

SERVIZI PUBBLICI PER L'IMPIEGO E PANDEMIA ADATTAMENTI E TRASFORMAZIONI

REPORT DI RICERCA



PROGETTO STRATEGICO MARE - Marché transfrontalier du travail et réseau des services pour l'emploi

La cooperazione al cuore del Mediterraneo La coopération au cœur de la Méditerranée

PROGRAMMA DI COOPERAZIONE TRANSFRONTALIERA - INTERREG MARITTIMO 2014-2020

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: ASPAL - AGENZIA SARDA PER LE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO

**RICERCA CONDOTTA DAL DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA - DELL'UNIVERSITÀ DI CAGLIARI,
REDAZIONE DR. DARIO COLOMBO, RESPONSABILE SCIENTIFICO PROF.SSA PIERA LOI**



INDICE

INTERVISTA AI DIRIGENTI DEI SERVIZI PUBBLICI PER L'IMPIEGO.....	4
CARATTERISTICHE INTERVISTA.....	4
TRACCIA INTERVISTA	4
Tema 1. Impatto iniziale della pandemia per i servizi per l'impiego	4
Tema 2. Impatto di lungo periodo della pandemia per i servizi per l'impiego.....	4
Tema 3. Conseguenze virtuose della pandemia nel lungo periodo	5
Tema 4. Valutazione complessiva dell'epidemia sul mercato del lavoro	5
Tema 5. Valutazione complessiva delle misure economiche durante l'epidemia	5
ANALISI DEI CONTENUTI	6
QUESTIONARIO PER GLI OPERATORI DEI SERVIZI.....	10
INDAGINE SULLA RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI PER IL LAVORO IN SEGUITO ALL'EMERGENZA SANITARIA	10
PRESENTAZIONE.....	10
CONTESTO DELLA RICERCA.....	10
OBIETTIVI SPECIFICI	10
CARATTERISTICHE DEL QUESTIONARIO.....	11
MODALITÀ DI RACCOLTA DEI DATI	11
TESTO DEL QUESTIONARIO	12
ANALISI DEI QUESTIONARI.....	19
I RISPONDENTI.....	19
CAMBIAMENTI NELLE ATTIVITÀ LAVORATIVE	21
SICUREZZA SUL LAVORO E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ	30
RELAZIONI CON L'UTENZA	33
DOMANDE CONCLUSIVE	42
PRINCIPALI RISULTATI.....	44
LE POLITICHE REGIONALI DI CONTRASTO ALLE CONSEGUENZE DELL'EMERGENZA SANITARIA.....	47
INTRODUZIONE ALLE SCHEDE	47
CORSICA.....	49
Fonds de sauvegarde économique territoriale - Fonds Salvezza - Volet Économique	49
Fonds de sauvegarde économique territoriale - Fonds Salvezza : Volet Emploi	51

Aiutu #InCasa	52
Avance Remboursable de Trésorerie - Covid-19 – Difficultés de trésorerie.....	54
Prêt à Taux Zéro Sustegnu.....	55
LIGURIA	56
Piano di sostegno a favore dei lavoratori addetti ai servizi scolastici di ristorazione e pulizia	56
Covid19 - Adeguamento processi produttivi delle PMI	58
Contributi straordinari alle famiglie per emergenza Covid-19 - "coronavirus"	60
Fondo Strategico: Circolante Cultura e Spettacolo Emergenza Covid-19.....	62
Bonus Emergenza Covid –19 (Voucher ICT) ai destinatari del Percorso individuale Tipologia A) dell'intervento SMART@TTIVO	63
PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR	65
Plan régional d'urgence et de solidarité pour Provence-Alpes-Côte d'Azur	65
Aides aux entreprises impactées par les mesures liées à l'épidémie de Covid-19 au paiement du loyer du mois d'avril 2021.....	67
Chèque réouverture.....	69
Dispositifs d'aides au secteur agricole face au Covid 19.....	70
Fonds Covid Résistance	72
SARDEGNA.....	74
Fondo di fondi "Emergenza imprese Sardegna"	74
Patto per lo sviluppo della Città Metropolitana di Cagliari. Misure eccezionali di supporto alle piccole e micro imprese in seguito alla situazione di crisi derivante dall'emergenza covid-19.....	76
Voucher a sostegno delle imprese Covid-19 Camera di commercio Sassari - #VOGLIAMO RIPARTIRE	78
Destinazione Sardegna lavoro 2020.....	80
Microincentivi per l'innovazione. III edizione	81
TOSCANA	83
Fondo investimenti Toscana - aiuti agli investimenti	83
Aiuti finalizzati al contenimento e al contrasto dell'emergenza epidemiologica COVID-19" "Fondo investimenti Toscana – contributi a fondo perduto a favore della Filiera del Turismo	85
Bando per l'assegnazione di finanziamenti a tassi agevolati per anticipo fatture emesse verso la PA riservati alle MPMI della circoscrizione territoriale della Camera di commercio della Maremma e del Tirreno	87
Contributo straordinario FSE per il sostegno al reddito dei tirocinanti e dei praticanti i cui tirocini sono sospesi per effetto delle misure di contenimento dell'emergenza epidemiologica	89
Protocollo anticipi Cassa in Deroga per Covid-19.....	90
All. 1 Manuale compilazione Schede di rilevazione politiche regionali.....	92

INTERVISTA AI DIRIGENTI DEI SERVIZI PUBBLICI PER L'IMPIEGO

Trasformazioni dei servizi pubblici per l'impiego a seguito delle misure di contrasto alla diffusione del virus Sars CoV-2

CARATTERISTICHE INTERVISTA

Soggetto intervistato: dirigente apicale servizio pubblico dell'impiego delle cinque regioni facenti parte dello spazio di cooperazione (Corse, Liguria, PACA, Sardegna, Toscana)

Intervista semi-strutturata con cinque aree tematiche prefissate, linee guida di facilitazione per le risposte, domande con nodi di significato da affrontare obbligatoriamente ma adattabili al contesto. Conduzione direttiva.

Durata di massimo 30 minuti. Massimo 7 minuti per tema.

Somministrazione via servizio di voice over internet protocol.

TRACCIA INTERVISTA

Tema 1. Impatto iniziale della pandemia per i servizi per l'impiego

Nella primavera del 2020, durante la prima fase della pandemia, lei e i suoi collaboratori quali difficoltà avete incontrato nel mantenere attivi i servizi per l'utenza?

Suggerimenti e nodi da affrontare:

Avete dovuto sospenderli completamente per un certo periodo? Vale a dire che l'utenza non poteva accedere né fisicamente né online ai servizi?

Avete ricevuto istruzioni chiare dalle autorità nazionali e locali? (si intende: dall'ANPAL per i Centri per l'Impiego o dal Conseil d'administration e dalla Direction générale per il Pôle emploi, oppure ancora dalle autorità di governo centrale o regionale) Viceversa avete dovuto improvvisare gli adattamenti necessari per mantenere attivi i servizi?

In assenza di linee guida come avete proceduto per organizzare l'erogazione dei servizi? Avete adottato delle procedure per assicurare lo svolgimento dei servizi secondo standard omogenei?

Tema 2. Impatto di lungo periodo della pandemia per i servizi per l'impiego

Può descrivere quali sono stati i più significativi cambiamenti, sia organizzativi sia di offerta dei servizi, che i centri per l'impiego hanno incontrato durante l'ultimo anno?

(es.: lavoro da remoto, digitalizzazione dei servizi, misure igienico-sanitarie)

Avete rilevato dei cambiamenti nei livelli di operatività ed efficienza nell'erogazione dei servizi? (Ad es. ridotta nella prima fase, visto che il passaggio allo smart working è stato repentino, e incrementata di settimana in settimana in seguito ad aggiustamenti organizzativi?)

In generale, oggi lei si ritiene soddisfatto della riorganizzazione dei servizi per l'impiego di cui lei è responsabile? Nel corso di questi mesi sono emerse particolari richieste problematiche segnalate da operatori e utenza?

Tema 3. Conseguenze virtuose della pandemia nel lungo periodo

Ritiene che la epidemia abbia avuto conseguenze positive per i servizi per l'impiego pubblici?

In altri termini: l'adattamento alle condizioni imposte dalle misure di contenimento del virus ha portato a dover implementare nuove modalità di organizzazione del lavoro e di offerta dei servizi. Da queste sperimentazioni obbligate sono scaturite possibilità di miglioramento, tanto dal lato interno dell'organizzazione dei processi di lavori quanto su quello dei servizi offerti all'utenza? Se sì quali?

Aspetti offerta di servizi. Suggerimento: la riorganizzazione dell'offerta di servizi online può sedimentarsi in valide soluzioni mantenibili anche in un futuro finalmente privo di misure di contrasto alla diffusione del virus?

Aspetti organizzativi interni. Suggerimenti: a) pensa che una quota di lavoro da remoto vada e/o possa essere mantenuta? b) A suo avviso si è verificata l'emersione e il consolidamento di nuove *skills* tra gli impiegati.

Aspetti utenza. Suggerimenti: a) maggiore rigidità negli appuntamenti con l'utenza con miglioramento della gestione dei casi; b) diffusione di competenze informatiche in segmenti di utenza deboli da questo punto di vista.

Tema 4. Valutazione complessiva dell'epidemia sul mercato del lavoro

Può esprimere in sintesi una sua valutazione dell'impatto della pandemia sul mercato del lavoro?

Aspetti da trattare necessariamente:

- a) impatto quantitativo complessivo;
- b) differenze nell'andamento dell'offerta di lavoro stabile, a tempo determinata e atipica;
- c) valutazione degli impatti nei differenti settori economici (settori più colpiti).

Tema 5. Valutazione complessiva delle misure economiche durante l'epidemia

Le autorità nazionali e locali hanno posto in essere numerosi interventi per sostenere i livelli occupazionali, per integrare il reddito di determinate categorie di lavoratori e per garantire la continuità economica delle aziende. Qual è il suo giudizio complessivo sugli sforzi posti in essere per raggiungere questi obiettivi?

Aspetti da trattare:

- a) Provare a far sviluppare separatamente i temi delle misure di sostegno al reddito e di mantenimento dell'occupazione.
- b) Chiedere un giudizio complessivo sulle misure poste in essere, a partire dalle categorie o settori che l'intervistato eventualmente considera trascurati dalle misure messe in atto.
- c) Le misure che chiamavano in causa direttamente l'attività dei servizi pubblici per l'impiego sono state trasmesse con chiarezza dalle autorità di governo nazionale e locale o hanno richiesto sforzi interpretativi per comprendere come implementarle (chiedere anche eventualmente esempi).

ANALISI DEI CONTENUTI

Giunta dall'esterno del regno antropico, la nuova specie di coronavirus si è introdotta nelle nostre società come una variabile indipendente del tutto imprevedibile e drammaticamente imprevedibile. La sua iniziale esterità rispetto all'umano ha prodotto e continuerà a produrre effetti sociali, politici, economici e culturali impensabili sino a un anno e mezzo fa.

Ragionevolmente, la più parte degli osservatori e dei cittadini è focalizzata su ciò che l'epidemia ha tolto: la ricchezza andata in fumo, le vite perdute, le libertà personali compresse, le limitazioni alla socialità. Il virus, tuttavia, può essere considerato anche come un agente di trasformazione le cui conseguenze non sono da etichettare negativamente a priori. Esse vanno, viceversa, considerate con attenzione, prudenza e immaginazione sociologica. Questa ricerca ha voluto preferire uno sguardo in una certa misura anodino nell'indagare le risposte all'epidemia di alcuni servizi pubblici per l'impiego italiani - quelli liguri, toscani e sardi - e francesi - Corsica e Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Le pubbliche amministrazioni si sono trovate esposte al contagio come il resto della società. In una situazione, tuttavia, drammaticamente dicotomica: organizzazioni travolte dalle misure di contenimento eppure enti a cui il resto della popolazione ha legittimamente chiesto e chiede la continuità di servizi essenziali, a maggior ragione in una situazione di grave crisi socio-economica.

I servizi per l'impiego non sono certo un'eccezione. Da una parte, essendo essi svolti per gran parte in presenza fisica tra operatore e utente, hanno inevitabilmente conosciuto le metamorfosi della relazione tra luogo e prestazione di lavoro: *smart working*, telelavoro, turnazioni del personale, mantenimento delle distanze sociali. Dall'altro lato, la loro missione sociale è stata quanto mai irrinunciabile in un periodo di profonda flessione del tasso di attività e aumento della disoccupazione.

Per conoscere i modi e i tempi della riorganizzazione dei servizi pubblici per l'impiego durante la pandemia nell'ambito del territorio di cooperazione del progetto MARE - *Marché transfrontalier du travail et réseau des services pour l'emploi*, sono state realizzate cinque brevi interviste ad cinque dirigenti, uno per regione. Posti all'apice della gerarchia organizzativa, con un ampio ventaglio di responsabilità organizzative, il loro sguardo permette una visione d'insieme delle dinamiche di adattamento. Le loro opinioni si integrano, nell'insieme della ricerca, con quelle raccolte per mezzo dei questionari somministrati agli operatori a diretto contatto con l'utenza.

Il primo obiettivo conoscitivo era quello di ottenere delle informazioni diacroniche sulla riorganizzazione dei servizi. Abbiamo perciò interpellato i rispondenti invitandoli, dapprima, a riportare il ricordo del primo impatto della pandemia sui servizi per l'impiego, con un inevitabile portato di adattamento in una certa

misura convulso e temporaneo. In secondo luogo si è proceduto a sollecitare la loro opinione rispetto ai cambiamenti di lungo periodo dovuti alle misure atte a contrastare la diffusione del virus Sars-CoV-2.

Per quanto concerne la primavera del 2020, ci interessavano inoltre alcune informazioni più specifiche, in particolare quelle riguardo un'eventuale sospensione totale dei servizi e quelle concernenti la ricezione di eventuali linee di guida da parte dei uffici centrali dei servizi e/o dalle autorità ministeriali.

In base alle risposte ottenute, tanto in Italia quanto in Francia, appare chiara una reazione straordinariamente rapida da parte di tutte le sedi dei servizi per l'impiego pubblici. I rispondenti parlano, come ovvio, di un primissimo periodo di confusione e di riadattamento, in parte improvvisato data la precipitosità degli eventi durante la primavera del 2020. Entrambi i dirigenti francesi parlano di un periodo preciso - due settimane -, vale a dire il tempo necessario all'agenzia centrale di amministrazione dei Pôles Emploi di stilare e inviare un piano organizzativo valido per tutte le sedi regionali e locali. In Italia questa precisione temporale è stata ostacolata da una maggiore autonomia regionale e, consequenzialmente, da una più ampia variabilità delle risposte territoriali.

Tale variabilità dipende anche da situazioni pregresse. Focalizzandoci sulla necessità di digitalizzare il più ampio ventaglio possibile di servizi, si osserva come le modalità di dematerializzazione delle procedure si siano poggiate a infrastrutture tecnologiche differenti: i CPI sardi hanno ad esempio dovuto utilizzare server della Regione in quanto quelli del SIL (Sistema Informativo Lavoro) erano inadeguati. La Liguria invece, avendo già strutturata una rete di *thin client*, non ha dovuto far altro che trasferire gli accrediti sui pc domestici degli operatori. Per l'implementazione delle *virtual private networks* (VPN), tuttavia, i dirigenti di entrambe le nazioni riportano delle difficoltà tecniche di accesso ai servizi durante la prima fase pandemica, con i canali comunicativi informatici sovrautilizzati e perciò occasionalmente bloccati o comunque lenti.

In generale i risultati, in termini sia temporali sia di efficienza, non presentano forti dissimilarità tra i due casi nazionali. I servizi sono stati quasi tutti trasferiti online in una decina di giornate lavorative. La maggior parte di essi non si è mai completamente interrotta, avendo gli operatori di entrambe le nazioni raggiunto l'utenza, durante il primo impatto del virus, attraverso l'uso del telefono e della posta elettronica. Pochissimi i servizi effettivamente interrotti per periodi significativi (ma alcuni anche per alcuni mesi). Si tratta in particolare dei tirocini, delle giornate di reclutamento collettivo e dei seminari. Vale a dire quelli che prevedevano la partecipazione di più persone contemporaneamente e che, per caratteristiche intrinseche, laddove svolti online, si sarebbero altresì rivelati di scarsa efficacia. Altre attività hanno conosciuto una flessione in Italia, come l'accesso alle selezioni pubbliche o le domande per ottenere alcuni sussidi sociali, sebbene agevolate dalla sospensione delle condizionalità workfaristiche, con una piena ripresa solo dopo l'estate del 2020.

Estremamente differenti i percorsi per riorganizzare le attività da remoto. Se i CPI italiani hanno dovuto in buona sostanza proporre in proprio delle linee guida, cercando di adattarle alle scarse indicazioni del legislatore nazionale, i PE sono stati agevolati da un percorso decisionale propriamente *top-down*, con un centro direzionale che ha celermente predisposto le nuove modalità delle prestazioni lavorative. Questo impatta notevolmente sulla percezione dell'accaduto da parte dei rispondenti: se i dirigenti francesi sono portati a minimizzare («non c'è stata alcuna flessione o rivoluzione dei servizi, solo problemi organizzativi nell'erogazione dei servizi»), gli italiani, pur manifestando soddisfazione per i risultati, ricordano un periodo convulso e faticoso («se mi guardo indietro, non capisco nemmeno come abbiamo fatto»).

D'altra parte è anche vero che la maggiore autonomia non significa soltanto disordine ma anche possibilità di sperimentazioni. Per fare un singolo esempio in tal senso, si pensi all'introduzione della possibilità per gli utenti di utilizzare una posta elettronica certificata altrui per comunicare con il proprio Centro per l'Impiego. La problematica dell'utenza con insufficiente alfabetizzazione informatica è stata affrontata in identica maniera in tutte le cinque regioni, cioè, prosaicamente, arrangiandosi e sfruttando la possibilità di contatti telefonici con questa tipologia di utenza.

Questo punto introduce al ragionamento sul secondo polo temporale, quello di medio-lungo periodo. Anche su questa tematica emerge una diversa percezione. In Francia le conseguenze della pandemia sui servizi pubblici non sono avvertite come uno stravolgimento. È stata sì impressa un'accelerazione alla digitalizzazione dei servizi e alle forme del lavoro agile ma «nel quadro di un'organizzazione già sostanzialmente pronta». In Italia le trasformazioni sono state più marcate: «il 2020 è stata un'autentica palestra»; «il lockdown è stato uno strappo»; «c'è stato uno scatto in avanti»; «ci sarebbero voluti tre anni in condizioni normali»).

Tre i punti di incontro nella comparazione nazionale. Il primo è la fatica organizzativa nell'adeguarsi ai mutamenti dell'utilizzo dei dispositivi di protezione individuali e collettivi deputati al contenimento del contagio: mascherine, barriere fisiche, agenti sanificanti, percorsi obbligatori, ecc. Il secondo è il problema, in ultima analisi mai del tutto risolvibile, del raggiungere l'utenza reale e potenziale con scarse competenze informatiche, con la conseguente percezione del lasciare qualcuno indietro, peraltro perlopiù appartenente ai gruppi della popolazione maggiormente deprivati da un punto di vista socio-economico. Il terzo è il progressivo e parziale ritorno al lavoro in presenza a partire dalla fine dell'estate del 2020, con il concretarsi di un sistema misto di erogazione dei servizi.

Questi elementi di differenza tra Francia e Italia si ritrovano anche nell'analisi che concerne il secondo obiettivo conoscitivo delle interviste, vale a dire la valutazione delle conseguenze virtuose della pandemia sui servizi per l'impiego. Le nuove modalità miste tra telelavoro e lavoro in presenza non sono percepite come una riorganizzazione complessiva e profonda. La loro implementazione non ha avuto un potere riformante sul precedente assetto. Si tratta, piuttosto, di una più semplice riformulazione di componenti già prima presenti, delle quali alcune sono state rinforzate. La situazione, in ultima analisi, si è progressivamente normalizzata a partire dalla fine del primo *lockdown*, con il corollario di alcuni servizi secondari ora disponibili online e prima erogati solo in presenza.

In Italia, invece, ci sono state, contemporaneamente, tanto maggiori criticità quanto un maggiore entusiasmo per le novità di processo e di metodo. Un punto significativo - che si ritrova in tutte e tre le interviste - è la consapevolezza che le conseguenze delle nuove forme di organizzazione del lavoro e di erogazione dei servizi abbiano generato una maggiore omogeneità tra le varie sedi regionali. Le separazioni tra sede fisica e attività lavorativa hanno spinto a una messa in comune delle competenze. Laddove mancassero esperti su un determinato tema o processo, ecco che queste sono state messe a disposizione da altri CPI, permettendo la creazione di un sistema di *skills* e *know-how* in qualche modo collettivo. La riterritorializzazione delle competenze ha avuto ricadute in termini di efficacia ed efficienza.

I dirigenti osservano inoltre che gli operatori - fatte salve normali eccezioni - hanno messo in campo uno sforzo notevole di adattamento al lavoro da remoto e, in generale, gli uffici territoriali hanno via via apprezzato sempre più i nuovi modi di contatto con l'utenza, anche quelli in presenza quando è tornato a essere possibile: gli appuntamenti hanno eliminato le code e la loro confusione, permettendo un tempo fisso dedicato e riservato a ogni singolo utente. Ciò si è tradotto in un miglioramento dei risultati oggettivi dell'attività e della qualità del servizio.

Dal lato dell'utenza, i dirigenti di entrambi i paesi concordano nel ravvisare nel *digital divide* su basi socio-economica e anagrafica una difficoltà notevole per l'efficienza dei servizi durante la pandemia. Tuttavia, gli stessi apprezzano la graduale riduzione della problematica. Viene osservato che questa, in condizioni normali, non sarebbe mai stata affrontata in maniera organica e sarebbe rimasta un problema latente. Le competenze informatiche si sono diffuse non solo presso i singoli individui in cerca di occupazione ma anche in molte aziende. Molte di queste hanno inoltre interiorizzato in fretta i processi e le regole del lavoro agile.

Il terzo obiettivo conoscitivo di questa parte dell'indagine allargava lo sguardo all'ambiente in cui i servizi pubblici si trovano ad operare. Innanzitutto veniva richiesta l'opinione sulle conseguenze sul mercato del

lavoro. I dirigenti italiani e francesi sono senza eccezione cauti nella valutazione, anche e soprattutto facendo notare che ISTAT e INSEE non hanno ancora messo a disposizione i dati definitivi neppure per il 2020. Ciò comporta che si debba ragionare su rilevazioni provvisorie. Risulta comunque evidente, in base ai numeri a disposizione, che alla pesante caduta dei livelli occupazionali occorsa nel 2020, sia seguita una lenta ripresa la quale, progressivamente, sta riportando la situazione ai livelli pre-pandemici.

La concordanza nelle opinioni dei rispondenti delle due nazioni si ritrova anche in altre considerazioni. L'impatto più forte si è registrato sul settore turistico-ricettivo, importante se non essenziale in tutte e cinque le regioni dello spazio di cooperazione progettuale. Il settore manifatturiero ha invece patito in misura minore, anche per le caratteristiche delle politiche di contrasto alla crisi e, più in generale, del pregresso sistema di protezioni sociali contro la disoccupazione: entrambe hanno favorito e favoriscono aziende di medie e grandi dimensioni in tutte e due le nazioni. Ben visti - come ovvio data la *mission* sociale dei rispondenti - tutti i dispositivi legislativi di blocco (Italia) o maggior controllo istituzionale (Francia) dei licenziamenti, così come le proroghe dei sussidi e la mitigazione o cancellazione delle condizionalità per avere accesso alle misure economiche di ristoro. All'orizzonte, nondimeno, si intravede un'importante criticità allorché tali misure non saranno ulteriormente prorogate. Si verificherà una presumibile esplosione di numerose crisi aziendali e territoriali che richiederanno appropriate misure di politica attiva del lavoro.

I dirigenti italiani osservano un più pesante impatto sull'occupazione femminile mentre quelli francesi paventano pericoli di una ancor più profonda dualizzazione e di un'ulteriore segmentazione del mercato del lavoro, con il concretarsi di un crescente divario tra *insiders* e *outsiders*.

Si domandava, infine, una valutazione delle politiche nazionali di sostegno all'economia e all'occupazione durante la pandemia. Sul punto i dirigenti francesi sono ampiamente soddisfatti, ritenendo che gli strumenti già precedentemente disponibili si siano rivelati adeguati e che quelli istituiti *ad hoc* abbiano ulteriormente mitigato gli effetti socio-economici nefasti. La centralizzazione dell'azione di sostegno a imprese e lavoratori è vista come un punto di forza della risposta nazionale alla crisi.

Più critiche le voci italiane. Questi ravvisano come molte categorie di lavoratori siano state sostanzialmente dimenticate, o comunque trascurate, dal legislatore nazionale: lavoratori autonomi, lavoratori informali e irregolari, il mondo del commercio e dei servizi alla persona. I sostegni si sono concentrati sulle imprese e sul lavoro dipendente, lasciando quindi più in balia degli eventi ampi gruppi di occupati. Si lamentano anche una carenza negli sforzi di semplificazione delle procedure burocratiche di accesso ai sussidi, una lentezza talora esasperante nell'erogazione dei sussidi e, in ultimo, un'ulteriore disattenzione della legislazione emergenziale che ha coinvolto proprio il sistema dei centri pubblici per l'impiego. I quali, data la loro funzione, avrebbero forse meritato maggiore attenzione.

QUESTIONARIO PER GLI OPERATORI DEI SERVIZI

INDAGINE SULLA RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI PER IL LAVORO IN SEGUITO ALL'EMERGENZA SANITARIA

PRESENTAZIONE

CONTESTO DELLA RICERCA

La ricerca si è svolta nell'ambito del progetto Interreg MA.R.E. - MArché transfrontalier du travail et Réseau des services pour l'Emploi. Il progetto ha come asse prioritario l'aumento delle opportunità d'impiego, sostenibile e di qualità, e d'inserimento sociale attraverso l'attività lavorativa.

L'obiettivo specifico è il rafforzamento del mercato del lavoro transfrontaliero, in particolare per quel che concerne le filiere dell'economia blu e verde.

Il progetto vede la collaborazione di quattordici partner di cinque Regioni, tre italiane (Liguria, Sardegna Toscana) e due francesi (Corsica, Provenza-Alpi-Costa Azzurra).

L'emergenza sanitaria esplosa nella primavera del 2020 ha provocato un adattamento delle attività di progetto alle mutate condizioni. Nel processo di riorganizzazione, il partenariato ha inteso individuare delle nuove opportunità di analisi, integrando nei propri obiettivi l'esame della difficoltosa relazione tra le conseguenze socio-economiche della pandemia e i mercati del lavoro transfrontalieri.

In questo quadro, MA.R.E. ha creduto opportuna una ricerca sulle strategie poste in essere dai servizi pubblici per l'impiego atte ad assicurare continuità lo svolgimento delle proprie funzioni e a contrastare le criticità dovute alla crisi causata dall'epidemia virale in corso. Si tratta di problematiche tanto interne, in particolare la ristrutturazione dei processi di lavoro, quanto esterne, vale a dire le mutate condizioni in cui i servizi si sono trovati ad agire: chiusura temporanea di interi settori economici e mercato del lavoro in una congiuntura drammatica.

Il responsabile della ricerca è stato individuato nel partner proponente l'attività, cioè l'Agenzia Sarda per le Politiche Attive del Lavoro (ASPAL), che si è avvalsa della collaborazione del Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università di Cagliari, con responsabilità scientifica affidata alla professoressa Piera Loi.

OBIETTIVI SPECIFICI

Lo scopo del questionario era raccogliere informazioni sulla riorganizzazione dei servizi pubblici per l'impiego a seguito dell'emergenza sanitaria prodotta dal diffondersi del virus Sars-CoV-2.

L'ipotesi di fondo che ha strutturato il questionario è che la crisi sanitaria abbia sì impattato negativamente sulle attività dei servizi pubblici per l'impiego ma, contemporaneamente, abbia generato delle opportunità di miglioramento e razionalizzazione dei servizi.

Gli obiettivi conoscitivi vertevano sul raccogliere: a) informazioni circa i processi di riorganizzazione dei processi di lavoro interni, compresa la dimensione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro; b) informazioni sui mutamenti occorsi nell'erogazione dei servizi alle utenze; c) le opinioni dei rispondenti sulla gestione della crisi da parte del proprio ente; d) le opinioni dei rispondenti sulle maggiori criticità riscontrate nello svolgimento del proprio lavoro e sulle opportunità apertesesi nel periodo emergenziale.

CARATTERISTICHE DEL QUESTIONARIO

Il questionario era rivolto a operatori dei servizi pubblici per l'impiego che avessero svolto servizi a contatto con l'utenza sia durante la primavera del 2020, sia al momento della compilazione.

Le domande si riferiscono esclusivamente al periodo compreso tra il febbraio 2020 e la data di compilazione.

Il questionario richiedeva 20 minuti circa per la compilazione, la quale avveniva su piattaforma telematica.

Le domande sono 26 (8 chiuse, 6 aperte, 12 a batteria di cui alcune su scala a intervalli).

Il questionario si divide in cinque sezioni:

- due domande di verifica dei requisiti richiesti;
- cambiamenti nelle attività lavorative;
- sicurezza sul lavoro e organizzazione delle attività;
- relazioni con l'utenza;
- quattro domande aperte conclusive

Non sono stati raccolti dati sensibili anagrafici o di altra natura.

MODALITÀ DI RACCOLTA DEI DATI

I questionari sono stati compilati e raccolti tra il maggio e il giugno 2021.

Ogni sede attiva dei servizi pubblici per l'impiego nell'ambito di cooperazione ha individuato un singolo compilatore che rispondesse al profilo ricercato. La presentazione della ricerca e le eventuali sollecitazioni alla compilazione sono state affidate a cinque partner di progetto, uno per ogni Regione (mettere elenco).

L'elaborazione e l'analisi dei dati sono responsabilità del Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università di Cagliari.

TESTO DEL QUESTIONARIO

Indagine sulla riorganizzazione dei servizi per il lavoro in seguito all'emergenza sanitaria

Sezione 1. Due brevi domande per iniziare

1. Lavora a contatto con l'utenza?

Una sola opzione.

- Sì
- No

2. Selezionare la propria sede lavorativa dal seguente elenco:

Una sola opzione.

- C001 Corse Ajaccio
- ...

Sezione 2. Cambiamenti nelle attività lavorative

3. Di quali servizi si è occupato da febbraio 2020 a oggi?

Opzione multipla.

- Accoglienza e prima informazione
- Orientamento
- Accompagnamento al lavoro
- *Matching* domanda/offerta
- Collocamento mirato
- Servizi alle imprese
- Mobilità internazionale
- Assistenza alla creazione di impresa

4. A seguito dell'emergenza sanitaria, quanto è cambiato il suo lavoro?

Una sola opzione.

- Molto
- Abbastanza
- Poco

5. A causa dell'emergenza sanitaria, ritiene che il suo lavoro sia cambiato complessivamente

Una sola opzione.

- In meglio
- In peggio
- Non saprei (=missing value)

6. Quali sono stati i cambiamenti nel suo lavoro dovuti all'emergenza sanitaria?

Batteria a risposta dicotomica.

- ho lavorato da casa dal mio pc
- ho lavorato da casa con materiale informatico fornito dal CPI
- ho lavorato in ufficio ma alcuni o tutti i servizi, prima erogati all'utenza in presenza, sono stati digitalizzati ed erogati solo tramite internet
- ho lavorato in ufficio ma con turnazione del personale
- il mio lavoro è stato sospeso dai miei dirigenti: per un certo periodo non lavoravo né da casa né dall'ufficio
- le mie mansioni sono mutate a seguito dell'emergenza

7. Nell'ultimo mese ha lavorato da casa tramite pc

Una sola opzione.

- sì, parzialmente, cioè parte del mio lavoro si è svolta da casa e parte dall'ufficio
- sì completamente, cioè lavoro solo da casa
- no, non ho lavorato da casa

8. Se durante l'emergenza, in alcuni giorni il suo lavoro è stato completamente sospeso non per sua volontà (cioè non lavorava né da casa, né in ufficio), per quanti giorni non ha lavorato? (scriva il numero in cifre).

Casella di digitazione.

9. Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni riguardo il periodo dell'emergenza sanitaria?

Batteria con risposta a scala a 4 modalità (per niente - poco - abbastanza - molto).

- Ho trovato complicato relazionarmi con l'utenza quando non in presenza
- Ho avvertito un peggioramento nelle relazioni di lavoro con i miei colleghi
- Ho incontrato difficoltà nell'applicare le norme igienico-sanitarie richieste
- Ho avuto difficoltà di natura tecnica nel lavoro da casa (mancanza di strumenti adeguati; problemi di rete, ecc.)
- Ho dovuto acquistare a mie spese beni o servizi per espletare il mio lavoro da casa
- Ho dovuto acquistare a mie spese dispositivi di protezione individuale (es. mascherine, igienizzanti, ecc.)
- Nel lavoro in ufficio ho avvertito/avverto paura di contrarre il virus Sars-CoV-2

Sicurezza sul lavoro e organizzazione delle attività

10. Nel caso abbia lavorato in ufficio da febbraio a oggi, può indicare se sono state introdotte, particolari misure igienico-sanitarie e di prevenzione, anche in via temporanea?

Batteria a risposta dicotomica.

- Tamponi periodici
- Tamponi una tantum
- Misurazione quotidiana febbre da parte di un addetto
- Termoscanner all'ingresso
- Obbligo di mascherina sul luogo di lavoro
- Distanza interpersonale tra colleghi
- Distanza interpersonale tra operatore e utenza
- Differenziazione flussi di ingresso e di uscita
- Contingentamento ingressi utenza
- Divieto di accesso ai bagni per l'utenza
- Operazioni speciali di sanificazione da parte di personale qualificato
- Operazioni speciali di sanificazione da parte degli impiegati
- Misure di igiene personale (es. lavarsi spesso le mani)
- Barriere fisiche (es. vetro, plexiglass) tra colleghi
- Barriere fisiche (es. vetro, plexiglass) tra operatori e utenza

11. Riguardo le misure igienico-sanitarie e di prevenzione della domanda precedente, può indicare - nel caso ne sia a conoscenza - da quale autorità siano state introdotte?

Batteria a 5 modalità di risposta (Legge nazionale; Legge regionale; Regolamento interno; Accordo tra colleghi; Scelta personale), con una sola opzione per riga

- Tamponi periodici
- Tamponi una tantum
- Misurazione quotidiana febbre da parte di un addetto
- Termoscanner all'ingresso
- Obbligo di mascherina sul luogo di lavoro
- Distanza interpersonale tra colleghi
- Distanza interpersonale tra operatore e utenza
- Differenziazione flussi di ingresso e di uscita
- Contingentamento ingressi utenza
- Divieto di accesso ai bagni per l'utenza
- Operazioni speciali di sanificazione da parte di personale qualificato
- Operazioni speciali di sanificazione da parte degli impiegati
- Misure di igiene personale (es. lavarsi spesso le mani)
- Barriere fisiche (es. vetro, plexiglass) tra colleghi
- Barriere fisiche (es. vetro, plexiglass) tra operatori e utenza

12. I cambiamenti occorsi nel suo lavoro e nelle modalità di erogazione dei servizi sono stati regolamentati dai suoi dirigenti con comunicazioni quali regolamenti interni, protocolli o specifiche email?

Una sola opzione.

- Sì
- No

13. Ha usufruito di specifiche attività formative o ricevuto materiale informativo indirizzato a prepararla ad affrontare i cambiamenti legati all'emergenza sanitaria nello svolgimento del suo lavoro?

Una sola opzione.

- Sì
- No

14. Se ha risposto sì a una delle precedenti due domande, può specificare brevemente le comunicazioni che ha ricevuto, le attività di formazione a cui ha assistito e gli eventuali materiali informativi che le sono stati forniti?

Domanda aperta. Casella di testo.

15. Nel suo Centro per l'Impiego sono stati organizzati degli incontri di confronto sulle modalità di lavoro durante l'emergenza sanitaria?

Batteria a risposta dicotomica.

- Incontri formali (anche via web) tra colleghi e dirigenti del mio Centro per l'Impiego
- Incontri formali (anche via web) tra colleghi e dirigenti dei Centri per l'Impiego di altre se di regionali
- Incontri formali (anche via web) tra colleghi e dirigenti dei servizi pubblici per l'impiego di altre regioni e/o nazioni
- Incontri informali con i miei colleghi o con colleghi di altre sedi regionali e/o nazionali e/o estere

Relazioni con l'utenza

16. Nel suo centro per l'impiego sono state attuate delle verifiche sulle modalità di erogazione dei servizi digitalizzati a seguito dell'emergenza sanitaria?

Batteria a risposta dicotomica.

- Sono stati messi a punto nuovi strumenti di valutazione riguardo le modalità di erogazione dei servizi
- Gli strumenti di monitoraggio e valutazione sono rimasti gli stessi di prima dell'emergenza sanitaria

17. Tra le seguenti sfere di attività, può indicare se ci siano dei servizi, prima erogati esclusivamente in presenza, che siano stati digitalizzati a causa dell'emergenza sanitaria?

Batteria a risposta dicotomica.

- Accoglienza e prima informazione
- Orientamento
- Collocamento mirato
- Accompagnamento al lavoro
- *Matching* domanda/offerta
- Mobilità internazionale
- Servizi alle imprese

18. Può precisare se questi servizi siano tuttora digitalizzati?

Batteria a risposta dicotomica.

- Accoglienza e prima informazione
- Orientamento
- Collocamento mirato
- Accompagnamento al lavoro
- *Matching* domanda/offerta
- Mobilità internazionale
- Servizi alle imprese

19. Può specificare quali servizi o prestazioni non è stato possibile digitalizzare, indicando se siano stati sospesi anche temporaneamente (e quindi neppure erogato in presenza) durante determinati periodi dell'emergenza?

Domanda aperta. Casella di testo.

20. Se parte dei servizi prima offerti in presenza sono stati digitalizzati a causa dell'emergenza sanitaria, quali canali ha utilizzato per comunicare con l'utenza?

Batteria a risposta dicotomica.

- posta elettronica
- posta elettronica certificata
- chiamate telefoniche
- chiamate o videochiamate tramite computer
- social networks
- servizi di messaggistica per telefonia mobile
- webinar

21. Quale canale ha utilizzato con maggiore frequenza per comunicare con l'utenza? (ne selezioni uno soltanto)

Una sola opzione.

- posta elettronica
- posta elettronica certificata
- chiamate telefoniche
- chiamate o videochiamate tramite computer

- social networks
- servizi di messaggistica per telefonia mobile
- webinar

22. Per quanto riguarda i servizi erogati non in presenza, i seguenti aspetti hanno inciso negativamente sul suo lavoro?

Batteria con risposta a scala a 4 modalità (per niente - poco - abbastanza - molto).

- carenze nell'utenza di adeguate competenze informatiche
- impossibilità per l'utenza di accedere a internet (mancanza di dispositivi e/o servizi di connessione)
- maggiore difficoltà dell'utenza nel compilare la modulistica quando non assistita in presenza
- complicazioni nel raggiungere l'utenza potenziale, con conseguente diminuzione dei servizi erogati

23. Per quanto riguarda i servizi offerti alle imprese, può darci la sua opinione sulle seguenti affermazioni (La preghiamo di rispondere anche se Lei non avesse incarichi rispetto ai servizi alle imprese ma comunque sia a conoscenza della situazione degli stessi in base a confronti con colleghi, documenti interni o riunioni a cui ha partecipato).

Batteria con risposta a scala a 5 modalità (Per nulla d'accordo; Poco d'accordo; Non saprei; D'accordo; Molto d'accordo).

- La qualità e quantità dei servizi offerti alle imprese ha risentito in modo significativamente negativo dell'emergenza sanitaria
- Il mio Cpl/PE ha elaborato, durante l'emergenza sanitaria, adeguate procedure per permettere la continuità dei servizi alle imprese
- L'impatto dell'emergenza sanitaria sul mercato del lavoro ha reso i servizi offerti alle imprese meno utili perché la richiesta di nuovi occupati si è quasi azzerata
- Durante l'emergenza sanitaria, i servizi che noi offriamo alle imprese sono più importanti di prima, soprattutto per fornire consulenza su tutti gli incentivi alle assunzioni disponibili
- Le procedure di digitalizzazione dei servizi offerti alle imprese messe a punto dal mio Cpl/PE sono state adeguate
- Sono informato della situazione dei servizi offerti alle imprese dal mio Cpl

24. A causa dell'emergenza sanitaria, sono state attivate sperimentazioni particolari nell'erogazione dei servizi all'utenza?

Domanda aperta. Casella di testo.

25. Quali sono stati i maggiori problemi che lei segnalerebbe riguardo lo svolgimento del suo lavoro durante l'emergenza sanitaria?

Domanda aperta. Casella di testo.

26. Quali sono state le maggiori criticità riguardo i servizi offerti all'utenza?

Domanda aperta. Casella di testo.

27. Ritiene che la crisi sanitaria possa aver aperto il campo a delle opportunità di miglioramento nell'erogazione dei servizi dei Centri per l'Impiego (ad esempio un impulso alla digitalizzazione di determinate procedure o anche, dal lato dell'utenza, una spinta all'acquisizione di competenze informatiche)?

Domanda aperta. Casella di testo.

ANALISI DEI QUESTIONARI

I RISPONDENTI

I questionari raccolti sono stati 98.

Di questi 61 arrivano dall'Italia, i restanti 37 dalla Francia (Fig. 1).

Le sedi dei servizi pubblici per l'impiego contattate rispondevano a tre caratteristiche: sede nel territorio ambito di cooperazione; essere state attive durante la prima ondata epidemica (marzo e aprile 2020); essere attive tuttora (giugno 2021). Di queste pochissime non hanno dato riscontro (n° 9 sedi). Ogni sede, fatte alcune eccezioni, era chiamata a inviare un solo questionario compilato.

L'altissimo tasso di ritorno dipende in massima parte dall'impegno dei responsabili della somministrazione del questionario all'interno del progetto M.A.RE e delle persone che, per conto dei Centri Pubblici per l'Impiego e dei Pôles Emploi, hanno selezionato ed eventualmente sollecitato i rispondenti.

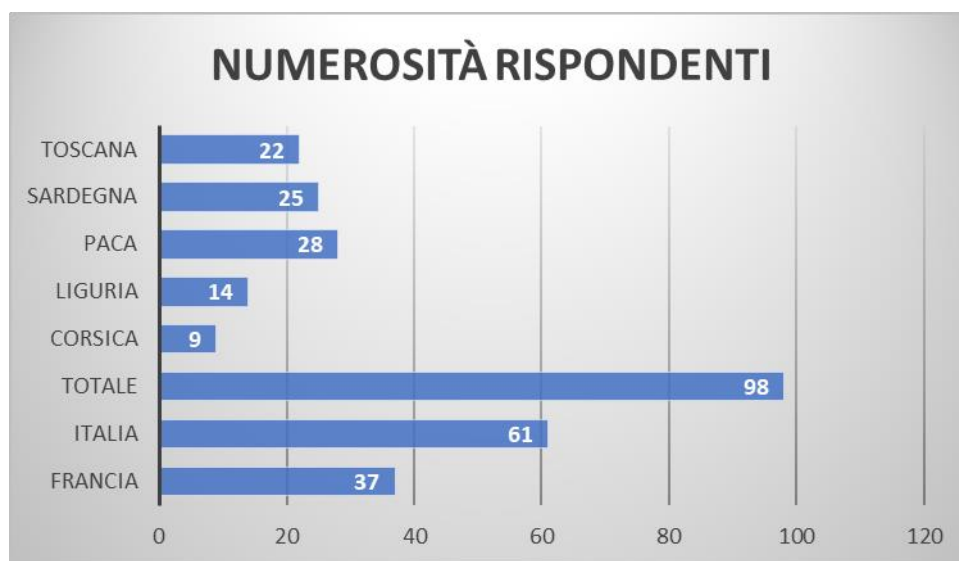


Figura 1. Numerosità e provenienza dei rispondenti

Il questionario era indirizzato a impiegati dei servizi pubblici per l'impiego che lavorassero a contatto con l'utenza, intesa sia come persone in cerca di occupazione che come imprese alla ricerca di personale.

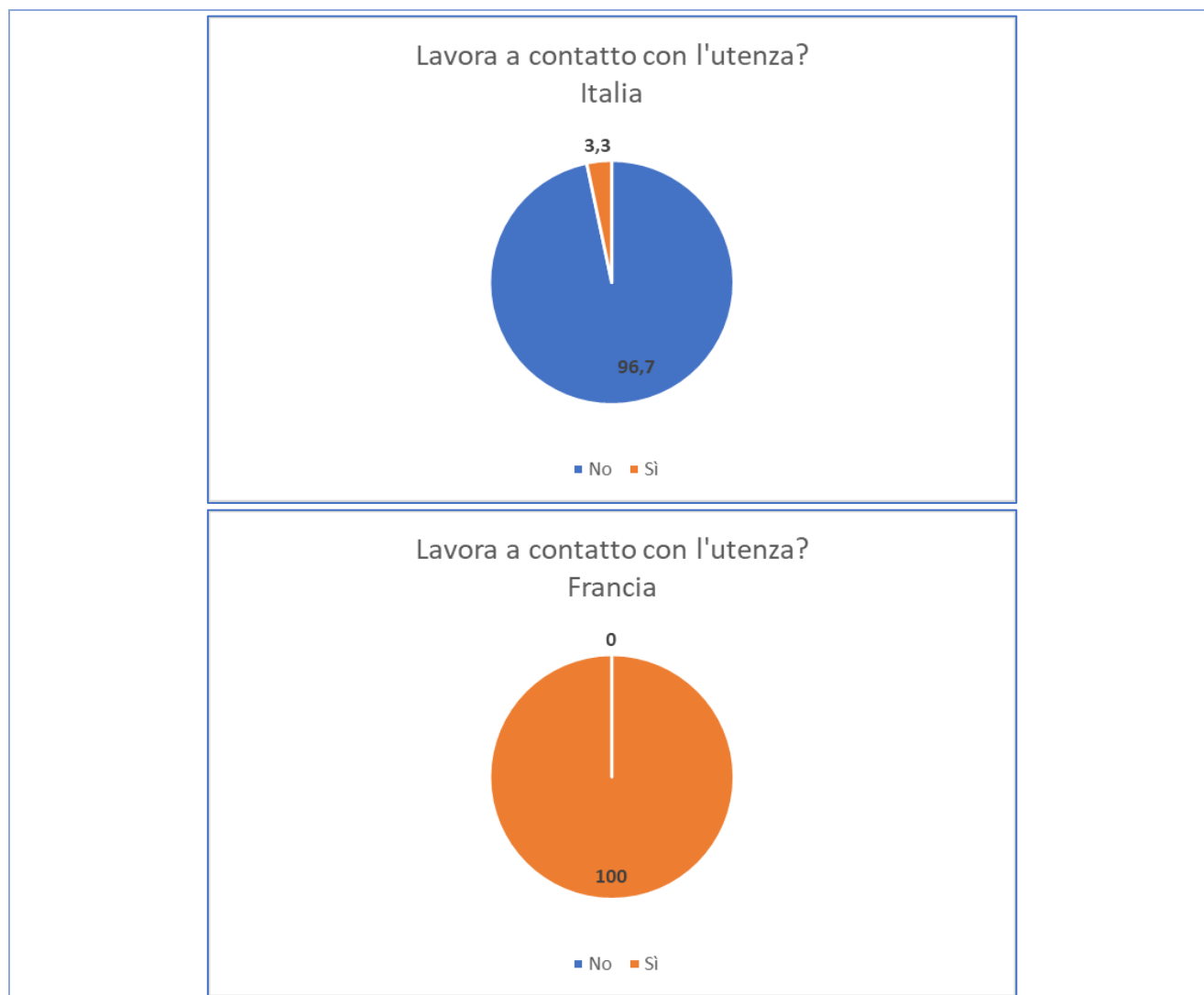


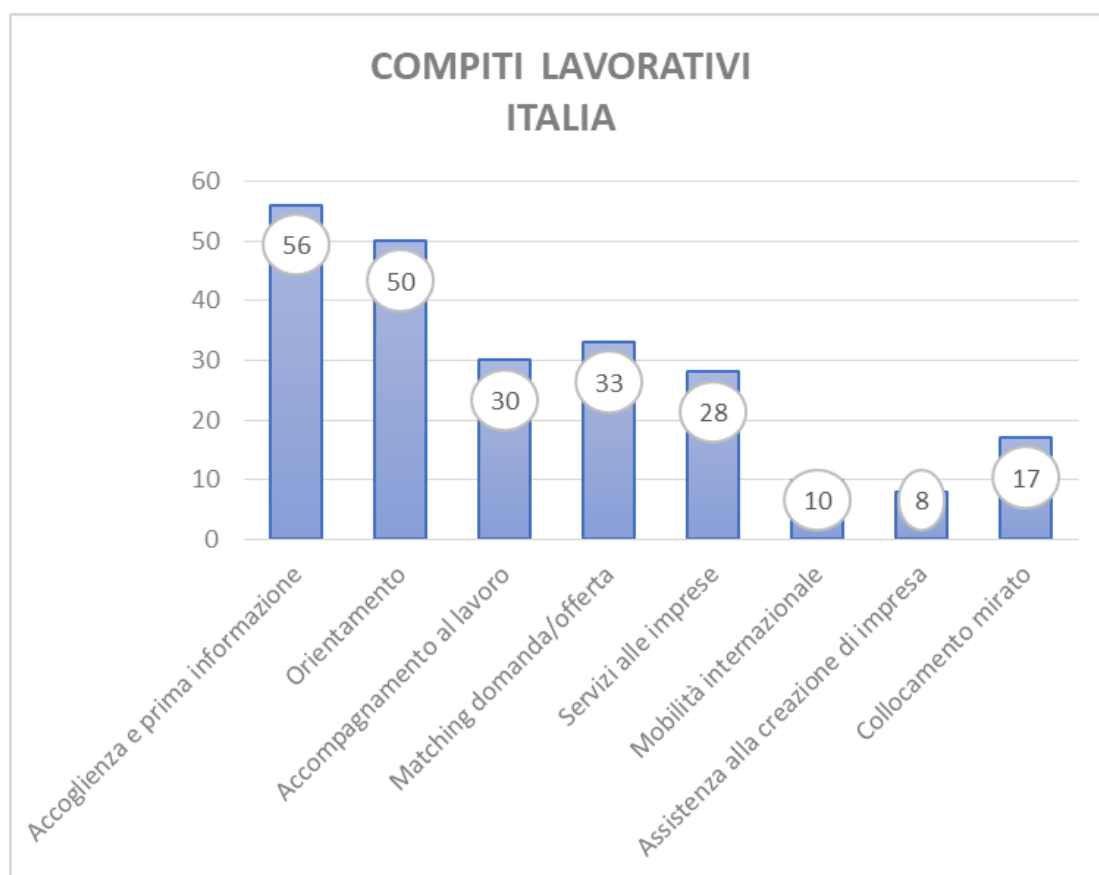
Figura 2. Contatti con l'utenza

Dei 98 rispondenti soltanto 2 (il 3,3%), entrambi italiani, dichiarano di non avere contatti diretti con l'utenza durante lo svolgimento delle attività lavorative (fig. 2). Le risposte alle domande successive, tuttavia, indicano che questi due casi effettivamente hanno un rapporto continuativo con l'utenza. I due questionari sono stati così conservati, non apparendo nella sostanza *outliers* da scartare.

