propria strategia, secondo tre modalità:

- colloqui brevi senza appuntamento con operatori professionisti formati in grado di assicurare una prima informazione documentata su opportunità e procedure in una serie di campi rilevanti di intervento (selezionati sulla base delle condizioni locali, delle basi legali e delle effettive risorse a disposizione);
- accesso libero o accompagnato al centro di documentazione (multimediale e multicanale) relativo a impiego, professioni e formazioni;
- giornate informative ed eventi dedicati a temi rilevanti del lavoro e della formazione, organizzate dai diversi partner della rete.

Alcuni principi, obbligatori da rispettare ai fini dell'attribuzione del label (la CdM è un marchio protetto), regolano il funzionamento di questa istituzione:

- libero accesso ai servizi e spirito di servizio pubblico;
- centralità dell'utilizzatore e dell'ascolto/presa a carico della domanda;
- accesso senza appuntamento;
- focus sulle risposte di primo livello e sul corretto indirizzo degli utenti a servizi specialistici di secondo livello;
- spazi operativi che mettono l'utente a proprio agio;
- rispetto dell'anonimato degli utenti e della loro libera scelta di accesso;
- messa a disposizione di strumenti (accesso a banche dati, infrastruttura informatica ecc.).

La CdM deve essere uno spazio plurale, che offre diversi punti di vista, che costringe diversi professionisti a confrontarsi sui casi, che mette in rete attori e partner del lavoro e della formazione. Parimenti lo spazio è aperto a chiunque sia interessato, indipendentemente dal suo Statuto. Le persone ottengono una prima informazione e risorse / risposte che permettono loro di orientarsi verso un campo specialistico di servizio. La CdM è anche un Portale unico di accesso a una pluralità di servizi riguardanti lavoro e formazione.

Nel rispetto di tali principi, struttura e organizzazione della CdM possono essere adattate ai bisogni e ai contesti. A Ginevra la CdM si articola in:

- una sede centrale, ospitata nei locali dell'ufficio Cantonale della formazione professionale e continua e dell'orientamento con un atrio al piano terra (utilizzato con il parcheggio esterno per eventi e con due sale per la formazione) e uno spazio servizi (openspace di ca. 300 m2 con Accoglienza, centro documentazione multimedia con 22 PC a disposizione, sette postazioni per colloqui e luogo d'attesa);
- tre recapiti territoriali ;
- uno spazio virtuale (sito web anche in versione mobile friendly), che offre una vasta gamma di informazioni inerenti impiego, professioni e formazione e consente di accedere al calendario degli eventi.

Gli orari di apertura variano durante l'anno e nell'arco della settimana. Normalmente la sede centrale è aperta lunedì pomeriggio, da martedì a venerdì dalle 10.00 alle 17.00, con apertura prolungata alle 19.00 il giovedì sera. In aggiunta va considerata la convenzione

stipulata dalla CdM con la Tribune de G  n  ve, che ospita ogni mercoled   un inserto ad essa dedicato (Zoom Métiers). Questa collaborazione    lo strumento pi   importante utilizzato dalla CdM per farsi conoscere e fidelizzare l'interesse dei suoi interlocutori.

Sempre a Ginevra, la CdM impiega le seguenti risorse professionali:

- un operatore/trice all'accoglienza, affiancato da un facilitatore multimedia (talvolta affiancato da un civilista) che si dedica al coaching degli utilizzatori del centro di documentazione multicanale;
- operatori/trici con funzioni di consulenza, impegnati nelle diverse postazioni dedicate ai temi chiave del servizio, con una buona specializzazione nei temi trattati dalle postazioni stesse e con competenza nella gestione di un colloquio di accompagnamento. Il carico di lavoro appare variabile, in ragione dei diversi temi; non tutte le postazioni sono sempre disponibili, il numero degli operatori varia fino a coprire le esigenze di orario;
- un grafico a tempo parziale, che si occupa della linea di comunicazione e affianca un operatore anch'egli a tempo parziale dedicato al sito web e all'attivit   sui social media;
- un coordinatore eventi, impegnato all'80%, che funge anche da assistente del Direttore;
- un direttore, che opera al 100%, ma ha anche responsabilit   pi   ampie nell'ufficio.

I costi di gestione attribuiti alla CdM ginevrina si riferiscono a ca. 7 unit   di personale a tempo pieno, per un costo di ca. 1 mio annuo. Si tratta di personale gi   in forza all'amministrazione, che in prevalenza assicura le permanenze agli Sportelli e dipende dai singoli servizi coinvolti, i quali in questo modo realizzano forti sinergie e imparano a operare assieme. L'investimento iniziale    stato contenuto (arredi e sistemazioni per ca. fr. 100'000.-). I locali sono di propriet   dell'amministrazione cantonale, manutenzione e spese generali non superano i fr. 15'000.- annui. Le spese promozionali dirette vengono stimate in fr. 60'000.- annui.