CAMBIAMENTI NELLE ATTIVITÀ LAVORATIVE

Per raccogliere informazioni iniziali sui principali cambiamenti occorsi nelle attività lavorative dei rispondenti a seguito dell'emergenza sanitaria, la domanda 3 si preoccupava di indagare preliminarmente quali fossero stati gli incarichi svolti nell'ultimo anno (Fig. 3 e 4).

In tal senso, sono state individuate otto sfere di attività: Accoglienza e prima informazione; Orientamento; Accompagnamento al lavoro; *Matching* domanda/offerta; Servizi alle imprese; Mobilità internazionale; Assistenza alla creazione di impresa; Collocamento mirato.



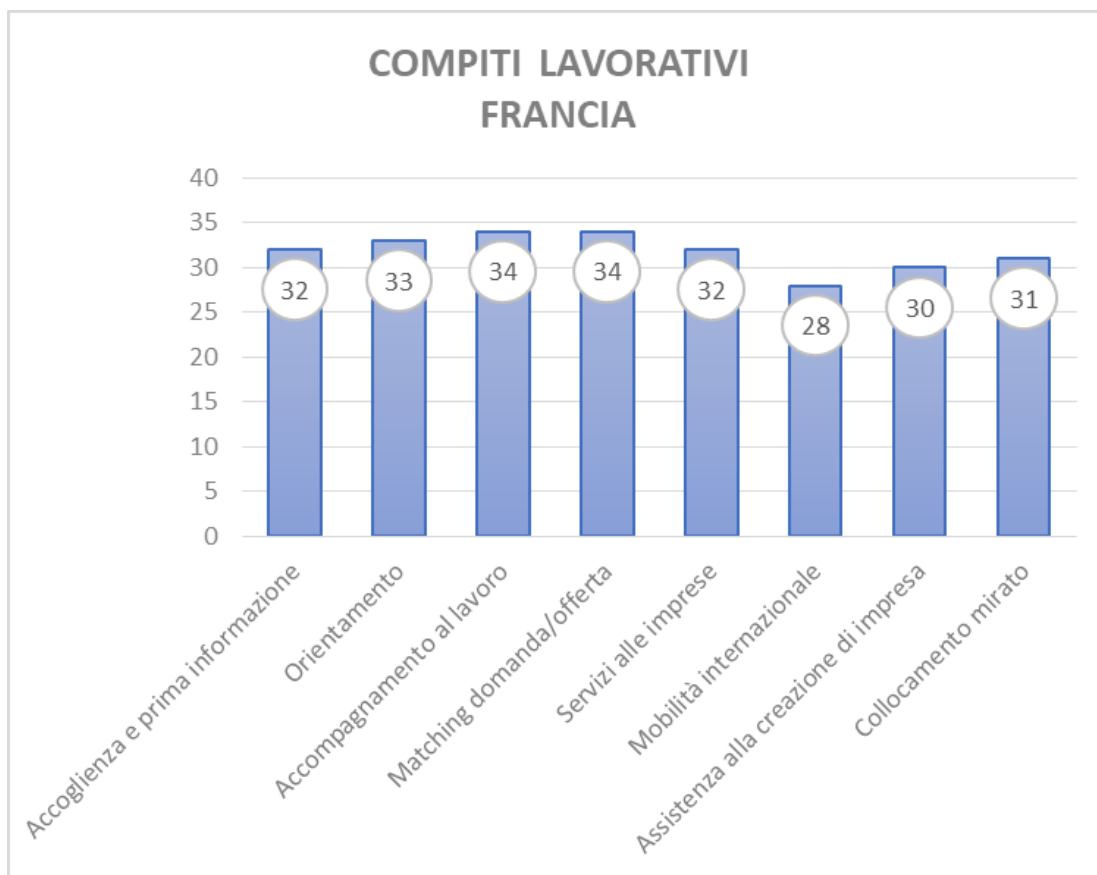


Figura 3 e 4. Numerosità compiti lavorativi IT (n=61) e FR (n=37)

Le distribuzioni sono decisamente differenti benché tutte le sfere di attività abbiano, in entrambi i Paesi, frequenze ampiamente maggiori allo 0. Per mera indicazione la deviazione standard di quella italiana ha un valore di 16,3, mentre quella francese, molto più omogenea, dell'1,9.

In Francia il rispondente medio è un impiegato che ha avuto modo, nell'ultimo anno, di occuparsi di tutte o quasi tutte le attività caratteristiche di un servizio pubblico per l'impiego. In Italia ciò non avviene: la maggior parte dei rispondenti si occupa perlopiù di prima informazione e orientamento. Questo può dipendere da più fattori, necessariamente interni alle caratteristiche precipue dell'organizzazione dei servizi a livello nazionale. Non emergono infatti significative differenze regionali infranazionali. Le principali ipotesi eventualmente da indagare sono: la maggiore turnazione tra gli incarichi del personale francese; la minore attenzione accordata in Italia ad alcune sfere di attività (in particolare: mobilità internazionale, assistenza alla creazione di impresa e collocamento mirato).

Le domande successive (4 e 5) miravano a raccogliere informazioni sull'opinione dei rispondenti in merito ai cambiamenti occorsi nel proprio lavoro durante e dopo l'emergenza sanitaria:

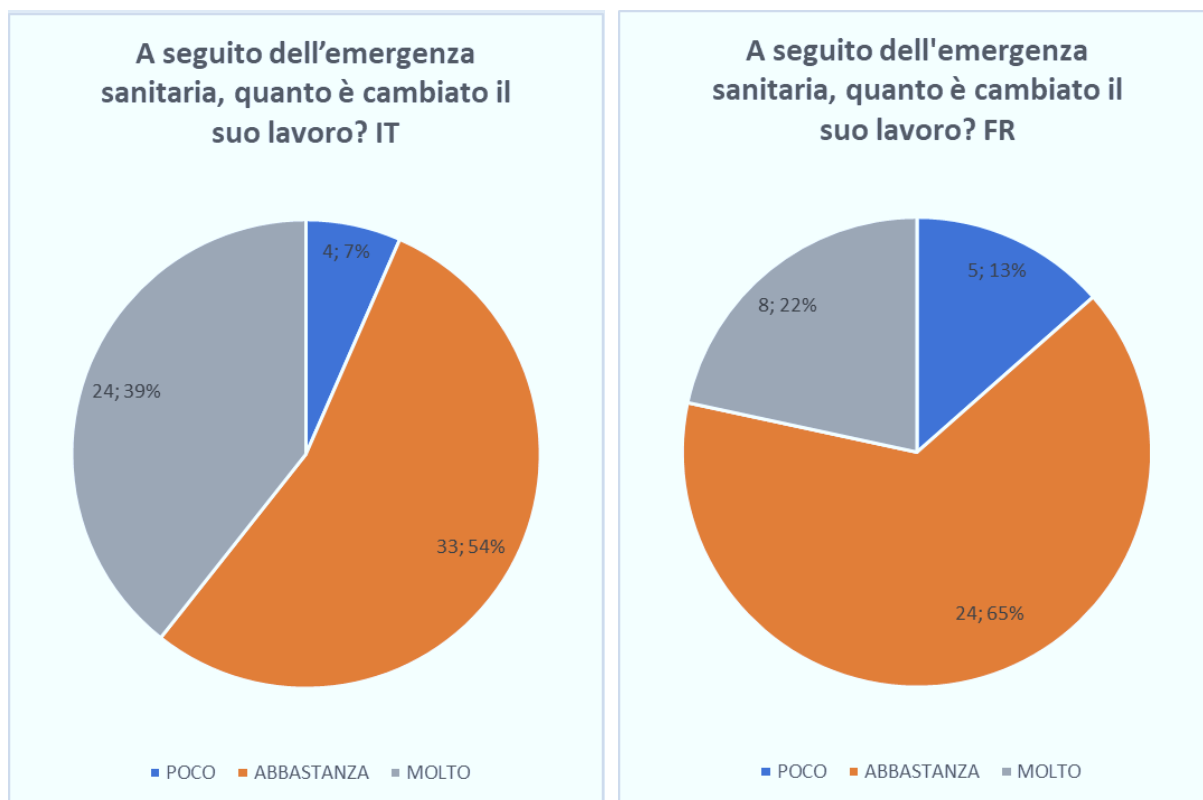


Figure 5 e 6. Cambiamenti sul lavoro IT e FR

La percezione del cambiamento è più avvertita in Italia che in Francia, dove 8 persone su 10 rispondono che il proprio lavoro è cambiato poco o abbastanza a causa della pandemia. In Italia il 93% risponde invece o molto o abbastanza (Fig. 5 e 6).

Per quanto riguarda la valutazione di questo cambiamento, i valori sono identici per le due nazioni: il 66% ritiene che il proprio lavoro sia cambiato in meglio (Fig. 7). Questa valutazione meriterà un approfondimento integrandosi ad alcuni dati qualitativi di specifico valore euristico, rintracciabili in sede di analisi delle interviste. Qui basti osservare che ciò dipende in larga parte dalla possibilità di lavorare da casa per l'intero orario o parte di esso. L'aumento del c.d. *smart working* sembra essere universalmente riconosciuta come una delle conseguenze di lungo periodo della pandemia, incontrando i favori dei dipendenti e, sul medio-lungo periodo, potendo contribuire alla diminuzione dei costi fissi aziendali (es. canoni di locazione, utenze, apparecchiature e strumenti, dispositivi individuali di protezione, ecc.).

Un altro elemento significativo concerne il cambiamento dei rapporti con l'utenza. Questi ultimi, sempre tenendo conto di elementi che non emergono solo dalle restanti domande del questionario, sono mutati durante la pandemia secondo linee precise, con un aumento dei contatti da remoto e un conseguente miglioramento delle competenze di una parte di quel segmento di utenza più in difficoltà con le nuove tecnologie della comunicazione. Anche il maggior ordine negli uffici, dovuto all'affluenza dell'utenza solo tramite appuntamento, può avere influito nella percezione di un miglioramento della propria attività lavorativa.

Va segnalato inoltre l'alto numero di *missing values* (il 42%, in un panorama complessivo quasi esente da mancate risposte), forse dovuto all'elemento valutativo intrinseco alla domanda.

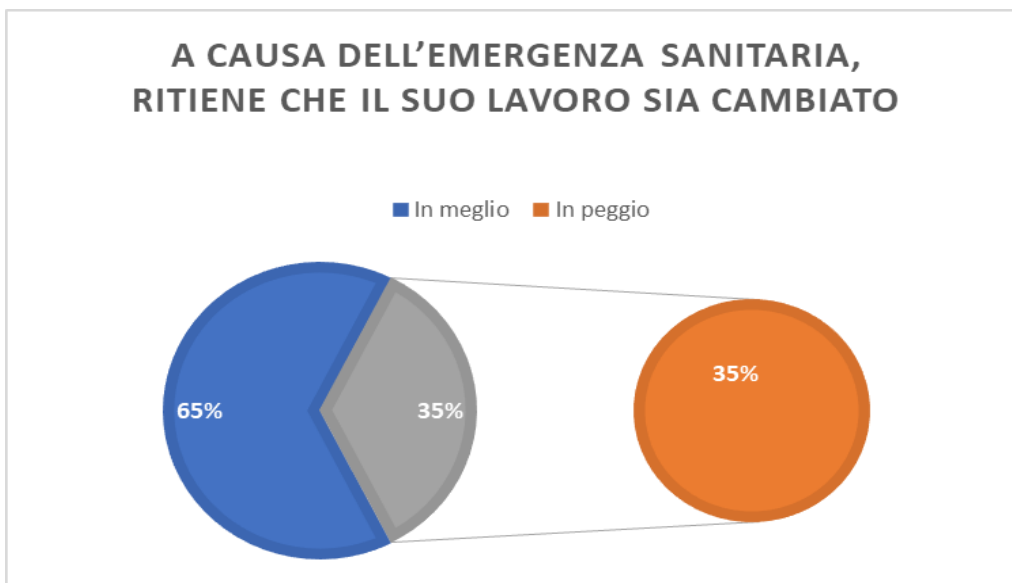
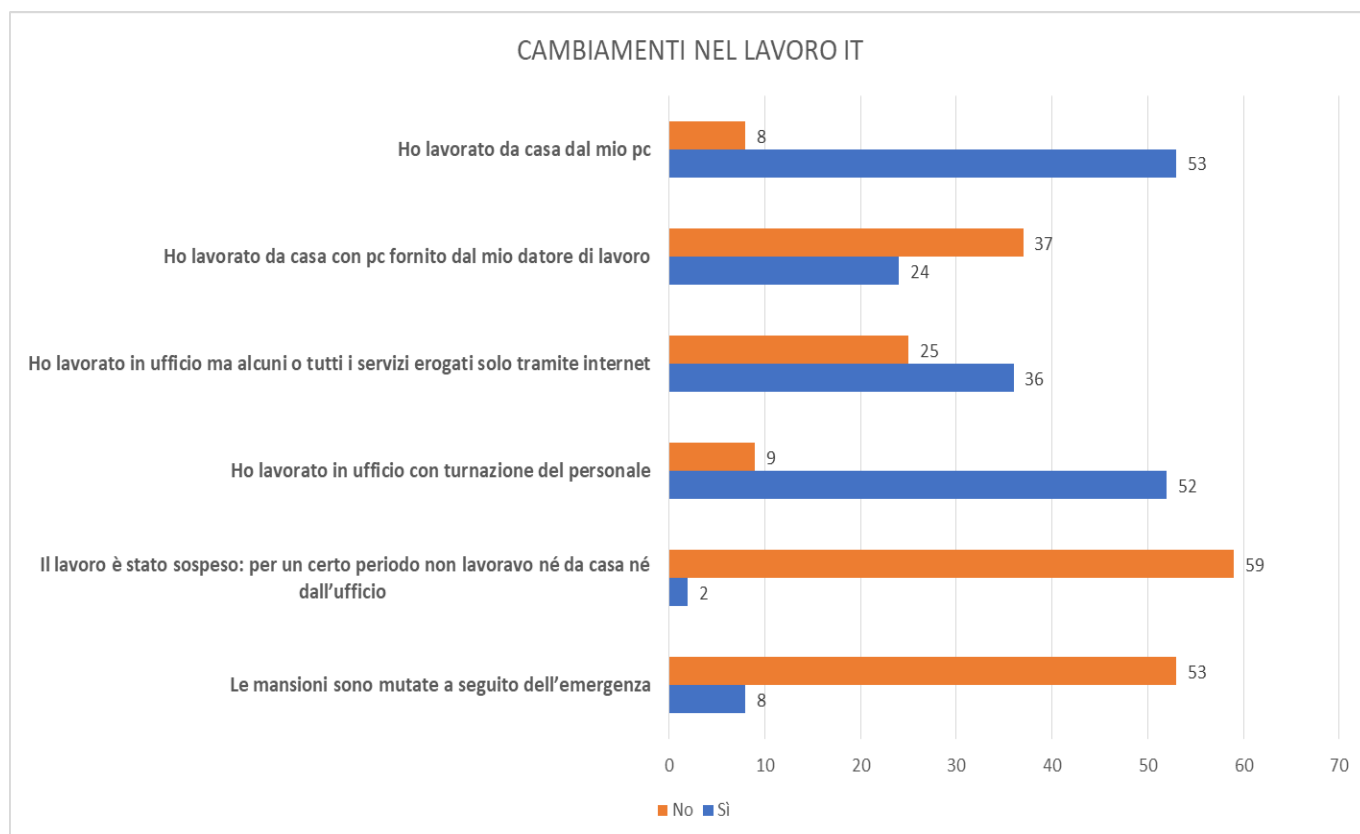


Figura 7. Percezione del cambiamento IT e FR

La domanda 6 proponeva una batteria di risposte dicotomiche circa i mutamenti più significativi occorsi nelle attività lavorative durante l'emergenza sanitaria.

Di seguito i grafici delle risposte, con i dati per numerosità di rispondenti.



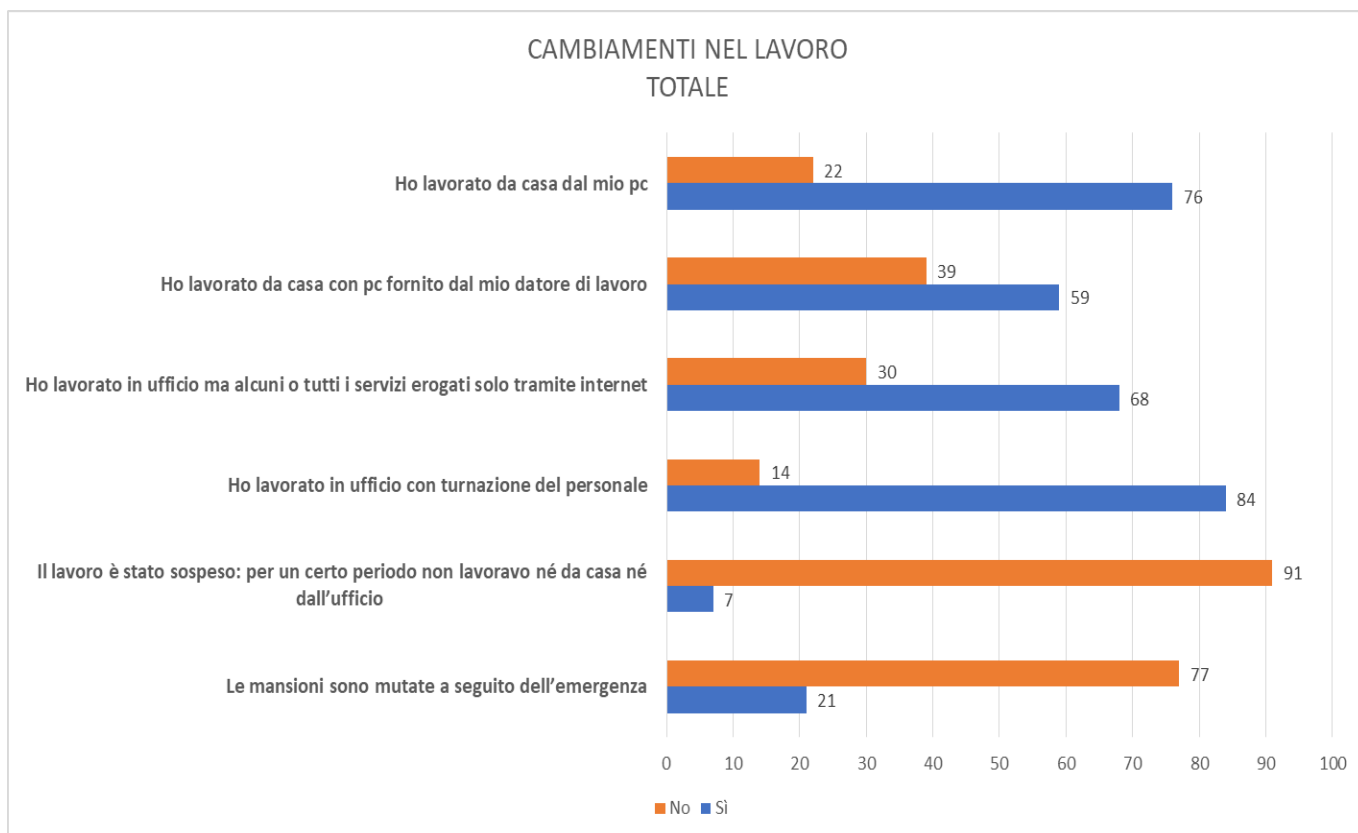
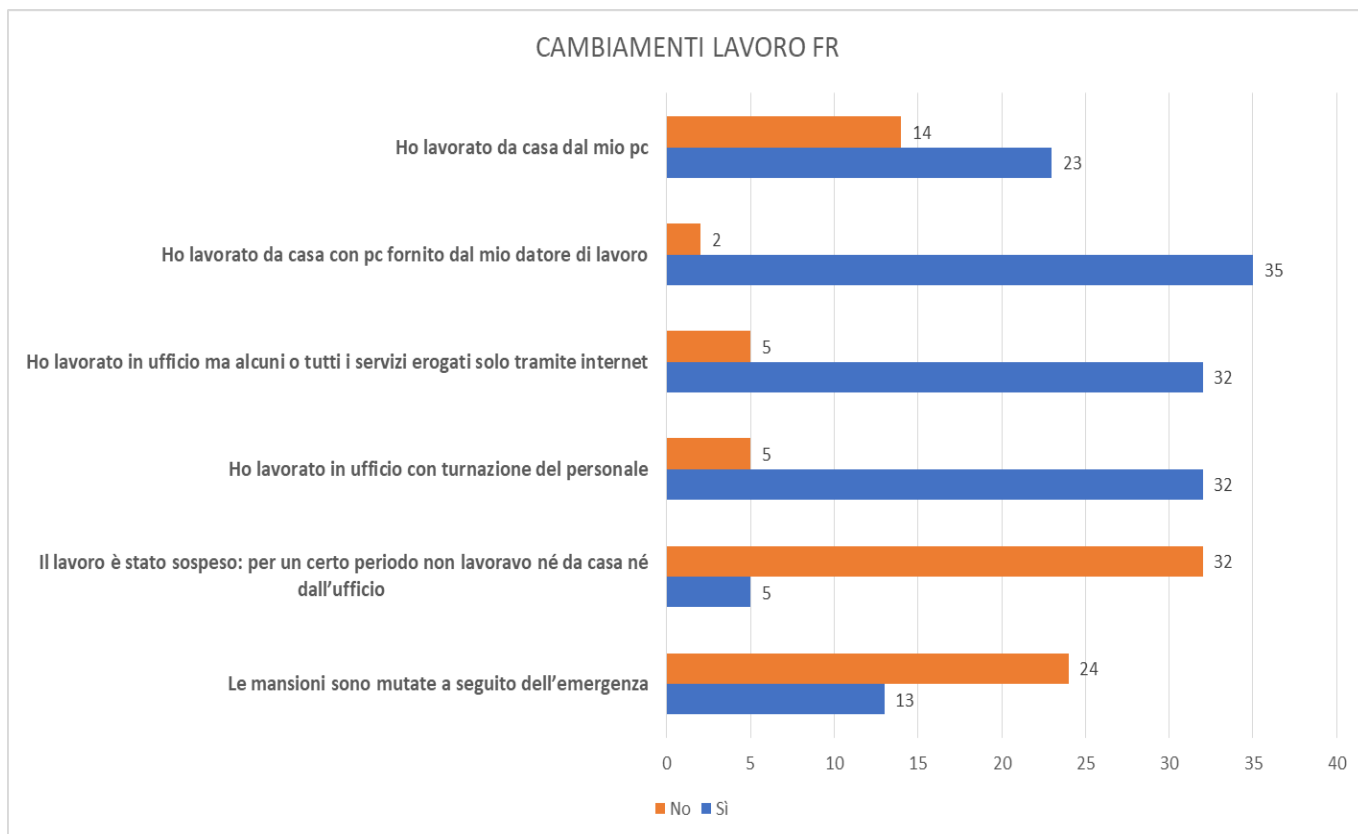


Figure 8, 9 e 10. Numerosità cambiamenti attività lavorative (n IT = 61; n FR = 37)

Sul totale, solo il 7% ha visto il proprio lavoro sospeso in conseguenza delle misure anti-contagio. Anche la turnazione del personale - atta a evitare la compresenza di troppe persone nel medesimo luogo chiuso - ha avuto un'incidenza ridotta nella riorganizzazione delle attività dei servizi pubblici per l'impiego nei due Paesi (14% del totale).

Il quadro presenta tuttavia importanti differenze tra i due contesti. Nei CPI italiani l'organizzazione delle mansioni lavorative si presenta estremamente stabile e risente minimamente degli effetti pandemici: solo il 13% ha visto cambiati i propri incarichi contro il 35% del contesto francese.

Il ricorso al lavoro da casa ha visto come ovvio un coinvolgimento di tutti gli impiegati in entrambi in casi; tuttavia il terminale per il telelavoro in Francia è stato fornito dal datore di lavoro nel 95% dei casi, in Italia solo nel 39% (fig. 8, 9, e 10).

La domanda 7 chiedeva se nell'ultimo mese il rispondente avesse lavorato da casa tramite pc. I dati, come mostrato dalla Fig. 11, indicano che i servizi italiani hanno preferito, sulla lunga durata, far progressivamente ritornare tutti gli impiegati negli uffici (solo il 3% dichiara di lavorare esclusivamente da casa), magari utilizzando forme di turnazione del personale. In Francia, invece, il 92% dei rispondenti lavora almeno parzialmente ancora da casa, un terzo in modo esclusivo.

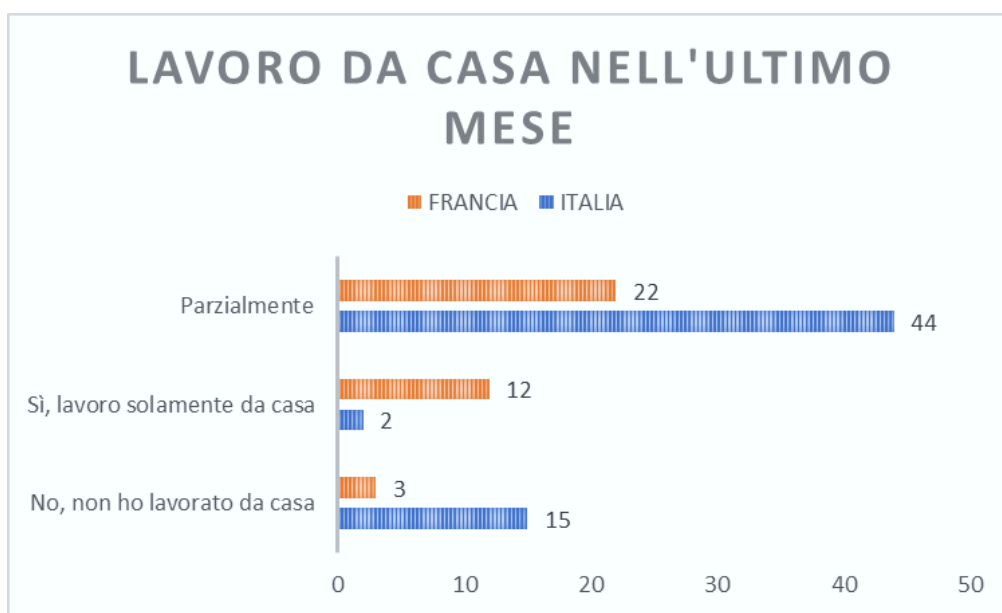
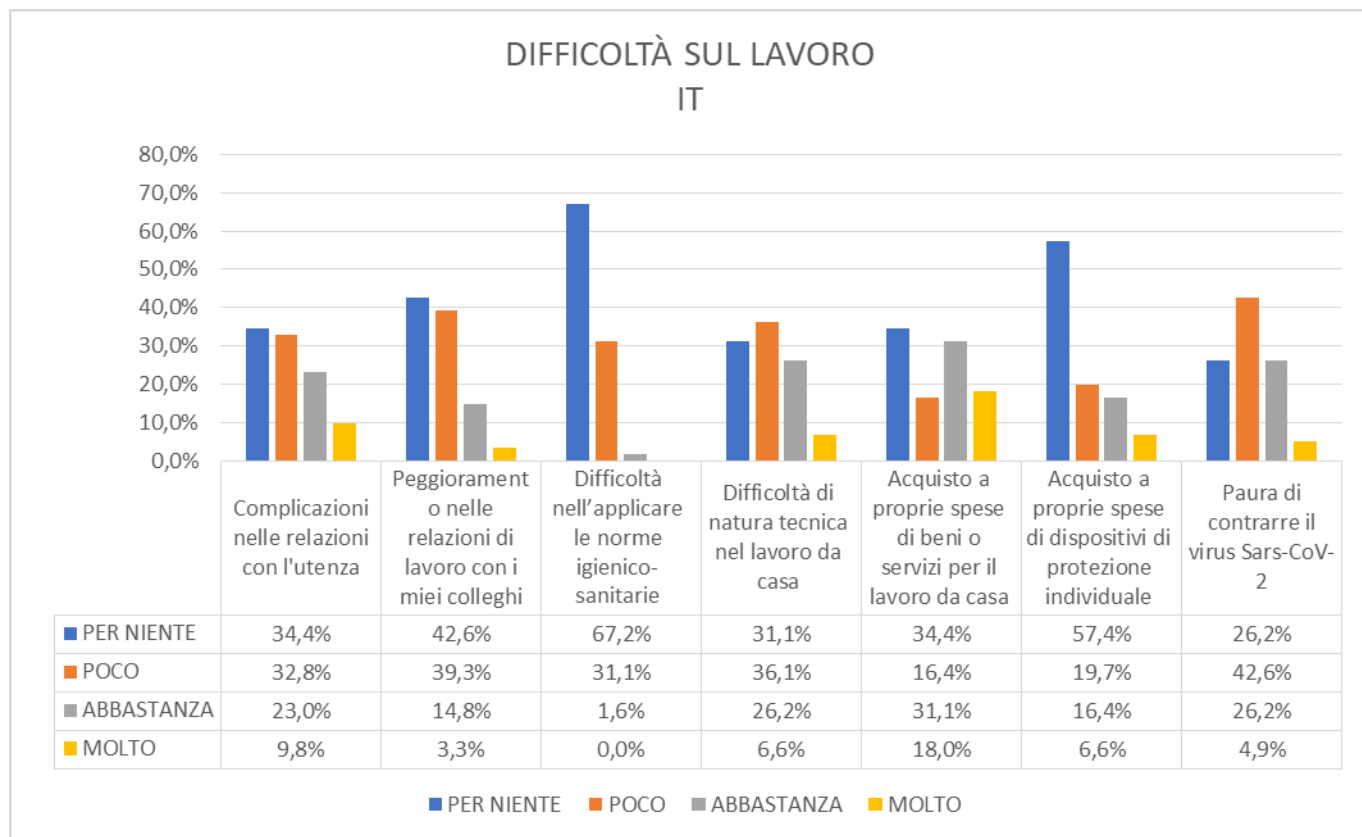


Figura 11. Telelavoro ultimo mese

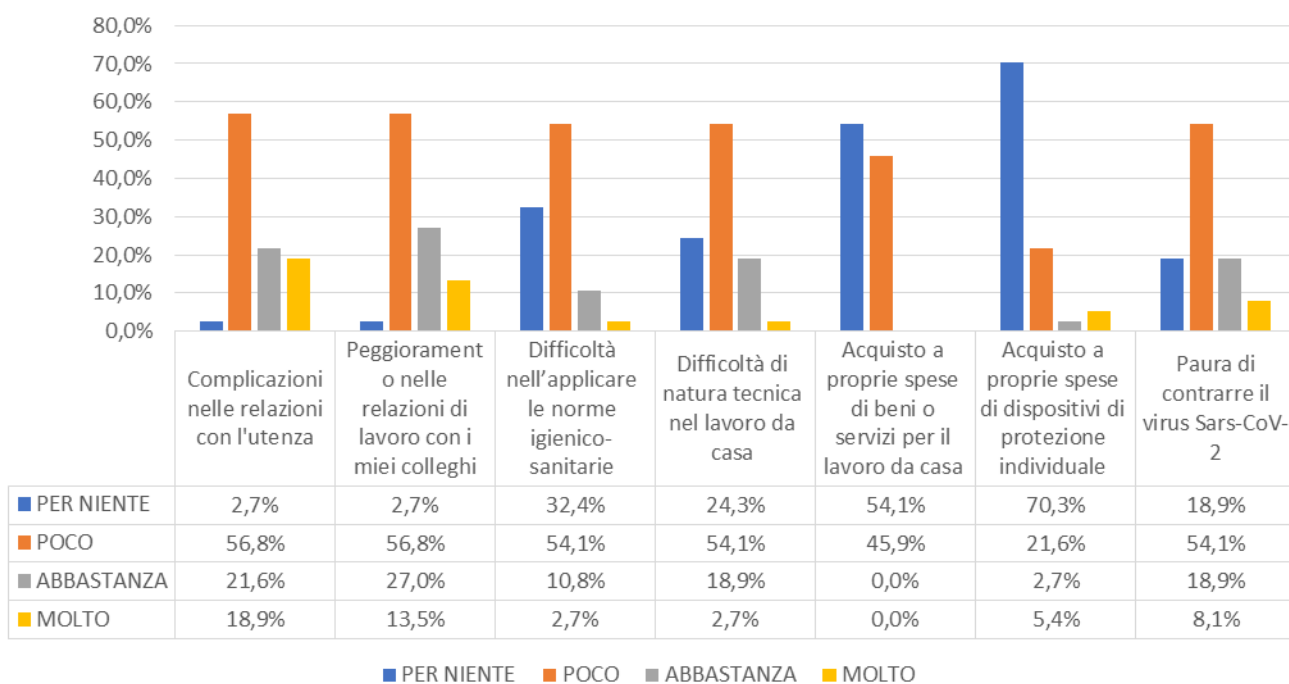
Rispetto al numero di giorni lavorativi eventualmente persi, senza attività né in ufficio né a casa (D 8), solo 15 persone dichiarano un numero superiore a 0. Spiccano due *outliers* di 20 e 30 giorni, con media complessiva di 0.9 giorni.

La domanda 9 era indirizzata a rilevare le problematiche incontrate dagli impiegati nello svolgere il proprio lavoro durante la fase emergenziale e il prosieguo della pandemia. La modalità di risposte era a scala di 4 livelli (per niente, poco, abbastanza, molto). I nuclei degli *items* erano i seguenti: complicazioni nelle relazioni non in presenza con l'utenza; peggioramento nelle relazioni di lavoro con i colleghi; difficoltà nell'applicare le norme igienico-sanitarie sul luogo di lavoro; difficoltà di natura tecnica (es. rete internet; *softwares*, ecc.)

nel lavoro da casa; acquisto a proprie spese di beni o servizi per il lavoro da casa; acquisto a proprie spese di dispositivi di protezione individuale; paura di contrarre il virus Sars-CoV-2 sul luogo di lavoro.



DIFFICOLTÀ SUL LAVORO FR



DIFFICOLTÀ SUL LAVORO COMPARAZIONE

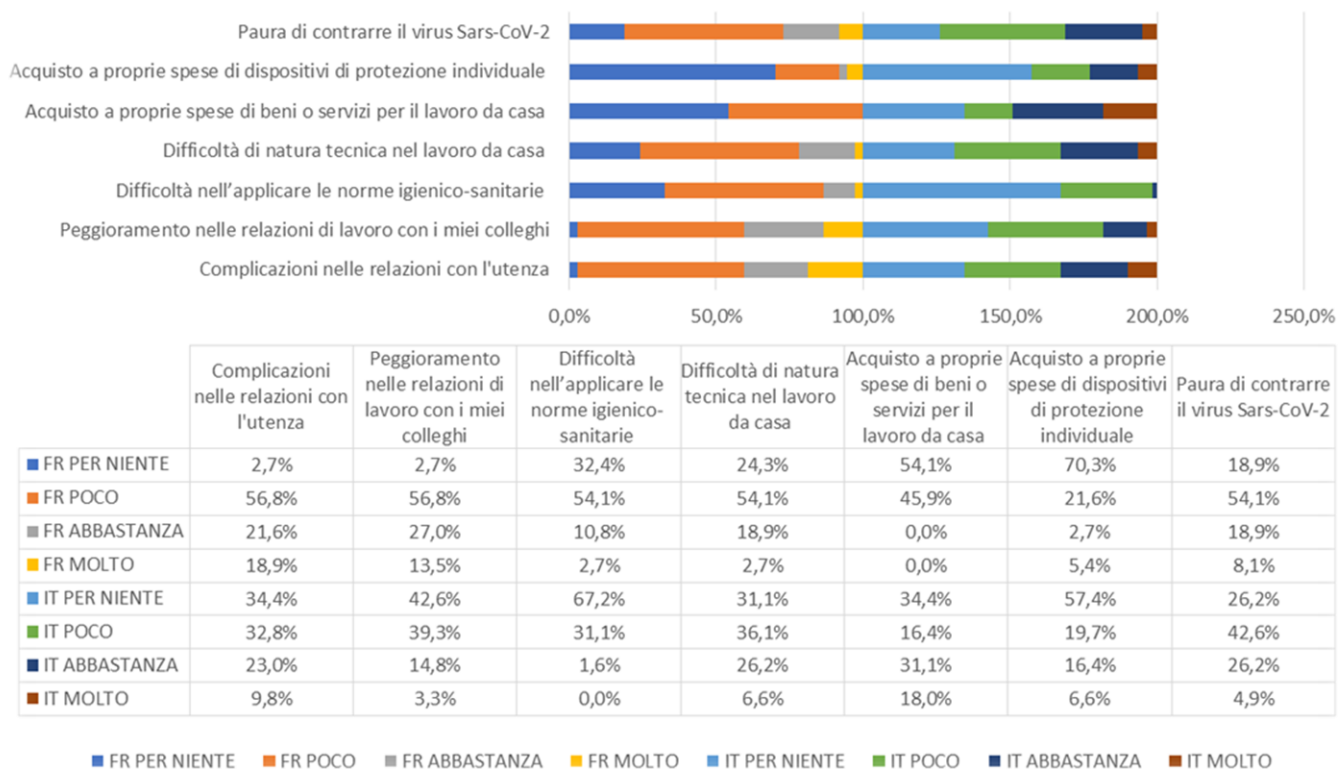


Figure 12,13 e 14. Problematiche riscontrate nelle attività lavorative

Nella comparazione tra le due nazioni, emergono alcuni elementi di interesse (fig. 12, 13 e 14).

In primo luogo si osserva come i luoghi di lavoro siano considerati ambienti piuttosto sicuri per ciò che concerne la diffusione di un virus aereo ed estremamente contagioso come il Sars-CoV-2: in Francia si dichiara molto o abbastanza spaventato il 27%, in Italia il 31,1%. Omogenei e in una certa misura collegati i dati relativi alla difficoltà nel seguire le nuove normativa in materia igienico-sanitaria: i 3/4 dei francesi e la quasi totalità degli italiani non incontra particolari difficoltà nell'applicarle.

Simili per i due paesi le difficoltà tecniche incontrate durante giornate di *smart-working*: il 21,6% degli impiegati francesi ha incontrato significative problematiche in tal senso contro il 32,8% italiano. In Corsica e PACA nessuno si lamenta dell'acquisto a proprie spese di beni o servizi per il lavoro da casa e in pochissimi (8,1%) di quello relativo a dispositivi di protezione individuali. Completamente differente è la situazione italiana, dove i due terzi degli impiegati hanno affrontato spese indirizzate a consentire di lavorare da casa.

I PE sembrano aver risentito più che i CPI di un peggioramento delle relazioni sociali. Quelle tra colleghi vengono giudicate molto peggiorate dal 13,5% del campione e solo il 2,7% risponde "per niente". In Italia, invece, ben l'81,9% giudica le relazioni con i colleghi per nulla o poco deteriorate. Quadro dissimile per quel che riguarda le relazioni con l'utenza: in Francia solo il 2,7% non vede alcun peggioramento e il 18,9% le percepisce molto peggiorate, mentre in Italia le due modalità di risposta raccolgono rispettivamente il 34,4% e il 9,8%.

SICUREZZA SUL LAVORO E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La domanda **10** inaugura la sessione dedicata alle misure in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro. Lo scopo di questa parte del questionario era duplice. In primo luogo si voleva raccogliere informazioni sul ricorso al telelavoro, sui dispositivi di protezione individuale e su gli altri accorgimenti introdotti per proteggere dal contagio gli impiegati dei servizi pubblici per l'impiego. In secondo luogo si intendeva conoscere l'impatto di queste misure nei termini della conseguente riorganizzazione delle attività lavorative.

Una batteria di domande a risposta dicotomica presentava una serie di tecnologie e comportamenti obbligatori o raccomandati, domandando quali fossero stati adottati nel proprio luogo di lavoro. L'elenco era il seguente: Tamponi periodici; Tamponi una tantum; Misurazione quotidiana della temperatura da parte di un addetto; Termoscanner all'ingresso; Obbligo di mascherina sul luogo di lavoro; Distanza interpersonale tra colleghi; Distanza interpersonale tra operatore e utenza; Differenziazione flussi di ingresso e di uscita; Contingentamento ingressi utenza; Divieto di accesso ai bagni per l'utenza; Operazioni speciali di sanificazione da parte di personale qualificato; Operazioni speciali di sanificazione da parte degli impiegati; Misure di igiene personale (es. lavarsi spesso le mani); Barriere fisiche (es. vetro, plexiglass) tra colleghi; Barriere fisiche (es. vetro, plexiglass) tra operatori e utenza.

I risultati sono rappresentati nel grafico sottostante, con i valori sotto forma di percentuali.

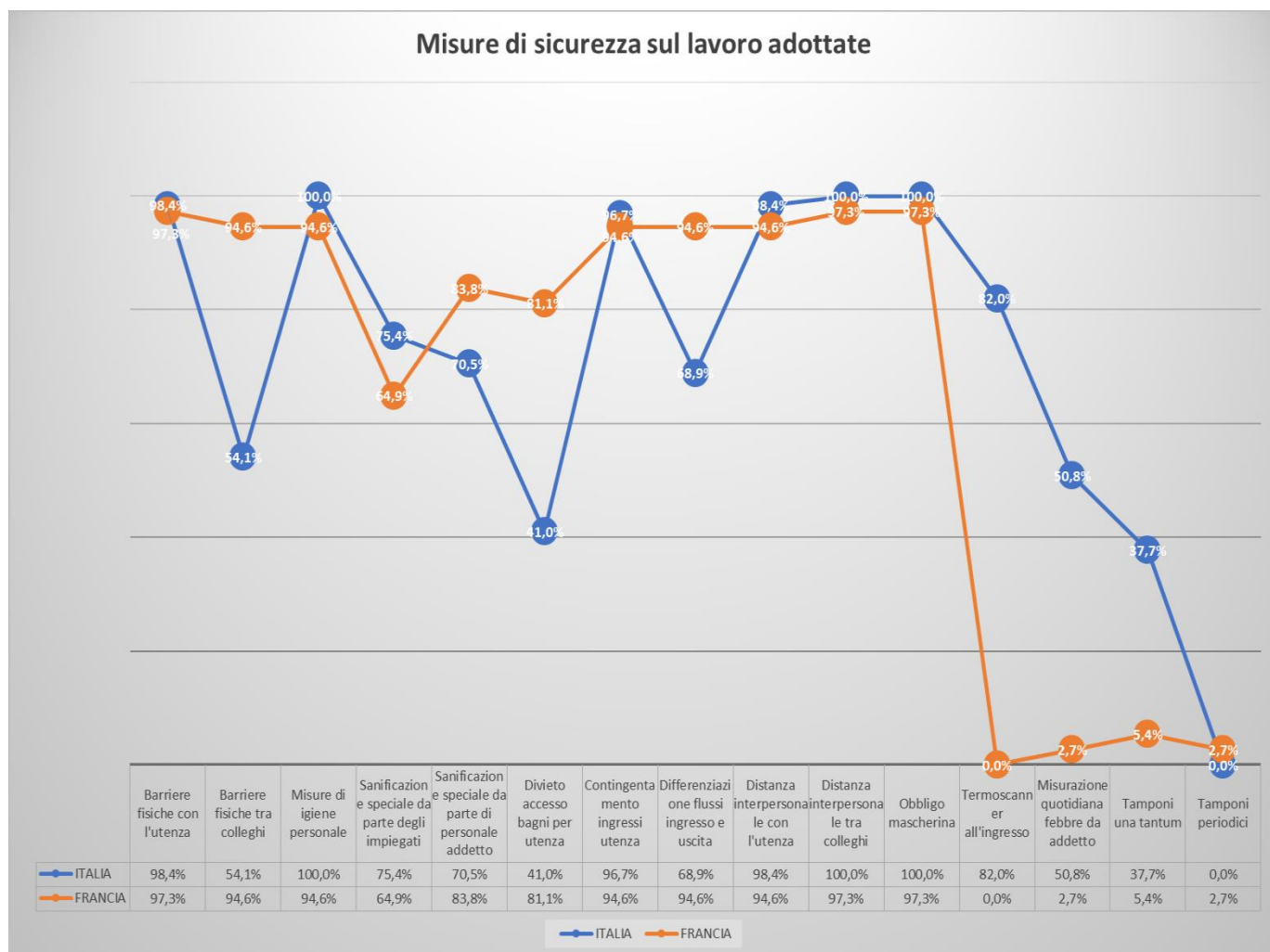


Figura 15. Misure di salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Le maggiori discrepanze tra i due contesti nazionali si ravvisano rispetto alla misurazione della temperatura corporea. Questo tipo di prevenzione, pressoché assente nei PE, in Italia si attesta al 100% di presenza di termoscanner all'ingresso e a circa il 50% riguardo alle misurazioni quotidiane.

Universalmente diffusa la gestione individuale del rischio di contagio, secondo una linea che ha interessato l'intera gestione politico-sociale del rapporto tra popolazione ed epidemia virale. Quasi tutti gli impiegati sono chiamati a lavarsi spesso le mani, indossare la mascherina e mantenere le giuste distanze con colleghi e utenza. I due terzi degli impiegati francesi e i tre quarti di quelli italiani sono inoltre chiamati a operazioni di sanificazione speciale del proprio luogo di lavoro.

Gli ingressi dell'utenza sono dappertutto contingentati mentre sono quasi inutilizzati i tamponi, se non occasionalmente in Italia (37,7%). Il divieto di accesso ai bagni per l'utenza e la differenziazione dei flussi di persone in entrata e in uscita risultano più attestate in Francia (rispettivamente per l'81%1 contro il 41% e il 94,6% contro il 68,9%). Simile l'osservazione per le barriere fisiche di separazione tra colleghi (94,6% in Francia, 54,1% in Italia) mentre sono universalmente diffuse quelle tra impiegati e utenza.