L'impatto della CdM a Ginevra    stato importante e soprattutto riconosciuto tanto dagli utenti (giovani, apprendisti, genitori, adulti,..) quanto dai vari partner della formazione professionale (OML, aziende formatrici, ...). Le attivit   sono costantemente monitorate e i dati relativi a visitatori e servizi offerti sono riportati nel rapporto annuale dell'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (<https://www.ge.ch/ofpc/>). In estrema sintesi :

- oltre 30'000 visitatori annui nella sede centrale, oltre 36'000 nel complesso (sede centrale e recapiti), di cui 9'000 hanno usufruito del centro documentazione multicanale;
- distribuzione equilibrata dei visitatori tra disoccupati (49%) e persone in cerca di consulenza di carriera, sia giovani che adulti;
- due terzi di pubblico adulto (oltre 26 anni), con tutti i livelli di formazione rappresentati. La CdM ha dunque dimostrato di rappresentare un punto di riferimento per titolari di formazione terziarie come per persone senza titolo di secondario II (oltre il 32%);
- visitatori che per un terzo circa dei casi hanno utilizzato essenzialmente il centro di documentazione informatico e per due terzi hanno fatto ricorso all'insieme delle prestazioni offerte.

Questi dati rendono evidente l'importanza che la CdM ha nel contesto sempre pi   importante della formazione permanente (si vedano al proposito anche i lavori della strategia sulla formazione professionale 2030 discussi a livello nazionale) e dell'orientamento nelle diverse fasi di transizione, al fine di razionalizzare la presa a carico di bisogni sempre pi   differenziati e le risorse ad essa attribuiti. L'istituzione di una CdM produce dunque una serie di vantaggi:

- una nuova immagine del servizio pubblico, centrata sul cittadino, i suoi interessi e i suoi bisogni;
- la messa in rete visibile a vantaggio dei cittadini di servizi specialistici esistenti nell'ambito del lavoro, dell'orientamento e della formazione, evitando la dispersione di risorse e la duplicazione di offerte;
- la razionalizzazione del rapporto tra servizi pubblici e cittadini (in un'area estremamente vasta e eterogenea come quella del lavoro e della formazione). Il servizio informativo della CdM introduce un filtro, aumenta l'autonomia dei cittadini e si traduce in una forte riduzione della domanda "impropria" che si rivolge a singoli settori specializzati dell'amministrazione, soprattutto attraverso posta elettronica e telefono;
- la messa a disposizione dei cercatori d'impiego, in particolare di coloro che non sono iscritti presso gli uffici regionali di collocamento (URC) e di quelli che hanno esaurito le prestazioni dell'assicurazione disoccupazione, di informazioni che possono chiarire all'utente il ruolo e le prestazioni specifiche di questa assicurazione, come pure le possibili vie alternative per il sostegno all'inserimento professionale, orientando per esempio sul diritto a prestazioni nell'ambito della formazione di base e del perfezionamento professionale o sulle possibili prestazioni della CdM stessa;
- l'apertura, attraverso gli eventi e gli Atelier, di una vetrina (stabile) di promozione dei mestieri, che consente di rappresentare e presentare ciò che offre il mondo delle professioni e della formazione, coinvolgendo direttamente i diversi attori (imprese, OML, enti formativi). Questa vetrina si affianca, anche a Ginevra, al Salon des Métiers, esposizione organizzata sul modello di Espoprofessionis;
- l'incremento della produttività degli operatori, attraverso la suddivisione tra servizi di primo livello e servizi specialistici, nonché mediante il flusso costante di accoglienza (senza appuntamento);
- l'apertura di un portale unico di accesso.

Pensando al Ticino, a questi vantaggi andrebbero sommate:

- la possibilità di disporre, anche in una logica di struttura policentrica (quindi capace di valorizzare i centri di competenza presenti sul territorio, in primis le Scuole professionali e i centri di formazione delle OML), di uno spazio riconoscibile e stabile di informazione e dialogo con gli utenti, pensato nella logica di presentare le soluzioni e le alternative offerte dal mondo del lavoro e dalla formazione postobbligatoria e superiore, a vantaggio di una gestione consapevole delle diverse transizioni di carriera;
- la possibilità di promuovere in modo più ampio ed efficace una serie di servizi specialistici già attivi ma relativamente poco visibili o condannati a rendersi visibili ciascuno per conto proprio (Lingue e Stage all'estero, Fondounimpresa, aiuti allo studio, offerte di formazione continua ecc.);
- la possibilità di mettere in rete servizi pubblici che si indirizzano ad un pubblico identico o simile (URC, orientamento destinato agli adulti, servizio di consulenza alla formazione continua ecc.).