La domanda 11 mirava a verificare l'esatta conoscenza delle autorità emananti le disposizioni atte a rendere obbligatoria l'implementazione dello stesso elenco di misure e comportamenti. Le opzioni disponibili erano: a) legge o altro atto nazionale; b) legge o disposizione regionale; c) regolamento interno; d) accordo tra

colleghi; e) scelta personale. I dati relativi, tuttavia, hanno scarso significato e la domanda si è rilevata poco utile. Ciò per due ragioni: un alto numero di risposte mancanti; le risposte valide sono state attribuite con scarsa cognizione di quale effettivamente fosse l'autorità che avesse posto l'obbligo in oggetto. Entrambi i motivi possono essere ricondotti alla grande incertezza che ha accompagnato l'implementazione delle misure anti-contagio. Ritorna l'elemento di attivazione personale: in entrambi paesi molti impiegati hanno scelto di sottoporsi a tamponi periodici, misurarsi la febbre, sanificare le superfici e le mani.

La domanda **12** rilevava il verificarsi di comunicazioni specifiche dei dirigenti del proprio ufficio (regolamenti interni, protocolli o email *ad hoc*) in merito ai cambiamenti nell'organizzazione del lavoro e nell'erogazione dei servizi. Ciò è avvenuto nella quasi totalità dei casi (Fig. 16 e 17).

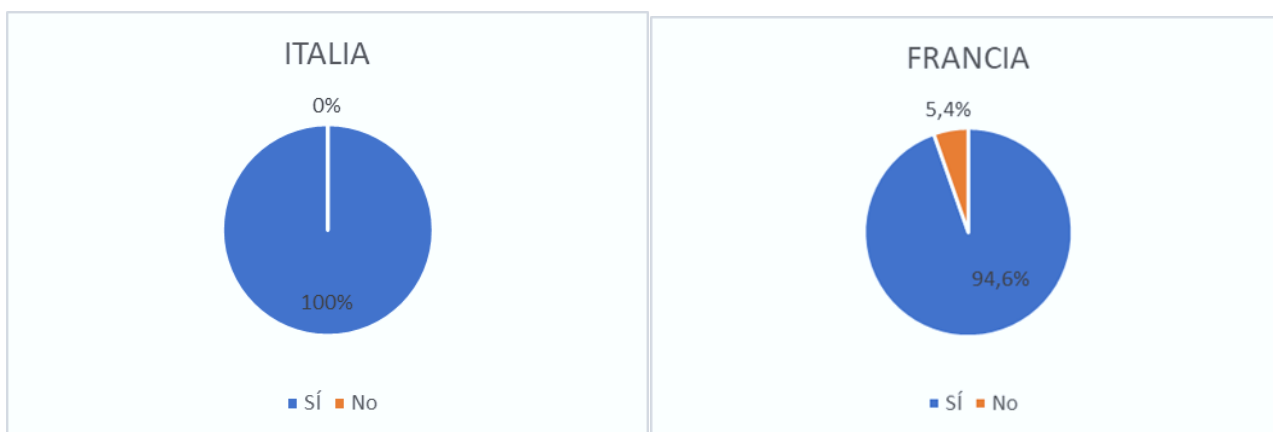


Figure 16 e 17. Comunicazioni specifiche

Di seguito (**D 13**) si chiedeva se si fossero svolte attività formative o fosse stato ricevuto materiale informativo riguardo ai cambiamenti sul lavoro legati all'emergenza sanitaria. I risultati sono identici ai precedenti (fig. 18 e 19), avendo la quasi totalità dei rispondenti potuto usufruire di una formazione concernente la sicurezza sul luogo di lavoro allorché in possibile presenza di virus aereo.

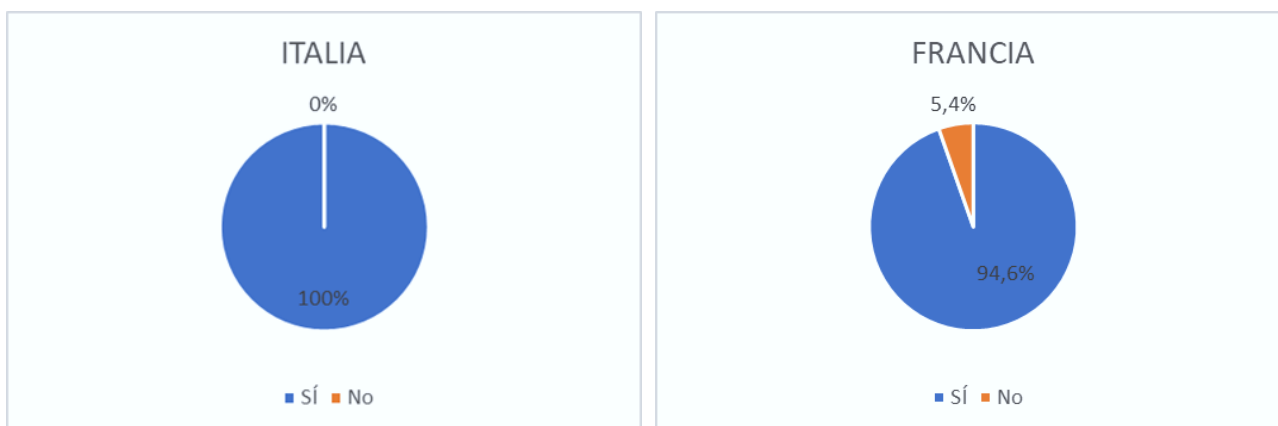


Figure 18 e 19. Attività formative

La domanda **14** chiedeva facoltativamente di specificare in risposta aperta il contenuto delle comunicazioni ricevute e delle attività formative in merito all'emergenza sanitaria. Ha risposto il 73,4% dei rispondenti (l'83,7% in Francia, il 67,2% in Italia). Di questi i due terzi italiani e solo un quinto dei francesi ha dichiarato di

avere seguito specifici corsi online in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro appositamente progettati sulle conseguenze e le misure di contrasto all'epidemia in corso. Nessuno afferma di non aver ricevuto comunicazioni e materiali informativo. I mezzi di comunicazione utilizzati per la formazione sono vari in entrambi i paesi: e-mail del dirigente responsabile, documenti interni, riunioni, circolari dalle direzioni del personale regionale, corsi online, protocolli ministeriali, regolamenti interni, comunicazioni verbali, webinar, opuscoli, infografiche.

Il questionario insisteva (D 15) sulle attività informative e formative che avessero come oggetto le modalità di lavoro durante il periodo pandemico. In particolare, era richiesto di riportare eventuali incontri di formazione, anche online, avvenuti tra i colleghi del proprio Cpl/PE o di altri uffici nazionali e internazionali.

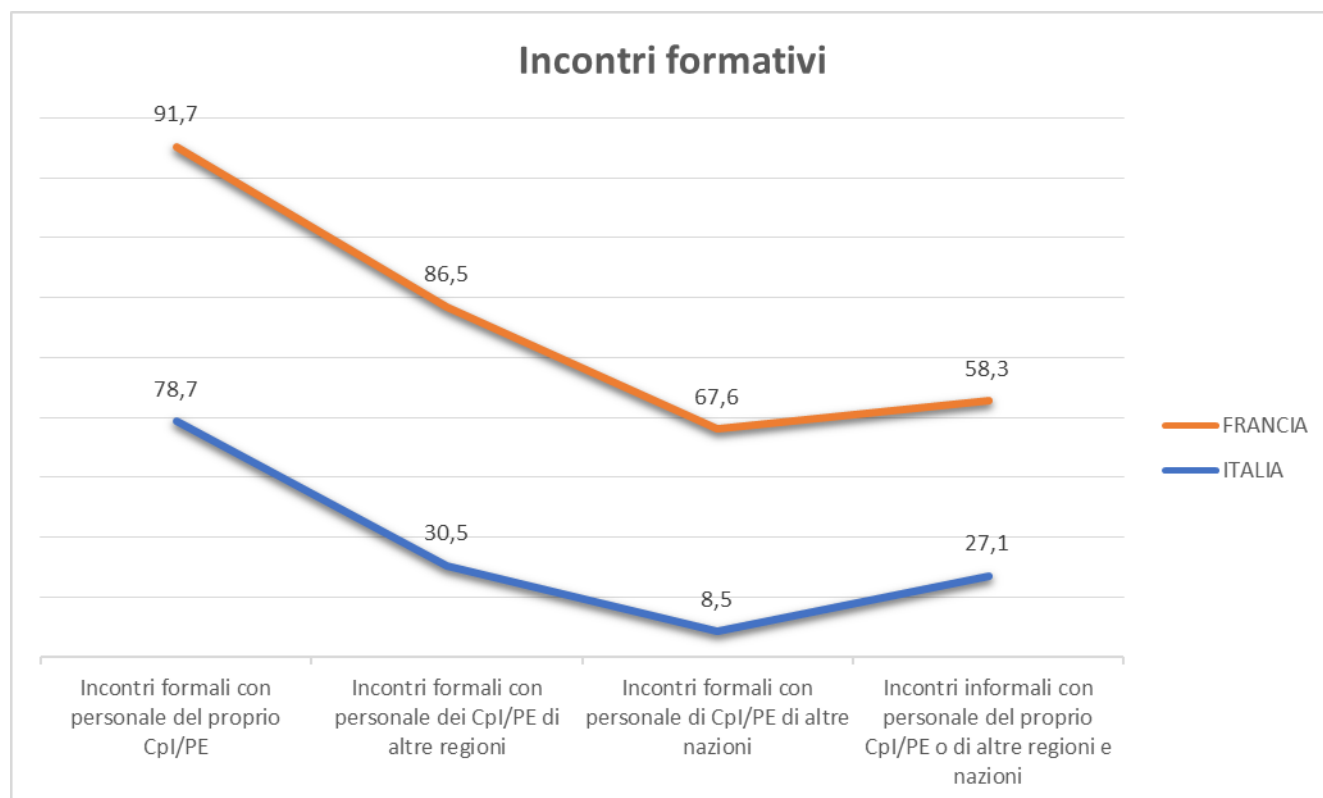


Figura 20. Incontri formativi su Covid-19

Come si evince dal grafico (fig. 20), i PE hanno percentuali largamente superiori rispetto a tutte le tipologie di incontro sul tema dell'emergenza sanitaria e dei conseguenti cambiamenti nelle attività di lavoro (informali o formali con i colleghi della propria sede di lavoro o con altri a livello regionale, nazionale e internazionale). Spicca in particolare il dato relativo agli incontri formali con personale dei servizi pubblici per l'impiego di altre nazioni: a fronte di un 8,5% italiano, oltre i due terzi (67,6%) degli impiegati francesi hanno potuto avvalersi di questo tipo di confronto

RELAZIONI CON L'UTENZA

La penultima sezione intendeva raccogliere informazioni in merito ai cambiamenti nelle relazioni con l'utenza all'inizio e nel prosieguo della pandemia. Con utenza ci si riferiva ugualmente tanto ai servizi offerti agli individui in cerca di lavoro quanto a quelli dedicati alle imprese. L'intento era rilevare le principali trasformazioni dei servizi - in particolare la digitalizzazione -, le eventuali problematiche emerse nello

svolgimento delle attività e le modifiche concernenti i canali e le dinamiche comunicative nei rapporti con l'utenza.

La prima domanda (D 16) riguardava le modalità di erogazione dei servizi digitalizzati a seguito dell'emergenza sanitaria. Veniva richiesto se fossero stati messi a punto nuovi strumenti di monitoraggio e verifica o se gli strumenti già in uso si fossero rivelati sufficienti. Oltre il 60% del campione, in entrambi i Paesi, afferma che nella propria sede sono stati implementati nuovi strumenti ad hoc.

Successivamente (D 17) era domandato in quali sfere di attività fossero stati digitalizzati tutti o alcuni servizi e (D 18) se tali servizi fossero ancora digitalizzati al momento della compilazione del questionario. Le sfere di attività individuate sono le seguenti: Accoglienza e prima informazione; Accompagnamento al lavoro; Collocamento mirato; *Matching* domanda/offerta; Mobilità internazionale; Orientamento; Servizi alle imprese.

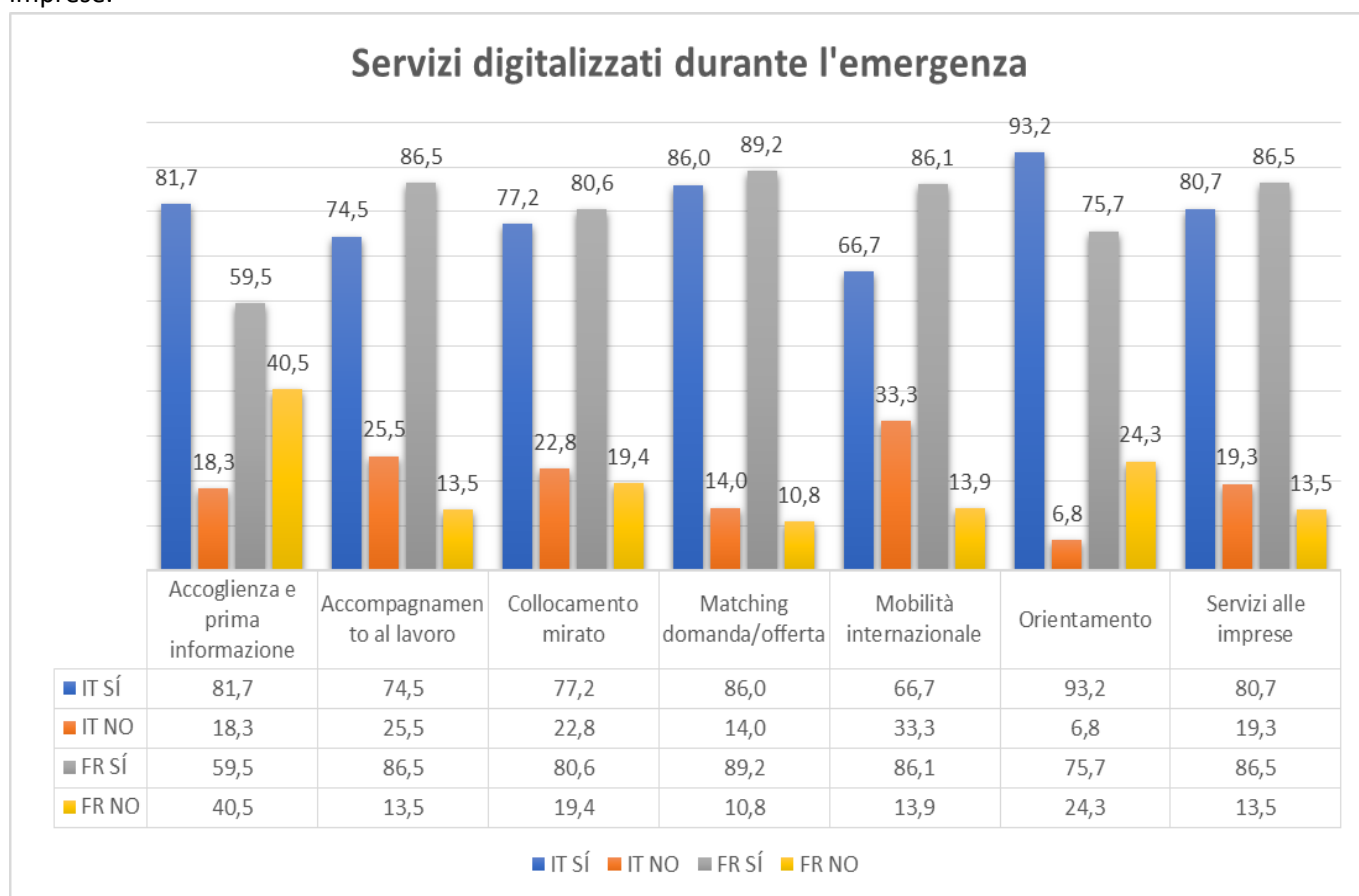


Figura 21 Servizi digitalizzati a causa dell'emergenza

Come si può osservare (fig. 21), per tutte le attività, i servizi all'utenza sono stati in parte o globalmente trasferiti su piattaforma telematica a seguito dell'emergenza sanitaria di inizio 2020. Per entrambe le nazioni i valori positivi, espressi in percentuale, superano abbondantemente il 50%. La media complessiva della percentuale di digitalizzazione è dell'80,2% (80,6% per la Francia e 79,9% per l'Italia). A fronte di un quadro omogeneo si notano alcune differenze: i rispondenti francesi affermano che i servizi di Accoglienza e prima informazione sono stati digitalizzati per il 59,5% mentre gli italiani per l'81,7%; quelli relativi all'Orientamento per il 75,7% contro il 93,2% italiano. Al contrario, per quanto concerne la Mobilità internazionale, il dato francese si attesta all'86,1% mentre quello italiano al 66,7%

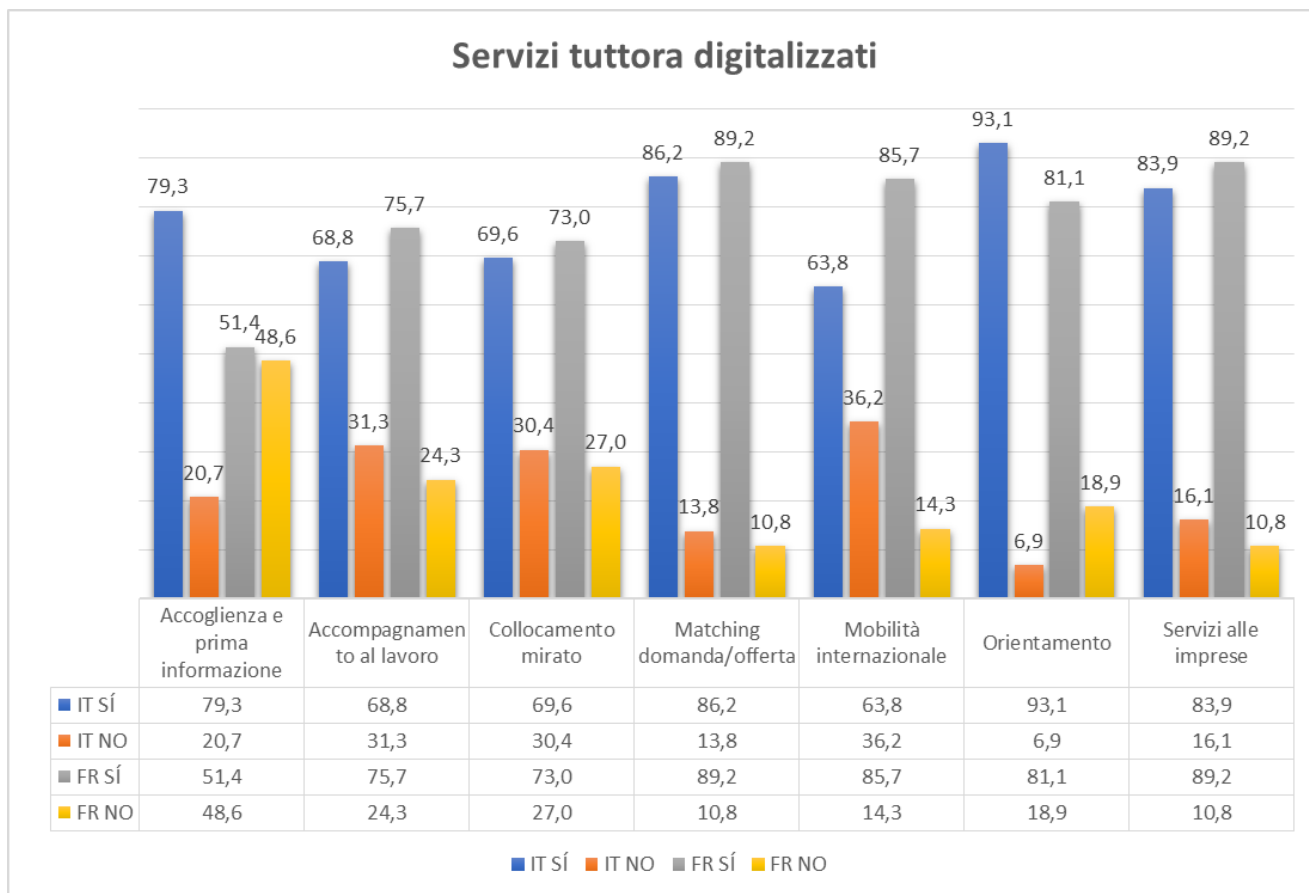


Figura 22 Servizi tuttora digitalizzati a causa dell'emergenza sanitaria

La fotografia della digitalizzazione (fig. 22) al momento della compilazione presenta una media di valori complessi leggermente più bassa, 77,9%, identica per le due nazioni. Osservando le singole sfere di attività, sostanzialmente permangono le medesime discrepanze tra le due nazioni e il quadro generale è stabile, indicando una continuità dell'offerta telematica dei servizi. Ciò suggerisce che l'emergenza sanitaria abbia in questo caso provocato delle trasformazioni di medio e lungo periodo o, meglio, abbia rinforzato una già presente tendenza all'aumento della messa a disposizione e della fruibilità da remoto dei servizi pubblici per l'impiego. Più in dettaglio, le figure 23 e 24 presentano i differenziali tra la situazione emergenziale della primavera del 2020 e quella a inizio estate del 2020. Interessante è notare che mentre in Italia la digitalizzazione dei servizi sia cresciuta (in media del 2,2%), in Francia è diminuita (in media -2,7%).

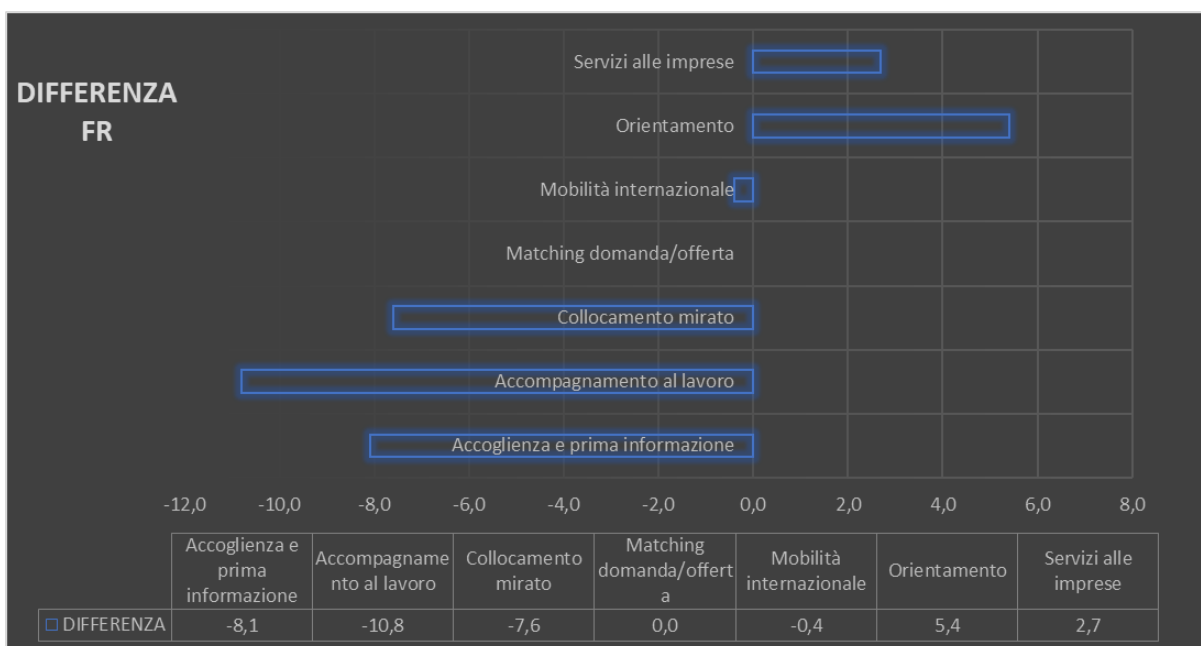
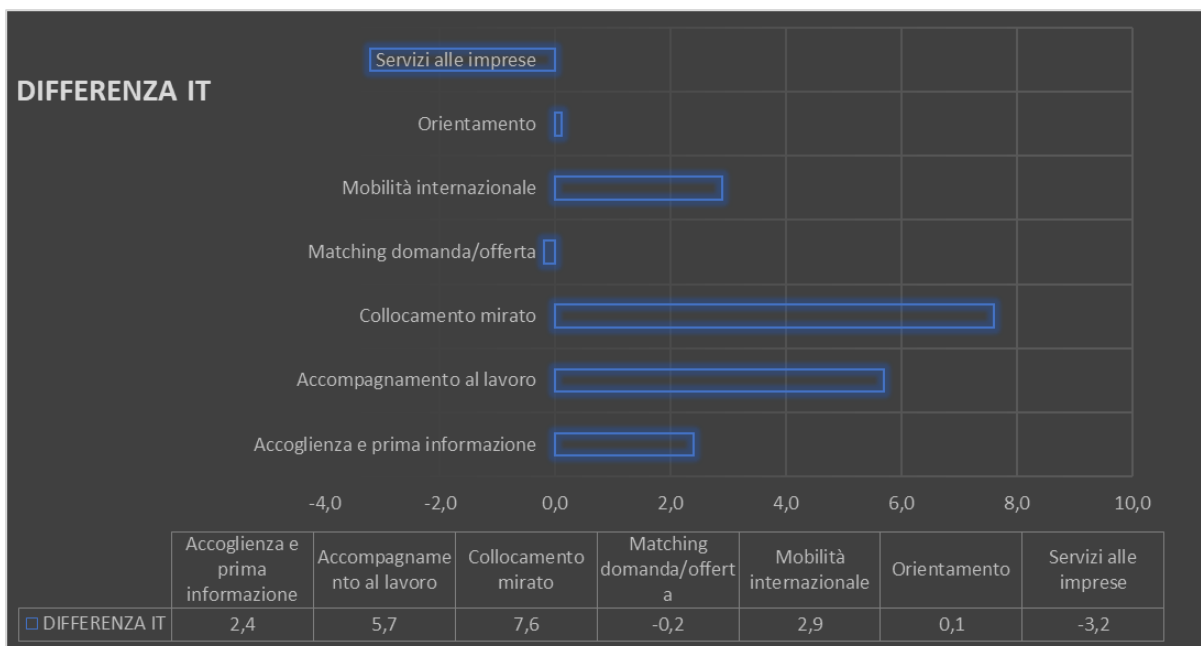


Figure 23 e 24 Differenziali nella digitalizzazione dei servizi, IT e FR

La domanda 19, aperta, chiedeva una precisazione facoltativa su quali servizi non fosse stato possibile digitalizzare. Sommando le risposte mancanti con chi indica che nessun servizio sia mai stato sospeso in quanto tutti digitalizzati, si arriva a ben il 75%, un valore che rassicura su una diffusa continuità nello svolgimento delle funzioni da parte dei servizi pubblici per l'impiego delle cinque Regioni facenti parte dell'ambito di cooperazione. Chi, invece, segnala la sospensione temporanea di qualche attività si riferisce perlopiù ad aspetti importanti ma tutto sommato secondari (tirocini formativi, incontri di gruppo, seminari, forum di reclutamento), alla mobilità internazionale e ad alcuni orientamenti specialistici su profili socio-economici particolarmente deboli.

Alcuni fanno osservare come la digitalizzazione dei servizi non abbia comunque potuto raggiungere l'utenza priva di adeguate competenze informatiche. Più voci segnalano il fatto che una parte dei servizi fosse già in parte digitalizzata. In tal senso, ciò che sul lungo periodo è realmente avvenuto, è un rimescolamento di una precedente commistione dei servizi online e in presenza, con un aumento tendenziale e progressivo del primo polo. Infine dalla Sardegna, non solo con dolcezza, si scrive : «Si è perso il rapporto umano».

Era poi richiesto (D. 20) ai rispondenti di indicare quali canali ha utilizzato per comunicare con l'utenza da remoto.

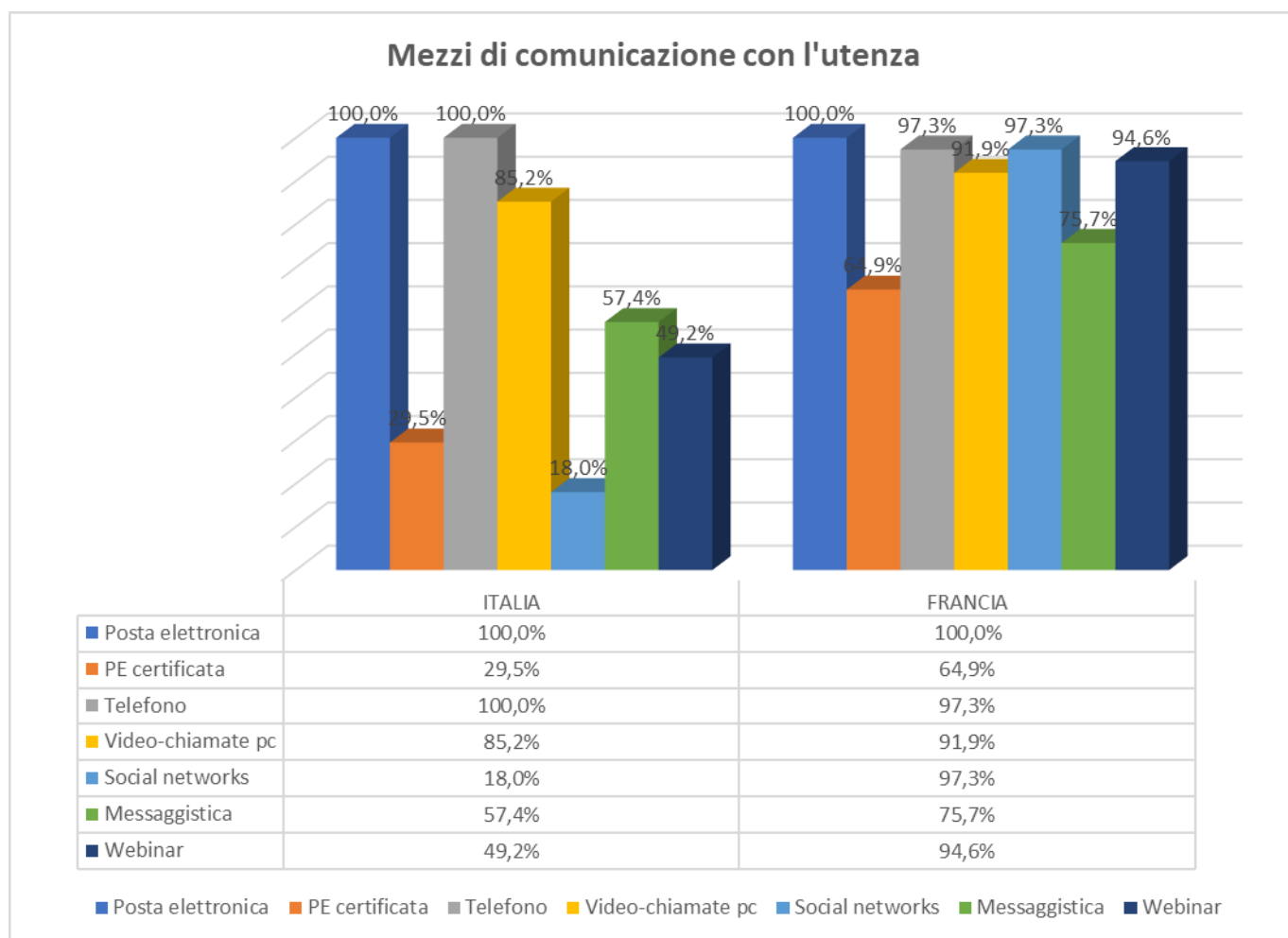


Figura 25 Mezzi di comunicazione utilizzati con l'utenza

In generale i PE hanno utilizzato più mezzi di comunicazione per relazionarsi con l'utenza. I dati mostrano un utilizzo universale delle chiamate via telefono e della posta elettronica. Molto diffuse anche le video-chiamate con personal computer grazie a software dedicato. Utilizzo dei social networks (97,3% vs 18%), posta elettronica certificata (64,9% vs 29,5%), webinar (94,6% vs 49,2%) e servizi di messaggistica (75,7% vs 57,4%) fanno apparire le relazioni tra servizi pubblici per l'impiego francesi e utenza più multicanale di quelle italiane e, quindi, in teoria maggiormente in grado di raggiungere l'utenza attuale e potenziale. In tal senso, il dato più saliente è quello relativo ai social media e ai servizi elettronici di rete sociale, vale a dire a mezzi in grado di avvicinare anche casualmente segmenti di utenza potenziale.

La domanda 21 chiedeva quale fosse il mezzo più utilizzato per le relazioni con l'utenza.

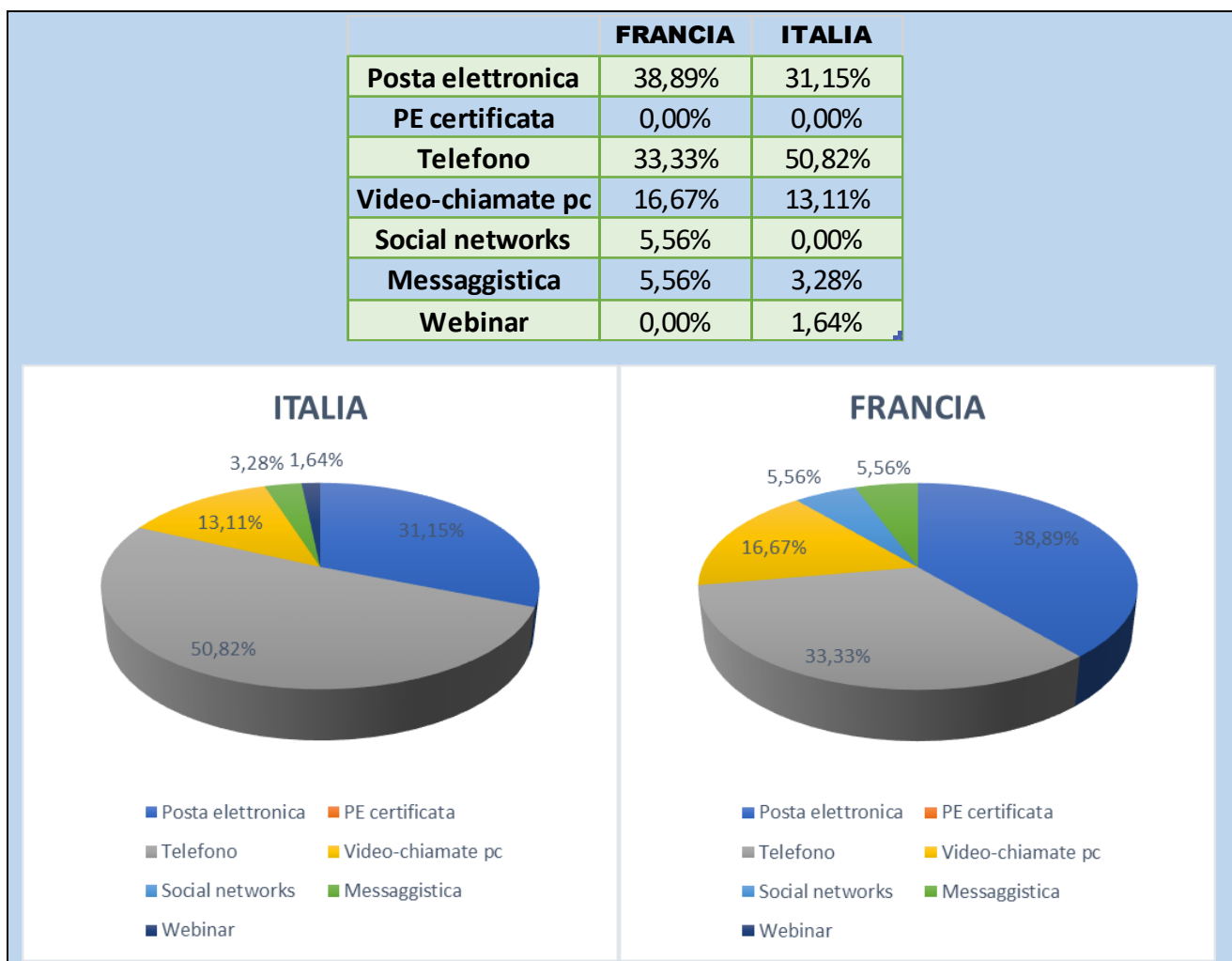


Figura 26 Mezzo di comunicazione con l'utenza più utilizzato

Come si evince dai grafici (fig. 26) la coppia telefono e posta elettronica copre la gran parte delle scelte, con somma del 72,2% per la Francia e dell'81,9% in Italia, col telefono di poco sopra la maggioranza assoluta. A seguire le video-chiamate col pc, mentre gli altri mezzi di comunicazione sono al più residuali.

Era poi richiesta l'opinione dei rispondenti in merito a quali fattori avessero inciso negativamente nelle relazioni con l'utenza nell'erogazione dei servizi quando non in presenza (D. 22).

La figura 27 restituisce i dati. In generale tutte e quattro le ipotesi di criticità trovano riscontro nei rispondenti. In particolare l'utenza è apparsa in difficoltà tanto per carenze di competenze informatiche, possibilità di accesso ad internet e difficoltà nella compilazione della modulistica quando non assistita in presenza. Minori le problematiche relative al raggiungimento dell'utenza potenziale.

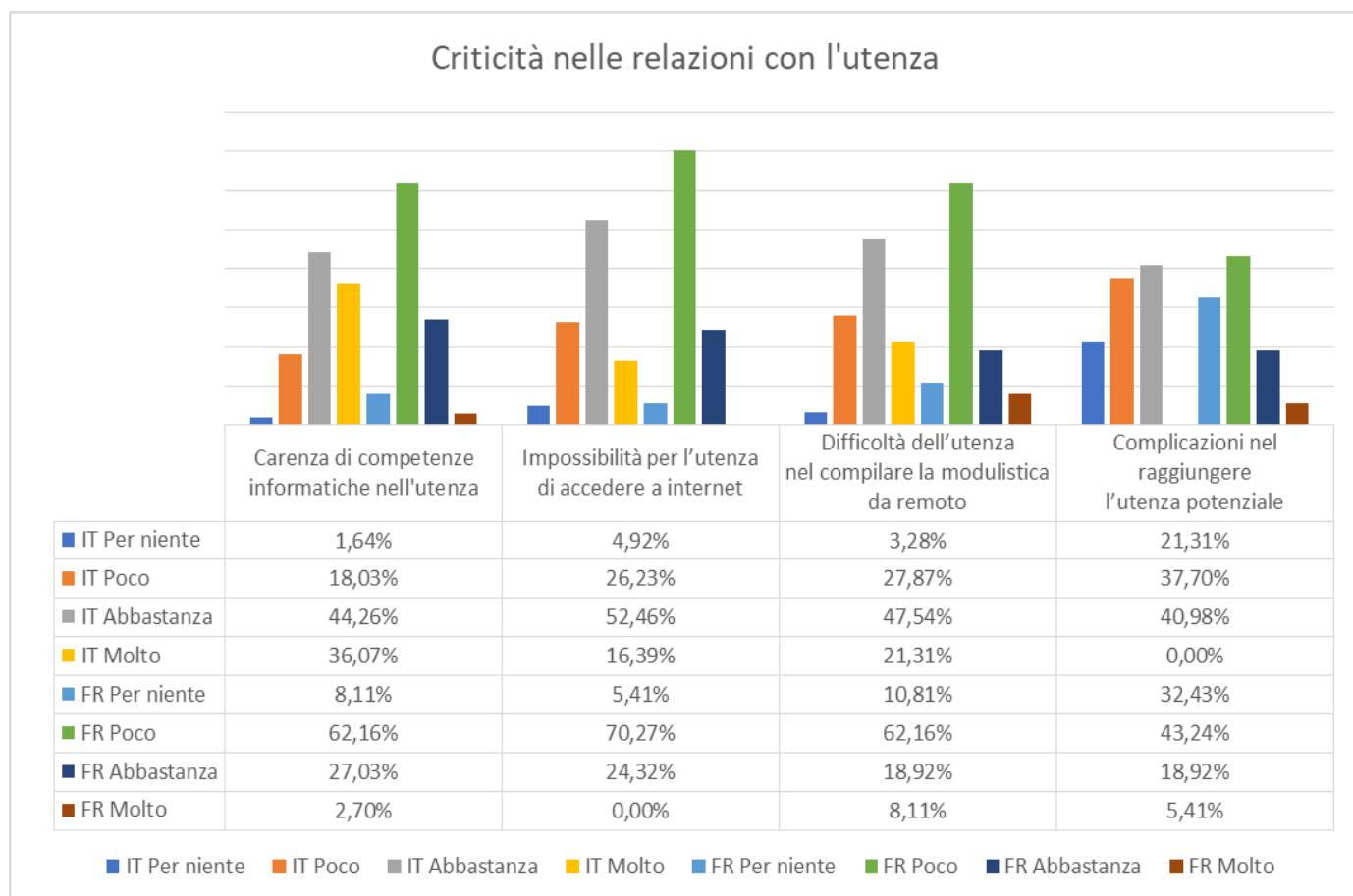


Figura 27 Criticità relative alle relazioni con l'utenza

Il dato più saliente riguarda tuttavia la comparazione tra i valori delle due nazioni: mediamente gli impiegati italiani percepiscono le criticità proposte con intensità più che doppia rispetto ai colleghi francesi. La figura 28 mostra graficamente questa ampia discrepanza, mostrando sommati i valori delle modalità delle risposte "molto" e "abbastanza".

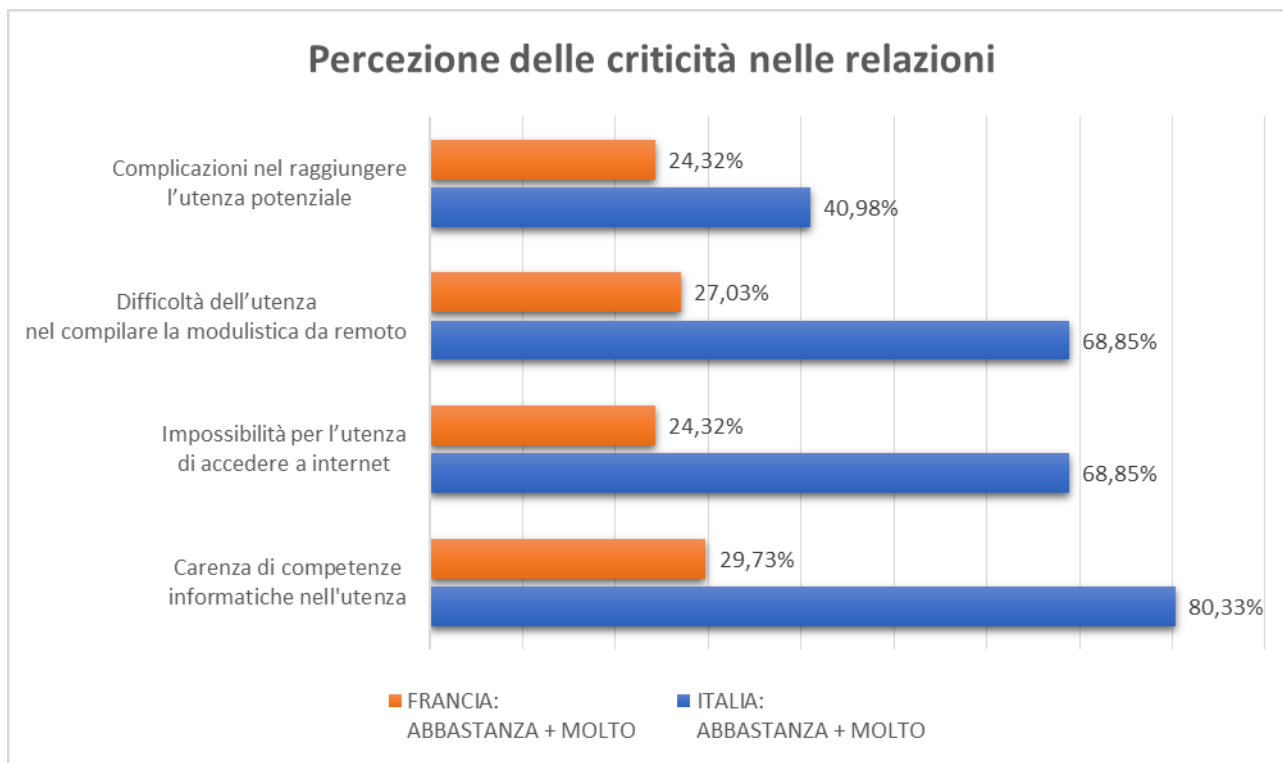
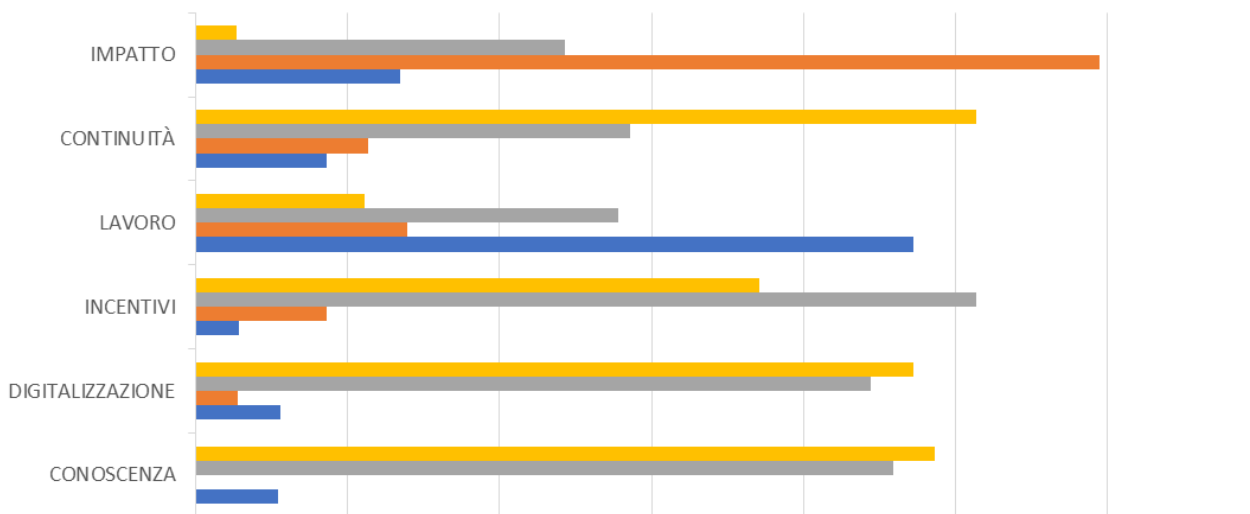


Figura 28 Criticità nelle relazioni con l'utenza: somma valori molto e abbastanza

La domanda **23** era focalizzata sui servizi alle imprese, con una batteria di affermazioni per le quali era richiesta l'opinione dei rispondenti. Queste le domande (in parentesi il termine sintesi rintracciabile nei grafici): a. (IMPATTO) La qualità e quantità dei servizi offerti alle imprese ha risentito in modo significativamente negativo dell'emergenza sanitaria; b. (CONTINUITÀ) Il mio Cpl ha elaborato, durante l'emergenza sanitaria, adeguate procedure per permettere la continuità dei servizi alle imprese; c. (LAVORO) L'impatto dell'emergenza sanitaria sul mercato del lavoro ha reso i servizi offerti alle imprese meno utili perché la richiesta di nuovi occupati si è quasi azzerata; d. (INCENTIVI) Durante l'emergenza sanitaria, i servizi che noi offriamo alle imprese sono più importanti di prima, soprattutto per fornire consulenza su tutti gli incentivi alle assunzioni disponibili; E. (DIGITALIZZAZIONE) Le procedure di digitalizzazione dei servizi offerti alle imprese messe a punto dal mio Cpl sono state adeguate; f. (CONOSCENZA) Sono informato della situazione dei servizi offerti alle imprese dal mio Cpl.

SERVIZI ALLE IMPRESE FR



	CONOSCENZA	DIGITALIZZAZIONE	INCENTIVI	LAVORO	CONTINUITÀ	IMPATTO
■ Molto d'accordo	48,60	47,20	37,10	11,10	51,40	2,70
■ D'accordo	45,90	44,40	51,40	27,80	28,60	24,30
■ Poco d'accordo	0,00	2,80	8,60	13,90	11,40	59,50
■ Per nulla d'accordo	5,40	5,60	2,90	47,20	8,60	13,50

■ Molto d'accordo ■ D'accordo ■ Poco d'accordo ■ Per nulla d'accordo

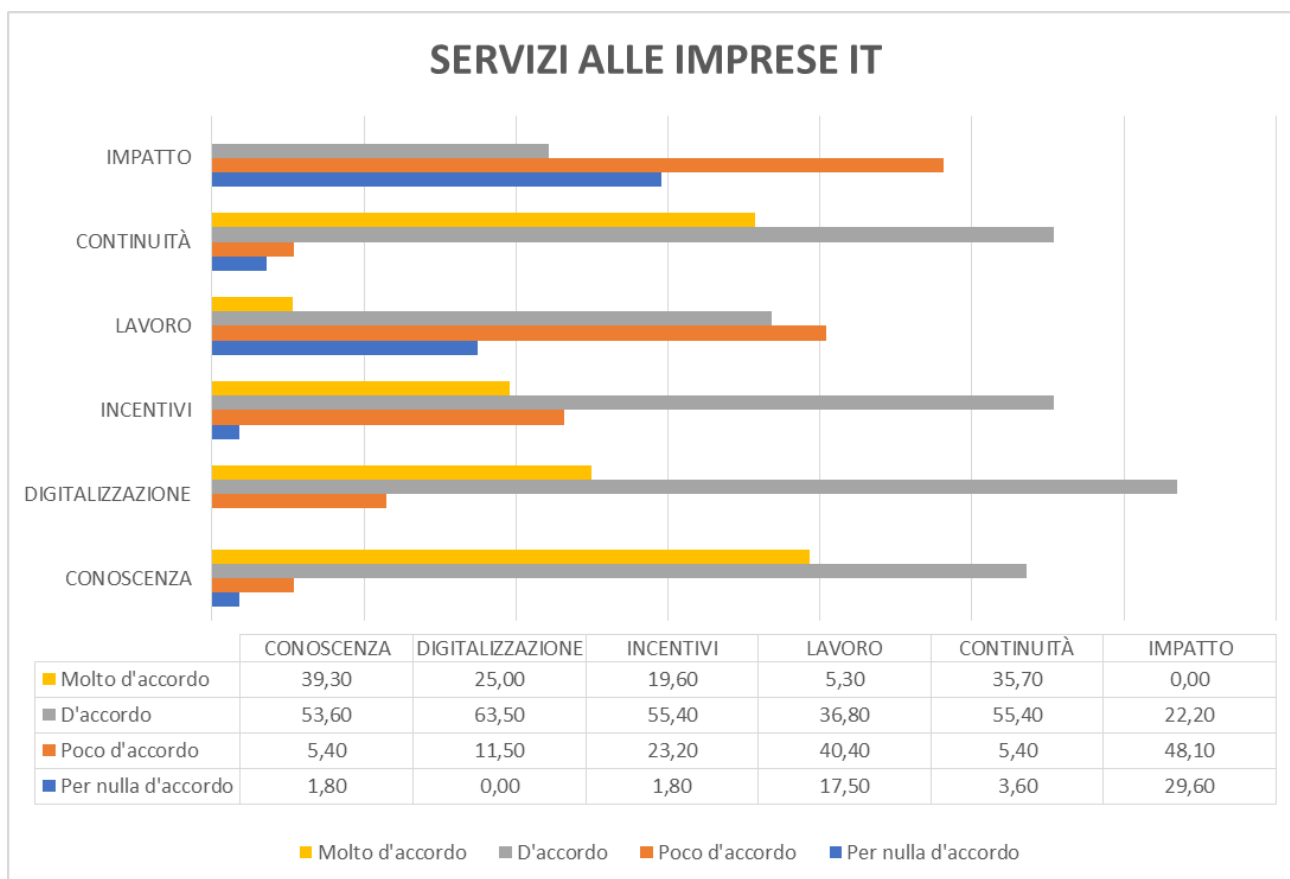


Figure 29 e 30 Servizi alle imprese ed emergenza sanitaria IT e FR

I rispondenti (fig. 29 e 30) affermano di avere una buona o ottima conoscenza dei servizi alle imprese offerti dal proprio ente (92,7% degli italiani e il 94,5% dei francesi), in tal modo rinforzando la congruità delle altre risposte. Le opinioni convergono nel ritenere significativo l'impatto della crisi sanitaria non abbia fatto segnare un calo della quantità e qualità dei servizi offerti: convergono sulle modalità "molto d'accordo" e "d'accordo" il 77,7% degli italiani e il 73% dei francesi. Oltre l'80% dei rispondenti, in entrambi i contesti, assicura che la continuità dei servizi alle imprese sia stata assicurata e, con percentuali superiori al 90%, che la digitalizzazione di tali servizi sia stata adeguata. Tali servizi, in particolare quelli relativi alle misure di contrasto all'emergenza che contemplino incentivi alle assunzioni, sono considerati ancora più salienti di prima, soprattutto in Francia (88,5%) mentre in Italia un quarto dei rispondenti si dichiara poco o per nulla d'accordo rispetto a questo aumento di importanza. Tuttavia il 38,9% dei francesi e il 42,1% degli italiani concorda nel ritenere che la pandemia abbia avuto un impatto tale che i servizi di *matching* domanda/offerta tra imprese e non occupati abbiano perso rilevanza in un mercato del lavoro bloccato in una situazione di stallo.

DOMANDE CONCLUSIVE

L'ultima sezione del questionario comprendeva quattro domande a risposta aperta.

La prima (D. 24) chiedeva se, causa dell'emergenza sanitaria, fossero state attivate sperimentazioni particolari nell'erogazione dei servizi all'utenza. Dei 98 rispondenti solo il 14,2% non risponde e un altro 12,2%

si limita a indicare l'assenza di sperimentazioni in tal senso nel proprio ufficio di lavoro. Il resto dei rispondenti non segnala tuttavia particolari sperimentazioni che non siano già emerse in altra sede del questionario o comunque facilmente immaginabili: colloqui e consulenza on-line, webinar, *recruitment days* su specifiche piattaforme. Alcuni Cpl segnalano, oltre all'invio diretto di domande di partecipazione agli avvisi pubblici di selezione, l'introduzione di facilitatori digitali e la creazione di specifici video-tutorial per colmare il gap di competenze nell'utenza. In base a diverse dichiarazioni, l'utilizzo del telefono nei PE sembra essere notevolmente aumentato nel tentativo di mantenere attivi i rapporti con tutti gli utenti.

La domanda **25** verteva su quali fossero stati i maggiori problemi percepiti dal rispondente riguardo lo svolgimento del suo lavoro durante l'emergenza sanitaria. Le risposte valide sono state 84, similmente distribuite nei due contesti a livello di valori percentuali.

Raggruppando le dichiarazioni in categorie di senso, emerge questo quadro:

- **Difficoltà tecniche** (piattaforme digitali; connessione a internet; mancanza di attrezzature informatiche adeguate; necessità di utilizzare i propri dispositivi elettronici; accesso ai dati; schermi poco adatti al telelavoro): 25 dichiarazioni, di cui solo 3 in Francia
- **Mancanza del rapporto umano con l'utenza**, che appare "freddo" e "dematerializzato": 11 occorrenze, delle quali 1 sola in Francia
- **Incompetenza informatica dell'utenza**, compresa la diffidenza nell'uso degli strumenti informatici: 15 casi, con un'incidenza percentuale più alta in Italia
- **Problematiche relative al rapporto con i colleghi** (perdita del confronto costante e delle relazioni personali; impossibilità del lavoro di equipe; clima di tensione a causa della paura del contagio; eccessive assenze per malattia): 8 casi, 1 solo francese, in controtendenza rispetto alle risposte date in un item della domanda 9.
- **Eccessivo carico di lavoro** a causa degli aspetti burocratici legati alle nuove modalità di servizio (con la sensazione "dell'impossibilità di staccare dal servizio" e "l'assenza di divisione oraria tra attività di front/back office"); dell'eccessivo numero di mail e telefonate in entrata e della moltiplicazione delle riunioni on-line; dell'impossibilità di mantenere gli standard quantitativi dell'attività lavorativa e della necessità di riadattare le procedure di lavoro alle condizioni imposte dai provvedimenti legislativi di contrasto alla diffusione del virus: 10 occorrenze, con la problematica più avvertita in Francia
- **Difficoltà personali a lavorare da remoto** presso il proprio domicilio, specie per la presenza di bambini: 4 casi, tutti in Francia
- **Problemi esogeni relativi al mercato del lavoro**, vale a dire l'eccesso di domanda e carenza di offerta di posti di lavoro: 6 casi tutti in Francia

In Italia alcuni casi isolati lamentano la mancanza di adeguamento dei sistemi informativi regionali riguardo al mercato del lavoro e la frammentazione delle informazioni riguardanti le modalità del proprio lavoro durante il periodo pandemico.

Il questionario chiedeva poi di concentrarsi sulle maggiori criticità riscontrate riguardo i servizi offerti all'utenza (D. **26**). Delle 81 risposte valide (escludendo anche chi risponda che non vi siano state criticità), una maggioranza assoluta (n=41) si concentra sulla carenza di adeguate competenze digitali e la mancanza dei dispositivi necessari ai colloqui online, compreso l'accesso continuo a internet. Tuttavia questo problema è riscontrato quasi esclusivamente in Italia e solo 3 rispondenti francesi ne fanno menzione. Correlata è la percezione dell'assenza del rapporto umano in presenza, con 8 segnalazioni tra gli impiegati italiani e descritto da uno di loro in questi termini: "manca il rapporto umano, il confronto, la conoscenza dell'altro che si può avere vedendo le persone in presenza. Anche solo vedere come l'utente si presenta vestito, trascurato, accurato, come scrive, se sa compilare in autonomia il documento, a seconda delle domande che

pone all'operatore, una battuta, una chiacchiera, un'aspirazione: l'orientamento in presenza ha un altro peso. Di persona arrivano delle informazioni derivanti dalla comunicazione non verbale che dalla telefonata non si evincono. Siamo diventati semplici operai di una fabbrica che adempiono uno dopo l'altro agli obblighi burocratici e così siamo visti dagli utenti, burocrati". Burocrazia che è avvertita da altri colleghi connazionali (5) come una criticità in grado di allungare i tempi del servizio e spazientire l'utenza.

Estremamente differenti le dichiarazioni degli impiegati francesi che si concentrano su altre criticità, in particolare l'inattesa necessità di un lavoro psicologico sull'utenza in termini di rassicurazione, demistificazione di informazioni false e contenimento dell'ansia (10 occorrenze), la perdita di contatto con i segmenti socio-economicamente più deboli dell'utenza e la complessità di informarli correttamente sulle misure di supporto (9, di cui 2 in Italia). Interessanti due dichiarazioni: il "problema di sicurezza per la salute del personale" e la difficoltà di "integrare i provvedimenti nazionali nel quadro dei diritti della persona".

La domanda conclusiva (D. 27) chiedeva se la crisi sanitaria potesse aver aperto il campo a delle opportunità di miglioramento nell'erogazione dei servizi. Il ritorno molto alto in termini di risposte (89,8% dei rispondenti) è tuttavia decisamente spurio in quanto oltre la metà delle risposte (n=51) si limita ad affermare brevemente l'accordo con la questione posta. Soltanto 2 rispondenti non vedono nella crisi sanitaria opportunità di miglioramento nell'erogazione dei servizi.

La più parte delle risposte rimanenti, uniformemente distribuite nei due contesti nazionali, indica come le spinte alla digitalizzazione abbiano avuto ricadute positive sia relativamente all'aumento delle competenze informatiche dell'utenza sia in termini di velocizzazione del servizio, eliminando le file agli sportelli e permettendo di calendarizzare meglio il lavoro. In molti auspicano che questo processo di informatizzazione dei servizi dei Cpl/PE (e in generale di tutta la Pubblica Amministrazione) si rafforzi ulteriormente, anche con l'introduzione di "facilitatori digitali" per gli utenti più in difficoltà con le tecnologie della comunicazione. Altri rilevano anche il minor impatto ambientale dei servizi da remoto. Una risposta, dall'Italia, osserva un ennesimo paradosso burocratico-legale: da un lato la produzione di documentazione online è ostacolata dall'onnipresente legislazione sulla privacy, dall'altra l'erogazione del servizio in presenza è giustificabile solo per determinati casi limite e con aggravio della burocrazia da produrre.

PRINCIPALI RISULTATI

Durante una crisi sociale ed economica, qualunque sia la causa, l'obiettivo di un ente pubblico dovrebbe essere garantire la stabilità del servizio. I Centri per l'Impiego e i Pôles Emploi oggetto d'indagine hanno ottemperato a questo vincolo sociale, reso cogente dalla pandemia esplosa nella primavera del 2020. Ad attestarli è l'opinione degli stessi dipendenti dell'ente: un punto di vista interno all'organizzazione, raccolto anonimamente con l'interpellare operatori senza responsabilità dirigenziali, certamente significativo. La partecipazione stessa all'indagine, considerato l'alto tasso di ritorno e la precisione delle compilazioni, suggerisce una piena soddisfazione nel riportare l'opinione sull'operato proprio e dei colleghi durante un periodo confuso e denso di cambiamenti nel lavoro e nella vita sociale ed economica.

I servizi hanno continuato a essere erogati senza sostanziali interruzioni. Neppure il 10% del campione ha conosciuto una totale sospensione del proprio lavoro e la media generale di giorni lavorativi persi è inferiore a 1. I servizi pubblici per l'impiego delle regioni dell'ambito di cooperazione hanno evidentemente reagito tempestivamente al primo diffondersi del contagio. Ciò è avvenuto in contesti che hanno tuttavia letto l'adattamento in modi differenti: da un lato quello francese, dove 8 persone su 10 valutano che il proprio

lavoro non sia cambiato tutto sommato in maniera rilevante a causa delle pandemie; e quello italiano, dove la quasi totalità ha percepito invece una trasformazione importante.

Comune è invece il fatto che i due terzi dei rispondenti, ugualmente distribuiti tra i due Paesi, indichi che il proprio lavoro sia cambiato in meglio. Paradossalmente la pandemia ha probabilmente reso necessari dei cambiamenti già in parte auspicabili e auspicati. Il lavoro da casa, è innegabile, libera parte del tempo dei lavoratori. La digitalizzazione dei servizi e la diversa relazione con l'utenza in presenza permettono una migliore gestione dei tempi e dei modi della propria attività: meno pressione dalle file in attesa, migliore calendarizzazione degli impegni.

La quasi totalità dei rispondenti individua esplicitamente nella crisi dei trigger di miglioramento dei servizi erogati, evidenziando l'importanza della digitalizzazione. Questa non solo agevola l'erogazione degli stessi in termini di velocizzazione ma ha una ricaduta positiva relativamente all'aumento delle competenze informatiche dell'utenza più in difficoltà con le nuove tecnologie.

A favorire la valutazione positiva dell'attività durante la pandemia, concorre certamente una percezione di buona sicurezza sul luogo di lavoro. Tutti i rispondenti hanno potuto usufruire di occasioni formative *ad hoc* (comunicazioni dirigenziali, riunioni, protocolli, webinar, opuscoli, ecc.) sebbene i corsi veri e propri siano una specificità italiana. Il virus è considerato certamente insidioso ma la serie di cautele, obblighi e accorgimenti presi hanno fatto sì che il rischio di contagio in ufficio sia stato, benché avvertito, considerato tollerabile.

Le norme igienico-sanitarie implementate hanno avuto un bouquet di strategie differenti nei due contesti (in Italia si insiste sulla misura della temperatura mentre in Francia si preferiscono le barriere fisiche tra le persone) ma universalmente sono considerate facili da mettere in pratica e utili a proteggere la salute personale. Centrale - e peraltro comune all'intera cittadinanza - è l'elemento di attivazione individuale per contrastare il diffondersi della malattia. L'individualizzazione del rapporto con il rischio epidemico produce prassi non solo strettamente personali (lavarsi le mani, proteggere le vie respiratorie) ma anche sociali (come ad esempio il sanificare la propria postazione e il mantenere le distanze con colleghi e utenti) e di riadattamento complessivo della persona alle nuove condizioni lavorative.

A fronte di un quadro piuttosto omogeneo nella comparazione tra i due contesti nazionali, emergono comunque delle differenze sostanziali. Queste possono dipendere da elementi pregressi alla pandemia. Sulla base delle risposte, il rispondente francese appare come un impiegato che si occupa, a differenza del più specializzato italiano, di tutte o quasi tutte le attività caratteristiche di un servizio pubblico per l'impiego. Inoltre nei CPI italiani la distribuzione degli incarichi ha risentito di meno degli effetti pandemici, con minori cambiamenti nell'assegnazione delle responsabilità.

Dal lato delle attività lavorative, il ricorso allo *smart working* ha riguardato tutti gli impiegati, dei quali più di uno su quattro lamenta un difficile adattamento al lavoro da casa. Se i servizi italiani tuttavia hanno preferito, sulla lunga durata, far progressivamente ritornare i lavoratori in ufficio, in Francia, al momento della compilazione, la quasi totalità lavorava almeno parzialmente ancora da casa. Altre differenze riguardano più propriamente gli effetti della gestione della crisi sanitaria. In Italia, a differenza che in Francia, questi sono in parte ricaduti sulla sfera economica personale del lavoratore, costretto sovente a procurarsi sul mercato beni o servizi per il lavoro da casa e dispositivi di protezione individuali per andare in ufficio.

Sono evidenziabili altre discrepanze tra Italia e Francia anche nell'individuazione delle principali problematiche concernenti il proprio lavoro. Sulle difficoltà di natura tecnologica (utilizzo delle piattaforme digitali; connessione a internet; mancanza di attrezzature informatiche adeguate; necessità di utilizzare i propri dispositivi elettronici; schermi poco adatti al telelavoro) insistono quasi esclusivamente gli impiegati italiani. Un deterioramento delle relazioni sociali con i propri colleghi è riportato più nei PE che nei CPI,

benché con incidenza piuttosto bassa in entrambi i contesti. Un eccesso nel carico del lavoro è dichiarato solo dagli impiegati francesi, attribuito alla riorganizzazione delle attività, all'aumento dei canali comunicativi con l'utenza e all'assenza di divisione dei tempi casa/lavoro.

La stessa informatizzazione dei servizi all'utenza, sebbene ampiamente diffusa, presenta differenze. Esse appaiono in ultima analisi dovute alla situazione precedente la crisi, quando probabilmente gli sportelli dei Pôles Emploi erano in qualche misura più digitalizzati di quelli della Penisola. Se tutti o quasi tutti i servizi erano già o sono stati trasferiti su piattaforma digitale, questo processo sembra essere stato più complesso, ma anche più importante, in Italia. Da nessuna sede interpellata sono emerse tuttavia particolari lacune nella digitalizzazione, la quale ha riguardato tutti i servizi erogati fatte poche e locali eccezioni, perlopiù confinate in sfere non centrali: tirocini, corsi, seminari di orientamento. Sul lungo periodo, la pandemia ha verosimilmente causato un salto quantitativo della digitalizzazione pur in presenza di una commistione dei servizi online e in presenza già con crescita tendenziale dei primi.

Le relazioni tra i servizi pubblici per l'impiego e l'utenza hanno quindi conosciuto una trasformazione improvvisa e profonda dei canali di comunicazione utilizzabili, dovuta all'impossibilità del rapporto in presenza. E-mail, telefonate e videochiamate da pc sono stati i mezzi più utilizzati, con l'uso del telefono cresciuto a dismisura, talvolta invadendo l'orario non lavorativo.

I PE sono apparsi mediamente maggiormente in grado di avvalersi di una serie di altri strumenti - social networks, innanzitutto - utili per poter raggiungere più segmenti della domanda attuale e potenziale. La necessità di non perdere i rapporti con gli utenti pregressi, specie quelli appartenenti a fasce deboli, ha altresì condotto a una serie di sperimentazioni e tentativi, dall'introduzione di "facilitatori digitali" alla creazione di nuove piattaforme online, dall'invio diretto di domande di partecipazione agli avvisi pubblici di selezione all'utilizzo inusuale dei semplici servizi di messaggistica telefonica.

Queste sperimentazioni non hanno potuto, tuttavia, che mitigare quella che è la problematica più riportata e sentita, vale a dire l'incompetenza digitale e le difficoltà tecnologiche di una parte dei lavoratori in cerca di occupazione. L'assenza di dispositivi e di connessione e le incapacità di compilare la modulistica quando non assistiti in presenza caratterizzano molti appartenenti a fasce socio-economicamente deboli. La necessità di individuare procedure e canali comunicativi adatti a questi segmenti durante una crisi sanitaria è una sfida saliente per i servizi pubblici per l'impiego.

A ciò si aggiunge il problema, più avvertito in Italia che in Francia, che il rapporto da remoto, freddo perché privato degli elementi non verbali della comunicazione, dematerializza e burocratizza le relazioni con gli utenti, inevitabilmente finendo per danneggiare le attività di *profiling*, orientamento e *matching* domanda-offerta. Paradossalmente, i rispondenti lamentano anche l'essere stati più esposti agli inciampi psicologici degli utenti, evocando l'essere chiamati al contenimento di episodi ansiosi e gli sforzi di *debunking* circa le informazioni false sull'epidemia.

Per quanto concerne invece i servizi alle imprese, le criticità sono sensibilmente minori. La gran parte dei rispondenti assicura che questi non hanno sostanzialmente risentito, tanto per qualità quanto per quantità, delle misure di contrasto all'epidemia. La digitalizzazione di questi servizi è ritenuta adeguata. Più che per difficoltà di erogazione, le attività dei servizi pubblici per l'impiego rivolte alle imprese hanno indubbiamente risentito della inevitabile contrazione dell'offerta di posti di lavoro.

LE POLITICHE REGIONALI DI CONTRASTO ALLE CONSEGUENZE DELL'EMERGENZA SANITARIA

INTRODUZIONE ALLE SCHEDE

Le strategie di reazione alle conseguenze della pandemia hanno coinvolto tutti i livelli delle pubbliche amministrazioni. Sono certamente state le istituzioni centrali a emanare i provvedimenti più salienti, tanto da un punto di vista sociale quanto economico. I governi locali, tuttavia, non si sono limitati a gestire le risorse messe a disposizione dagli Stati. Essi hanno, per proprio conto, elaborato e implementato misure di contenimento degli effetti negativi della crisi sanitaria: le difficoltà di cassa delle imprese, la chiusura di interi settori economici, la diminuzione degli occupati, l'esacerbarsi delle difficoltà dei gruppi a maggior rischio socio-economico.

Se il termine pandemia rimanda alla dimensione globale dell'impatto del virus sulle attività umane, inevitabilmente gli effetti sociali ed economici si sono territorializzati in base alle specifiche caratteristiche dei diversi contesti. Da qui il ruolo fondamentale dell'amministrazione periferica, più capace di intercettare i bisogni locali e provvista dei dati e delle informazioni necessarie a tradurre quei bisogni in *policies*.

L'analisi qui si concentra sulle politiche di emanazione e campo di applicazione regionale le quali abbiano un impatto, almeno indiretto, sul mercato del lavoro locale. Nella comparazione tra i due contesti nazionali, si deve considerare che le Regioni francesi non hanno autonomia legislativa benché dotate di una potestà regolamentare e aventi controllo gestionale su un budget finanziario. Le Regioni italiane godono invece del potere di legiferare sulle materia che la Costituzione non attribuisce esclusivamente agli organi dello Stato centrale, Parlamento *in primis*, benché per quel che concerne la disponibilità economica, anch'esse dipendano quasi interamente dai trasferimenti dallo Stato centrale. In materia socio-assistenziale, lo Stato italiano, definisce la soglia minima dei diritti civili e sociali, vale a dire i livelli essenziali delle prestazioni socio-assistenziali (LIVEAS, concetto apparso in legislazione a inizio anni Novanta e un decennio dopo entrato, pur con fatica a far parte del dettato costituzionale) e per ciò che concerne la tutela del lavoro e la sicurezza la materia è di legislazione concorrente. In Francia, al contrario, la materia socio-assistenziale e le politiche del lavoro sono competenza esclusiva dello Stato e alle istituzioni locali è attribuita solo l'implementazione.

Indipendentemente dalle profonde differenze tra le forme dei due Stati, è stato possibile applicare criteri univoci per la selezione delle *policies*. Ne sono state opzionate cinque per ognuna delle Regioni facenti parte dell'ambito di cooperazione di M.A.R.E. Le politiche sono state selezionate con la collaborazione dei partner progettuali, uno per ogni regione. I criteri delle scelte sono indicati nell'allegato in calce a questo documento.

Sebbene non esista un singolo criterio che accomuni tutte le *policies* schedate, dall'analisi emergono alcune caratteristiche principali condivise da tutte le cinque Regioni. Le istituzioni regionali si sono impegnate innanzitutto in due direzioni. La prima è l'immissione di liquidità, spesso in partenariato con istituti di credito privati, nelle imprese dei settori messi più in difficoltà dalle limitazioni alla mobilità e alla socialità umane: turismo, cultura, ristorazione. La seconda è stata l'individuazione di segmenti del tessuto produttivo e della popolazione che non solo avessero subito una diminuzione delle entrate monetarie ma fossero state neglette dalle politiche nazionali.

In sintesi, queste politiche sembrano paradossalmente sia residuali che necessarie. Residuali in quanto intervengono in sinergia con le politiche nazionali, finanziariamente più provviste e con più ampio campo di

applicazione. Necessarie perché vanno, come detto, a supportare quei settori economici e quei gruppi della popolazione poco o per nulla tutelati da quelle stesse politiche nazionali. Si tratta di misure in una qualche misura tutte emergenziali, le quali tentano di limitare le conseguenze delle misure di contenimento del contagio. In esse non manca, tuttavia, uno sguardo aperto su un orizzonte di rilancio e normalità sanitaria. In tutti i testi legislativi analizzati emerge chiaramente il legame tra l'istituzione emanante e il territorio governato, con le sue peculiarità relative alla struttura del sistema economico locale.

CORSICA

TITOLO

Fonds de sauvegarde économique territoriale - Fonds Salvezza - Volet Économique

PROVVEDIMENTO

Délibération de l'Assemblée de Corse N° 20/089

TIPOLOGIA

Bonus di indennità per determinati settori economici

SINTESI

Il criterio di individuazione dei settori economici beneficiari della misura deriva dalle prime valutazioni dell'impatto dell'emergenza sanitaria sul tessuto economico regionale, con enfasi sulle tipologie di impresa neglette nei provvedimenti di sostegno statali. Il provvedimento ha come obiettivo l'immissione di liquidità in alcune tipologia di impresa, in quel momento prive di aiuti statali (imprese senza dipendenti per una parte dell'anno, cooperative). La finalità è il sostegno alla sfera del lavoro stagionale estivo immettendo liquidità nel settore a inizio stagione, nel tentativo di mitigare gli effetti negativi della crisi, con particolare attenzione alle zone rurali e di montagna.

BENEFICIARI

Per le imprese individuali, cooperative e imprese commerciali senza dipendenti durante l'arco dell'anno, senza dipendenti al 1 marzo 2020, entro certi limiti di fatturato (200mila euro l'anno) e che abbiano subito una determinata contrazione del fatturato (20% di media su base mensile tra marzo e giugno 2020), è previsto un aiuto di massimo 1500 euro, raddoppiato per le aziende in zone rurali o di montagna.

RISORSE

Le risorse sono sotto la gestione e il controllo regionale. 2,5 milioni sono destinati al Volet Enterprise: 1,3 alle zone non rurali e di montagna; 1,2 a quelle situate nelle zone interne.

ACCESSO E TEMPI

Dal 30 giugno 2020 fino al 31 dicembre 2020.

LINK

https://covid-19.corsica/wp-content/uploads/2020/07/Deliberation_20-089AC.pdf

OSSERVAZIONI

Il provvedimento è un elemento fondamentale della reazione regionale alle conseguenze economiche e sociali dell'emergenza sanitaria, particolarmente avvertite in un territorio isolano e a forte vocazione turistica. All'interno del testo normativo in oggetto, le autorità politiche corse sottolineano manchevolezze nell'azione statutaria e hanno inteso disegnare ulteriori misure di sostegno, modulate sulle specificità economico-sociali regionali: la presenza di numerose aziende con contratti di lavoro dipendente esclusivamente stagionale; la forte vocazione turistica; le differenze territoriali interne nella distribuzione della ricchezza.

TITOLO

Fonds de sauvegarde économique territoriale - Fonds Salvezza : Volet Emploi

PROVVEDIMENTO

Délibération de l'Assemblée de Corse N° 20/089

TIPOLOGIA

Incentivi alle assunzioni di lavoro dipendente

SINTESI

Il provvedimento intende sostenere l'occupazione stagionale estiva attraverso un'immissione di liquidità nelle aziende disposte ad assumere personale per un periodo superiore ai 3 mesi. L'idea di fondo è che il lavoro stagionale sia, contemporaneamente, essenziale per la salute socio-economica isolana e sia stato ignorato dai provvedimenti nazionali atti a mitigare gli effetti negativi della crisi.

BENEFICIARI

Un assegno tra gli 800 e i 1000 euro è previsto per le aziende che assumano per più di 3 mesi disoccupati (iscritti da almeno 4 mesi ai servizi pubblici per l'impiego) o per più di 2 mesi studenti iscritti a un corso di istruzione superiore svolto sull'isola o aventi residenza in Corsica. Il numero massimo di incentivi per azienda sono 2. Sono previste maggiorazioni del 50% per le zone più economicamente deprivate dell'isola. Le aziende potenzialmente beneficiarie dell'incentivo devono avere un massimo di 10 dipendenti ed essere operanti in determinati settori economici.

RISORSE

Le risorse ammontano a 3 milioni e sono sotto la gestione e il controllo regionale.

ACCESSO E TEMPI

Dal 30 giugno 2020 fino al 31 dicembre 2020.

LINK

https://covid-19.corsica/wp-content/uploads/2020/07/Deliberation_20-089AC.pdf

OSSERVAZIONI

Si tratta di un provvedimento disegnato esplicitamente sulle specificità della struttura occupazionale corsa, nella quale il lavoro stagionale estivo svolge un ruolo importante. La policy è studiata per agire in parallelo con il Volet Économique dei Fonds Salvezza, nel tentativo di arginare gli effetti deleteri della crisi sanitaria per un territorio a forte vocazione turistica, indirizzandosi alle filiere agro-alimentare, del commercio e del turismo. L'incentivo economico sembra congruo a garantire un buon effetto di attrito sulle conseguenze economiche della pandemia.

TITOLO

Aiutu #InCasa

PROVVEDIMENTO

Provvedimento di sostegno sociale regionale della Collectivité de Corse, annunciato e posto in essere nella seconda metà del mese di marzo 2020.

TIPOLOGIA

Aiuti economici per l'acquisto di determinati beni e servizi.

SINTESI

La misura è indirizzata ai cittadini corsi che vivano in una casa non di proprietà. Il provvedimento prevede che la Collectivité de Corse prenda in carico una parte dei canoni di locazione e delle spese in utenze durante il periodo di confinamento dovuto alla crisi sanitaria, indirizzando l'aiuto economico verso i nuclei familiari con reddito equivalente a un massimo di una volta e mezza il salario minimo mensile nazionale e che abbiano subito una diminuzione delle entrate durante la pandemia.

BENEFICIARI

Individuo o famiglia con un reddito inferiore o uguale a 1,5 volte il salario minimo mensile nazionale e che abbia subito una perdita di reddito a causa di un'interruzione dell'attività o di una situazione di disoccupazione totale o parziale legata alla crisi Covid-19.

RISORSE

Le risorse sono regionali e ammontano a 2 milioni di euro che si sommano a 1,2 milioni di euro già stanziati per i Fonds Solidarité Logement (FSL).

ACCESSO E TEMPI

La durata della misura è correlata ai periodi di confinamento decisi a livello nazionale per contrastare la diffusione del virus Sars-CoV-2.

Ai beneficiari è richiesto di dimostrare la residenza in Corsica, il reddito, la condizione lavorativa e la situazione patrimoniale propria e dei familiari conviventi, la prova di una diminuzione delle entrate a causa dell'emergenza sanitaria.

LINK

<https://covid-19.corsica/je-suis-demandeur-aiutu-incasa/>

OSSERVAZIONI

La misura pone in essere, con tempismo eccezionale, una misura d'aiuto concreto per le fasce economicamente più deboli della popolazione, all'interno di un piano regionale più ampio di rafforzamento dei mezzi operativi di sostegno alle persone in situazioni difficili, precarie o vulnerabili durante la pandemia (continuità nel pagamento delle prestazioni sociali individuali; stabilità dell'azione dei servizi sociali territoriali; creazione di numeri verdi per le emergenze sociali).

TITOLO

Avance Remboursable de Trésorerie - Covid-19 – Difficultés de trésorerie

PROVVEDIMENTO

Utilizzo e aumento dei finanziamenti esistenti per anticipi rimborsabili elargiti dalla Caisse de Développement Économique de la Corse - CADEC).

TIPOLOGIA

Sostegno alla liquidità delle imprese.

SINTESI

Il programma finanzia il capitale circolante e il fabbisogno di cassa di piccole imprese corse attraverso prestiti rimborsabili a tasso zero. Nel contesto della crisi sanitaria COVID-19, il dispositivo -già attivo - è stato rafforzato dall'Agenzia per lo sviluppo economico della Corsica (ADEC).

L'importo dell'anticipo è compreso tra 5.000 e 40.000 euro. Il rimborso deve avvenire tra i 12 e i 60 mesi.

BENEFICIARI

Possono beneficiare di questo regime le aziende che esercitano la loro attività in Corsica; hanno un numero di dipendenti inferiore a 11; hanno un bilancio e un fatturato inferiori a 2 milioni di euro.

RISORSE

Durante l'emergenza per la diffusione del virus Sars-CoV-2 le risorse a disposizione sono state aumentate a 6,25 milioni di euro.

ACCESSO E TEMPI

La misura era già attiva e non prevede attualmente una data di interruzione. La modalità di accesso prevede una presa di contatto con la Caisse de Développement Économique de la Corse - CADEC e la compilazione del modello di domanda.

LINK

<https://les-aides.fr/aide/V2NfGSwMDA4v/cadec/avance-remboursable-de-tresorerie-renforcement-du-dispositif-pour-soutenir-les-entreprises-impactees-par-le-covid-19.html>

OSSERVAZIONI

La misura mira a mitigare gli effetti della crisi economica dovuta all'emergenza sanitaria rafforzando un dispositivo già attivo di prestiti a tasso zero con tempistiche di rimborso vantaggiose.

TITOLO

Prêt à Taux Zéro Sustegnu

PROVVEDIMENTO

Fondo creato dalla Collectivité de Corse e gestito dalla Chambre de Commerce et d'Industrie de Corse

TIPOLOGIA

Sostegno alla liquidità delle imprese.

SINTESI

La misura intende offrire un aiuto alle esigenze di cassa delle imprese sotto forma di prestito a tasso zero per le imprese insulari in difficoltà di liquidità a seguito della crisi sanitaria. L'implementazione avviene in collaborazione con il settore bancario, attraverso accordi separati con gli istituti di credito.

BENEFICIARI

Le aziende ammesse alla concessione del prestito sono le imprese del settore turistico e commerciale che abbiano sofferto una riduzione del fatturato del 50% (sulla base di un confronto dei fatturati tra i periodi di marzo/aprile 2019 e 2020). Sono escluse le società immobiliari, creditizie, finanziarie e assicurative.

L'importo massimo del prestito agevolato è di 100mila euro, rimborsabile in un periodo tra i 18 e i 78 mesi con spese amministrative e di gestione completamente a carico della pubblica amministrazione.

RISORSE

Le risorse messe a disposizione dalla Collectivité de Corse sono inizialmente di 6 milioni, aumentabili sino a 8 a causa dei costi amministrativi e di gestione. La stima globale, compresa l'attività degli istituti di credito, è di 120 milioni di euro immessi nel tessuto economico isolano.

ACCESSO E TEMPI

La misura è valida tra il 30 giugno 2020 e la fine dello stesso anno. L'accesso avviene attraverso una presa di contatto con gli uffici incaricati via telefono o email.

LINK

https://les-aides.fr/aide/V1k_GSwMDA4v/collectivite-de-corse/pret-a-taux-zero-sustegnu-covid-19.html

OSSERVAZIONI

Si tratta di una misura di significativo impatto economico considerata la quantità di moneta immessa nel tessuto economico regionale. Anche in quest'occasione, come in numerose altre in Francia, la collaborazione tra pubblico e privato si è rivelata un punto di forza nella risposta all'emergenza economica determinata dalla crisi sanitaria.

LIGURIA

TITOLO

Piano di sostegno a favore dei lavoratori addetti ai servizi scolastici di ristorazione e pulizia

PROVVEDIMENTO

Deliberazione della Giunta Regionale 05 agosto 2020, n. 721.

TIPOLOGIA

Sostegno alla liquidità per categoria specifica di lavoratori dipendenti.

SINTESI

Provvedimento rivolto a una specifica categoria di lavoratori subordinati, con impiego part-time verticale per 9 mesi, senza diritto a indennità in caso di interruzione del lavoro e nei tre mesi di non impiego.

Il contributo, con importo massimo di 1050 euro in 3 mesi per ciascun lavoratore, è subordinato alla frequenza di 6 ore di seminario formativo e si connota quindi come voucher formativo. La formazione a distanza è condizione necessaria per accedere al bonus economico e deve essere svolta presso un soggetto attuatore inserito in un apposito elenco di enti ammessi alla "Formazione in materia di sicurezza post Covid-19".

BENEFICIARI

Le condizioni per poter essere ammessi alla misura sono:

- essere impiegati in servizi di ristorazione e pulizia;
- essere residenti o domiciliati nella regione Liguria;
- prestare lavoro presso scuole site nella regione Liguria;
- essere senza retribuzione nel periodo considerato;
- non essere beneficiari né aver fatto richiesta di altra forma di sostegno al reddito prevista da dispositivi regionali o nazionali connessi o meno allo stato di emergenza sanitaria per Covid 19.

RISORSE

Le risorse disponibili sono di 1,8 milioni di euro (1,6 di sostegno economico ai lavoratori; 0,2 per gli enti organizzatori della formazione a distanza). Le risorse sono reperite dal Programma Operativo Fondo Sociale Europeo 2014-2020 Asse 1 - "Occupazione".

ACCESSO E TEMPI

Il bando è stato pubblicato il 7 agosto 2020. Le domande potevano pervenire dal 12 agosto al 31 agosto 2020.

LINK

https://www.filse.it/components/com_publiccompetitions/includes/download.php?id=1768:bando.pdf

OSSERVAZIONI

La misura individua una categoria specifica di lavoratori, la cui condizione economica certamente è stata messa a dura prova dall'emergenza sanitaria e negletta dalle politiche nazionali.

La misura coniuga un sostegno in liquidità con una misura di politica attiva di formazione e miglioramento delle competenze. Le risorse destinate a ciascun lavoratore – a espressa condizione di non avere accesso ad altre forme di sostegno alla liquidità - sono tuttavia di modesta quantità.

TITOLO

Covid19 - Adeguamento processi produttivi delle PMI

PROVVEDIMENTO

All. Bando FI.L.S.E, *Aiuti per investimenti in macchinari, impianti e beni intangibili e accompagnamento dei processi di riorganizzazione e ristrutturazione aziendale*; Por-Fesr 2014-2020 - Asse 3 - azione 3.1.1 “Aiuti per investimenti in macchinari, impianti e beni intangibili e accompagnamento dei processi di riorganizzazione e ristrutturazione aziendale”, approvato con DGR del 26 ottobre 2016.

TIPOLOGIA

Sostegni alle imprese per adeguamento alle misure igienico-sanitarie.

SINTESI

Misura indirizzata a mitigare gli effetti negativi sul sistema imprenditoriale regionale causati dall'emergenza sanitaria e di consentire la continuità e la ripresa dell'attività aziendale. Il bando si propone di sostenere gli investimenti delle imprese di micro, piccola e media dimensione necessari a garantire il rispetto delle linee guida nazionali e regionali e delle misure di sicurezza per il contenimento e il contrasto del diffondersi del virus COVID – 19.

I contributi sono a fondo perduto nella misura del 60%. Il massimo richiedibile è 15.000 euro, il minimo 2000 euro.

BENEFICIARI

I destinatari sono le piccole e medie imprese con sede in Liguria. Gli interventi ammissibili al finanziamento sono: igienizzazione e sanificazione; acquisto dispositivi di protezione individuali; impianti, opere e strumenti per il rispetto delle misure di distanziamento sociale; consulenze e servizi specialistici inerenti il contrasto al virus.

RISORSE

Le risorse (10 milioni di euro) provengono da fondi PO FESR Liguria 2014-2020, in attuazione dell'Azione 3.1.1.

ACCESSO E TEMPI

Data pubblicazione: 24 Aprile 2020. Periodo ammissibile per le domande: 26-29 Maggio 2020.

LINK

<https://www.filse.it/servizi/agevolazioni/publiccompetition/189-por-fesr-2014-2020-asse-3-competitivit%C3%A0-delle-imprese-azione-3-1-1-%E2%80%9C-covid19-adequamento-processi-produttivi-delle-pmi.html>

OSSERVAZIONI

Durante il periodo pandemico, soprattutto all'inizio dell'emergenza, la complicata – più che complessa – mole di indicazioni istituzionali in materia igienico-sanitaria ha messo a dura prova le organizzazioni aziendali in

tutti i settori economici, esponendole anche a pesanti sanzioni economiche. La misura affronta, con ottima tempistica, il problema.

La procedura di domanda, ammissione, rendicontazione e conservazione dei documenti si connota tuttavia come piuttosto complessa e onerosa, specie ove si consideri l'esiguità del contributo. I beneficiari sono inoltre tenuti a rendicontare ogni singolo acquisto e a non trasferire o destinare ad altro uso i beni acquistati, se non inviando prima all'ente finanziatore una comunicazione corredata da idonea perizia di qualificato professionista. I beneficiari sono inoltre tenuti a dare pubblicità sui propri mezzi comunicativi online, anche collocando un "poster" in azienda con informazioni sul progetto, e sono per tre anni esposti a verifiche *ad hoc* da parte delle istituzioni. Il rischio è che tra perizie, aggiornamento del sito, rischio di sanzioni e consulenze per la compilazione della modulistica la valutazione costi/benefici abbia potuto frenare molte PMI dall'accedere al contributo.

TITOLO

Contributi straordinari alle famiglie per emergenza Covid-19 - "coronavirus"

PROVVEDIMENTO

Delibera di Giunta Regionale del 6 marzo 2020, integrata da deliberazione straordinaria di Giunta regionale dell'11 marzo 2020.

TIPOLOGIA

Misura speciale di sostegno alle famiglie.

SINTESI

Avviso pubblico rivolto alle famiglie per contributi straordinari di sostegno da investire nell'accudimento dei figli al di sotto dei quindici anni durante il periodo di sospensione dei servizi educativi dell'infanzia e delle scuole di ogni ordine e grado a causa dell'emergenza covid-19.

La misura prevede l'erogazione di un contributo straordinario *una tantum*, a prescindere dal numero di figli, fino a 500 euro a nucleo familiare con ISEE inferiore a 20.000 euro e di 300 euro per famiglie con ISEE inferiore a 50.000.

BENEFICIARI

I beneficiari sono le famiglie residenti in Liguria con ISEE inferiore a € 50.000,00 e con figli di età inferiore a 15 anni impegnati in un percorso scolastico. Entrambi i genitori (o il singolo, nei nuclei monoparentali) devono essere lavoratori, o impegnati in impegni legati a politiche attive del lavoro, o essere invalidi civili al 100%. Con propria deliberazione straordinaria del 11 Marzo, la Giunta regionale ha ammesso tra i beneficiari anche i nuclei familiari siano presenti figli di età inferiore a 15 anni ed un genitore sia inoccupato in quanto in possesso di attestazione di Handicap grave e/o invalidità civile al 100%.

In altri termini, i beneficiari diretti devono dimostrare di essere impossibilitati ad accudire direttamente i figli nel periodo di sospensione dei servizi educativi dell'infanzia e delle scuole di ogni ordine e grado per emergenza covid-19. La Giunta regionale ha altresì specificato che per la presentazione della domanda si può far riferimento a ISEE in corso di validità o scaduto nel 2019.

RISORSE

Le risorse provengono da fondi regionali per l'importo complessivo di € 748.500.

ACCESSO E TEMPI

Le domande, con presentazione online, erano aperte dal 16/03/2020 sino al 16/04/2020.
La modalità di presentazione è online.

LINK

<https://www.filse.it/servizi/agevolazioni/publiccompetition/178-contributi-straordinari-alle-famiglie-per-emergenza-covid-19-coronavirus.html?view=publiccompetition&id=178:contributi-straordinari-alle-famiglie-per-emergenza-covid-19-coronavirus>

OSSERVAZIONI

La misura si presenta come assolutamente tempestiva nel contrasto alle conseguenze sociali delle misure imposte per contrastare la diffusione del virus Sars-CoV-2. Soprattutto con riferimento alla prima fase della pandemia, si ricorderà come la gestione domiciliare dei minori sia stata un argomento politico saliente, che questa misura affronta dopo solo una settimana dall'inizio del confinamento.

Alto il numero delle domande pervenute, determinato dall'ampia platea potenziale di attori interessati.

La modulistica di domanda è estremamente semplice e l'accreditamento a mezzo di bonifico costituisce una modalità semplice e immediata. La somma si connota come oggettivamente esigua per molte situazioni familiari; la soglia massima ISEE di 50 mila euro poteva forse essere ragionevolmente abbassata per concentrare i fondi sui nuclei meno benestanti.

TITOLO

Fondo Strategico: Circolante Cultura e Spettacolo Emergenza Covid-19

PROVVEDIMENTO

Delibera Giunta Regionale del 11/03/2020, n. 199

TIPOLOGIA

Sostegno alla liquidità di imprese di specifico settore economico.

SINTESI

La misura predispone prestiti monetari a condizioni agevolate indirizzati al sostegno finanziario a favore di MPMI esercenti attività imprenditoriali private nel settore della cultura e dello spettacolo. L'obiettivo è il miglioramento delle condizioni di cassa, immettendo capitale circolante per fronteggiare la situazione economica connessa all'emergenza sanitaria.

Le spese ammesse sono tutte quelle di gestione. L'utilizzo delle somme deve essere tracciabile e rendicontato in un apposito piano finanziario da presentarsi entro 12 mesi dall'erogazione del finanziamento.

Il prestito ammonta a una cifra compresa tra i 10.000 e i 25.000 euro, rimborsabile in cinque anni a partire dal dodicesimo mese dopo la ricezione, a tasso fisso agevolato (0,75%).

BENEFICIARI

Imprese che esercitano attività imprenditoriale, in locali aperti al pubblico, nei settori della cultura e dello spettacolo (esclusa la danza), con una o più sedi operative localizzate in Regione Liguria e in regola con i contributi previdenziali e fiscali, nonché con la normativa in materia di sicurezza sul lavoro.

RISORSE

500 mila euro su fondi regionali, sino a esaurimento della disponibilità finanziaria.

ACCESSO E TEMPI

Domanda online dal 6 aprile al 30 settembre 2020. Bando chiuso il 9 aprile 2020 per esaurimento fondi.

LINK

<https://www.filse.it/servizi/agevolazioni/publiccompetition/186culturaespettacolo.html>

OSSERVAZIONI

Anche in questo caso, la misura interviene tempestivamente su uno dei settori economici che hanno sofferto maggiormente delle conseguenze economiche della pandemia.

L'esiguità della disponibilità finanziaria è evidente quando si consideri che il bando, il quale sarebbe dovuto rimanere aperto per 6 mesi, è stato chiuso per esaurimento delle risorse dopo soli 3 giorni dall'apertura.

TITOLO

Bonus Emergenza Covid –19 (Voucher ICT) ai destinatari del Percorso individuale Tipologia A) dell'intervento SMART@TTIVO

PROVVEDIMENTO

Delibera Giunta Regionale 30 aprile 2020, n. 374.

TIPOLOGIA

Incentivi per beni e servizi - Formazione lavoro dipendente.

SINTESI

Si tratta di una misura *Piano straordinario di supporto al settore del turismo - emergenza covid-19* finanziato e incorniciato nel Programma operativo Fondo Sociale Europeo 2014-2020 asse 1 - occupazione.

Il Piano nel suo complesso prevede percorsi di attivazione individuale la cui continuità è stata posta a repentaglio dalle norme di contenimento della pandemia e rappresenta una misura con tratti innovativi, riuscendo a coniugare tanto politiche del lavoro e formazione (trend confermato poi anche a livello nazionale con il Piano GOL nell'ambito del PNRR) quanto misure di politica attiva con interventi di politica passiva.

Nello specifico, la misura qui esaminata vuole agevolare la fruizione a distanza dei servizi di formazione e di politica attiva del lavoro. Sono messi a disposizione voucher di massimo 200 euro, a titolo di contributo *una tantum* per la copertura di spese sostenute per acquisto o noleggio di attrezzature informatiche e/o attivazione di traffico dati internet/installazione fibra (es. PC, tablet, smartphone e relativi accessori, compresi software e ausili).