Se l'esperienza di Ginevra offre spunti molto importanti al fine di valutare l'utilità della CdM, per un'apertura di una simile struttura nel nostro Cantone va considerata la specificità della situazione ticinese, al fine di adattare il modello pur mantenendone le caratteristiche chiave indispensabili per l'acquisizione del label. Si tratta in questo caso non solo di rendere visibili i principi che regolano il funzionamento di una CdM, ma di essere integrati nella rete europea delle CdM, potendo quindi godere dello scambio di pratiche, dell'accesso a strumenti e opportunità più ampi di informazione e formazione.

Rispondendo ora più concretamente alle richieste della mozione qui in esame, il Consiglio di Stato conferma che il progetto CdM è in corso. Si conta di concretizzarlo procedendo con uno studio di fattibilità dettagliato e una fase di progettazione operativa accompagnata da una sperimentazione presso il Centro professionale tecnico di Trevano nel corso dell'anno scolastico 2017/2018. I punti su cui si sta in particolare lavorando riguardano:

- la necessità di adattare il modello organizzativo alle caratteristiche del territorio e delle strutture formative già attive. L'antropizzazione diffusa che caratterizza il Ticino, a fronte della concentrazione nello spazio urbano che caratterizza invece Ginevra, consiglia di diffondere eventi e offerte formative sul territorio. Un'opzione utile appare quella del modello "Hub&Spokes", che prevede uno Sportello centrale generalista, con Accoglienza e centro di documentazione, accompagnato dalla messa in rete di attività che potranno essere svolte sia presso la sede della CdM, sia presso le scuole o altri servizi dell'amministrazione e le OML;
- l'individuazione della disponibilità di spazi idonei per la sede centrale della CdM, che potrebbero essere creati nei pressi della stazione FFS di Giubiasco, in relazione al previsto ricollocamento dell'Istituto della Formazione continua (IFC) e all'integrazione nel medesimo di una serie di servizi dell'Amministrazione cantonale;
- le modalità di organizzazione degli eventi (atelier). Al posto della centralizzazione adottata a Ginevra, dove si può contare sulle caratteristiche dell'insediamento urbano e sulla disponibilità di uno spazio flessibile e adeguato presso la sede centrale, in Ticino sembra più opportuno ipotizzare una formula che coinvolga i centri di formazione operativi sul territorio e le OML, con l'organizzazione di eventi del tipo "porte aperte", organizzazione di atelier presso le sedi delle organizzazioni partner, messa in rete di quel che succede attraverso un calendario di eventi a carattere almeno semestrale. Il concetto della bacheca si presta anche quale esempio per il calendario di eventi proposto;
- l'impostazione dell'organizzazione. Si tratta di dimensionare orari di apertura e prestazioni sulla base delle esigenze del territorio e dell'utenza, anche prevedendo un eventuale incremento nel tempo delle fasce orarie di apertura e della presenza degli operatori.

Tenuto conto del contesto finanziario odierno, la sostenibilità dell'operazione va garantita innanzitutto attraverso il riposizionamento, attraverso permanenze a rotazione nella CdM, di operatori già attualmente impegnati nei servizi cantonali. La razionalizzazione delle prestazioni e l'incremento della produttività dovrebbe permettere di realizzare una riorganizzazione senza aumento dei costi attuali e senza incremento di personale.

Inoltre è indispensabile valorizzare ed integrare nel progetto attività attualmente garantite da mandati (si pensa a quelli dell'Ufficio delle misure attive relativi all'accompagnamento al lavoro) e da servizi già finanziati (Fondounimpresa, Lingue e stage all'estero...).

Infine si tratta di valorizzare, come a Ginevra, il contributo delle OML e dei loro centri di formazione nella gestione degli eventi e degli atelier.

Per quanto concerne la Direzione della CdM, essa va assunta da un'unità esistente nel quadro della DFP, mentre andranno valorizzate le competenze già disponibili nel campo del marketing e della comunicazione (un progetto iniziale potrebbe essere finanziato usando anche il Monte Ore cantonale delle scuole professionali e coinvolgendo ad esempio il Centro scolastico per le industrie artistiche).