BENEFICIARI

I destinatari sono coloro che sono stati già inseriti nel percorso integrato individuale interno al progetto SMART@TTIVO. Devono essere in carico di uno dei soggetti attuatori dell'intervento; avere ISEE inferiore a 30.000 euro; aver effettuato spese coperte dal bando e non beneficiare di altri contributi istituzionali per le suddette spese.

RISORSE

35.000 euro con fondi afferenti all'Asse 1 "Occupazione" del POR FSE 2014-2020, Pdi 8.V, Ob. spec. 8.6 - AdP 8.6.1.

ACCESSO E TEMPI

Modalità di compilazione online. Dal 22 luglio 2020 sino a esaurimento fondi.

LINK

<https://www.filse.it/servizi/agevolazioni/publiccompetition/194-voucher-ict-ai-destinatari-del-percorso-individuale-tipologia-a-dell%E2%80%99intervento-smartattivo.html?view=publiccompetition&id=194:voucher-ict-ai-destinatari-del-percorso-individuale-tipologia-a-dell%E2%80%99intervento-smartattivo>

OSSERVAZIONI

L'intervento sfrutta risorse limitate con oculatezza e tempestività, cercando di evitare che alcuni percorsi formativi siano interrotti a causa delle misure di confinamento. La scelta di contribuire all'acquisto di tecnologie di accesso alla rete può avere anche ricadute positive ulteriori sulle *skills* dei beneficiari. Ciò si inserisce in un processo generale di aumento delle competenze relative all'informatica e alle tecnologie della comunicazione in diversi gruppi della popolazione, conseguenza sociale virtuosa della pandemia.

PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR

TITOLO

Plan régional d'urgence et de solidarité pour Provence-Alpes-Côte d'Azur

PROVVEDIMENTO

Piano di emergenza regionale.

TIPOLOGIA

Sostegno alla liquidità delle imprese

Bonus di indennità per determinati settori economici

Fondi per l'acquisto di beni e servizi sanitari o per l'assunzione di ulteriore forza lavoro nella sanità

Digitalizzazione servizi della Pubblica Amministrazione

Contributi per l'attuazione delle norme igienico-sanitarie

SINTESI

Si tratta di un provvedimento generale e multifocale, integrato in un accordo tra Stato e Regione interno al *Plan de Solidarité National* del marzo 2020. Rappresenta la reazione territoriale all'emergenza socio-economica durante la prima fase pandemica.

La misura individua le categorie di impresa e i gruppi della popolazione più esposti alla situazione di crisi, intervenendo secondo due linee d'azione principali: l'immissione di liquidità nel sistema economico; il rafforzamento dei servizi pubblici locali, in particolare quelli socio-assistenziali, formativi e dei trasporti.

Il Piano delinea e prefigura anche le azioni principali di rilancio post-pandemiche, con enfasi particolare su economia verde, trasporto pubblico, la sanità e digitalizzazione dell'istruzione pubblica.

BENEFICIARI

Contributi una tantum di 1500 euro per le piccolissime imprese e i lavoratori autonomi; di 2000 euro per le imprese più grandi.

Contributi speciali per le imprese agricole, le società sportive e il settore della cultura.

Bonus di 200 euro mensili per tutta la durata della crisi a tirocinanti, paramedici e stagisti sanitari.

Trasporto regionale gratuito per il personale di badantato.

Iniziative di rafforzamento dei servizi e di contributo economico per senzatetto, studenti fuori-sede e dottorandi, oltre che per l'intera popolazione (es. distribuzione di mascherine; rafforzamento del trasporto pubblico).

RISORSE

Le risorse complessive messe a disposizione per il Piano ammontano a circa 227,5 milioni di euro, con provenienza mista comunitaria, statale e regionale. Di questi: 21 mln di euro per il sistema dei trasporti; 12 mln per il personale sanitario non di ruolo; 6 milioni per le imprese del settore agricolo; 65 mln per gli aiuti

diretti alla liquidità delle imprese; 4,5 mln all'istruzione superiore; 35 mln alla cultura; 5 mln allo sport. 88 milioni sono affidati alle municipalità per il rafforzamento delle attività locali di contrasto alla crisi sanitaria e sociale.

ACCESSO E TEMPI

L'accesso e le tempistiche non sono univoci.

L'orizzonte generale del provvedimento è quello emergenziale: molte misure sono una tantum e per altre il termine previsto è la fine della crisi.

LINK

<https://www.mareregionsud.fr/covid-19/infos-covid-19/le-plan-durgence-de-solidarite-et-de-relance>

OSSERVAZIONI

Il Piano in oggetto è una misura insieme organica e tempestiva, emanata durante la prima ondata di contagi. Una parte consistente dei finanziamenti è indirizzata verso gli attori economici più piccoli - e quindi tendenzialmente con minori riserve di liquidità - con l'obiettivo di permettere loro di far sopravvivere le proprie attività durante la fase emergenziale.

Particolare attenzione è rivolta al funzionamento dei servizi collettivi locali: trasporti, istruzione, settore socioassistenziale.

TITOLO

Aides aux entreprises impactées par les mesures liées à l'épidémie de Covid-19 au paiement du loyer du mois d'avril 2021

PROVVEDIMENTO

Dispositif régional. Annexe de la Délibération n° 21-160.

TIPOLOGIA

Bonus di indennità per determinati settori economici.

Misure di sostegno alla liquidità.

SINTESI

Si tratta di una misura temporanea, inserita nel Cadre d'intervention temporaire 2021 della regione PACA in contrasto alle conseguenze socio-economiche della pandemia.

Il dispositivo è indirizzato in primo luogo ai settori del commercio e dell'artigiano e garantisce un aiuto *una tantum* nel pagamento dei canoni di locazioni relativi alla mensilità di aprile 2021. L'aiuto, cumulabile con altri benefici, ammonta a 500 euro forfettari per singolo edificio.

BENEFICIARI

I beneficiari sono le piccole imprese che impieghino sino a 5 lavoratori salariati, con volume di affari annuo inferiore a 400mila euro, non in situazioni definibili di difficoltà finanziaria in base alle leggi vigenti.

I locali e gli edifici per i quali si possa richiedere il contributo devono essere dedicati alla vendita di beni e servizi in presenza della clientela. Sono escluse le professioni liberali, le succursali e le filiali.

RISORSE

Le risorse sono regionali e ammontano a circa 2 milioni di euro.

ACCESSO E TEMPI

L'accesso avviene tramite presentazione di domanda telematica corredata dalla documentazione richiesta, sino al 31 maggio 2021 salvo esaurimento delle risorse a disposizione.

LINK

<https://www.maregionsud.fr/aides-et-appels-a-projets/detail/aide-exceptionnelle-pour-les-loyers-davril-2021>

OSSERVAZIONI

Si tratta di una misura di sostegno ai costi fissi di piccola impresa, uno dei punti più molli della tenuta di un sistema economico. In particolare, nell'assenza di interventi contro le posizioni di rendita tanto in Francia quanto altrove, il dispositivo sposta sulle casse pubbliche parte degli oneri legati all'affitto di locali ed edifici.

Benché la misura abbia una durata pari solo a un mese, testimonia la sensibilità dell'impegno regionale nel sostegno diretto al microtessuto economico del territorio.

Le procedure di domanda del contributo sono semplici.

TITOLO

Chèque réouverture

PROVVEDIMENTO

Dispositif régional. Annexe de la délibération régionale n° 21-160.

TIPOLOGIA

Incentivi per acquisto di determinati beni e servizi

Contributi alla digitalizzazione delle operazioni commerciali

SINTESI

La misura è indirizzata alle imprese con luoghi aperti al pubblico per ragioni commerciali. I contributi una tantum coprono il 50% delle spese finanziabili, con un importo tra 1000 e 5000 euro.

I progetti ammissibili riguardano un ampio ventaglio di spese connesse alla riapertura di un'impresa e al miglioramento dell'accoglienza della clientela, anche nel quadro delle misure di contrasto al diffondersi del virus. Sono ammesse anche le spese volte a smaterializzare i processi di vendita e di relazione con la clientela.

I progetti di riapertura e investimento devono essere realizzati in tempo breve, entro il 31 luglio 2021.

BENEFICIARI

Sono ammesse le imprese aventi almeno una sede aperta al pubblico sul territorio regionale, entro determinati limiti di fatturato, che abbiano subito perdite di almeno il 70% nel 2020 rispetto l'anno precedente. Le filiere economiche ammesse sono perlopiù afferenti ai settori turistico e culturale. Sono esclusi gli enti a controllo pubblico, filiali e grandi centri commerciali.

ACCESSO E TEMPI

L'accesso avviene tramite presentazione di domanda telematica corredata dalla documentazione richiesta, sino al 19 luglio 2021 salvo esaurimento delle risorse a disposizione

LINK

<https://www.mareregionsud.fr/aides-et-appels-a-projets/detail/cheque-reouverture>

OSSERVAZIONI

La misura ha l'obiettivo specifico di far riaprire le aziende ancora chiuse nei settori della ristorazione, ricettivo e culturale. Interviene cioè come rinforzo al rilancio determinato dall'acquisita capacità delle attività economiche di convivere con la presenza del virus.

Le spese ammesse sono collegate alle nuove condizioni ambientali in cui le imprese si trovano ad agire. Di conseguenza l'intervento si focalizza sul finanziamento della messa in sicurezza, da un punto di vista sanitario, delle relazioni con la clientela.

TITOLO

Dispositifs d'aides au secteur agricole face au Covid 19

PROVVEDIMENTO

Misura d'urgenza regionale.

TIPOLOGIA

Sostegno alla liquidità delle imprese.

Digitalizzazione servizi delle imprese.

Condizioni agevolate per prestiti e finanziamenti rivolte a determinati settori economici.

SINTESI

Si tratta di una strategia di aiuto rivolta alle aziende agricole della Provenza-Alpi-Costa Azzurra, la quale è composta da tre strumenti:

- a) costituzione di un fondo per la concessione di prestiti per far fronte alle esigenze di liquidità delle imprese, con prestiti a tasso zero, per un massimo di 20mila euro, senza garanzie personali e della durata di 5 anni;
- b) erogazione di sussidi diretti sino a un massimo di 10mila euro;
- c) finanziamento a fondo perduto, con contributo sino a un massimo di 5mila euro a coprire non più dell'80% della spesa, per la digitalizzazione delle operazioni commerciali delle imprese agricole.

BENEFICIARI

Imprese agricole con sede nel territorio regionale le quali, nel periodo di marzo, aprile e maggio 2020, rispetto allo stesso periodo del 2019, abbiano perso del proprio fatturato almeno il 50% del proprio fatturato nel caso del prestito, di almeno l'80% nel caso dei contributi a fondo perduto.

RISORSE

1 mln di euro su fondi regionali.

ACCESSO E TEMPI

A partire dal 31 maggio 2020, entro il 31 ottobre 2020 per i prestiti e il 30 giugno 2020 per i sussidi. La domanda è da presentarsi per via telematica.

LINK

<https://www.mareregionsud.fr/aides-et-appels-a-projets/detail/dispositifs-daides-au-secteur-agricole-face-au-covid-19>

OSSERVAZIONI

Gli strumenti raccolti nella misura si trovano nel solco dei contributi alle esigenze di cassa delle imprese. Gli obiettivi sono due e interrelati: la sopravvivenza aziendale e la capacità di riadattarsi alle condizioni dettate dalla pandemia. La disponibilità finanziaria è piuttosto scarsa.

TITOLO

Fonds Covid Résistance

PROVVEDIMENTO

Fondo economico regionale di emergenza

TIPOLOGIA

Sostegno alla liquidità di impresa.

Contributi per l'attuazione delle norme igienico-sanitarie.

Condizioni agevolate per prestiti e finanziamenti.

SINTESI

Il Fonds Covid Résistance è una cassa creata dalla Région Sud in collaborazione la Banque des Territoires e di oltre 70 enti territoriali. Il fondo è gestito da un'agenzia di servizi alle imprese, Initiative Provence-Alpes-Côte d'Azur.

L'obiettivo del fondo è quello di aiutare le aziende che abbiano in precedenza adottato misure di emergenza quali la messa in disoccupazione parziale della manodopera e il rinvio di pagamenti. A queste imprese in difficoltà il Fondo assicura un prestito a tasso 0 rimborsabile in 5 anni del valore tra 3mila e 10 mila euro, volto a concretare un progetto di investimento che limiti l'impatto economico dovuto all'epidemia da coronavirus (es. acquisto di dispositivi di protezione e prevenzione, cambio di filiera, ecc.).

BENEFICIARI

I beneficiari devono avere sede nella regione Provenza-Alpi-Costa Azzurra, avere una forza lavoro inferiore a 20 dipendenti, aver subito un calo del volume di affari di almeno il 30% rispetto al 2019 e poter dimostrare di avere esigenze di flusso di cassa legate alla crisi sanitaria che incidono sulla redditività aziendale.

RISORSE

Le risorse canalizzate verso il tessuto economico sono di oltre 20 mln di euro.

ACCESSO E TEMPI

L'accesso avviene attraverso la presentazione telematica della domanda.

LINK

https://les-aides.fr/aide/V1Z_3w/conseil-regional-provence-alpes-cote-d-azur/fonds-covid-resistance.html

OSSERVAZIONI

Si tratta di un'iniziativa pubblico-privata che ha tra i suoi punti di forza la gestione in mano a un'agenzia di consulenza ed expertise aziendale, la quale dovrebbe assicurare una maggiore efficacia dei progetti finanziati e, di conseguenza, una ricaduta socio-economica complessiva più rilevante.

Ritorna l'impegno diffuso di tutte le amministrazioni regionali a salvaguardare la sopravvivenza delle piccole e medie imprese.

SARDEGNA

TITOLO

Fondo di fondi “Emergenza imprese Sardegna”

PROVVEDIMENTO

Delibera Giunta Regionale n. 29/24 del 12 giugno 2020

TIPOLOGIA

Sostegno alla liquidità delle imprese

SINTESI

Il fondo è volto a favorire la ripresa economica delle attività imprenditoriali, migliorando la solidità finanziaria delle imprese attraverso la combinazione di prestiti e sovvenzioni.

Il Fondo opera su linee di finanziamento di breve, medio e lungo termine dedicate a: investimenti, sotto forma di prestiti per il sostegno e il rafforzamento della produzione delle imprese impegnate direttamente al contrasto del Covid-19 o appartenenti alle filiere strategiche per le quali occorre garantire il mantenimento della capacità produttiva a livello regionale; aumento del capitale circolante, sotto forma di prestiti per il supporto alle spese operative e di gestione, generate da esigenze di liquidità e per sostenere le imprese nella fase di rilancio delle attività.

I prestiti hanno importo massimo di € 5.000.000 (€ 10.000.000 nel caso di gruppo di imprese) e si distinguono in: prestiti per liquidità con durata massima di 15 anni; prestiti per investimenti con durata massima di 20 anni. Possono essere concessi anche per precedenti esposizioni (coprendo sino al 90% di esse). I prestiti fino a € 800mila euro hanno un tasso di interesse applicato pari a 0. Sopra questa cifra il tasso di interesse è calcolato in base al *rating* dell'impresa e alle garanzie prestate, ma può essere sovvenzionato dalla Regione.

BENEFICIARI

Sono beneficiari del prodotto finanziario le Micro, Piccole e Medie imprese finanziabili a valere sulle risorse del POR FESR 2014-2020 - Asse III “Competitività del sistema produttivo” e le Grandi Imprese finanziabili con risorse regionali.

Le imprese devono dimostrare di aver avuto ricadute negative a seguito dell'emergenza legata al Covid-19 o la necessità di realizzare investimenti per garantire la continuità d'impresa. Sono esclusi i settori della pesca e dell'acquacoltura e quello agricolo, le attività finanziarie e assicurative e quasi tutto il settore secondario, così come una serie di attività specifiche considerate controverse dal punto di vista etico.

RISORSE

Le risorse sono stanziare su fondi POR-FESR 2014-2020. Il 40% delle risorse del fondo è destinato al settore dei servizi per il turismo. La SFIRS S.p.A ha una dotazione iniziale di 30 milioni ma il soggetto responsabile è il Centro Regionale di Programmazione (CRP), in collaborazione con la Banca Europea per gli Investimenti (BEI), il Banco di Sardegna e Intesa San Paolo.

ACCESSO E TEMPI

I tempi della presentazione della domanda di finanziamento sono compresi tra il 1° settembre 2020 e il 31 dicembre 2020. Si accede tramite presentazione della domanda via PEC.

LINK

<https://www.regione.sardegna.it/j/v/2644?s=1&v=9&c=389&c1=1345&id=88842>

OSSERVAZIONI

Si tratta di una misura estremamente rilevante dal punto di vista finanziario, in grado di impedire la chiusura di società la cui tenuta di cassa e capacità di investimento sono state messe a dura prova dai provvedimenti di contenimento dell'epidemia. Le modalità di accesso semplici e l'ampia durata dei prestiti rafforzano l'efficacia della misura.

TITOLO

Patto per lo sviluppo della Città Metropolitana di Cagliari. Misure eccezionali di supporto alle piccole e micro imprese in seguito alla situazione di crisi derivante dall'emergenza covid-19.

PROVVEDIMENTO

Avviso pubblico EMERGENZA COVID 19 Sostegno allo Sviluppo produttivo nella Città Metropolitana di Cagliari - Intervento "Misure eccezionali di supporto alle piccole e micro imprese in seguito alla situazione di crisi derivante dall'emergenza Covid 19.

TIPOLOGIA

Sostegno alla liquidità delle imprese.

Contributi alla digitalizzazione delle operazioni commerciali

Contributi al lavoro da remoto

SINTESI

Misura finalizzata al sostegno di PMI nell'adozione di soluzioni tecnologiche dell'informazione e della comunicazione (commercio elettronico, *cloud computing*, manifattura digitale, sicurezza informatica) in modo da migliorare le condizioni per affrontare l'emergenza epidemiologica innovando i processi produttivi e l'organizzazione interna.

Sono ammesse anche spese in beni immateriali (licenze, diritti d'uso), di consulenza e studi di fattibilità.

L'importo massimo del contributo è di 15mila euro, coprente anche il 100% delle spese ammissibili.

BENEFICIARI

Micro e Piccole Imprese con sede operativa nei territori ricadenti nell'area metropolitana di Cagliari, attive al 1 gennaio 2020 e in regola con gli obblighi legali e tributari.

L'ammissibilità dei beneficiari è valutata anche in base a una valutazione della destinazione del finanziamento ricevuto, con particolare enfasi sull'acquisto di materiale informatico e con considerazione anche dell'implementazione di riorganizzazioni dei processi di lavoro per favorire lo smart-working.

RISORSE

La dotazione finanziaria è di 3,24 milioni di euro.

ACCESSO E TEMPI

Presentazione, tramite piattaforma online, di un progetto da portare a termine entro 12 mesi dalla data di ricezione del finanziamento. Il periodo di presentazione delle richieste va dal 4 settembre 2020 al 5 ottobre 2020, o fino a esaurimento delle risorse disponibili.

LINK

https://www.cittametropolitanacagliari.it/web/cmdca/bandi-di-gara-esiti-avvisi/-/asset_publisher/r5wIVfXrBhGZ/content/avviso-pubblico-emergenza-covid-19-sostegno-allo-sviluppo-produttivo-nella-citta-metropolitana-di-cagliari-intervento-misure-eccezionali-di-supporto-1

OSSERVAZIONI

Misura municipale tempestiva e snella che accompagna la riorganizzazione del lavoro nelle PMI nell'acquisizione di strumenti utili al lavoro da remoto e all'ulteriore accelerazione dettata dalla pandemia nella digitalizzazione del commercio e di altri settori.

TITOLO

Voucher a sostegno delle imprese Covid-19 Camera di commercio Sassari - #VOGLIAMO RIPARTIRE

PROVVEDIMENTO

Avviso Camera di Commercio di Sassari-Nord Sardegna 8 maggio 2020

TIPOLOGIA

Contributi per l'attuazione delle norme igienico-sanitarie.

Sostegno alle liquidità delle imprese.

SINTESI

Fondo della Camera di Commercio del nord- Sardegna, legato al decreto Cura Italia. Gli obiettivi sono sostenere gli operatori economici locali di tutti i comparti nell'adattamento alle nuove regole sanitarie e garantire alle imprese la liquidità indispensabile per riattivare il circuito di approvvigionamento dei beni e il rispetto di tutti gli impegni economici.

Gli aiuti sono erogati sotto forma di voucher camerale, a fondo perduto ed *una tantum*, pari a un massimo del 70% delle spese ammissibili e con valore massimo di euro 3.000,00, nel caso la richiesta provenga da un'impresa individuale, e di euro 6.000,00 nel caso la richiesta provenga da una società. Le spese ammesse sono i costi per l'approvvigionamento di liquidità aziendale; l'acquisto di servizi per la sanificazione e la messa in sicurezza dei luoghi di lavoro e dei servizi aperti al pubblico; gli oneri per l'adeguamento alle normative e ai regolamenti nazionali, regionali e comunali; la formazione e l'assistenza tecnica sui temi della riapertura.

BENEFICIARI

I beneficiari devono essere imprese con sede legale e/o l'unità locale nella circoscrizione territoriale di competenza della C.C.I.A.A. di Sassari, che abbiano subito una riduzione dei ricavi di almeno il 50% nel secondo bimestre 2020 rispetto al medesimo periodo del 2019 (fatta esclusione dalla clausola per le imprese di recente costituzione e quelle turistiche stagionali). È considerato elemento prioritario l'aver avuto un fatturato inferiore a € 1.500.000.

RISORSE

5,5 milioni di euro di risorse interne alla CCIAA Sassari-Nord Sardegna

ACCESSO E TEMPI

Dal 18 maggio al 30 giugno 2020, con invio telematico.

LINK

<https://www.ss.camcom.it/voucher-vogliamo-ripartire/>

OSSERVAZIONI

La misura si inserisce in quelle auspicate e permesse dal decreto Cura Italia del 17 marzo 2020 ed è studiata per essere rapida e snella. Le risorse sono interne e di facile spendibilità. Questo assicura la possibilità di una

procedura di accesso e di rendicontazione leggere per i beneficiari, oltre alla velocità di riscossione del contributo. Altro punto di forza sono le spese ammesse, divise in due categorie: la prima specifica e relativa a coprire in tempo reale parte dei costi vivi degli adeguamenti alle nuove normative igienico-sanitarie; la seconda relativa alle esigenze di liquidità, e quindi pressoché omnicomprensiva delle esigenze di cassa. L'Ente camerale ha gestito la misura con risorse umane dedicate in uno speciale gruppo di lavoro.

TITOLO

Destinazione Sardegna lavoro 2020

PROVVEDIMENTO

Avviso Destinazione Sardegna Lavoro 2020, Determinazione n. 2106/26256 del 17/07/2020 dell'Assessorato del lavoro, formazione professionale, cooperazione e sicurezza sociale, Regione Sardegna.

TIPOLOGIA

Incentivi alle assunzioni di lavoro dipendente.

SINTESI

Si tratta di un bando regionale annuale (con risorse afferenti al P.O.R. FSE 2014-2020 ASSE I – Occupazione, Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione) le cui finalità sono rimodulate nel 2020 allo scopo di contrastare le conseguenze economiche dell'epidemia. Il contributo è erogato in presenza di assunzioni nelle imprese della filiera turistica che riguardino lavoratori con determinate caratteristiche. La quantità monetaria dell'aiuto è diversificata in base alla retribuzione lorda, con sovvenzioni dai 400 euro ai 1700 euro, per un numero di mensilità tra da 1 ad 11 continuative, e in funzione della data di assunzione, nel periodo ricompreso tra il mese di febbraio e il mese di dicembre 2020. I contratti di lavoro ammessi sono di tempo determinato della durata di almeno un mese, a tempo pieno o parziale o di tempo indeterminato a tempo pieno o parziale.

BENEFICIARI

I beneficiari sono: giovani di età inferiore ai 35 anni; disoccupati di età superiore ai 35 anni; donne di età superiore ai 35 anni. Sono richiesti la residenza o il domicilio in Sardegna.

RISORSE

La dotazione complessiva è di 15 milioni, ripartiti per tipologia e dimensione delle imprese beneficiarie.

ACCESSO E TEMPI

Le domande sono trasmissibili all'Assessorato regionale partire dal 23 luglio 2020 attraverso piattaforma telematica dedicata.

LINK

<https://www.regione.sardegna.it/j/v/2644?s=1&v=9&c=389&c1=1385&id=88568>

OSSERVAZIONI

La misura è legata alla programmazione sarda dei fondi europei di sviluppo regionale. Nell'anno 2020 le risorse vengono indirizzate alla filiera turistica, nel tentativo esplicito di contrastare le disastrose conseguenze socio-economiche subite dal settore a causa delle limitazioni alla mobilità.

TITOLO

Microincentivi per l'innovazione. III edizione

PROVVEDIMENTO

Bando dell'agenzia regionale Sardegna Ricerche, Determinazione del Commissario straordinario di Sardegna Ricerche n. 584 del 18/05/2020.

TIPOLOGIA

Incentivi per acquisto di determinati beni

Finanziamenti per sviluppo di soluzioni di contrasto all'epidemia

SINTESI

Microincentivi per l'innovazione è un bando annuale promosso dall'agenzia regionale Sardegna Ricerche, volto a sostenere l'innovazione di prodotto o di processo nelle imprese. Alle agevolazioni tradizionalmente previste dal bando (consulenza e sostegno all'innovazione; sviluppo di prodotti o processi nuovi) sono affiancate altre due categorie di spese ammissibili: la tutela e la valorizzazione della proprietà intellettuale; lo sviluppo di soluzioni rivolte ad affrontare e gestire, nel breve/medio termine, i rischi connessi all'emergenza epidemiologica.

Le sovvenzioni sono a fondo perduto, fino a un massimo di 15mila euro, con copertura delle spese anche del 100% riguardo agli interventi di contrasto alla diffusione del virus.

BENEFICIARI

I beneficiari del bando sono le Micro, piccole e medie imprese (MPMI), compresi i lavoratori autonomi e i professionisti, operanti nel territorio della Regione Autonoma della Sardegna, con esclusione dei soli settori di pesca, acquacoltura e produzione primaria di prodotti agricoli.

RISORSE

Le risorse a disposizione, gestite dall'agenzia regionale, sono di 700mila euro, a valere sui fondi dell'Azione 1.3.2. del POR FERS Sardegna 2014-2020.

ACCESSO E TEMPI

Pubblicazione online: 18/05/2020. La domanda deve essere compilata e presentata entro le ore 12 .00 del 31.12.2020 esclusivamente per via telematica.

LINK

<https://www.sardegna ricerche.it/index.php?xsl=558&tipodoc=3&s=13&v=9&c=4200&c1=4200&id=87169&va>

OSSERVAZIONI

Si tratta di una misura già esistente e riadattata all'emergenza aprendo una nuova linea di ammissibilità delle spese. La misura è proattiva rispetto alla crisi epidemiologica, finanziando progetti per l'elaborazione di soluzioni di contrasto alla diffusione del virus.

TOSCANA

TITOLO

Fondo investimenti Toscana - aiuti agli investimenti

PROVVEDIMENTO

Deliberazione della Giunta regionale n. 855 del 09/07/2020, con riferimento alla deliberazione della Giunta regionale n. 1152 del 03/08/2020 e in attuazione della linea di azione 3.1.1 a3) "Aiuti finalizzati al contenimento e al contrasto dell'emergenza epidemologica COVID-19" del POR FESR 2014/2020.

TIPOLOGIA

Sostegno alla liquidità delle imprese.

Contrasto e blocco dei licenziamenti.

Misure di sostegno alle imprese per adeguamento alle norme

SINTESI

La misura immette liquidità nel sistema economico attraverso contributi in conto capitale, con l'obiettivo di favorire la ripresa degli investimenti materiali e immateriali del sistema produttivo delle imprese artigiane, industriali, manifatturiere, nonché del settore turistico, commerciale, cultura e terziario, finalizzati al contenimento e al contrasto dell'emergenza epidemologica COVID-19 e quindi a garantire la ripresa delle attività economiche in sicurezza.

BENEFICIARI

I beneficiari ammessi sono professionisti, micro, piccole e medie imprese, anche in forma associata, aventi la sede principale o almeno un'unità locale ubicata nel territorio regionale.

Oltre al rispetto delle norme tributarie, previdenziali e giuslavoristiche, la misura prevede criteri quantitativi di ammissibilità dedicati all'adeguatezza patrimoniale (nel significato di capacità di compartecipazione al rischio); all'affidabilità economica (cioè alla redditività della gestione); all'affidabilità finanziaria (intesa come capacità di copertura finanziaria del progetto).

I finanziamenti richiesti devono cadere nella forbice tra 20mila e 200mila euro, con compartecipazione finanziaria del beneficiario tra il 60% e il 20% del costo totale del progetto

RISORSE

La misura godeva inizialmente di un finanziamento 7 milioni circa, con fondo costituito ad hoc presso un'agenzia regionale con copertura economica dal Por Fesr regionale. Il fondo è stato immediatamente ampliato sino a 115 milioni, di cui il 70% è stato destinato al settore manifatturiero e il 30% al terziario.

ACCESSO E TEMPI

Modalità di presentazione della domanda online tramite piattaforma dedicata ai fondi FESR, a partire dalla data di pubblicazione (17 settembre 2020) sino al 15 novembre 2020 (le risorse sono state esaurite il 26 settembre 2020).

LINK

https://www.sviluppo.toscana.it/fondo_investimenti

OSSERVAZIONI

La misura ha permesso una notevole iniezione di liquidità nel sistema economico toscano, con gamma amplissima delle categorie di spesa ammissibili e una tempistica veloce di istruttoria ed eventuale finanziamento. Alto l'interesse degli attori economici, che ha determinato un veloce esaurimento delle risorse.

Si osserva che, per poter essere ammessi a beneficiare dell'aiuto di cui al presente bando, i soggetti non devono aver operato licenziamenti per ragioni economiche o giustificato motivo oggettivo a partire dal 1 febbraio 2020 e altresì impegnarsi a non operarne nei 12 mesi successivi alla comunicazione di ammissione al finanziamento. Questa clausola palesa l'intenzione non solo di salvaguardare la sopravvivenza delle attività produttive ma di mantenere i livelli occupazionali privilegiando la virtuosità delle aziende in grado di mantenere intatta la numerosità del personale dipendente durante una crisi economica. Il carico amministrativo e contabile legato alla presentazione dei progetti e alla rendicontazione è notevole poiché vincolato alla provenienza comunitaria delle risorse finanziarie.

TITOLO

Aiuti finalizzati al contenimento e al contrasto dell'emergenza epidemiologica COVID-19" "Fondo investimenti Toscana – contributi a fondo perduto a favore della Filiera del Turismo

PROVVEDIMENTO

Decreto dirigenziale 15380 del 29 settembre 2020, connesso alla riprogrammazione dei fondi Por Fesr Toscana 2014, azione 3.1.1. sub-azione 3.1.1a3 Fondo investimenti Toscana

TIPOLOGIA

Sostegno alla liquidità delle imprese di uno specifico settore

SINTESI

La misura vuole favorire la tenuta di un particolare segmento della filiera turistica, vale a dire le agenzie di viaggio, le guide ed il sistema dei trasporti turistici privati, la cui attività è stata cancellata dalle modificazioni della vita sociale connesse all'emergenza sanitaria. Il provvedimento prevede la concessione di contributi a fondo perduto, anche col fine di favorire in un secondo momento di garantire la ripresa dei flussi turistici e la tenuta dell'intero sistema turistico.

BENEFICIARI

Le categorie ammesse sono; agenzie di viaggio; tour operator; guide e accompagnatori turistici, trasporti terrestri privati connessi ai flussi turistici. I beneficiari devono avere sede nella regione ed essere in regola a livello di obblighi amministrativi, giuslavoristici e tributari, con l'ulteriore condizione contabile che l'ammontare del fatturato e dei corrispettivi dal 1 maggio 2020 al 31 agosto 2020 sia stato inferiore ai due terzi dell'ammontare del fatturato e dei corrispettivi dal 1 maggio 2019 al 31 agosto 2019.

RISORSE

La disponibilità iniziale di 1 milione di euro, su fondo Por Fesr, è stata ampliata successivamente a 5 milioni, con il 60% dedicato ad agenzie e operatori turistici e il 40% ai trasporti privati.

I singoli contributi variano da 1.000 a 4.000 euro.

ACCESSO E TEMPI

Modalità di presentazione esclusivamente online, dalla data di pubblicazione (7 ottobre 2020) sino a esaurimento delle risorse disponibili, avvenuto il 15 novembre 2020.

LINK

<https://www.regione.toscana.it/-/porfesr-contributi-fondo-perduto-filiera-del-turismo?inheritRedirect=true&redirect=%2Fbandi-aperti%3FsortBy%3Ddesc%26orderBy%3DmodifiedDate%26zx%3DtmDv79souwox>

OSSERVAZIONI

Tempistica rapida e semplicità delle modalità di presentazione. Alto interesse per il bando da parte del tessuto economico, con esaurimento delle risorse in circa un mese.

L'intervento riconosce e cerca di mitigare le disastrose conseguenze economiche dell'interruzione della mobilità internazionale e infranazionale per alcune specifiche attività annichilite, più che danneggiate, dall'emergenza sanitaria. L'esiguità dei singoli contributi, tuttavia, derubrica un intervento, seppur intelligentemente indirizzato, a una boccata d'ossigeno per i beneficiari.

TITOLO

Bando per l'assegnazione di finanziamenti a tassi agevolati per anticipo fatture emesse verso la PA riservati alle MPMI della circoscrizione territoriale della Camera di commercio della Maremma e del Tirreno

PROVVEDIMENTO

Deliberazione della Giunta camerale n. 70 del 24 giugno 2021

TIPOLOGIA

Sostegno alla liquidità delle imprese.

Condizioni agevolate per prestiti e finanziamenti.

SINTESI

Avvalendosi di piattaforme online di Social Lending, la Camera di commercio della Maremma e del Tirreno in favore delle micro, piccole e medie imprese locali ha previsto finanziamenti agevolati come anticipazione di crediti esigibili nei confronti della Pubblica Amministrazione. I finanziamenti sono concessi a tasso inferiore rispetto a quello del mercato territoriale di riferimento e con tempi di restituzione più lunghi di quelli medi relativi ai prestiti concessi dalla Pubblica Amministrazione.

BENEFICIARI

I beneficiari devono rientrare nella definizione di piccola media impresa, avere sede legale e/o unità locale nella circoscrizione territoriale, essere in regola con gli obblighi di legge ed avere crediti esigibili nei confronti della PA tra i 5mila e i 30mila euro.

RISORSE

Le risorse rese disponibili, interne alla Camera di Commercio, ammontano a un milione, con un plafond individuale di € 27.000,00

ACCESSO E TEMPI

Modalità di presentazione online su piattaforma dedicata. La tempistica di concessione del prestito è tra la data di pubblicazione (15 giugno 2020) e il 15 dicembre 2020.

LINK

https://www.lg.camcom.it/pagina2592_bandi-della-camera-di-commercio-della-maremma-e-del-tirreno.html

OSSERVAZIONI

La misura affronta due problematiche separate, entrambe minanti la liquidità aziendale: la crisi sanitaria e la tradizionale e pernicioso pigrizia di molti enti pubblici nel saldo delle fatture emesse per l'acquisto di beni e servizi. Questo nell'ottica di permettere un reintegro anticipato dei crediti acquisiti presso la PA.

Si ravvisa una parziale criticità. Le classi di rischio che definiscono la graduatoria dei beneficiari in sede di istruttoria privilegiano la salute economica delle aziende, favorendo quindi soggetti economicamente solidi.

Dall'altro lato, il tasso agevolato e la tempistica di restituzione hanno potuto permettere l'accesso alla misura anche a imprese in un situazioni di cassa tutt'altro che agevoli ma con discrete prospettive di ripresa nel medio-lungo periodo, permettendo così la sopravvivenza e la piena operatività di attori economici perfettamente sani da un punto di vista finanziario ma affaticati dalle conseguenze economiche della crisi sanitaria.

TITOLO

Contributo straordinario FSE per il sostegno al reddito dei tirocinanti e dei praticanti i cui tirocini sono sospesi per effetto delle misure di contenimento dell'emergenza epidemiologica

PROVVEDIMENTO

Delibera di giunta regionale 558 del 27 aprile 2020.

TIPOLOGIA

Sostegno al reddito per una specifica categoria di lavoratori.

SINTESI

La Regione, nell'ottica generale di un sostegno all'occupazione giovanile - e in particolare della fase di passaggio dalla formazione all'occupazione - durante l'emergenza sanitaria, ha inteso offrire un sostegno a chi ha visto interrompersi rapporti di tirocinio e praticantato. Il sostegno si concreta in un contributo straordinario

BENEFICIARI

I destinatari sono persone tra i 18 e i 29 anni, formalmente inattivi o disoccupati, che, durante l'emergenza sanitaria, svolgessero e avessero svolto un tirocinio interrotto per più di 15 giorni.

Il contributo, versato in unica tranche, ammonta a circa 430 euro mensile per massimo 2 mesi.

RISORSE

Il finanziamento è dovuto alla rimodulazione dei fondi POR FSE, con individuazione dell'Attività B.2.1.4.a) "Interventi in emergenza COVID-19: indennità per Tirocini sospesi" (Asse B – Inclusione sociale e lotta alla povertà). Le risorse iniziali, di circa 2 milioni, sono state aumentate sino a oltre 5 milioni.

ACCESSO E TEMPI

Presentazione online della domanda a partire dal 28 maggio 2020 sino all'esaurimento delle risorse disponibili. Il bando è stato ripetuto a partire dal 14 gennaio 2021.

LINK

<https://www.regione.toscana.it/-/sospensione-tirocini-per-effetti-coronavirus-contributi-straordinari-per-tirocinanti-e-praticanti>

OSSERVAZIONI

La misura si inserisce nella moltitudine di interventi studiati ad hoc per determinate categorie, in questo individuandone, con sensibilità politica, una piuttosto negletta nella più ampia sfera delle politiche occupazionali. L'esiguità del contributo appare adeguata alla condizione occupazionale dei beneficiari.

TITOLO

Protocollo anticipi Cassa in Deroga per Covid-19

PROVVEDIMENTO

Delibera della Giunta Regionale n.596 del 11-05-2020 (ai sensi della L. n. 27 del 24 aprile 2020)

TIPOLOGIA

Sostegno al reddito di lavoratori dipendenti

SINTESI

Si tratta di un Protocollo tra Regione Toscana e vari istituti bancari (inizialmente Poste Italiane S.p.A.) studiato per permettere di anticipare il versamento di ammortizzatori sociali gestiti dall'INPS attraverso accrediti su conti correnti o carte di debito di lavoratori dipendenti aventi diritto a misure di sostegno al reddito. Tali versamenti sono a costo e a tasso zero. Il finanziamento si configura quindi come un mero anticipo sugli ammortizzatori sociali spettanti al lavoratore per supportarlo nei periodi di temporanea assenza di reddito, in attesa di percepire da parte dell'INPS le indennità di sostegno al reddito spettanti. Tale Protocollo prevede inoltre l'attivazione di un fondo di garanzia per consentire l'accesso all'anticipo degli ammortizzatori sociali anche a chi non avesse i titoli di merito di credito richiesti dalle banche.

La misura si inserisce nell'ambito del Protocollo Quadro per il Sostegno al reddito dei lavoratori di aziende in difficoltà firmato dalle Parti Sociali regionali e gli Istituti bancari promosso dalla Regione Toscana.

BENEFICIARI

Lavoratori dipendenti aventi diritto a misure di sostegno al reddito previste da politiche occupazionali passive.

RISORSE

La misura non prevede risorse proprie ma esclusivamente movimenti di cassa degli enti pubblici (INPS) e privati (istituti di credito) coinvolti, sotto la supervisione regionale. Dal punto di vista complessivo le risorse economiche utilizzate pesano esclusivamente sul bilancio statale.

ACCESSO E TEMPI

L'accesso alla misura è di competenza del lavoratore stesso. È necessario che il lavoratore sia titolare di un codice IBAN in uno degli istituti di credito coinvolti e che l'azienda di riferimento abbia presentato domanda per usufruire dell'ammortizzatore sociale, optando per il pagamento diretto da parte dell'istituto di previdenza.

La misura è attiva dal maggio 2020.

LINK

<https://www.regione.toscana.it/-/protocollo-anticipi-cassa-in-deroga-per-covid-19>

OSSERVAZIONI

Il protocollo in oggetto permette di abbreviare i tempi di riscossione di ammortizzatori sociali dovuti dall'INPS, cercando di superare la tradizionale macchinosità dell'ente nello svolgere i propri compiti. Si tratta di una misura sicuramente efficace nell'offrire sostegno economico a lavoratori di aziende in difficoltà in tempi ridotti, senza impegnare risorse del bilancio regionale se non i termini di un aggravio aggiuntivo di impegno lavorativo degli impiegati coinvolti. L'elenco importante di banche sottoscrittici, che comprende non solo istituti di credito locali ma anche i più importanti gruppi bancari italiani, garantisce ampia copertura dei singoli casi individuali.

La misura prevede accordi snelli tra la Regione e gli istituti di credito, in larga parte contingenti, informali e recidibili dalle parti. Se tali caratteristiche consentono una diminuzione dei tempi tecnici, è anche vero che si tratta di un elemento di fragilità della politica.

All. 1 Manuale compilazione Schede di rilevazione politiche regionali

- I. Nel foglio di lavoro vanno segnalate dalle 5 alle 7 politiche d'ambito regionale, una per ogni riga. Le politiche segnalate devono avere i seguenti requisiti: a) emanazione successiva al febbraio 2020; b) attinenza con il lavoro; c) legame con l'emergenza sanitaria; d) autorità emanante e ambito di applicazione regionali.
- II. Le colonne dalla A alla E indicano: il tipo di norma (es. Ordinanza regionale, Règlement régional); il numero e/o il titolo che la identificano; la data di emanazione; il periodo in cui la norma è stata o sarà vigente; se disponibile, il link a una pagina web dove reperire testo della norma.
- III. La colonna F indica le categorie d'analisi in cui inserire le varie politiche.
 Nella casella vanno inseriti la lettera e il numero corrispondente alla categoria individuata come da seconda colonna della tabella sottostante. Si può segnalare più di una categoria (es. A2; B3; B4).
 Si osserva che la medesima categorizzazione sarà utilizzata anche per l'analisi delle politiche nazionali; qualsiasi vostra eventuale osservazione in merito sarà utile.

AREA	CATEGORIA	NOTE
A) Misure di sostegno alla liquidità	A.1 Per lavoratori dipendenti	Es. integrazioni salariali, sussidi diretti, agevolazione per mutui, sgravi fiscali
	A.2 Per lavoratori autonomi	Es. Bonus per determinate categorie, sgravi fiscali, sussidi diretti
	A.3 Per imprese	Es. Moratorie su pagamenti per prestiti, sospensione debiti con PA, finanziamenti agevolati, garanzie statali per prestiti bancari, sgravi fiscali
B) Misure di contrasto alla disoccupazione e sostegno al reddito dei disoccupati	B.1 Assicurazione della continuità delle politiche attive	Es. Digitalizzazione rapporti PA e utenza, digitalizzazione richieste e sottoscrizioni patti per lavoro e inclusione sociale
	B.2 Contrasto e blocco dei licenziamenti	Es. Divieto di licenziamento economico; Fondi speciali per manodopera non impiegata
	B.3 Politiche passive	Es. Digitalizzazione rapporti utenza e enti di previdenza; proroga

		indennità di disoccupazione
	B.4 Incentivi alle assunzioni di lavoro dipendente	Es. Riduzione su imposte; riduzione su assicurazioni obbligatorie
	B.5 Formazione professionale a distanza	Es. Rimodulazione corsi esistenti; creazione corsi ad hoc
C) Misure di sostegno agli scambi economici	C.1 Incentivi per acquisto di determinati beni	Es. Incentivi per acquisti mezzi di mobilità individuale
	C.2 Incentivi per acquisto di determinati servizi	Es. Incentivi per soggiorni turistici
	C.3 Condizioni agevolate erga omnes per prestiti e finanziamenti	
	C.4 Sostegno all'export	Fondi per inserimento di personale ad hoc; per fiere internazionali; per e-commerce; per aperture punti vendita all'estero
D) Misure di sostegno alle imprese per adeguamento alle norme	D.1 Contributi alla digitalizzazione delle operazioni commerciali	
	D.2 Contributi al lavoro da remoto	
	D.3 Contributi per l'attuazione delle norme igienico-sanitarie	
E) Norme dirette alla riorganizzazione dei processi di lavoro	E.1 Ricorso al lavoro da remoto tramite terminale elettronico	
	E.2 Digitalizzazione servizi delle imprese	
	E.3 Digitalizzazione servizi della Pubblica Amministrazione	Comprese le attività educative e formative
	E.4 Misure igienico-sanitarie di riduzione delle possibilità di contagio	
F) Misure speciali destinate a determinate	F.1 Bonus di indennità per determinati settori economici	
	F.2 Estensione congedi parentali e altre misure per lavoratori dipendenti	Es. Bonus per baby-sitting

categorie economiche e altre misure di aiuto rivolte a lavoratori dipendenti	con figli non autosufficienti	
	F.3 Bonus speciali per operatori sanitari impegnati nel contrasto all'epidemia	
	F.4 Fondi per l'acquisto di beni e servizi sanitari o per l'assunzione di ulteriore forza lavoro nella sanità	

IV. Nella colonna G va inserita la ragione alla base della segnalazione della politica in questione. Si può segnalare più di una ragione.

Si scriva:

- "1" se la politica è stata segnalata perché impatta significativamente sui processi e le attività lavorative, imponendo una drastica **riorganizzazione del lavoro**.
- "2" se la politica è stata segnalata perché mette a disposizione **risorse economiche** particolarmente **ingenti** per una o più determinate categorie
- "3" se la politica è stata segnalata perché può essere considerata una **conseguenza virtuosa** dell'emergenza sanitaria, ponendo in essere dei cambiamenti auspicabili
- "4" se la politica è stata segnalata perché ha attirato **l'attenzione di numerosi attori** economici, ad esempio determinando un rapido esaurimento delle risorse messe a disposizione
- "5" se la politica è stata segnalata perché la sua **implementazione è sostanzialmente fallita**, non avendo attirato l'attenzione di un numero sufficiente di attori economici, avendo incontrato ostacoli di qualsiasi natura nella sua attuazione concreta o essendo stata inglobata e superata da una successiva scelta di policy
- "6" se la politica è stata segnalata perché riguarda le **filieri blu e verdi**
- "7" se la politica è stata segnalata per **altre ragioni** non comprese in questo elenco

La scelta alla base della indicazione - o della mancata indicazione - di una politica non è giusta o sbagliata e riflette, senza dubbio, le opinioni del compilatore. La rilevazione sarà comunque integrata da una seconda indagine condotta dal gruppo di ricerca facente capo al Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università di Cagliari.

V. Nella colonna H inserire qualsiasi commento ritenuto opportuno.

SERVICES PUBLICS POUR L'EMPLOI ET PANDÉMIE

ADAPTATIONS ET TRANSFORMATIONS

RAPPORT DE RECHERCHE



PROJET STRATÉGIQUE MARE - Marchè transfrontalier du travail et reseau des services pour l'emploi

La cooperazione al cuore del Mediterraneo La coopération au cœur de la Méditerranée

PROGRAMME DE COOPÉRATION TRANSFRONTALIÈRE - INTERREG MARITTIMO 2014-2020

GESTIONNAIRE D'ACTIVITÉ : ASPAL - AGENCE SARDE POUR LES POLITIQUES ACTIVES DU TRAVAIL

**RECHERCHE EFFECTUÉE PAR LE DÉPARTEMENT DE DROIT - UNIVERSITÉ DE CAGLIARI, ÉLABORATION DU
TEXTE PAR DR. DARIO COLOMBO, DIRECTEUR SCIENTIFIQUE M.ME LE PROFESSEUR PIERA LOI**



TABLE DES MATIÈRES

ENTRETIEN AVEC LES DIRIGÉANTS DES SERVICES PUBLICS POUR L'EMPLOI	5
CARACTÉRISTIQUES DE L'ENTRETIEN	5
PISTE POUR L'ENTRETIEN	5
Thème 1. Premier impact de la pandémie sur les services pour l'emploi	5
Thème 2. Impact à long terme de la pandémie pour les services pour l'emploi	5
Thème 3. Conséquences vertueuses de la pandémie à long terme.....	6
Thème 4. Bilan global de la pandémie sur le marché du travail.....	6
Thème 5. Évaluation globale des mesures financières pendant la pandémie.....	6
ANALYSE DES CONTENUS.....	7
QUESTIONNAIRE POUR LES OPÉRATEURS DES SERVICES.....	11
ENQUÊTE SUR LA RÉORGANISATION DES SERVICES POUR L'EMPLOI SUITE À LA CRISE SANITAIRE	11
PRÉSENTATION	11
CONTEXTE DE LA RECHERCHE	11
OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	11
CARACTÉRISTIQUES DU QUESTIONNAIRE	12
MÉTHODE DE COLLECTE DE DONNÉES	12
TEXTE DU QUESTIONNAIRE.....	13
ANALYSE DES QUESTIONNAIRES	20
LES INTERVIEWÉS.....	20
CHANGEMENTS DANS LES ACTIVITÉS DE TRAVAIL.....	22
SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET ORGANISATION DES ACTIVITES.....	32
RELATIONS AVEC LES UTILISATEURS.....	37
QUESTIONS CONCLUSIVES	46
RÉSULTATS PRINCIPAUX	48
POLITIQUES RÉGIONALES POUR CONTRASTER LES CONSÉQUENCES DE LA CRISE SANITAIRE	52
INTRODUCTION AUX FICHES	52
CORSE	54
Fonds de sauvegarde économique territoriale - Fonds Salvezza - Volet Économique	54
Fonds de sauvegarde économique territoriale - Fonds Salvezza : Volet Emploi	55
Aiutu #InCasa	56



Avance Remboursable de Trésorerie - Covid-19 – Difficultés de trésorerie.....	57
Prêt à Taux Zéro Sustegnu.....	58
LIGURIE	59
Plan d'aide en faveur des travailleurs des services scolaires de restauration et de nettoyage.....	59
Covid19 - Ajustement des processus de production des PME	61
Contributions extraordinaires aux familles pour la crise sanitaire Covid-19 - "coronavirus"	63
Fonds stratégique : Culture et Divertissement Crise sanitaire Covid-19.....	65
Bonus d'Urgence Covid - 19 (Bon TIC) aux bénéficiaires du Parcours individuel TYPOLOGIE A) de l'intervention SMART@TTIVO	66
PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR	68
Plan régional d'urgence et de solidarité pour Provence-Alpes-Côte d'Azur	68
Aides aux entreprises impactées par les mesures liées à la pandémie de Covid-19 au paiement du loyer du mois d'avril 2021	70
Chèque réouverture.....	72
Dispositifs d'aides au secteur agricole face au Covid 19.....	74
Fonds Covid Résistance	76
SARDAIGNE.....	78
Fonds de fonds "Urgence entreprises en Sardaigne"	78
Pacte pour le développement de la ville métropolitaine de Cagliari. Mesures exceptionnelles de soutien aux micros et petites entreprises suite à la situation de crise résultant de l'urgence covid-19.	80
Voucher pour soutenir les entreprises Covid-19 Chambre de commerce Sassari - #VOGLIAMO RIPARTIRE	82
Destinazione Sardegna Lavoro 2020	84
Microfinancements pour l'innovation. III ^{ème} édition.....	85
TOSCANE.....	87
Fonds d'investissement Toscane - aide aux investissements.....	87
Aide visant à contenir et à combattre la crise épidémiologique COVID-19 " Fonds d'investissement Toscane - contributions à fonds perdus en faveur du secteur du tourisme	89
Appel à l'attribution de prêts à taux réduits pour l'avance sur factures émises à l'Administration Publique réservées aux MPMI dans le district territorial de la Chambre de commerce de Maremme et de la zone Tyrrhénienne.....	91
Contribution extraordinaire du FSE pour soutenir les revenus des stagiaires et praticiens dont les stages sont suspendus en raison des mesures de confinement de la crise épidémiologique	93
Protocole d'avance de trésorerie en dérogation pour Covid-19	94
Annexe 1 Instructions pour remplir les fiches de politiques régionales.....	96

ENTRETIEN AVEC LES DIRIGÉANTS DES SERVICES PUBLICS POUR L'EMPLOI

Transformations des services publics pour l'emploi suite aux mesures de lutte contre la propagation du virus SARS CoV-2

CARACTÉRISTIQUES DE L'ENTRETIEN

Sujets interviewés : dirigeants du Service public pour l'emploi des cinq régions faisant partie de l'espace de coopération (Corse, Ligurie, PACA, Sardaigne, Toscane)

Entretien semi-structuré avec cinq domaines thématiques préétablis, des lignes directrices pour les réponses, des questions obligatoires ayant des points de criticité, mais adaptables au contexte. Entretien directif.

Durée maximale : 30 minutes ; 7 minutes par sujet, au maximum.

PISTE POUR L'ENTRETIEN

Thème 1. Premier impact de la pandémie sur les services pour l'emploi

Au printemps 2020, lors de la première phase de la pandémie, quelles difficultés avez-vous rencontrées, vous et vos collaborateurs, pour maintenir actifs les services fournis aux utilisateurs ?

Conseils et points critiques à résoudre :

Avez-vous dû les suspendre du tout pendant un certain temps ? Donc, les utilisateurs n'ont pas pu avoir accès aux services ni physiquement ni en ligne ?

Avez-vous reçu des instructions claires du Gouvernement et des Institutions locales ? (C'est-à-dire : de l'ANPAL pour les Centres pour l'Emploi ou par le Conseil d'administration et par la Direction générale pour le Pôle emploi, ou par l'administration centrale ou régionale). Par contre, avez-vous dû improviser les adaptations nécessaires pour maintenir les services actifs ?

En l'absence de lignes directrices, comment avez-vous procédé pour organiser la prestation des services ? Avez-vous adopté des procédures pour assurer le déroulement des services selon des normes homogènes ?

Thème 2. Impact à long terme de la pandémie pour les services pour l'emploi

Pouvez-vous décrire quels ont été les changements les plus significatifs que le Pôle Emploi français et les Centres pour l'Emploi (CPI) des régions italiennes du projet ont rencontrés au cours de la dernière année, aussi bien à un niveau organisationnel qu'au niveau d'offre de services ?

(Par exemple, télétravail, numérisation des services, mesures sanitaires et de prévention)

Avez-vous remarqué des changements au niveau de fonctionnement et d'efficience dans la prestation des services ? (Par exemple : efficience réduite dans la première phase – tant donné que la transition vers le travail intelligent a été brusque- et a augmentée de semaine en semaine suite à des ajustements organisationnels ?)

De manière générale, êtes-vous aujourd'hui satisfaits de la réorganisation des services pour l'emploi dont vous avez la responsabilité ? Au cours de ces mois, des demandes problématiques particulières ont-elles émergées, signalées par les opérateurs et les utilisateurs ?

Thème 3. Conséquences vertueuses de la pandémie à long terme

Pensez-vous que la pandémie a eu des conséquences positives sur les services publics pour l'emploi ?

Dans d'autres termes : l'adaptation aux conditions imposées par les mesures sanitaires de confinement dues au virus a conduit à la nécessité de mettre en place de nouveaux modes d'organisation du travail et d'offre de services. A partir de ces expérimentations obligatoires, est-ce que des opportunités d'amélioration se sont générées, aussi bien du côté interne de l'organisation des processus du travail que du côté des services offerts aux utilisateurs ? Si oui, lesquelles ?

Aspects liés à l'offre des services. Conseil : la réorganisation de l'offre de services en ligne peut-elle s'installer dans des solutions valables qui peuvent être maintenues même dans un avenir enfin libéré des mesures de lutte contre la propagation du virus ?

Aspects organisationnels internes. Conseil : a) Pensez-vous qu'un quota de travail à distance va et/ou peut être maintenu ? b) Selon vous, a-t-il eu la naissance et la consolidation de nouvelles compétences chez les employés ?

Aspect utilisateur. Conseil : a) une plus grande rigidité dans les rendez-vous avec les utilisateurs avec une meilleure gestion des cas ; b) diffusion des compétences informatiques dans les segments d'utilisateurs faibles.

Thème 4. Bilan global de la pandémie sur le marché du travail

Pouvez-vous donner votre évaluation en ce qui concerne l'impact de la pandémie sur le marché du travail ?

Aspects à traiter obligatoirement :

- a) Impact quantitatif global ;
- b) Différences dans l'évolution des offres d'emplois durables et stables, de contrats à durée déterminée et contrats atypiques ;
- c) Évaluation des impacts dans les différents secteurs économiques (secteurs les plus affectés).

Thème 5. Évaluation globale des mesures financières pendant la pandémie

Les autorités nationales et locales ont mis en place de nombreuses interventions pour soutenir les niveaux d'emploi, intégrer les revenus de certaines catégories de travailleurs et assurer la continuité économique des entreprises. Quelle est votre opinion globale sur les efforts déployés pour atteindre ces objectifs ?

Aspects à traiter :

- a) Essayer de développer séparément les thèmes du soutien du revenu et des mesures de maintien de l'emploi.

b) Demander un avis global sur les mesures mises en place, à partir des catégories ou secteurs que l'enquêté peut considérer comme négligés par les mesures mises en place.

c) Les mesures qui impliquaient directement l'activité des services publics pour l'emploi ont-elles été clairement transmises par les autorités gouvernementales nationales et locales ou nécessitaient des efforts d'interprétation pour comprendre comment les mettre en œuvre (éventuellement demander des exemples) ?

ANALYSE DES CONTENUS

Venant de l'extérieur du domaine anthropique, la nouvelle espèce de coronavirus s'est introduite dans nos sociétés comme une variable indépendante complètement imprévisible et dramatiquement inattendue. Son initiale présence extérieure par rapport à l'humain a produit et produira des effets sociaux, politiques, économiques et culturels impensables jusqu'à il y a un an et demi.

Raisonnablement, la plupart des observateurs et des citoyens se concentrent sur ce que la pandémie a enlevé: les richesses parties en fumée, les vies perdues, les libertés individuelles comprimées, les limitations à la sociabilité. Le virus, cependant, peut aussi être considéré comme un agent transformant dont les conséquences ne sont pas à marquer négativement a priori. A l'inverse, elles doivent être considérées avec attention, prudence et imagination sociologique. Cette recherche a voulu privilégier un regard anodin, dans une certaine mesure, en étudiant des réponses à la pandémie de la part de certains services publics des CPI- ceux de Ligurie, Toscane et Sardaigne - et Français - Corse et Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Les administrations publiques se sont retrouvées exposées à la contagion comme le reste de la société, dans une situation pourtant dramatiquement dichotomique : des organisations débordées par les mesures de confinement et pourtant des entités auxquelles le reste de la population a légitimement demandé et demande la continuité des services essentiels, d'autant plus en situation de grave crise socio-économique.

Les services pour l'emploi ne font certainement pas exception. D'une part, s'effectuant pour la plupart dans la coexistence physique entre opérateur et utilisateur, ils ont inévitablement connu la métamorphose du rapport entre lieu et performance au travail : *smart working*, télétravail, rotation du personnel, maintien des distances sociales. D'autre part, leur mission sociale était absolument essentielle dans une période de profonde baisse du taux d'activité et de montée du chômage.

Cinq courts entretiens ont été menés à cinq dirigeants, un pour chaque région, pour connaître les modalités et les délais de la réorganisation des services publics pour l'emploi pendant la pandémie au sein du territoire de coopération du projet MA.RE - *Marché transfrontalier du travail et réseau des services pour l'emploi*. Positionnés au sommet de la hiérarchie organisationnelle, avec un large éventail de responsabilités organisationnelles, leurs regards permettent une vue d'ensemble des dynamiques d'adaptation. Leurs avis sont intégrés, tout au long de la recherche, à ceux recueillis au travers des questionnaires administrés aux opérateurs en contact direct avec les utilisateurs.

Le premier objectif de connaissance a été d'obtenir des informations diachroniques sur la réorganisation des services. Nous avons donc consulté les interviewés en les invitant, dans un premier temps, à ramener le souvenir du premier impact de la pandémie sur les services pour l'emploi, avec comme conséquence inévitable une adaptation en partie convulsive et temporaire. Deuxièmement, leur avis a été sollicité en ce qui concerne les changements à long terme dus aux mesures visant à contraster la propagation du virus Sars-CoV-2.

En ce qui concerne le printemps 2020, nous nous sommes également intéressés à quelques informations plus précises, notamment celles concernant une éventuelle suspension totale des services et celles concernant la réception d'éventuelles directives des directions des services centraux et/ou des autorités ministérielles.

Sur la base des réponses obtenues, tant en Italie qu'en France, on a eu une réaction extraordinairement rapide de tous les services publics pour l'emploi. Les personnes interviewées parlent évidemment d'une période très précoce de confusion et de réajustement, en partie improvisée à cause de la précipitation des événements au cours du printemps 2020. Les deux dirigeants français parlent d'une période précise - deux semaines -, à savoir le temps nécessaire à l'administration centrale des Pôles Emploi (PE) pour rédiger et envoyer un plan d'organisation valable pour tous les bureaux de direction régionales et locales. En Italie, cette précision temporelle a été entravée par une plus grande autonomie régionale et, par conséquent, par une plus grande variabilité des réponses territoriales.

Cette variabilité dépend aussi des situations antérieures. En se concentrant sur la nécessité de numériser la gamme de services la plus large possible, nous observons à quel point les méthodes de dématérialisation des procédures se sont appuyées sur différentes infrastructures technologiques : les CPI sardes ont par exemple dû utiliser des serveurs de la Région puisque ceux du SIL (Système Informatif Travail) étaient inadéquats. La Ligurie, en revanche, ayant déjà structuré un réseau de *thin clients*, n'a eu qu'à transférer les identifiants informatiques sur les PC domestiques des opérateurs. Pour la mise en place des réseaux privés virtuels (RPV), cependant, les dirigeants des deux pays signalent des difficultés techniques d'accès aux services pendant la première phase pandémique, avec des canaux de communication informatiques surexploités et donc parfois bloqués ou lents.

En général, les résultats, aussi bien en termes de temps que d'efficacité, ne montrent pas de fortes dissemblances entre les deux cas nationaux. Les services ont été presque tous transférés en ligne en une dizaine de jours ouvrables. La plupart d'entre eux n'ont jamais complètement cessé, car les opérateurs des deux pays ont atteint les utilisateurs, lors du premier impact du virus, par téléphone et par courrier électronique. Très peu de services effectivement interrompus pendant des périodes importantes (mais certains même pendant quelques mois). Il s'agit notamment de stages, de sessions collectives de recrutement et de séminaires. C'est-à-dire celles qui impliquaient la participation de plusieurs personnes en même temps et qui, en raison de leurs caractéristiques intrinsèques- lorsqu'elles étaient réalisées en ligne- seraient également révélées peu efficaces. D'autres activités ont connu un déclin en Italie, comme l'accès aux sélections publiques ou aux demandes d'obtention de certaines aides sociales, bien que facilitées par la suspension des conditions *workfaristic*, avec une reprise complète seulement après l'été 2020.

Des parcours très différents ont démarré pour réorganiser les activités à distance. Si les CPI italiens ont dû essentiellement élaborer des lignes directrices, en essayant de les adapter aux maigres indications du législateur national, les PE ont été facilités par un processus décisionnel proprement descendant, avec un centre de gestion qui a rapidement préparé de nouvelles méthodes d'exécution du travail. Ceci a un impact significatif sur la perception de ce qui s'est passé par les interviewés : si les dirigeants français sont enclins à minimiser ("il n'y a eu ni déclin ni révolution dans les services, seulement des problèmes d'organisation dans la prestation de services"), les Italiens, bien que se montrant satisfaits des résultats, ils se souviennent d'une période mouvementée et fatigante ("si je regarde en arrière, je ne comprends même pas comment on a fait").

D'un autre côté, il est également vrai qu'une plus grande autonomie n'est pas seulement synonyme de désordre mais aussi de possibilité d'expérimentation. Pour donner un seul exemple à cet égard, considérons l'introduction de la possibilité pour les utilisateurs d'avoir l'adresse e-mail certifiée d'autrui pour communiquer avec leur Centre pour l'emploi.

Le problème des utilisateurs ayant des connaissances informatiques insuffisantes a été abordé de la même manière pour les cinq régions, c'est-à-dire, de manière prosaïque, en se débrouillant à organiser et exploitant la possibilité de contacts téléphoniques avec ce type d'utilisateur.

Ce point introduit le raisonnement sur le deuxième pôle temporel, celui du moyen-long terme. Une perception différente se dégage également sur cette question. En France, les conséquences de la pandémie sur les services publics ne sont pas perçues comme un bouleversement. Il y a eu une forte accélération de la digitalisation des services et des formes de travail agile, mais “dans le cadre d’une organisation déjà substantiellement prête”. En Italie, les transformations ont été plus marquées : “2020 a été un véritable gymnase” ; “Le confinement a été déchirant” ; “Il y a eu un pas en avant” ; “Il y aurait fallu trois ans dans des conditions normales”).

Trois sont les points de rencontre dans la comparaison nationale. Le premier est l’effort organisationnel pour s’adapter aux évolutions de l’usage des dispositifs de protection individuelle et collective destinés à contenir l’infection : masques, barrières physiques, agents désinfectants, chemins obligatoires, etc. Le second est le problème, finalement jamais tout à fait résolu, d’atteindre les utilisateurs réels et potentiels ayant peu de compétences en informatique, avec la perception conséquente de laisser quelqu’un de côté, appartenant d’ailleurs majoritairement aux groupes de population les plus défavorisés d’un point de vue socio-économique. Le troisième est le retour progressif et partiel sur le poste de travail en présentiel à partir de la fin de l’été 2020, avec l’urgence d’un système mixte de prestation de services.

Ces éléments de différence entre la France et l’Italie se retrouvent également dans l’analyse concernant le deuxième objectif de connaissance des entretiens, à savoir l’évaluation des conséquences vertueuses de la pandémie sur les services pour l’emploi. Les nouvelles modalités mixtes entre télétravail et travail en présentiel ne sont pas perçues comme une réorganisation globale et profonde. Leur mise en œuvre n’a pas eu un pouvoir réformateur par rapport à l’ordre précédent. Il s’agit plutôt d’une reformulation plus simple de composants présents déjà auparavant, dont certains ont été renforcés. En conclusion, la situation s’est progressivement normalisée à partir de la fin du premier confinement, avec pour corollaire certains services secondaires désormais disponibles en ligne et fournis auparavant uniquement en présentiel.

En Italie, en revanche, il y a eu à la fois une plus grande criticité et un plus grand enthousiasme pour les nouveaux processus et méthodes. Un point important - que l’on retrouve dans les trois entretiens - est la prise de conscience que les conséquences des nouvelles formes d’organisation du travail et de prestation de services ont généré une plus grande homogénéité entre les différentes directions régionales. Les séparations entre localisation physique et activité professionnelle ont conduit à un partage des compétences. En cas de manque d’experts sur un thème ou un processus précis, ceux-ci ont été mis à disposition par d’autres CPI, permettant la création d’un système de compétences et de savoir-faire, en quelque sorte, collectif. La reterritorialisation des compétences a eu des répercussions en termes d’efficacité et d’efficience.

Les dirigeants constatent également que les opérateurs - sauf exceptions normales - ont mis en place un effort considérable pour s’adapter au télétravail et, d’une manière générale, les directions territoriales ont de plus en plus apprécié les nouveaux modes de prise de contact avec les utilisateurs, même les travaux en présence, quand il a été à nouveau possible : les rendez-vous ont éliminé les files d’attente et leur confusion, permettant un temps fixe dédié et réservé à chaque utilisateur individuel. Cela s’est traduit par une amélioration des résultats objectifs de l’activité et de la qualité du service.

Du côté utilisateurs, les dirigeants des deux pays s’accordent à dire que la fracture numérique sur les bases de données socio-économiques et personnelles est une difficulté importante pour l’efficacité des services pendant la pandémie. Cependant, ils apprécient la réduction progressive du problème. On constate que cela, dans des conditions normales, n’aurait jamais été traité de manière organique et serait resté un problème latent. Les compétences en informatique se sont étendues non seulement aux personnes à la recherche d’un emploi, mais aussi à de nombreuses entreprises. Beaucoup d’entre eux ont également rapidement intériorisé les processus et les règles du travail agile.

Le troisième objectif de connaissance de cette partie de l'enquête a élargi le regard sur le contexte dans lequel opèrent les services publics. Tout d'abord, un avis a été demandé sur les conséquences sur le marché du travail. Les dirigeants italiens et français sont sans exception prudents dans l'évaluation, rappelant aussi et surtout que l'ISTAT et l'INSEE n'ont pas encore mis à disposition les données définitives, même pas pour 2020. Cela implique qu'il faut penser à des enquêtes provisoires. Cependant, il est clair, sur la base des chiffres disponibles, que la forte baisse des niveaux d'emploi survenue en 2020 a été suivie d'une lente reprise qui, progressivement, ramène la situation aux niveaux pré-pandémiques.

L'accord des opinions des interviewés des deux Pays se retrouve aussi dans d'autres considérations. L'impact le plus fort a été enregistré sur le secteur tourisme-hôtellerie, qui est important sinon essentiel dans les cinq régions de l'espace de coopération du projet. Le secteur manufacturier, en revanche, a souffert dans une moindre mesure, également en raison des caractéristiques des politiques de lutte contre la crise et, plus généralement, de l'ancien système de protection sociale contre le chômage : tous les deux ont favorisé et favorisent encore les moyennes et les grandes entreprises dans les deux nations. Ayant vu - comme il est évident compte tenu de la mission sociale des interviewés - toutes les mesures législatives d'interdiction des licenciements (en Italie) ou d'un contrôle institutionnel accru (en France), ainsi que l'extension des subventions et l'atténuation ou la suppression des conditions pour avoir accès aux mesures économiques de soutien aux entreprises. À l'horizon, cependant, une criticité importante peut être entrevue lorsque ces mesures ne sont pas encore étendues. Il y aura vraisemblablement une explosion de nombreuses crises dans les entreprises et au niveau régional, des situations qui nécessiteront des mesures appropriées de politique active de l'emploi.

Les dirigeants italiens constatent un impact plus lourd sur l'emploi féminin tandis que les français craignent les dangers d'une dualisation encore plus profonde et d'une segmentation plus poussée du marché du travail, avec la matérialisation d'un écart grandissant entre *insiders* et *outsiders*.

Enfin, une évaluation des politiques nationales de soutien à l'économie et à l'emploi pendant la pandémie a été demandée. Sur ce point, les managers français sont largement satisfaits, estimant que les outils déjà disponibles auparavant se sont avérés adéquats et que ceux mis en place ad hoc ont encore atténué les effets socio-économiques néfastes. La centralisation du soutien aux entreprises et aux travailleurs est considérée comme une force de la réponse nationale à la crise.

Les voix italiennes sont plus critiques. Celles-ci reconnaissent combien de catégories de travailleurs ont été largement oubliées, ou en tout cas négligées, par le législateur national : les travailleurs indépendants, les travailleurs informels et irréguliers, le monde du commerce et des services à la personne. L'accompagnement s'est concentré sur les entreprises et les salariés, laissant ainsi les grands groupes de salariés plus à la merci des événements. Ils se plaignent également d'un manque d'efforts pour simplifier les procédures bureaucratiques d'accès aux subventions, d'une lenteur parfois exaspérante dans le versement des subventions et, enfin, d'une inattention supplémentaire de la législation d'urgence impliquant le système des centres publics pour l'emploi. Compte tenu de leur fonction, ils auraient peut-être mérité plus d'attention.

QUESTIONNAIRE POUR LES OPÉRATEURS DES SERVICES ENQUÊTE SUR LA RÉORGANISATION DES SERVICES POUR L'EMPLOI SUITE À LA CRISE SANITAIRE

PRÉSENTATION

CONTEXTE DE LA RECHERCHE

La recherche a été menée dans le cadre du programme Interreg MA.R.E. - Marché transfrontalier et Réseau des services pour l'Emploi. L'axe prioritaire du projet est l'augmentation des opportunités d'emploi, durable et de qualité, et l'inclusion sociale par le travail.

L'objectif spécifique est le renforcement du marché du travail transfrontalier, notamment en ce qui concerne les filières de l'économie bleue et verte.

Le projet voit la collaboration de quatorze partenaires de cinq Régions, trois italiennes (Ligurie, Sardaigne Toscane) et deux françaises (Corse, Provence-Alpes-Côte d'Azur).

La crise sanitaire qui a explosé au printemps 2020 a entraîné une adaptation des activités du projet aux nouvelles conditions. Dans le processus de réorganisation, le partenariat visait à identifier de nouvelles opportunités d'analyse, intégrant dans ses objectifs l'examen de la relation difficile entre les conséquences socio-économiques de la pandémie et les marchés du travail transfrontaliers.

Dans ce cadre, MA.R.E. a estimé approprié de rechercher les stratégies mises en place par les services publics pour l'emploi visant à assurer la continuité dans l'exercice de leurs fonctions et à s'opposer aux problèmes critiques dus à la crise provoquée par la pandémie en cours. Il s'agit à la fois de problèmes internes, notamment la restructuration des processus de travail, mais aussi externes, c'est-à-dire les conditions modifiées dans lesquelles les services se sont retrouvés à agir : fermeture temporaire d'entiers secteurs économiques et du marché du travail dans une conjoncture dramatique.

Le responsable de la recherche a été identifié dans le partenaire proposant l'activité, à savoir l'Agence Sarde pour les Politiques Actives du travail (ASPAL), qui a utilisé la collaboration du Département de droit de l'Université de Cagliari, avec la responsabilité scientifique confiée à M.me le professeur Piera Loi.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Le questionnaire a eu pour but de recueillir des informations sur la réorganisation des services publics pour l'emploi suite à la crise sanitaire provoquée par la propagation du virus Sars-CoV-2.

L'hypothèse sous-jacente qui a structuré le questionnaire est que la crise sanitaire a affecté très négativement les activités des services publics pour l'emploi mais, en même temps, a généré des opportunités d'amélioration et de rationalisation des services.

Les objectifs de connaissance se sont concentrés sur la collecte : a) d'informations sur les processus de réorganisation des processus de travail internes, y compris la dimension de la santé et de la sécurité au travail

; b) des informations sur les changements intervenus dans la fourniture de services aux utilisateurs ; c) le point de vue des personnes interviewées sur la gestion de la crise du côté de leurs institutions ; d) les opinions des personnes interviewées sur les problèmes majeurs rencontrés dans l'exercice de leur travail et sur les opportunités ouvertes en période de crise.

CARACTÉRISTIQUES DU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire s'adressait aux opérateurs du service public pour l'emploi ayant effectué des services en contact avec les utilisateurs aussi bien au printemps 2020 qu'au moment de la complétion du questionnaire.

Les questions portent exclusivement sur la période comprise entre février 2020 et la date de remplissage.

Le questionnaire a nécessité d'environ 20 minutes, et il s'est déroulé sur une plate-forme télématique.

Il y a 26 questions (8 fermées, 6 ouvertes, 12 questions à choix multiples, dont certaines sur échelle et à intervalle).

Le questionnaire est divisé en cinq sections :

- Deux questions pour vérifier les prérequis demandés ;
- Changements dans les activités de travail ;
- Sécurité dans les lieux de travail et organisation des activités ;
- Relations avec les utilisateurs ;
- Quatre dernières questions ouvertes.

Aucune donnée personnelle ou autre donnée sensible n'a été collectée.

MÉTHODE DE COLLECTE DE DONNÉES

Les questionnaires ont été remplis et collectés entre les mois de mai et de juin 2021.

Chaque établissement des services publics pour l'emploi dans le cadre de la coopération a identifié un seul rédacteur interviewé au profil recherché. La présentation de la recherche et les éventuelles sollicitations pour sa compilation ont été confiées à cinq partenaires du projet, un pour chaque Région (Ligurie, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Corse, Sardaigne, Toscane).

Le traitement et l'analyse des données sont sous la responsabilité du Département de droit de l'Université de Cagliari.

TEXTE DU QUESTIONNAIRE

Enquête sur l'impact de la crise sanitaire sur l'offre des services pour l'emploi

Section 1. Deux brèves questions pour commencer

1. Votre travail est-il directement concerné par l'offre de services aux publics ?

Une option.

- Oui
- Non

2. Sélectionnez votre Agence dans la liste suivante:

Une option.

- C001 Corse Ajaccio
- ...

Section 2. Changements dans le travail

3. Sur quelles activités avez-vous travaillé depuis février 2020 ?

Options multiples.

- Accueil et premier niveau d'information du public
- Accompagnement et suivi des recherches d'emploi
- Aides et mesures à l'embauche
- Rencontre entre offre et demande de travail
- Personnes en situation de handicap ou invalides
- Services aux entreprises
- Mobilité internationale
- Aide à la création d'entreprise

4. Dans quelle mesure votre travail a-t-il changé, suite à l'urgence sanitaire ?

Une option.

- Beaucoup
- Moyennement
- Un peu

5. Suite à l'urgence sanitaire, pensez-vous que votre travail ait changé en général ?

Une option.

- En mieux
- En moins bien
- Je ne sais pas (=missing value)

6. Quels ont été les changements dans votre travail en raison de l'urgence sanitaire ?

Batterie à réponse dichotomique.

- J'ai travaillé depuis mon domicile avec mon ordinateur
- J'ai travaillé depuis mon domicile avec le matériel informatique de mon employeur
- J'ai travaillé au bureau mais certains ou tous les services, précédemment fournis en présence physique, ont été fournis uniquement en ligne
- J'ai travaillé au bureau mais en tournant avec mes collègues
- Mon travail a été suspendu par mon employeur : pendant un certain temps je n'ai pas travaillé ni à domicile ni au bureau
- Mes tâches ont changé suite à l'urgence sanitaire

7. Pendant le dernier mois, avez-vous travaillé à domicile via PC

Une option.

- Partiellement, c'est-à-dire une partie de mon travail a eu lieu à domicile et une partie au bureau
- Complètement, c'est-à-dire tout mon travail a été effectué depuis mon domicile
- Non, je n'ai pas travaillé depuis mon domicile

8. Si pendant l'urgence sanitaire votre travail a été complètement suspendu par votre employeur (c'est-à-dire que, en quelques jours, vous n'avez pas travaillé ni à domicile ni au bureau), pour combien de jours n'avez-vous pas travaillé ? (écrivez le nombre en chiffres)

Champ texte.

9. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes (concernant la période de l'urgence sanitaire) ?

Batterie avec réponse à échelle (4 modalités : Pas du tout ; Un Peu ; Moyennement ; Beaucoup)

- L'urgence sanitaire a compliqué les rapports avec le public à distance
- L'urgence sanitaire a eu une incidence sur les relations de travail avec les collègues
- Pendant l'urgence sanitaire l'application des normes d'hygiène requises n'as pas été facile
- Le travail à distance pendant l'urgence sanitaire a impliqué des difficultés techniques (comme le manque d'outils appropriés ; problèmes de réseau internet)
- Le travail à distance pendant l'urgence sanitaire a impliqué l'utilisation des biens ou des services à la charge des travailleurs

- L'urgence sanitaire a impliqué l'achat à la charge des travailleurs des équipements de protection individuelle (par exemple masques, désinfectants...)
- Travailler au bureau a accru la crainte de contracter le virus Sars-CoV-2

Sécurité au travail et organisation des activités

10. Si vous avez travaillé au bureau de février à aujourd'hui, pouvez-vous indiquer les mesures d'hygiène et de prévention, même temporaires, mises en place ?

Batterie à réponse dichotomique.

- écouvillons périodiques
- écouvillons non périodiques
- prise de température quotidienne par un agent
- thermoscanner à l'entrée
- obligation de porter un masque sur le lieu de travail
- distance sociale entre collègues de travail
- distance sociale avec le public
- différenciation des flux d'entrée et de sortie
- nombre limité d'entrée des demandeurs d'emploi
- interdiction d'utiliser les toilettes pour les demandeurs d'emploi
- opérations de désinfection par entreprises spécialisées
- opérations de désinfection par le personnel
- mesures d'hygiène personnelles (par exemple se laver régulièrement les mains)
- barrières physiques (par ex. panneau en verre ou en plexiglas) entre collègues
- barrières physiques (par ex. panneau en verre ou en plexiglas) pour accueil du public

11. Á propos des mesures indiquées dans la question précédente, par quelle autorité - si vous en avez connaissance - ont été décidées ?

Batterie à cinq modalités de réponse (Réglementation nationale ; Réglementation régionale ; Réglementation interne ; Accord entre collègues ; Choix personnel), avec une seule option pour question.

- écouvillons périodiques
- écouvillons non périodiques
- prise de température quotidienne par un agent
- thermoscanner à l'entrée
- obligation de porter un masque sur le lieu de travail
- distance sociale entre collègues de travail
- distance sociale avec le public
- différenciation des flux d'entrée et de sortie
- nombre limité d'entrée des demandeurs d'emploi
- interdiction d'utiliser les toilettes pour les demandeurs d'emploi
- opérations de désinfection par entreprises spécialisées
- opérations de désinfection par le personnel
- mesures d'hygiène personnelles (par exemple se laver régulièrement les mains)

- barrières physiques (par ex. panneau en verre ou en plexiglas) entre collègues
- barrières physiques (par ex. panneau en verre ou en plexiglas) pour accueil du public

12 Les changements intervenus dans votre travail et dans les prestations de services ont été réglementés par vos responsables avec des communications telles que règlements intérieurs, protocoles ou courriers électroniques ?

Une option.

- Oui
- Non

13. Avez-vous bénéficié d'activités de formation ou sensibilisation ou reçu des supports d'information visant à vous préparer aux changements dans votre travail liés à l'urgence sanitaire ?

Une option.

- Oui
- Non

14. Si vous avez répondu oui à l'une des deux questions précédentes, pouvez-vous préciser brièvement les communications que vous avez reçues, les activités de formation ou de sensibilisation auxquelles vous avez participé et les supports d'information qui vous a été fourni ?

Question ouverte. Champ texte.

15. Dans votre Agence Pôle Emploi, quels types de réunions ont-elles été organisées sur les modalités de travail pendant l'urgence sanitaire ?

Batterie à réponse dichotomique.

- Réunions formelles (physiques ou en ligne) entre collègues et responsables de mon Agence Pôle Emploi
- Réunions formelles (physiques ou en ligne) entre collègues et responsables des autres Agences Pôle Emploi régionales
- Réunions formelles (physiques ou en ligne) entre collègues et responsables des Agences Pôle Emploi d'autres régions ou de l'étranger
- Réunions informelles (physiques ou en ligne) collègues d'autres Agences régionales, d'autres régions et / ou de l'étranger

Rapports avec le public

16. Dans votre Agence Pôle Emploi des vérifications de contrôle ont été effectuées sur la fourniture de services à distance suite à l'urgence sanitaire ?

Batterie à réponse dichotomique.

- De nouveaux outils de suivi ont été développés
- De nouveaux outils d'évaluation ont été développés
- Les outils de suivi et d'évaluation sont restés les mêmes qu'avant l'urgence sanitaire

17. Parmi les familles d'activité suivantes, il y a des services, précédemment fournis exclusivement en présence physique, qui ont été mises en ligne ?

Batterie à réponse dichotomique.

- Accueil et premier niveau d'information du public
- Accompagnement et suivi des recherches d'emploi
- Aides et mesures à l'embauche
- Rencontre entre offre et demande de travail
- Personnes en situation de handicap ou invalides
- Services aux entreprises
- Mobilité internationale
- Aide à la création d'entreprise

18. Pouvez-vous préciser si ces services sont encore numérisés ?

Batterie à réponse dichotomique.

- Accueil et premier niveau d'information du public
- Accompagnement et suivi des recherches d'emploi
- Aides et mesures à l'embauche
- Rencontre entre offre et demande de travail
- Personnes en situation de handicap ou invalides
- Services aux entreprises
- Mobilité internationale
- Aide à la création d'entreprise

19. Pouvez-vous préciser quels services ou prestations n'ont pas pu être fournis en ligne, en indiquant s'ils ont été suspendus même temporairement (et donc même pas fournis en présentiel) pendant certaines périodes de l'urgence ?

Question ouverte. Champ texte.

20. Si des services, précédemment fournis en présence physique, ont été fournis à distance, quelles modalités de communication avec le public avez-vous utilisé ?

Batterie à réponse dichotomique.

- Courrier électronique
- Courrier certifié
- Appels téléphoniques
- Appels ou appels vidéo via ordinateur

- Réseau social
- Service de messagerie mobile
- Webinaire

21. Quel canal de communication avec le public avez-vous utilisé le plus fréquemment ? (sélectionnez un seul)

Une option.

- Courrier électronique
- Courrier certifié
- Appels téléphoniques
- Appels ou appels vidéo via ordinateur
- Réseau social
- Service de messagerie mobile
- Webinaire

22. Pour ce qui concerne les services à distance, quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

Batterie avec réponse à échelle (4 modalités : Pas du tout ; Un Peu ; Moyennement ; Beaucoup).

- Manque de compétences informatiques adéquates de la part du public
- Impossibilité d'accéder à Internet (manque d'appareils et / ou de services de connexion) de la part du public
- Plus grande difficulté à remplir les formulaires sans assistance en présence de la part du public
- Complications pour atteindre le public potentiel, avec une diminution conséquente des services fournis

23. En ce qui concerne les services offerts aux entreprises, pouvez-vous nous donner votre avis sur les affirmations suivantes ? (Veuillez-vous répondre même si vous n'avez pas des tâches concernant les services aux entreprises mais vous en êtes au courant sur la base de évaluations de vos collègues, documents internes ou participation à des réunions)

Batterie à cinq modalités de réponse (Absolument pas d'accord ; Peu d'accord ; Je ne sais pas ; D'accord ; Tout à fait d'accord).

- La qualité et la quantité des services offerts aux entreprises ont été fortement affectées par l'urgence sanitaire
- Mon agence a développé, pendant l'urgence sanitaire, des procédures adéquates pour permettre la continuité des services aux entreprises
- L'impact de l'urgence sanitaire sur le marché du travail a rendu les services proposés aux entreprises moins utiles, car la demande de nouveaux salariés a quasiment disparu
- Lors d'une urgence sanitaire, les services que nous proposons aux entreprises sont plus importants qu'avant, notamment pour fournir des conseils sur toutes les aides à l'embauche disponibles.
- Les procédures de digitalisation des services aux entreprises développées par mon agence ont été adéquates.

- Je suis informé de la situation des services proposés aux entreprises par mon agence.

24. En raison de l'urgence sanitaire, dans la prestation de services aux bénéficiaires des activités spéciales et/ou expérimentales ont-elles été mise en place ?

Question ouverte. Champ texte.

25. Quelles sont les principales difficultés rencontrées dans votre travail pendant l'urgence sanitaire ?

Question ouverte. Champ texte.

26. Quelles ont été les principales problématiques concernant les services au public selon vous ?

Question ouverte. Champ texte.

27. Pensez-vous que la crise sanitaire ait pu ouvrir le champ à des opportunités d'amélioration dans des services fournis ou proposés par Pôle emploi (par exemple une impulsion à la mise en ligne de certaines procédures ou même, de la part du public, une poussée à l'acquisition de compétences informatiques) ?

Question ouverte. Champ texte.

ANALYSE DES QUESTIONNAIRES

LES INTERVIEWÉS

On a collecté 98 questionnaires.

Parmi eux, 61 viennent d'Italie, les 37 restants de France (Fig. 1).

Les bureaux des services publics pour l'emploi contactés correspondaient à trois caractéristiques : étaient siége dans la zone de coopération ; avait été actifs lors de la première vague épidémique (mars et avril 2020) ; sont actifs à présent (juin 2021). Parmi ceux-ci, très peu n'ont pas donné de *feedback* (9 bureaux). Chaque site, à quelques exceptions près, n'a été tenu d'envoyer qu'un seul questionnaire rempli.

Le taux de retour très élevé dépend en grande partie de l'engagement des personnes chargées de l'administration du questionnaire au sein du projet MA.R.E. et des personnes qui, pour le compte des CPI et les Pôles Emploi, ont sélectionné et éventuellement sollicité les interviewés.

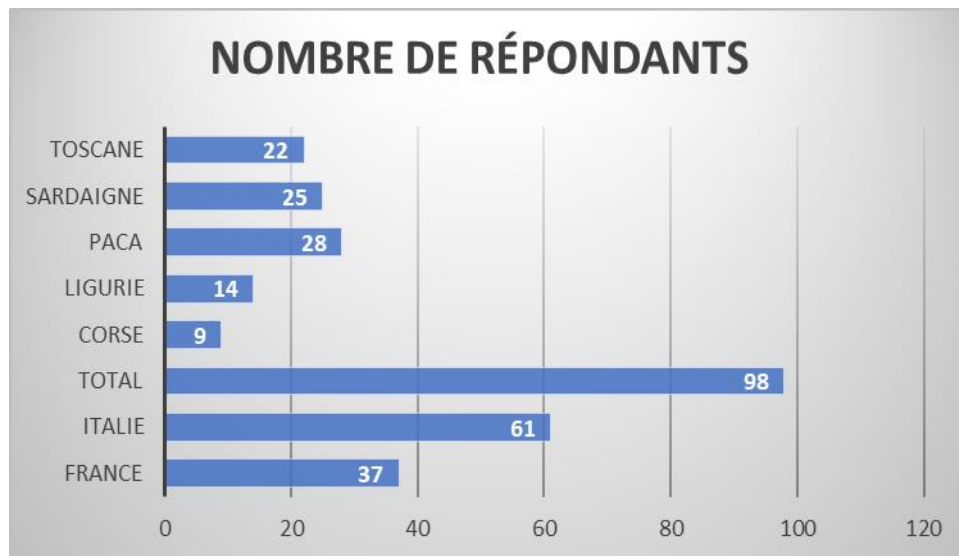


Figure 1. Nombre et provenance des interviewés

Le questionnaire s'adressait aux salariés des services publics pour l'emploi qui travaillaient vis-à-vis des utilisateurs, destinés à la fois aux chercheurs d'emploi et aux entreprises à la recherche de personnel.

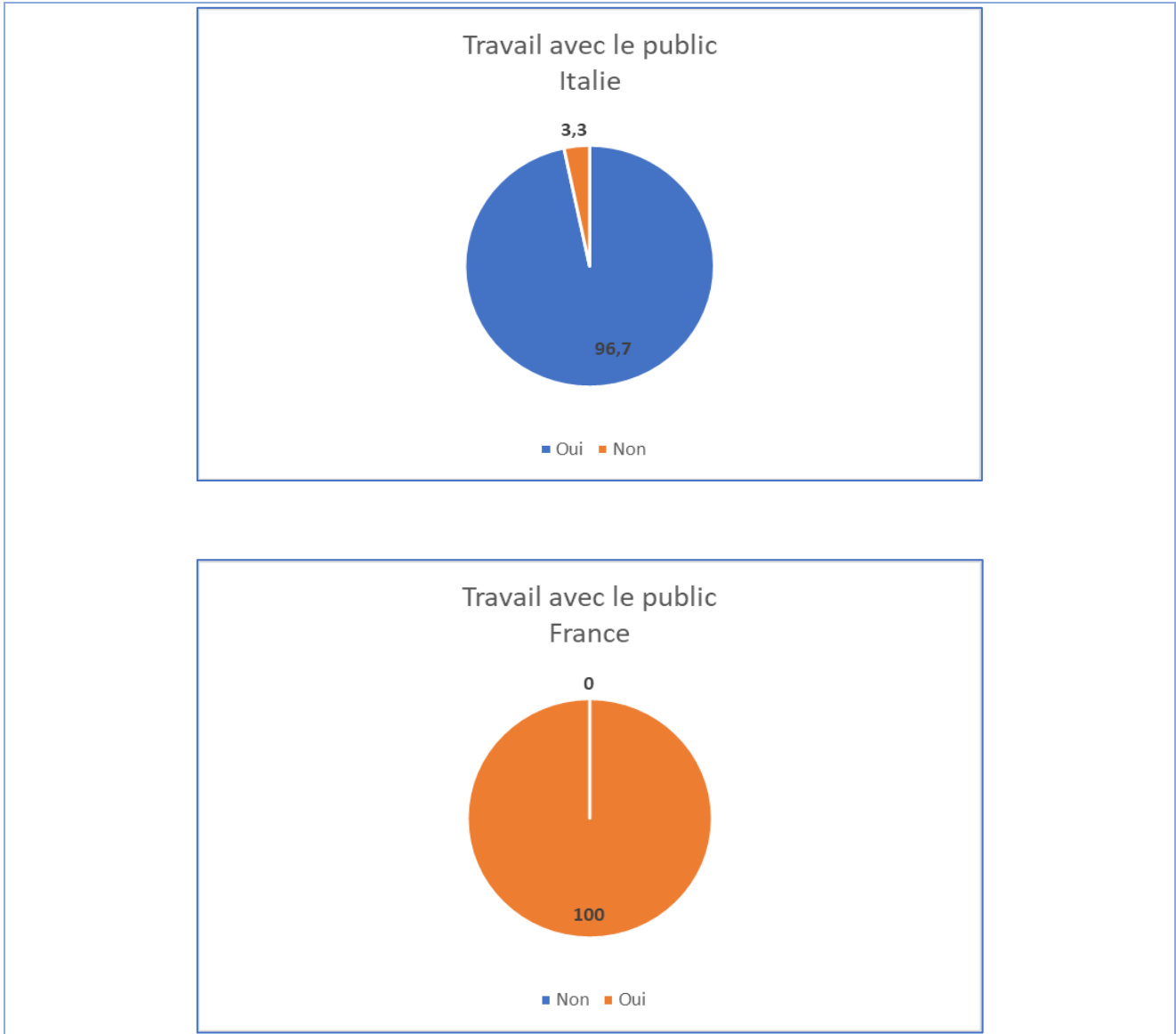


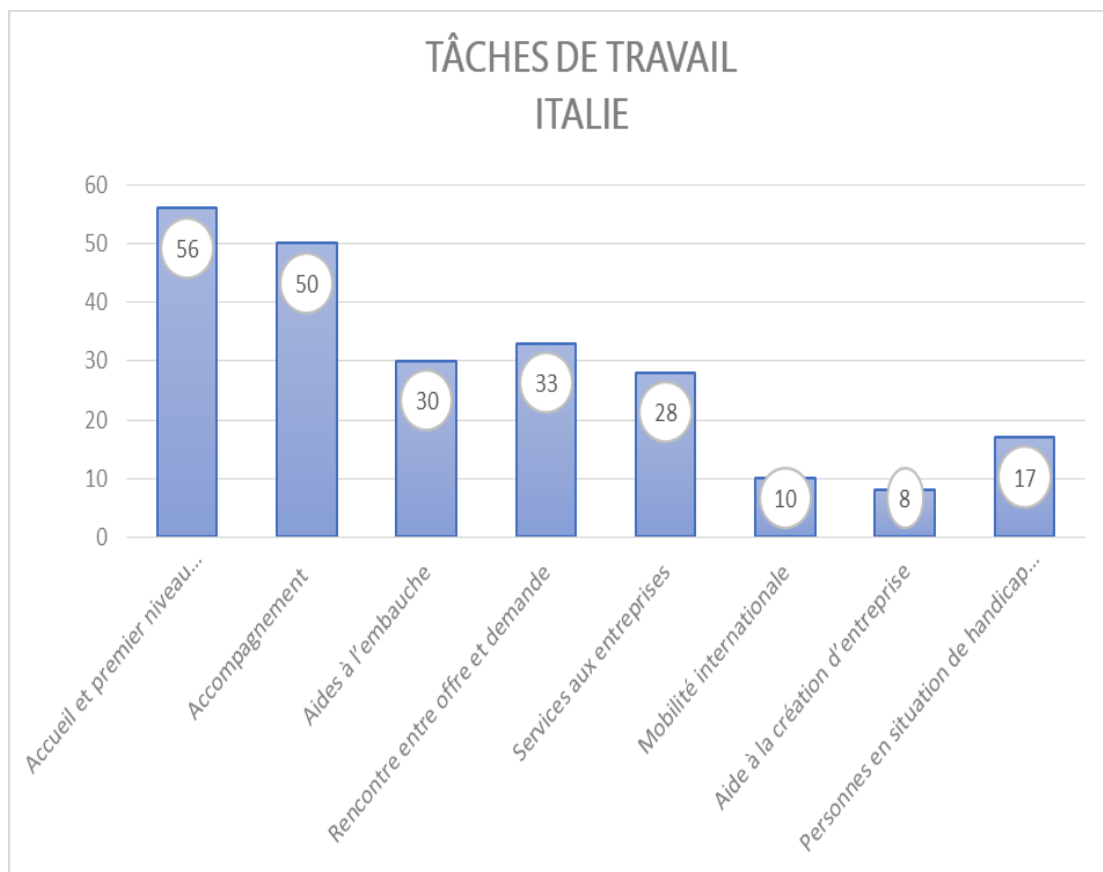
Figure 2. Contacts avec les utilisateurs

Sur les 98 interviewés, seulement 2, tous les deux italiens, déclarent n’avoir aucun contact direct avec les utilisateurs lors de l’exercice de leurs activités professionnelles (Fig. 2). Les réponses aux questions suivantes indiquent cependant que ces deux cas ont en fait une relation continue avec les utilisateurs. Les deux questionnaires ont ainsi été gardés, n’apparaissant pas en substance *outliers* à écarter.