Per i lavori di messa a punto e di inizializzazione del progetto, potendo contare sulla disponibilità di una sede attrezzata presso la stazione di Giubiasco, si prevede, limitatamente per i primi 3 anni un costo di fr. 150'000.- annui, per le necessità supplementari, collegabili a:

- progettazione dell'attività (è necessaria per il triennio di avvio una figura di coordinatore di progetto dedicato per una percentuale tra il 20 e il 30%);
- lancio e campagna promozionale, incluso lo studio e la stampa di materiale informativo e la messa a punto del programma di eventi;
- formazione degli operatori che dovranno assicurare le permanenze.

Tenuto conto di quanto precede, lo scrivente Consiglio raccomanda l'adozione della mozione ai sensi di quanto esposto nel presente rapporto.

Vogliate gradire, signor Presidente, signore e signori deputati, l'espressione della nostra massima stima.

Per il Consiglio di Stato:

Il Presidente, Manuele Bertoli

Il Cancelliere, Arnoldo Coduri

Annessa: Mozione 23 novembre 2015

MOZIONE

Realizziamo anche in Ticino una *Cité des Métiers*: prezioso luogo di incontro tra i giovani e il proprio futuro

del 23 novembre 2015

Chi ben comincia è a metà dell'opera: per questo, in un mondo del lavoro sempre più dinamico, competitivo ed esigente, scegliere un appropriato percorso formativo e poi professionale è un fattore sempre più determinante per il futuro dei nostri giovani e, di riflesso, della nostra società. Per questo il ruolo dell'orientamento scolastico e professionale è centrale e nei prossimi anni deve essere considerato fra le priorità politiche del Canton Ticino: in questo senso non vanno lesinati né sforzi né - se giustificati - finanziamenti, se possibile anche identificando delle misure di risparmio compensatorie. Rientra in questo ambito il progetto della *Cité des Métiers*, un punto di incontro dove giovani e genitori possono informarsi costantemente sulle varie opportunità formative, ma anche dove in prospettiva si potranno organizzare mostre, conferenze e altre attività - anche alternative - di orientamento. Una sorta di museo delle professioni e dell'orientamento che potrà costituire un ulteriore e importante strumento a disposizione dei collocatori e delle collocatrici.

Il concetto di *Cité des Métiers* non è nuovo o sperimentale. Collaudata e funzionante è, ad esempio, l'esperienza nel Canton Ginevra, dove un centro di questo tipo esiste dal 2008 e trae spunto dalle 39 città dei mestieri sparse oggi un po' in tutto il mondo (Italia, Spagna, Portogallo, Cile, Germania, Belgio). Il concetto di *Cité des Métiers* risale infatti al 1993, può contare su una rete di sostegno e di supporto internazionale ed è protetto da un *label*, che ne garantisce e riconosce l'uniformità e gli obiettivi. Altre 11 nuove *Cité des Métiers* sono oggi in fase di realizzazione nel mondo, a testimonianza del successo di questo sistema di orientamento formativo e professionale.

Tale progetto era peraltro già previsto nella scheda 4 delle Linee Direttive 2012-2015, dove il Consiglio di Stato si è posto l'obiettivo di *"Creare la Cité des Métiers, un'antenna informativa e uno sportello dove ricevere le prime informazioni su progetti professionali, di carriera o azioni di sostegno per chi è alla ricerca di un posto di lavoro o di sostegni per perfezionamenti. Questa struttura potrebbe anche garantire una serie di eventi per godere di maggiore visibilità, ma assolverebbe anche il ruolo di spazio espositivo e di animazione aperto verso tematiche legate a professioni, settori professionali, opportunità occupazionali e perfezionamenti"*. Impatto finanziario previsto 500'000 CHF l'anno.

Nonostante il rapporto finale del gruppo di lavoro - con tanto di proposta operativa di realizzare la struttura anche in Ticino - sia stato presentato nel maggio del 2012, nel secondo aggiornamento delle Linee direttive si specifica che il progetto è stato rimandato alla successiva legislatura, sostanzialmente per ragioni finanziarie. Dovrebbero però essere proseguiti gli approfondimenti riguardanti la localizzazione, ipotizzata nei pressi della Stazione FFS di Lugano. Chiaro è, a mente dei mozionanti, che il luogo deve essere centrale e facilmente accessibile, oltre che cercare di sfruttare delle sinergie con altri Istituti o Servizi analoghi.

I sottoscritti deputati, convinti che l'orientamento scolastico e professionale dei giovani sia ora una priorità politica, chiedono dunque al Consiglio di Stato di proseguire con determinazione nella realizzazione anche in Ticino di una *Cité des Métiers* che possa garantire un prezioso luogo di incontro fra i giovani e il proprio futuro, che non per forza deve passare dalla formazione liceale.

Nicola Pini
Farinelli - Fonio - Jelmini -
Pagnamenta - Passalia