CHANGEMENTS DANS LES ACTIVITÉS DE TRAVAIL

Pour collecter les informations initiales sur les principaux changements survenus dans les activités professionnelles des interviewés à la suite de la crise sanitaire, la question 3 portait sur des enquêtes préliminaires concernant les fonctions accomplies au cours de la dernière année (Fig. 3 et 4).

En ce sens, huit domaines d'activités ont été identifiés : accueil et information initiale ; orientation ; accompagnement au travail ; *matching* de l'offre et de la demande ; services aux entreprises ; mobilité internationale ; aide à la création d'entreprise ; emploi ciblé.



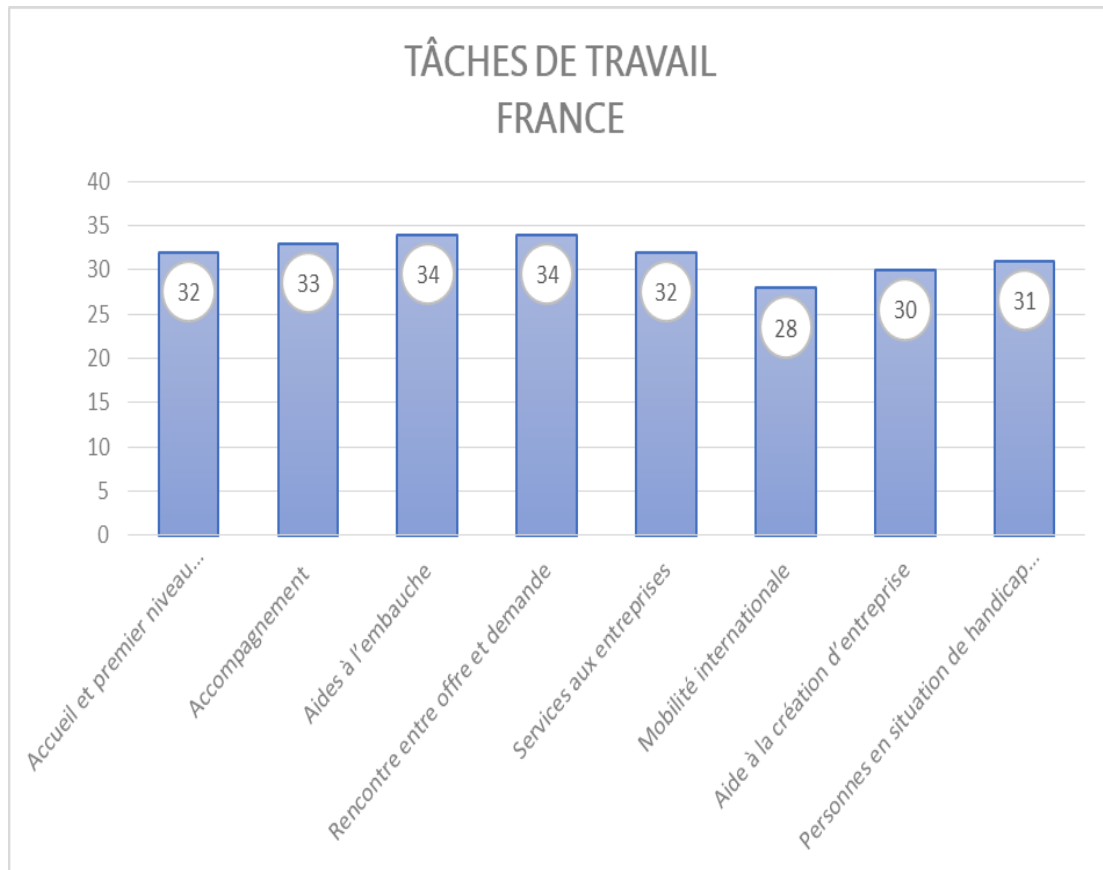


Figure 3 e 4. Nombre de tâches sur le lieu de travail IT (n=61) et FR (n=37)

Les distributions sont nettement différentes bien que toutes les sphères d'activité aient, dans les deux pays, des fréquences largement supérieures à 0. À titre indicatif, l'écart-type italien a une valeur de 16,3 alors que celui français, est beaucoup plus homogène, c'est-à-dire de 1.9.

En France, l'interviewé moyen est un salarié qui a eu l'opportunité, au cours de la dernière année, de s'occuper de toutes ou presque toutes les activités spécifiques d'un service public pour l'emploi. En Italie, ce n'est pas le cas : la plupart des personnes interviewées s'occupent principalement d'informations et d'orientations initiales. Cela peut dépendre de plusieurs facteurs, nécessairement internes aux caractéristiques spécifiques de l'organisation des services au niveau national. En fait, aucune différence significative régionale infranationale n'apparaît. Les principales hypothèses qu'il faudra éventuellement approfondir sont : une augmentation des travaux partagés parmi le personnel français ; en Italie, une moindre attention a été portée sur certains domaines d'activité (notamment : mobilité internationale, aide à la création d'entreprise et emploi ciblé).

Les questions suivantes (4 et 5) visaient à collecter des informations sur l'opinion des interviewés sur les changements survenus dans leur travail pendant et après la crise sanitaire :

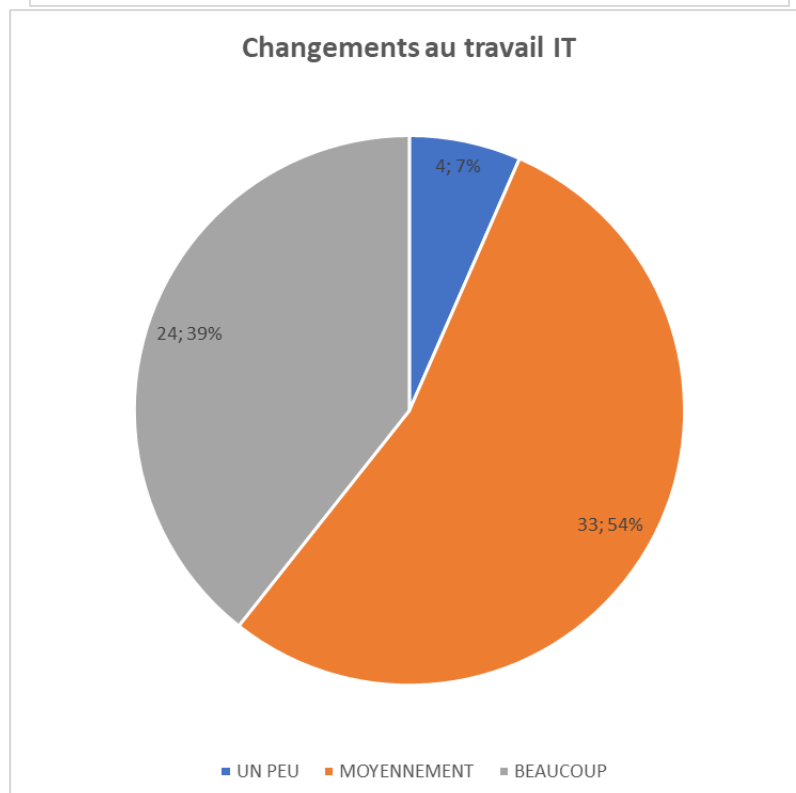
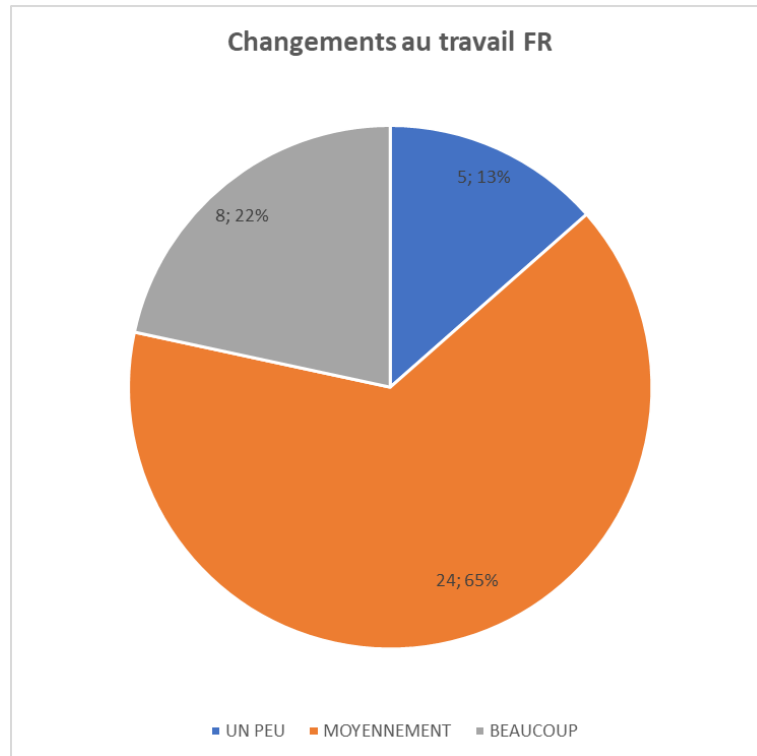


Figure 5 e 6. Changements au travail IT et FR

La perception du changement est plus ressentie en Italie qu'en France, où 8 personnes sur 10 répondent que leur travail a peu ou assez changé en raison de la pandémie. En Italie, 93 % répondent soit beaucoup, soit assez (Fig. 5 et 6).

En ce qui concerne l'évaluation de ce changement, les valeurs sont identiques pour les deux pays : 66% estiment que leur travail a changé pour le mieux (Fig. 7). Cette évaluation méritera une analyse approfondie, comme elle s'intègre avec quelques données qualitatives de valeur heuristique spécifique, qui peuvent être trouvées dans l'analyse des entretiens. Il suffit ici de noter que cela dépend en grande partie de la possibilité de travailler à domicile pendant tout l'horaire de travail ou pendant une seule partie de l'horaire. L'augmentation de ce qu'on appelle le travail intelligent semble être universellement reconnu comme l'une des conséquences à long terme de la pandémie, rencontrant les faveurs des employés et, à moyen-long terme, pouvant contribuer à la réduction des coûts fixes de l'entreprise (par exemple, loyers, services publics, équipements et appareils, dispositifs de protection individuelle, etc.).

Un autre élément important concerne l'évolution des relations avec les utilisateurs. Ces derniers, prenant toujours en compte des éléments qui ne ressortent pas seulement des questions restantes du questionnaire, ont évolué pendant la pandémie selon des lignes précises, avec une augmentation des contacts à distance et une amélioration conséquente des compétences du segment le plus en difficulté avec les nouvelles technologies de communication. Même un plus grand ordre dans les bureaux, dû à l'afflux d'utilisateurs uniquement sur rendez-vous, peut avoir influencé la perception d'une amélioration de l'activité de travail.

Il convient également de noter le nombre élevé des *missing values* (42%, dans un scénario global presque exempt de non-réponses), peut-être en raison de l'élément d'évaluation intrinsèque de la question.

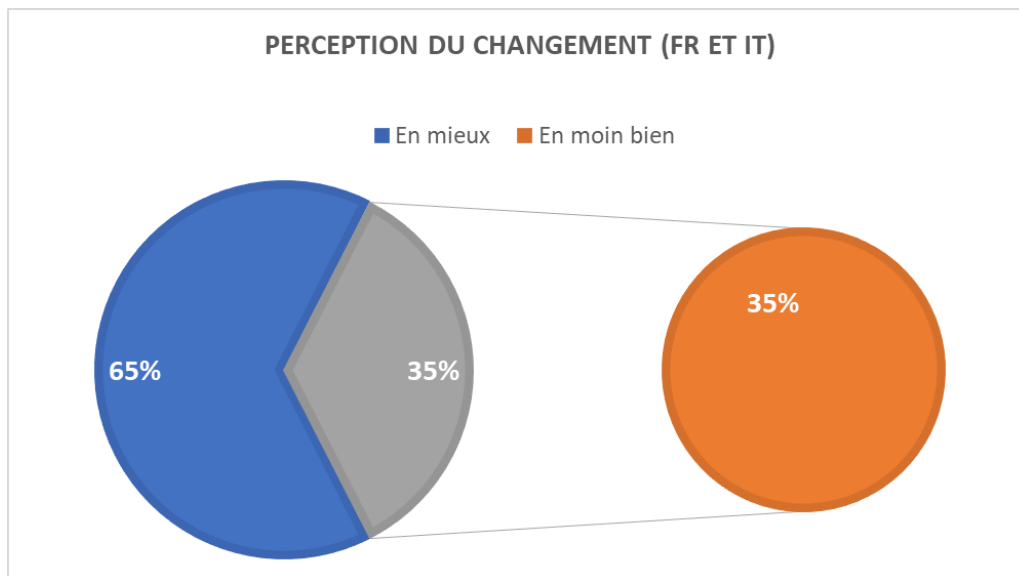
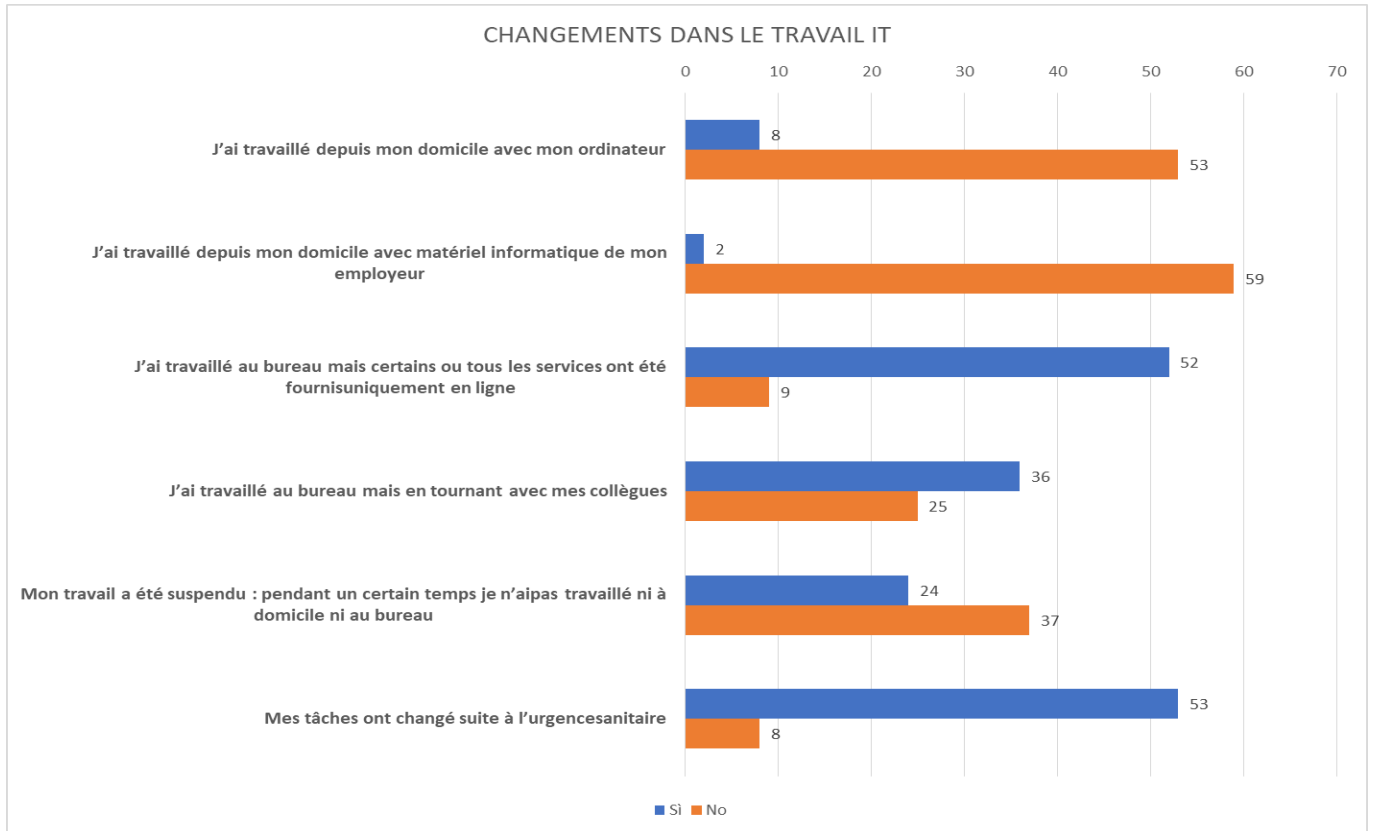
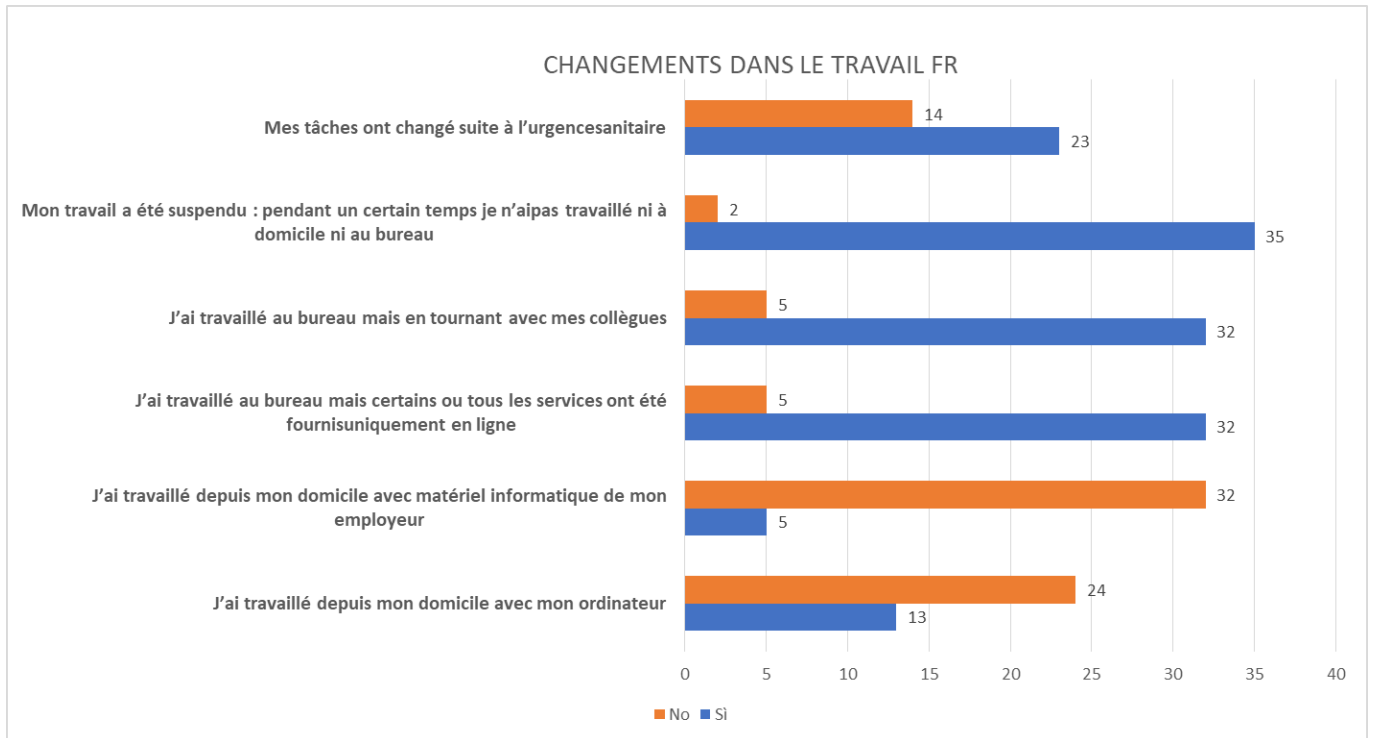


Figure 7. Perception du changement IT et FR

La question 6 proposait une série de réponses dichotomiques sur les changements les plus importants survenus dans les activités de travail pendant la crise sanitaire.

Vous trouverez ci-dessous les graphiques des réponses, avec des données par nombre des interviewés.





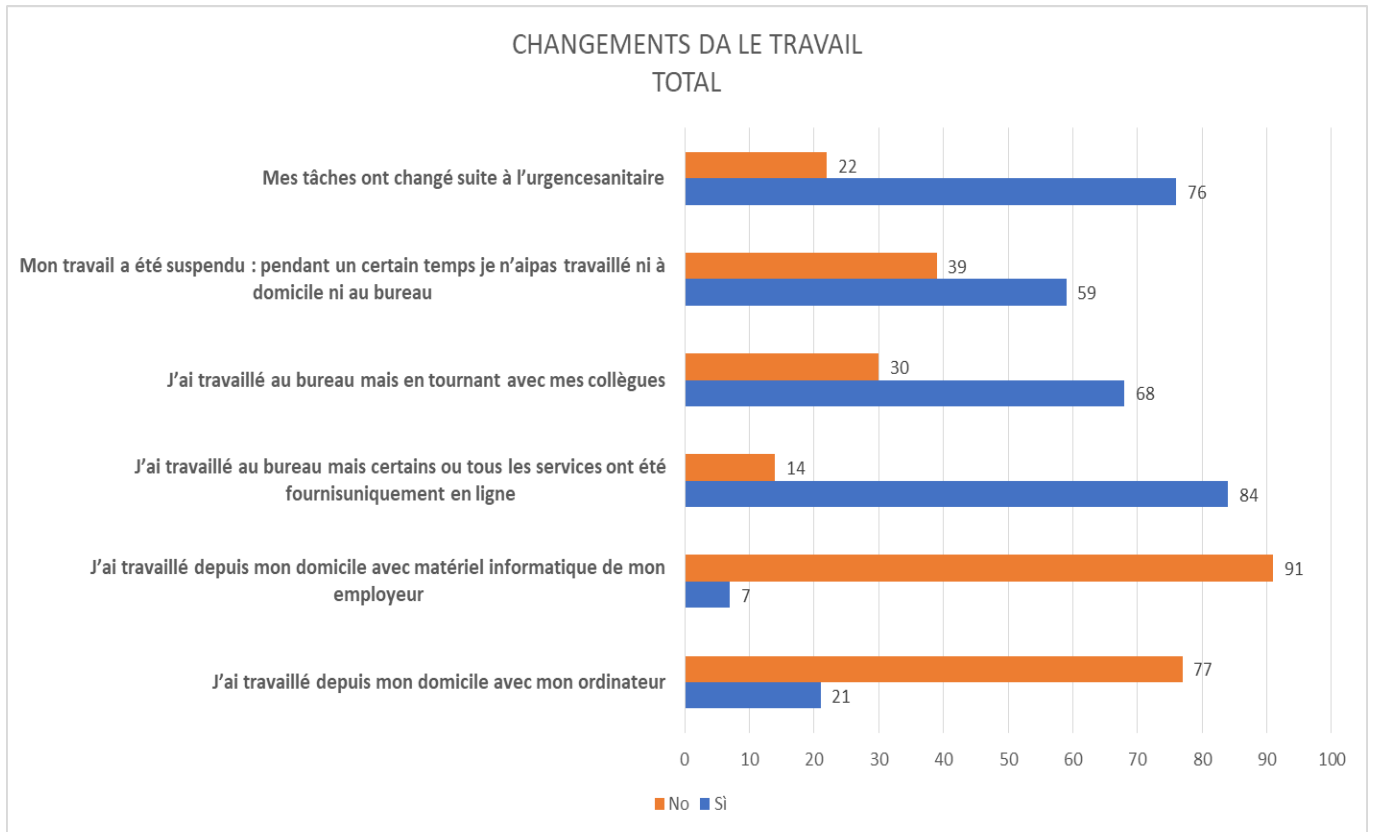


Figure 8, 9 e 10. Nombre et changements d'activité (n IT = 61 ; n FR = 37)

Sur le total, seulement 7% ont vu leur travail suspendu en raison des mesures anti-contagion. Le travail partagé - visant à éviter la coprésence d'un trop grand nombre de personnes dans un même espace clos - a également eu un impact réduit sur la réorganisation des activités du service public pour l'emploi dans les deux pays (14 % du total).

Cependant, le tableau présente des différences importantes entre les deux contextes. Dans les CPI italiens, l'organisation du travail est extrêmement stable et est peu affectée par les effets de la pandémie : seuls 13% ont vu leurs positions évoluer contre 35% dans le contexte français.

L'utilisation du télétravail a vu, bien évidemment, l'implication de tous les employés dans les deux cas ; cependant, en France, dans 95 % des cas l'employeur a fourni le PC pour accomplir le télétravail, en Italie seulement dans 39 % (fig. 8, 9 et 10).

La question 7 demandait si, au cours du dernier mois, l'interviewé avait travaillé à domicile en utilisant un PC. Les données, comme le montre la figure 11, indiquent que les services italiens ont préféré, sur le long terme, ramener progressivement tous les employés au bureau (seulement 3% déclarent travailler exclusivement à domicile), peut-être en utilisant des formes de rotation du personnel. En France, en revanche, 92 % des personnes interviewées travaillent encore au moins partiellement à domicile, un tiers travaille à domicile de façon exclusive.

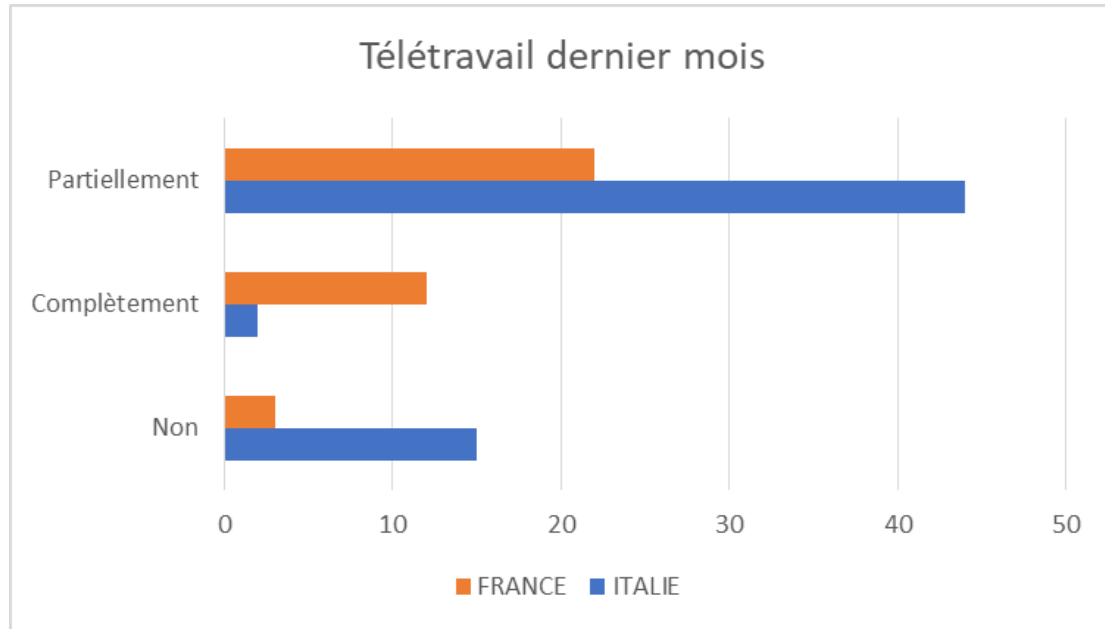
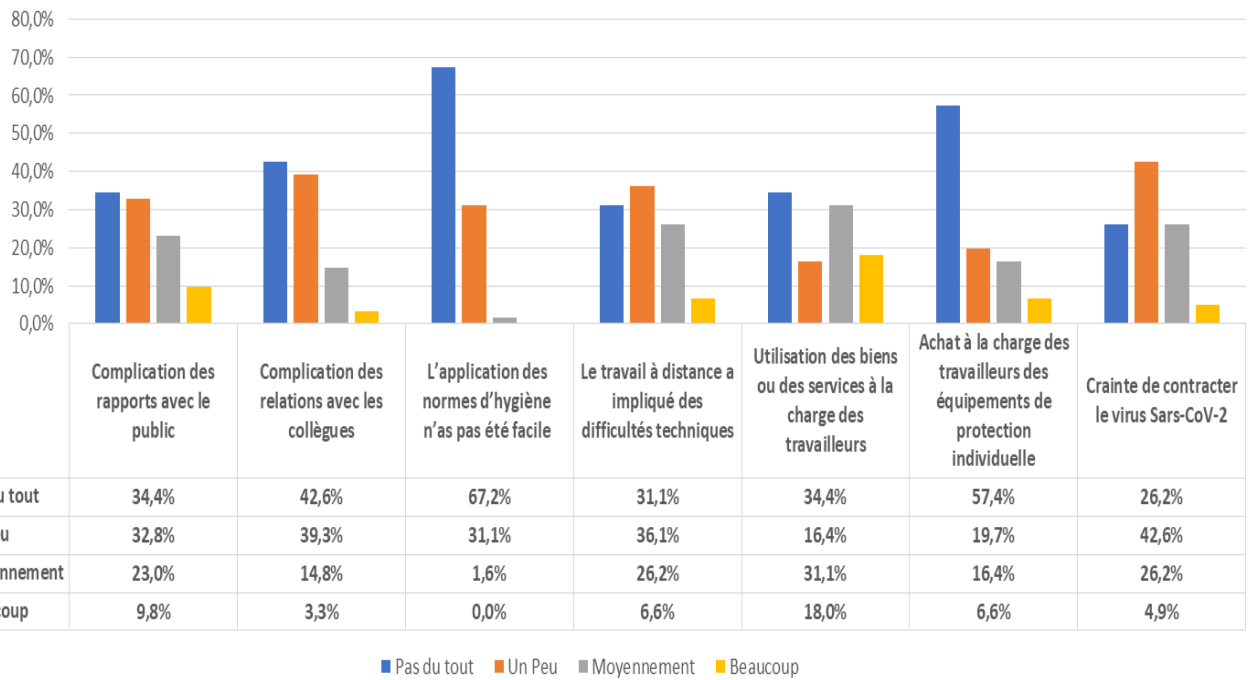


Figure 11. Télétravail dernier mois

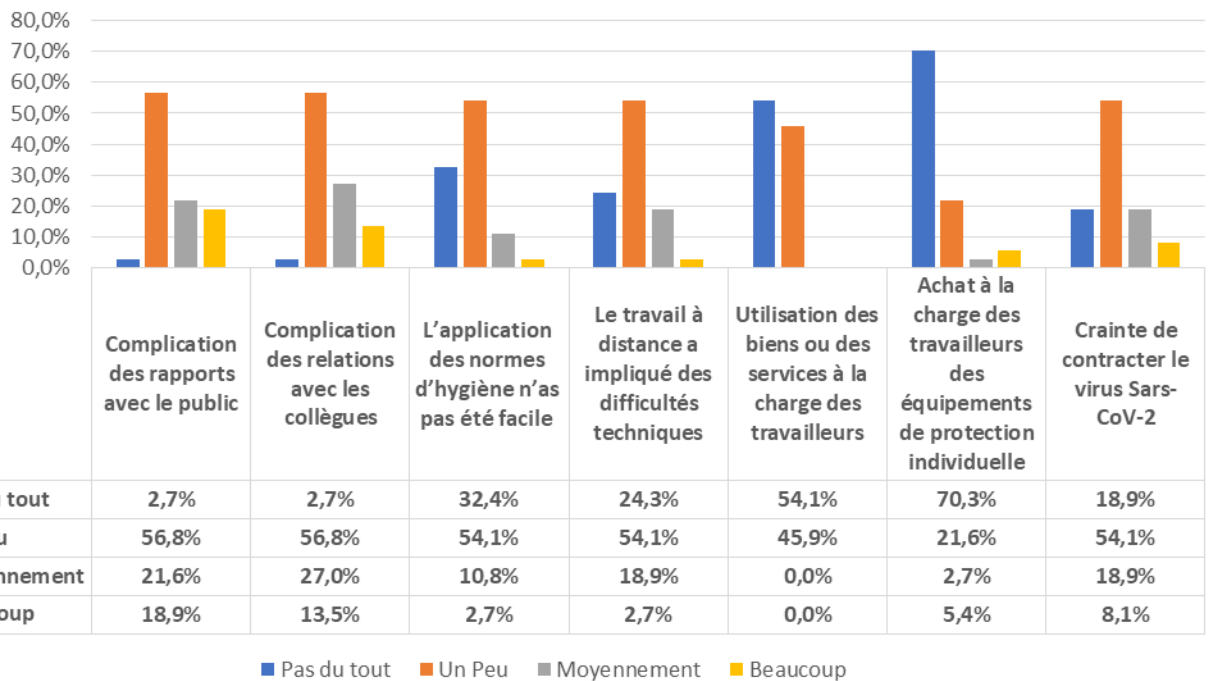
Par rapport au nombre de jours de travail qui ont été éventuellement perdus, sans activité ni au bureau ni à domicile (J 8), seules 15 personnes déclarent un nombre supérieur à 0. Deux valeurs *outliers* de 20 et 30 jours se distinguent, avec une moyenne globale de 0,9 jours.

La question 9 visait à identifier les problèmes rencontrés par les employés dans l'exercice de leur travail pendant la phase de crise et la poursuite de la pandémie. La modalité de réponse offrait une échelle de 4 niveaux (pas du tout, un peu, assez, beaucoup). Les noyaux des sujets étaient les suivants : complications dans les relations dues à la non-présence des utilisateurs ; détérioration des relations de travail avec les collègues; difficulté à appliquer les règles d'hygiène et de santé au travail ; difficultés d'ordre technique (ex. réseau Internet, logiciels, etc.) dans le télétravail; achète aux frais des travailleurs des biens ou des services pour le télétravail; achat d'équipements de protection individuelle aux frais des travailleurs ; peur de contracter le virus SARS-CoV-2 sur le lieu de travail.

Problèmes de travail IT



Problèmes de travail FR



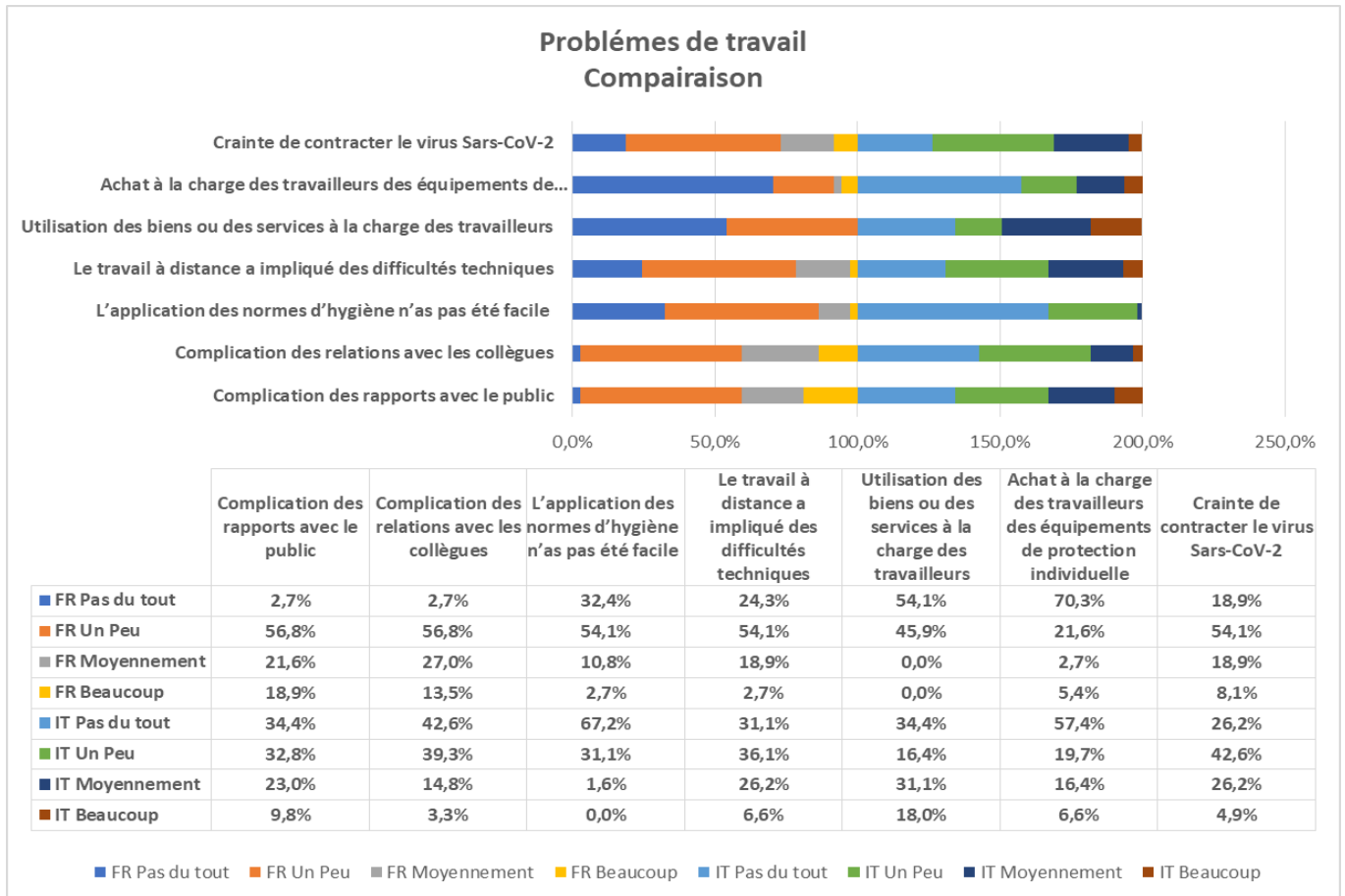


Figure 12,13 et 14. Problèmes rencontrés dans les activités de travail

Dans la comparaison entre les deux nations, quelques éléments d'intérêt émergent (fig. 12, 13 et 14).

En premier lieu, on observe que les lieux de travail sont considérés comme des lieux plutôt sûrs en ce qui concerne la propagation d'un virus aérien et extrêmement contagieux comme le Sars-CoV-2 : en France 27% sont très ou assez effrayés, en Italie 31,1%.

Les données relatives à la difficulté à suivre les nouvelles règles d'hygiène et de santé sont homogènes et dans une certaine mesure connectée : 3/4 des Français et la quasi-totalité des Italiens ne rencontrent pas de difficultés particulières à les appliquer.

Les difficultés techniques rencontrées lors des journées de travail intelligent sont similaires pour les deux pays : 21,6 % des salariés français rencontrent des problèmes importants à cet égard contre 32,8 % en Italie. En Corse et en PACA personne ne se plaint de l'achat à ses frais de biens ou services pour le télétravail et dans très peu de cas (8,1%) de l'achat d'équipements de protection individuelle. La situation italienne est

complètement différente : les deux tiers des employés ont fait face à des dépenses visant à leur permettre de travailler à domicile.

Les PE semblent avoir souffert plus que les CPI d'une dégradation des relations sociales. Celles entre collègues sont jugées bien pires par 13,5% de l'échantillon et seulement 2,7% répondent "pas du tout".

En Italie, en revanche, jusqu'à 81,9% considèrent que les relations avec les collègues ne sont pas ou peu dégradées. Un tableau similaire en ce qui concerne les relations avec les utilisateurs : en France seulement 2,7% ne voient aucune détérioration et 18,9% les perçoivent comme bien pires, alors qu'en Italie les deux modes de réponse sont respectivement de 34,4% et de 9,8%.

SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET ORGANISATION DES ACTIVITES

La question 10 inaugure la session consacrée aux mesures de santé et sécurité au travail. L'objectif de cette partie du questionnaire était double. Tout d'abord, nous avons souhaité collecter des informations sur le recours au télétravail, sur les équipements de protection individuelle et sur d'autres mesures mises en place pour protéger de la contagion les salariés des services publics pour l'emploi. Deuxièmement, il s'agissait de connaître l'impact de ces mesures en termes de réorganisation conséquente des activités de travail.

Une batterie de questions à réponses dichotomiques présentait une série de technologies et de comportements obligatoires ou recommandés, demandant lesquels avaient été adoptés sur le lieu de travail. La liste était la suivante : tests périodiques ; tests de temps en temps ; mesure quotidienne de la température corporelle par un employé ; thermoscanner à l'entrée ; obligation de porter un masque sur le lieu de travail ; distance interpersonnelle entre collègues ; distance interpersonnelle entre l'opérateur et l'utilisateur ; différenciation des flux en entrée et en sortie ; limitations pour les entrées des utilisateurs ; interdiction d'accès aux toilettes pour les utilisateurs ; opérations spéciales d'assainissement par le personnel qualifié ; opérations spéciales d'assainissement par les employés ; mesures d'hygiène personnelle (p. ex., se laver les mains souvent) ; barrières physiques entre collègues (p. ex., verre, plexiglas) ; Barrières physiques entre les opérateurs et les utilisateurs (p. ex., verre, plexiglas). Les résultats sont représentés dans le graphique ci-dessous, avec les valeurs sous forme de pourcentages.

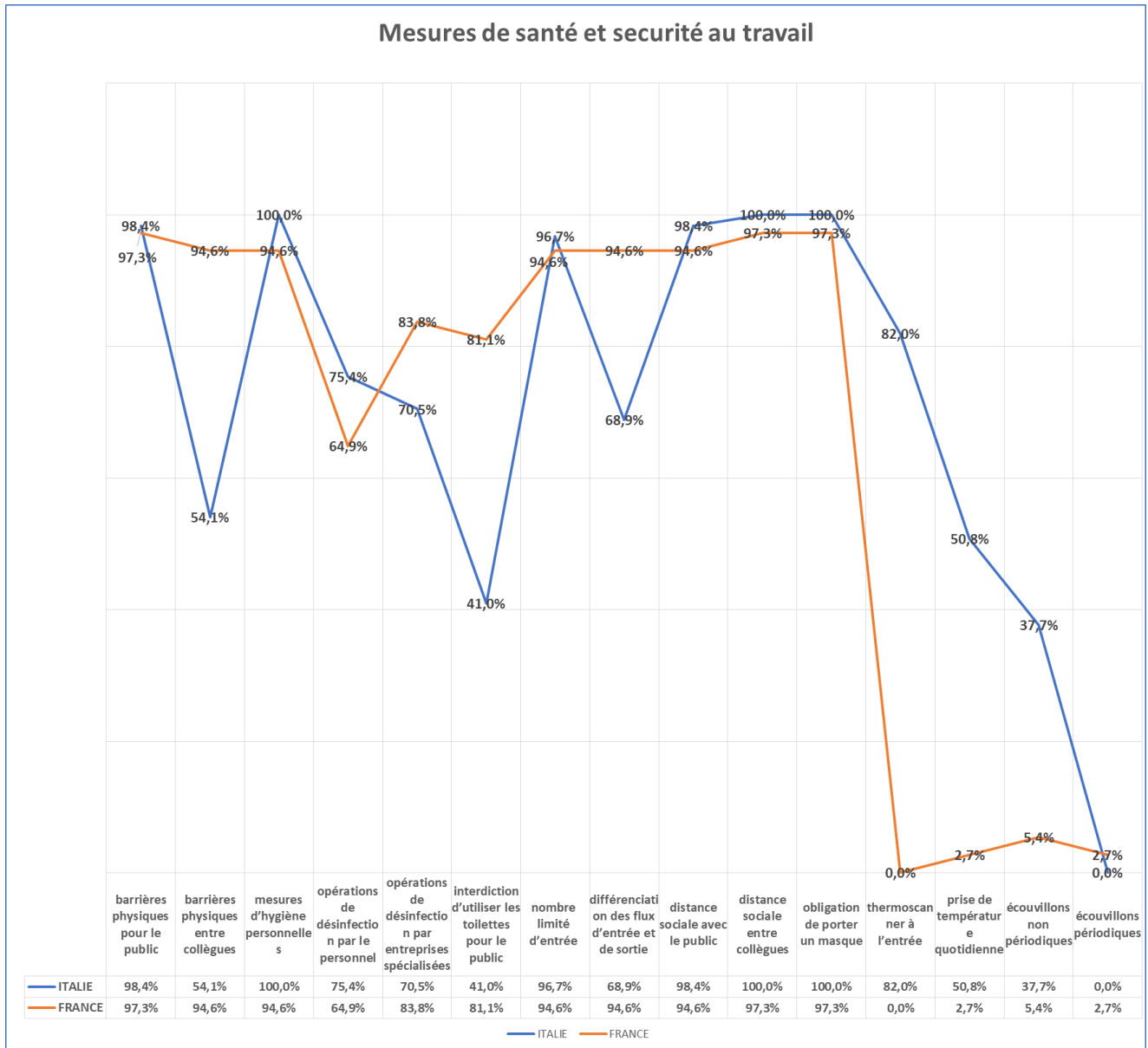


Figure 15. Mesures de santé et de sécurité au travail

Les écarts les plus importants entre les deux contextes nationaux s'observent en ce qui concerne la mesure de la température corporelle. Ce type de prévention, quasi absent dans le PE, en Italie on a enregistré 100% de la présence de thermoscanners à l'entrée et environ 50% en ce qui concerne les mesures quotidiennes.

La gestion individuelle du risque de contagion est universellement répandue, selon une ligne qui a affecté toute la gestion politique et sociale de la relation entre la population et la pandémie. Presque tous les employés sont tenus de se laver les mains souvent, de porter un masque et de garder les distances avec les collègues et avec les utilisateurs. Les deux tiers des salariés français et les trois quarts des salariés italiens sont également appelés à assainir spécialement leur lieu de travail.

L'accès des utilisateurs est partout restreint, tandis que les tests sont quasiment inutilisés, voire occasionnellement en Italie (37,7%). L'interdiction d'accès aux toilettes pour les utilisateurs et la différenciation des flux d'entrée et de sortie sont plus attestées en France (respectivement pour 81 % contre 41 % et 94,6 % contre 68,9 %). Le constat est similaire pour les barrières physiques de séparation entre

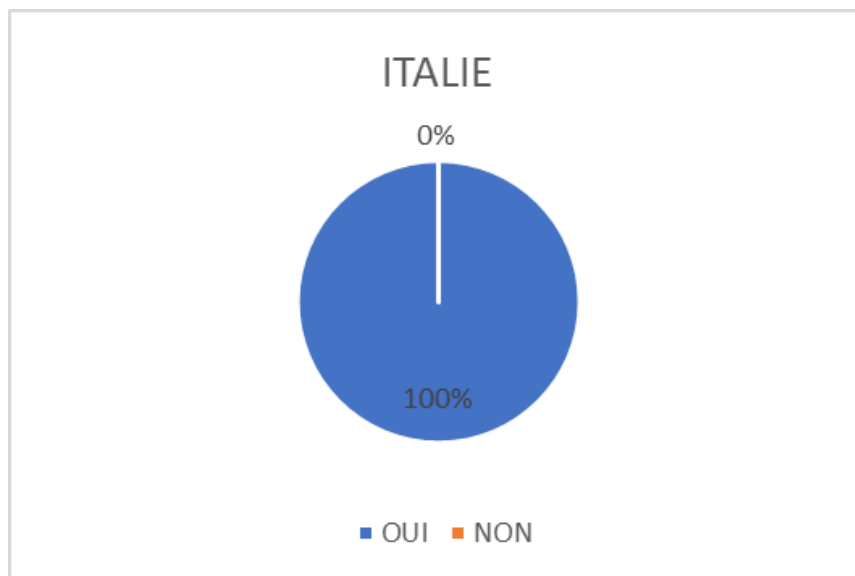
collègues (94,6 % en France, 54,1 % en Italie) alors que celles entre salariés et utilisateurs sont universellement répandues.

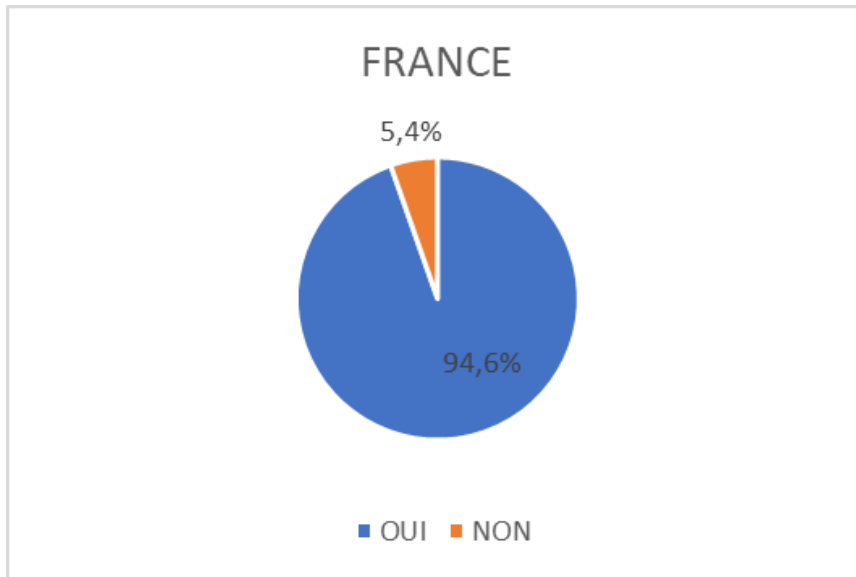
La question 11 visait à vérifier la connaissance exacte des dirigeants qui arrêtent les dispositions pour rendre obligatoire la mise en œuvre de la liste de mesures et de comportements. Les options disponibles étaient les suivantes : a) loi ou autre instrument juridique national ; b) loi ou disposition régionale ; c) règlement intérieur; d) accord entre collègues ; e) choix personnel.

Les données connexes ont cependant peu de signification et la question s'est avérée peu utile. Ceci pour deux raisons : un nombre élevé de réponses manquantes ; les réponses valables ont été attribuées sans que l'on sache quelle autorité était réellement l'autorité qui avait imposé l'obligation en question. Ces deux raisons peuvent être attribuées à la grande incertitude qui a accompagné la mise en œuvre des mesures anti-contagion.

L'élément d'activation personnelle revient : dans les deux pays, de nombreux employés ont choisi de subir des tests périodiques, de mesurer leur fièvre, de désinfecter les surfaces et les mains.

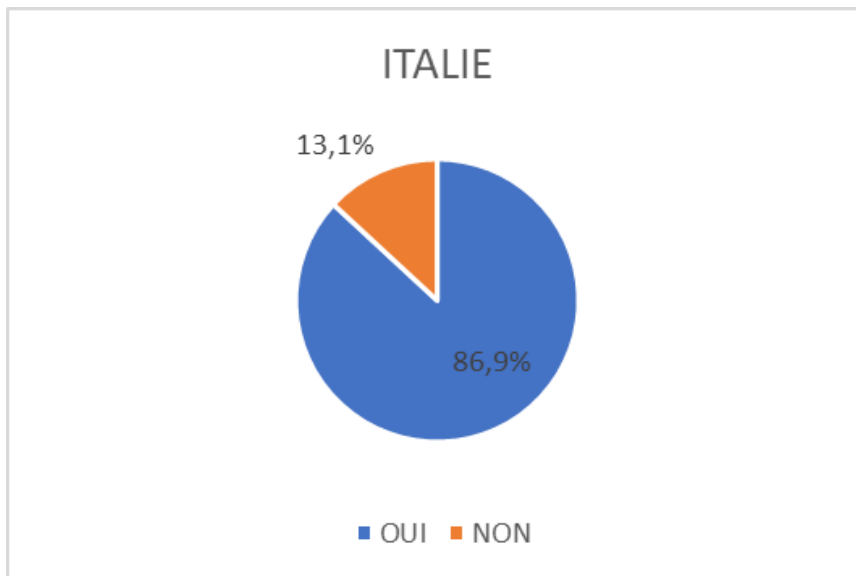
La question 12 montrait qu'il y avait eu des communications spécifiques de la part des dirigeants (règlements internes, protocoles ou courriels ad hoc) concernant des changements dans l'organisation du travail et dans la prestation de services. Cela s'est produit dans presque tous les cas (Fig. 16 et 17).

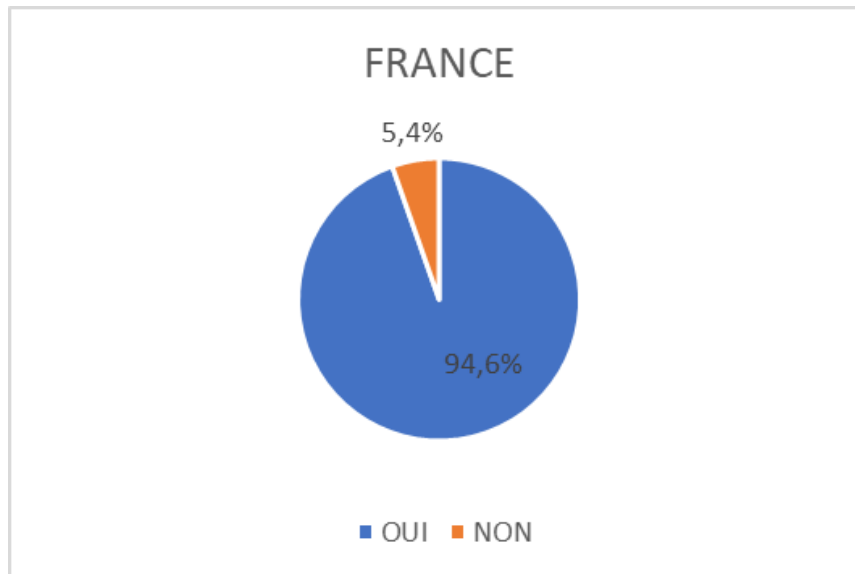




Figures 16 et 17. Communications spécifiques

Ci-dessus (D 13), on a demandé si des activités de formation avaient été menées ou si le personnel avait reçu du matériel d'information concernant les changements de travail liés à la crise sanitaire. Les résultats sont identiques aux précédents (fig. 18 et 19), car presque tous les interviewés ont pu bénéficier d'une formation sur la sécurité au travail, et sur l'éventuelle présence du virus à diffusion aérienne.





Figures 18 et 19. Activités de formation

La question 14 demandait, de manière facultative, de préciser dans une réponse ouverte le contenu des communications reçues et les activités de formation concernant la crise sanitaire. 73,4% des personnes interviewées ont répondu (83,7% en France, 67,2% en Italie).

Parmi ceux-ci, les deux tiers des Italiens et seulement un cinquième des Français ont déclaré avoir suivi des cours en ligne spécifiques sur la santé et la sécurité au travail, formation conçue ad hoc sur les conséquences et les mesures de lutte contre la pandémie en cours. Personne ne prétend ne pas avoir reçu des communications et des documents d'information.

Les moyens de communication utilisés pour la formation sont variés dans les deux pays : e-mails du dirigeant en charge, documents internes, réunions, circulaires de la direction régionale du personnel, cours en ligne, protocoles ministériels, règlement intérieur, communications verbales, webinaires, brochures, infographie.

Le questionnaire insistait (D 15) sur les activités d'information et de formation ayant pour objet les méthodes de travail pendant la période de la pandémie. En particulier, il fallait signaler toutes les éventuelles réunions de formation, y comprises les réunions en ligne, qui ont eu lieu entre des collègues de leurs propres CPI/PE ou d'autres bureaux nationaux et internationaux.

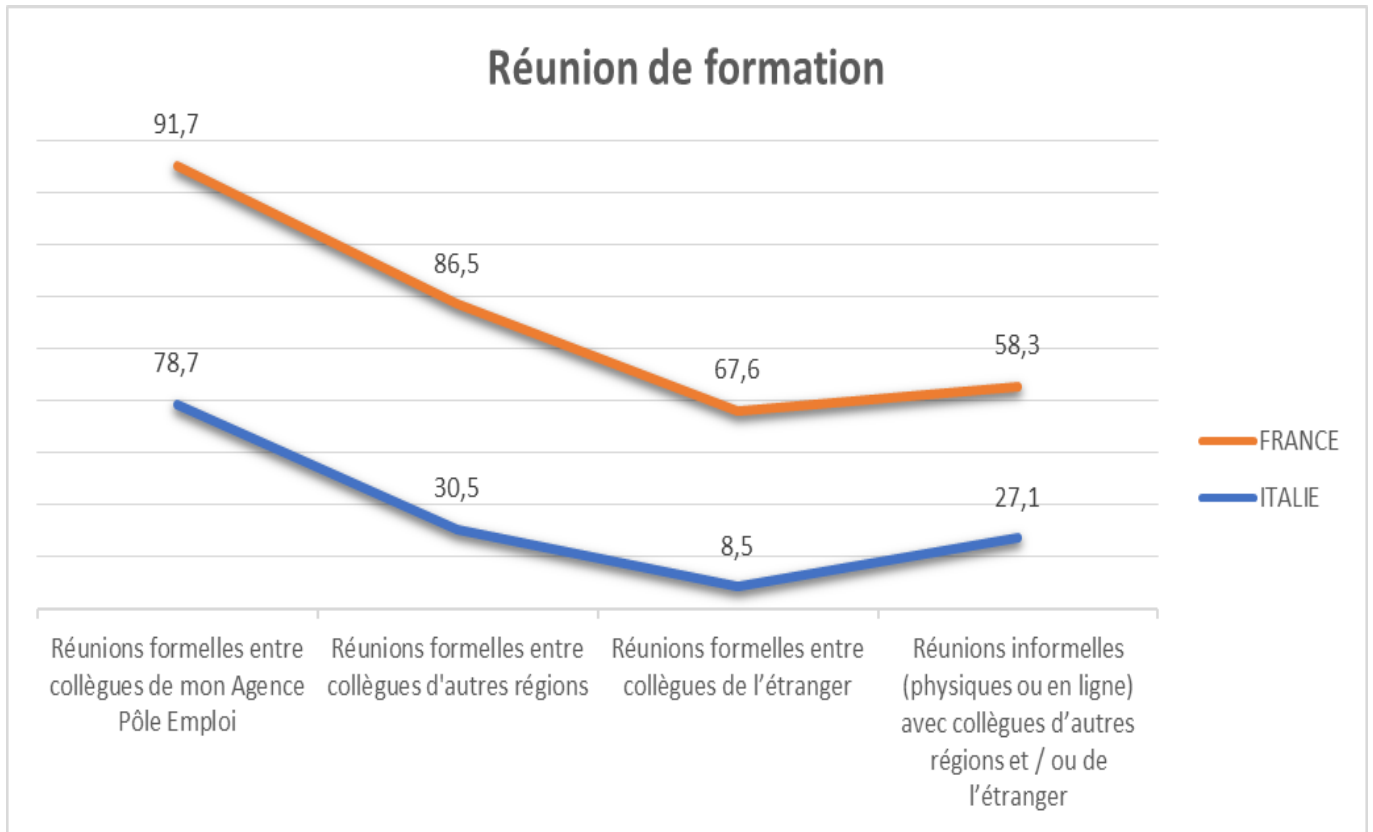


Figure 20. Réunions de formations sur le Covid-19

Comme on peut le voir sur le graphique (fig. 20), les PE ont des pourcentages beaucoup plus élevés que tous les types de réunions sur le thème de la crise sanitaire et sur les changements qui en découlent dans les activités de travail (informelles ou formelles avec des collègues sur leur lieu de travail ou avec d'autres à niveau régional, national et international). En particulier, la donnée relative aux rencontres formelles avec le personnel du service public pour l'emploi d'autres nations se détache nettement : contre 8,5 % d'Italiens, plus des deux tiers (67,6 %) des employés français ont pu s'appuyer sur de ce type de comparaison.

RELATIONS AVEC LES UTILISATEURS

L'avant-dernière section de la recherche visait à recueillir des informations sur l'évolution des relations avec les utilisateurs au début et dans la poursuite de la pandémie. Par le terme utilisateur on se réfère aussi bien aux services offerts aux demandeurs d'emploi qu'aux services dédiés aux entreprises. L'objectif était de relever les principales transformations des services - notamment la numérisation -, les éventuels problèmes apparus dans le déroulement des activités ainsi que les modifications concernant les canaux et les dynamiques communicatives dans les rapports avec les utilisateurs.

La première question (D 16) concernait les modalités de prestation de services numérisés suite à la crise sanitaire. On a demandé si de nouveaux outils de suivi et de vérification avaient été développés ou si les outils déjà utilisés s'étaient avérés suffisants. Plus de 60 % des interviewés, dans les deux pays, déclarent que de nouveaux outils ad hoc ont été mis en place sur leurs lieux de travail.

Par la suite, la D 17 demandait dans quels domaines d'activité tout ou partie des services avaient été numérisés et (D 18) si ces services étaient encore numérisés au moment du remplissage du questionnaire. Les domaines d'activités identifiés sont les suivants : accueil et premières informations ; accompagnement au travail ; emploi ciblé ; faire correspondre l'offre et la demande ; mobilité internationale ; orientation ; services aux entreprises.

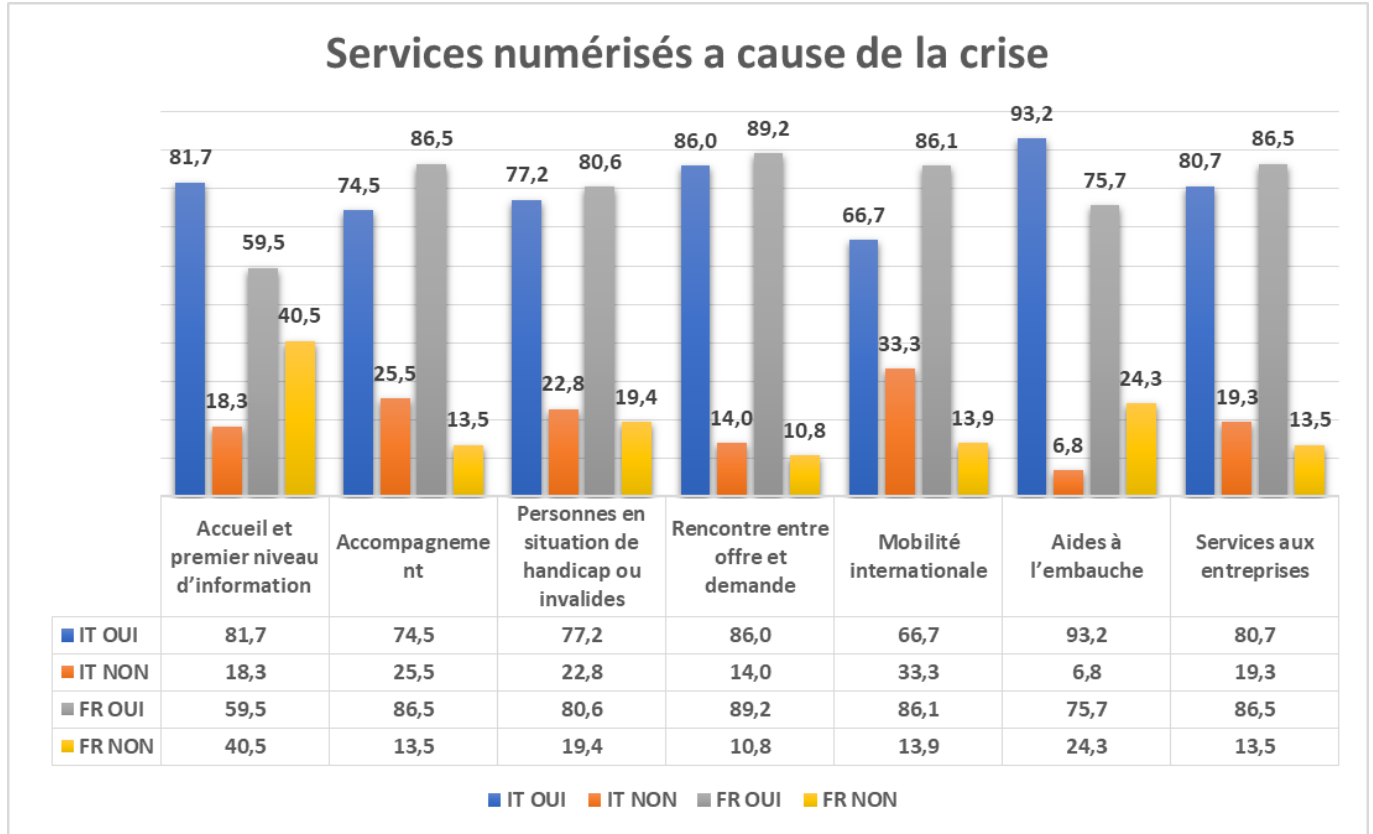


Figure 21 Services numérisés à cause de la crise

Comme on le voit (fig. 21), pour toutes les activités, les services aux utilisateurs ont été partiellement ou globalement transférés vers la plateforme télématique suite à la crise sanitaire de début 2020. Pour les deux pays, les valeurs positives, exprimées en pourcentage, dépassent largement 50%. La moyenne globale du pourcentage de numérisation est de 80,2 % (80,6 % pour la France et 79,9 % pour l'Italie). Sur un tableau homogène, quelques différences peuvent être relevées : les interviewés français déclarent que les services d'accueil et de premier renseignement ont été numérisés pour 59,5%, tandis que les italiens pour 81,7% ; ceux relatifs à l'orientation pour 75,7% contre 93,2% en l'Italie. Au contraire, en matière de mobilité internationale, le chiffre français s'élève à 86,1% tandis qu'en Italie à 66,7%.

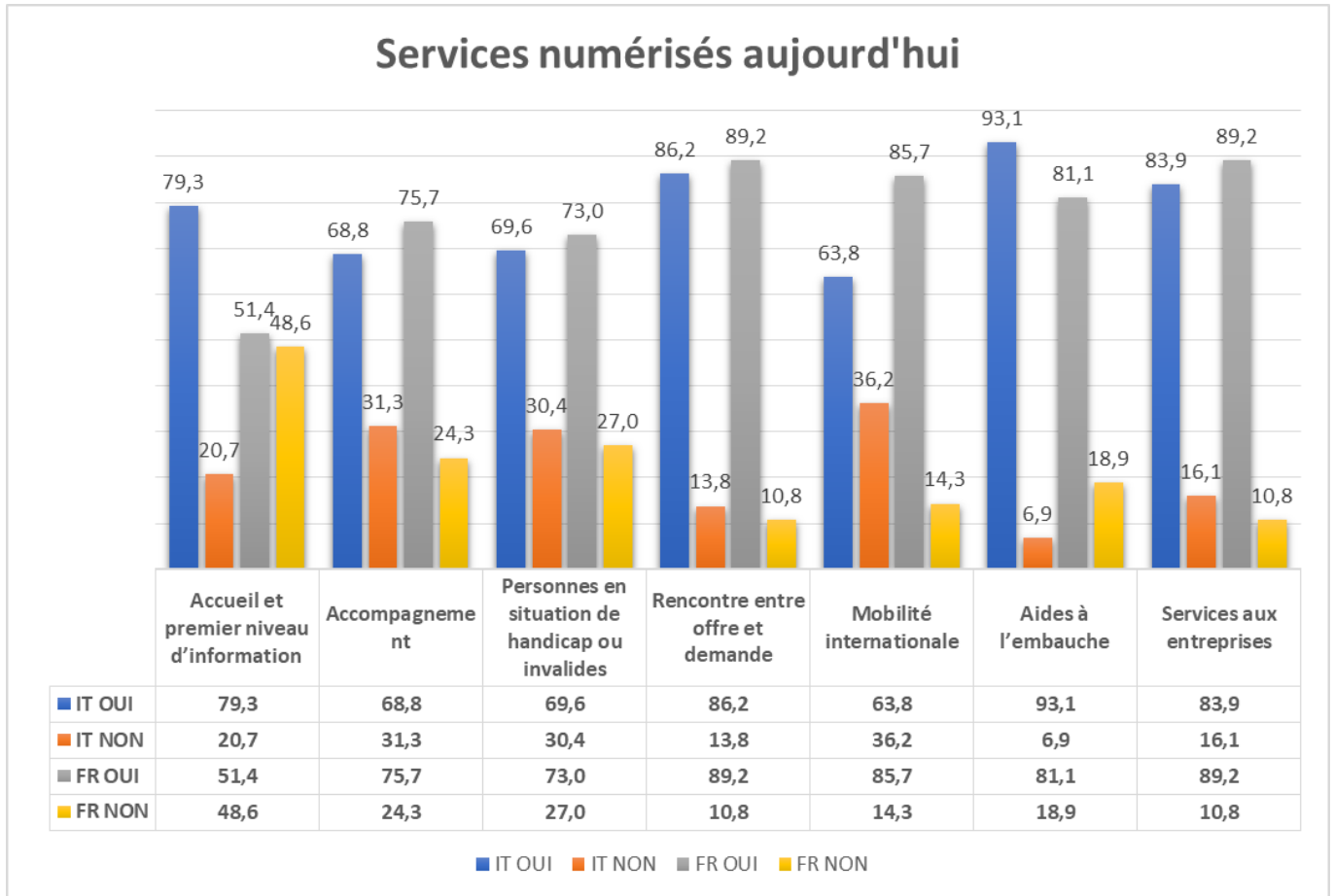
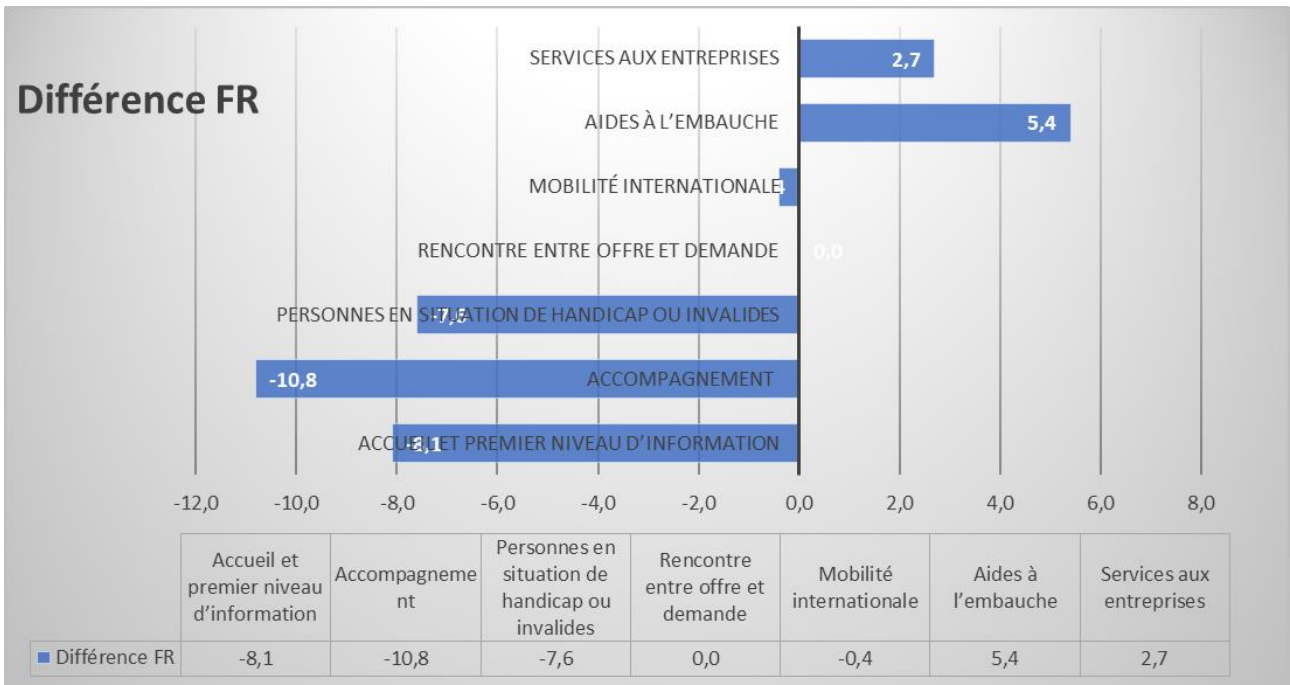
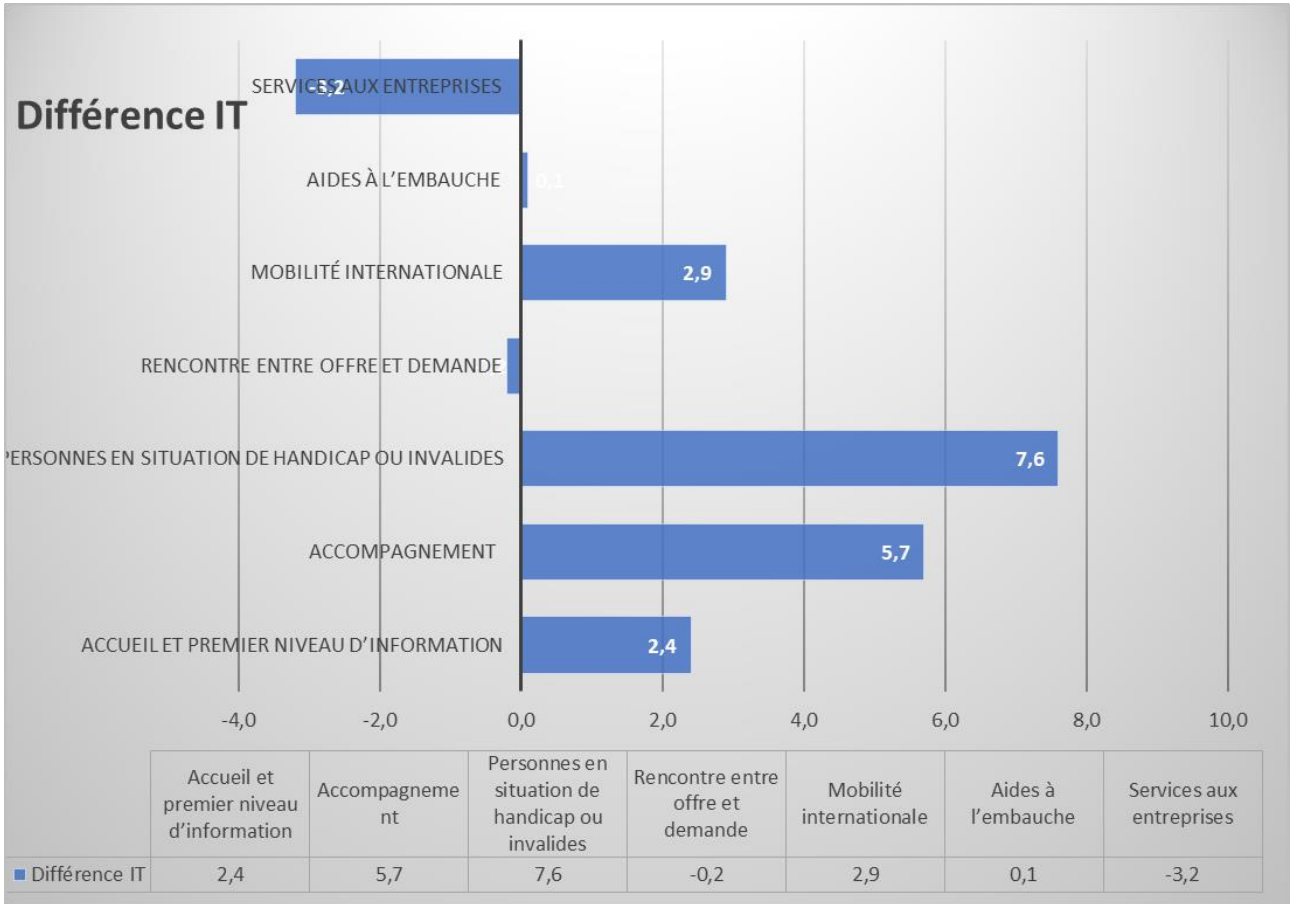


Figure 22 Services encore numérisés aujourd'hui

La photographie de la numérisation (fig. 22) au moment de la compilation du questionnaire montre une moyenne de valeurs complexes légèrement inférieure, 77,9%, identique pour les deux pays. En observant chaque domaine d'activité individuels, les mêmes écarts subsistent entre les deux nations et le cadre général est stable, et cela indique une continuité de l'offre télématique de services. Cela suggère que la crise sanitaire a dans ce cas provoqué des transformations à moyen et long terme ou, plutôt, a renforcé une tendance déjà présente à accroître la disponibilité et l'utilisation à distance des services publics pour l'emploi. Plus en détail, les figures 23 et 24 présentent les écarts entre la situation au printemps 2020 et la situation de crise en 2020. Il est intéressant de noter que si en Italie la numérisation des services a progressé (en moyenne de 2,2 %), en France elle a diminué (en moyenne -2,7 %).



Figures 23 e 24 Différences dans la numérisation des services IT e FR

La question 19, ouverte, demandait une clarification facultative sur les services qu'il n'avait pas été possible de numériser. En additionnant les réponses manquantes à celles qui indiquent qu'aucun service n'a jamais été suspendu - car ils ont été tous numérisés- on atteint 75 %, une valeur qui rassure sur la continuité généralisée dans l'exercice de l'ensemble des services pour les utilisateurs, dans le cinq Régions appartenant à l'espace de coopération. En revanche, ceux qui signalent la suspension temporaire de certaines activités se réfèrent majoritairement à des aspects importants mais, somme toute, secondaires, à la mobilité internationale et à certaines orientations spécialisées sur les profils socio-économiques particulièrement faible (stages de formation, réunions de groupe, séminaires, forums de recrutement).

Certains soulignent que la numérisation des services n'a cependant pas pu atteindre les utilisateurs sans les compétences informatiques adéquates. Plusieurs personnes indiquent que certains services étaient déjà partiellement numérisés. En ce sens, ce qui s'est réellement passé sur le long terme est un remixage d'un précédent ensemble de services en ligne et en présentiel, avec une augmentation tendancielle et progressive du premier pôle. Enfin, en Sardaigne, pas avec une grande douceur, on a écrit : "La relation humaine s'est perdue".

Les interviewés ont ensuite été invités (D. 20) à indiquer quels canaux ils utilisaient pour communiquer avec les utilisateurs à distance.

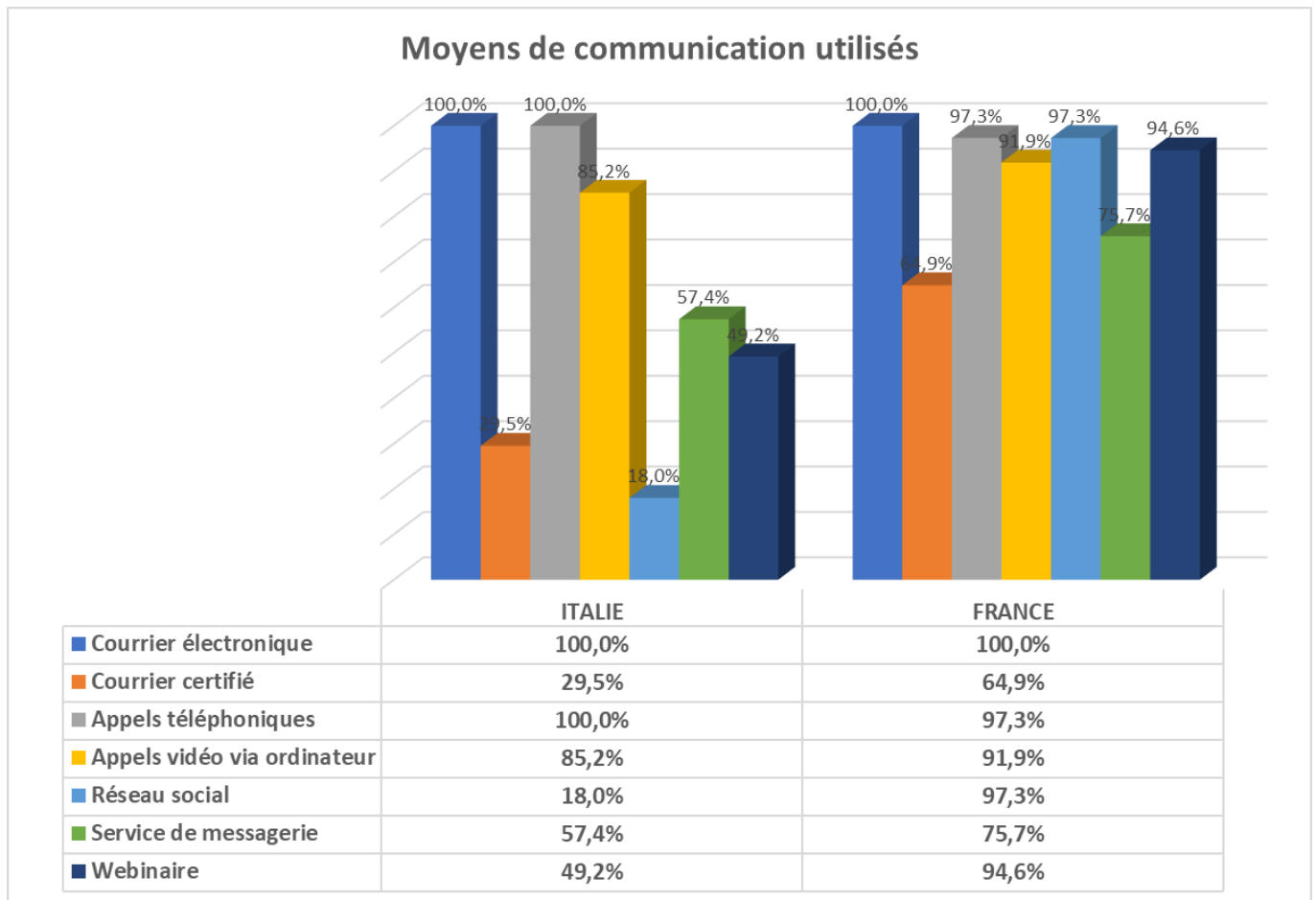


Figure 25 Moyens de communication utilisés avec le public

En général, les PE ont utilisé plusieurs moyens de communication pour interagir avec les utilisateurs. Les données montrent une utilisation généralisée des appels téléphoniques et des e-mails. Les appels vidéo avec des ordinateurs personnels sont également très répandus grâce à des logiciels dédiés. L'utilisation des

réseaux sociaux (97,3 % vs 18 %), du courrier électronique certifié (64,9 % vs 29,5 %), de webinaires (94,6% vs 49,2%) et des services de messagerie instantanée (75,7% vs 57,4%) font apparaître les relations entre les services publics pour l'emploi français et les utilisateurs plus multicanaux que les relations en Italie et, par conséquent, théoriquement mieux à même d'atteindre les utilisateurs réels et potentiels. En ce sens, les données les plus marquantes sont celles relatives aux services de médias sociaux et de réseaux sociaux, c'est-à-dire à des moyens capables d'approcher, même de manière fortuite, des segments d'utilisateurs potentiels.

La question 21 demandait quel était le moyen le plus utilisé pour les relations avec les utilisateurs.

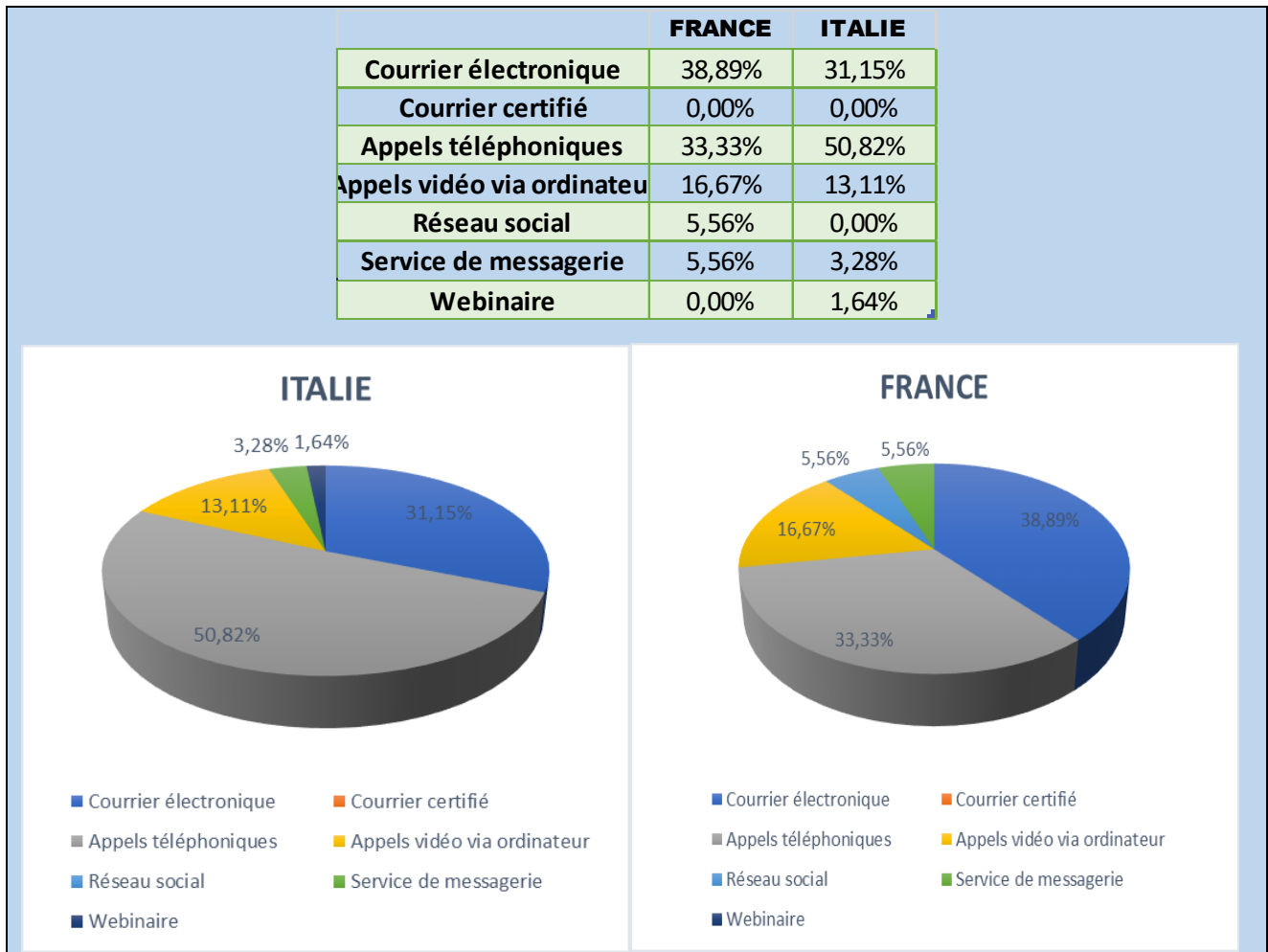


Figure 26 Moyens de communication les plus utilisés avec le public

Comme on peut le voir sur les graphiques (fig. 26), le couple téléphone et e-mail couvre la plupart des choix, avec une somme de 72,2% pour la France et 81,9% en Italie, le téléphone étant juste au-dessus de la majorité absolue. Suite aux appels vidéo avec le PC, tandis que les autres moyens de communication sont tout au plus résiduels.

On a demandé l'opinion des interviewés sur les facteurs ayant affecté négativement les relations avec les utilisateurs dans la prestation de services en cas d'absence (D. 22). La figure 27 renvoie les données. En général, les quatre hypothèses critiques se reflètent dans les interviewés. En particulier, les utilisateurs

apparaissent en difficulté en raison d'un manque de maîtrise de compétences informatiques, de la possibilité d'accéder à internet et des difficultés à remplir les formulaires lorsqu'il n'était pas possible d'être assistés en présence. Il y a moins de problèmes liés à l'atteinte des utilisateurs potentiels.

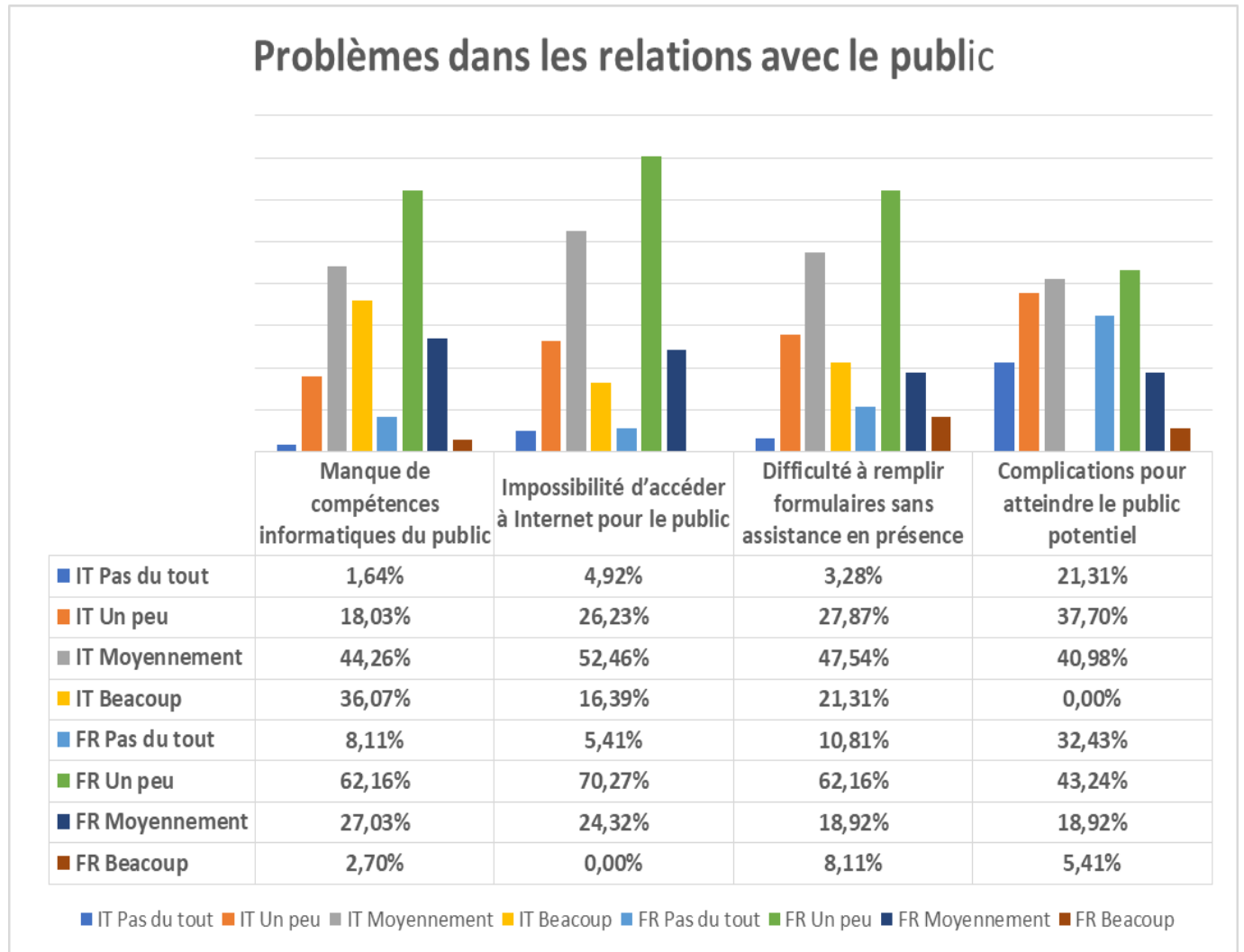


Figure 27 Problèmes liés aux relations avec le public

La donnée la plus marquante concerne cependant la comparaison entre les valeurs des deux nations : en moyenne, les salariés italiens perçoivent les enjeux critiques proposés avec plus du double d'intensité par rapport à leurs collègues français. La figure 28 montre cet écart important, et elle montre les valeurs des modes de réponses "très" et "assez" additionnées.

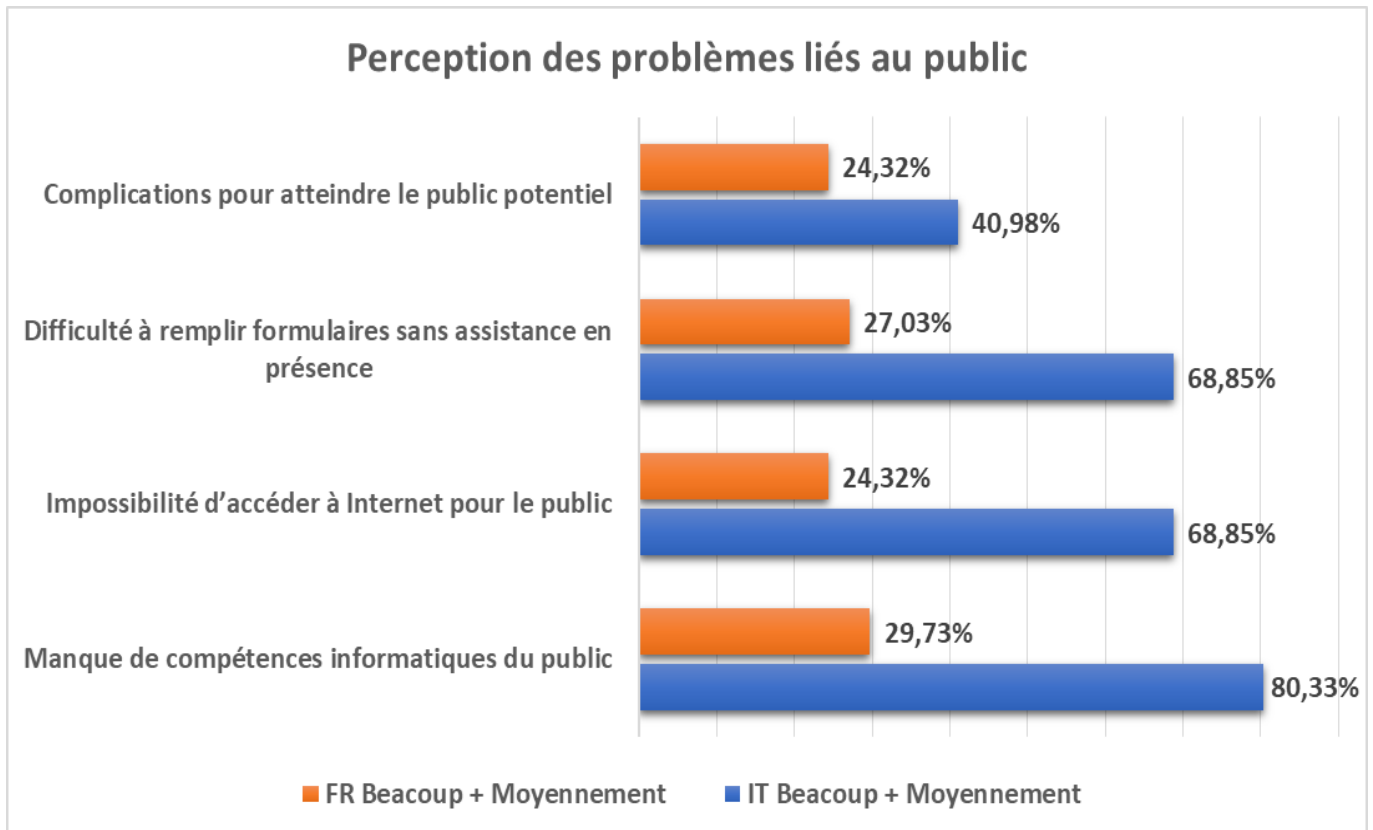
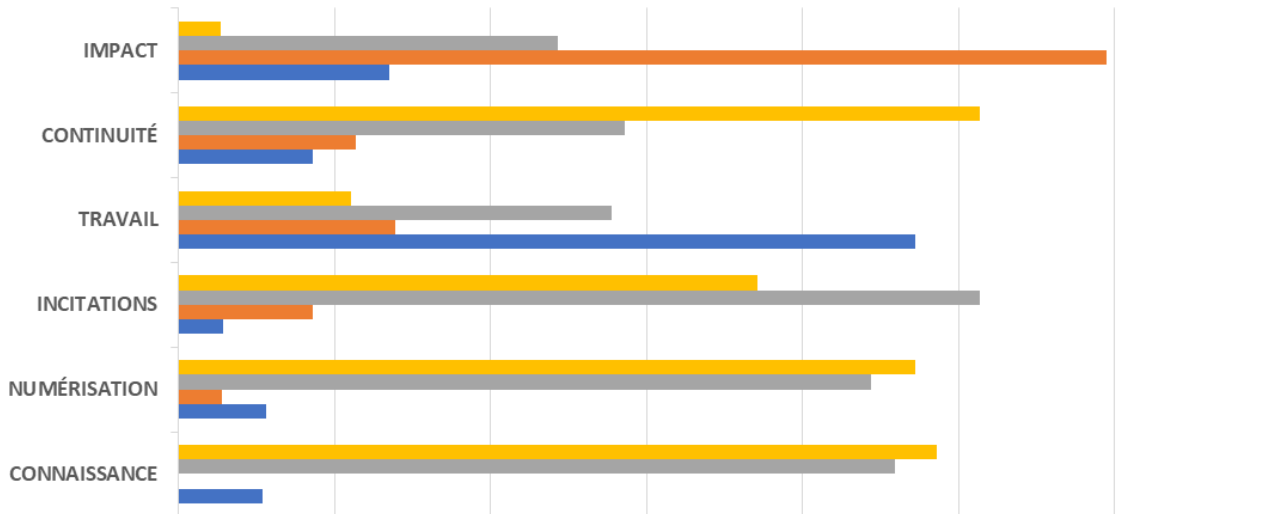


Figure 28 Criticité dans les relations avec le public : somme Beaucoup plus Moyennement

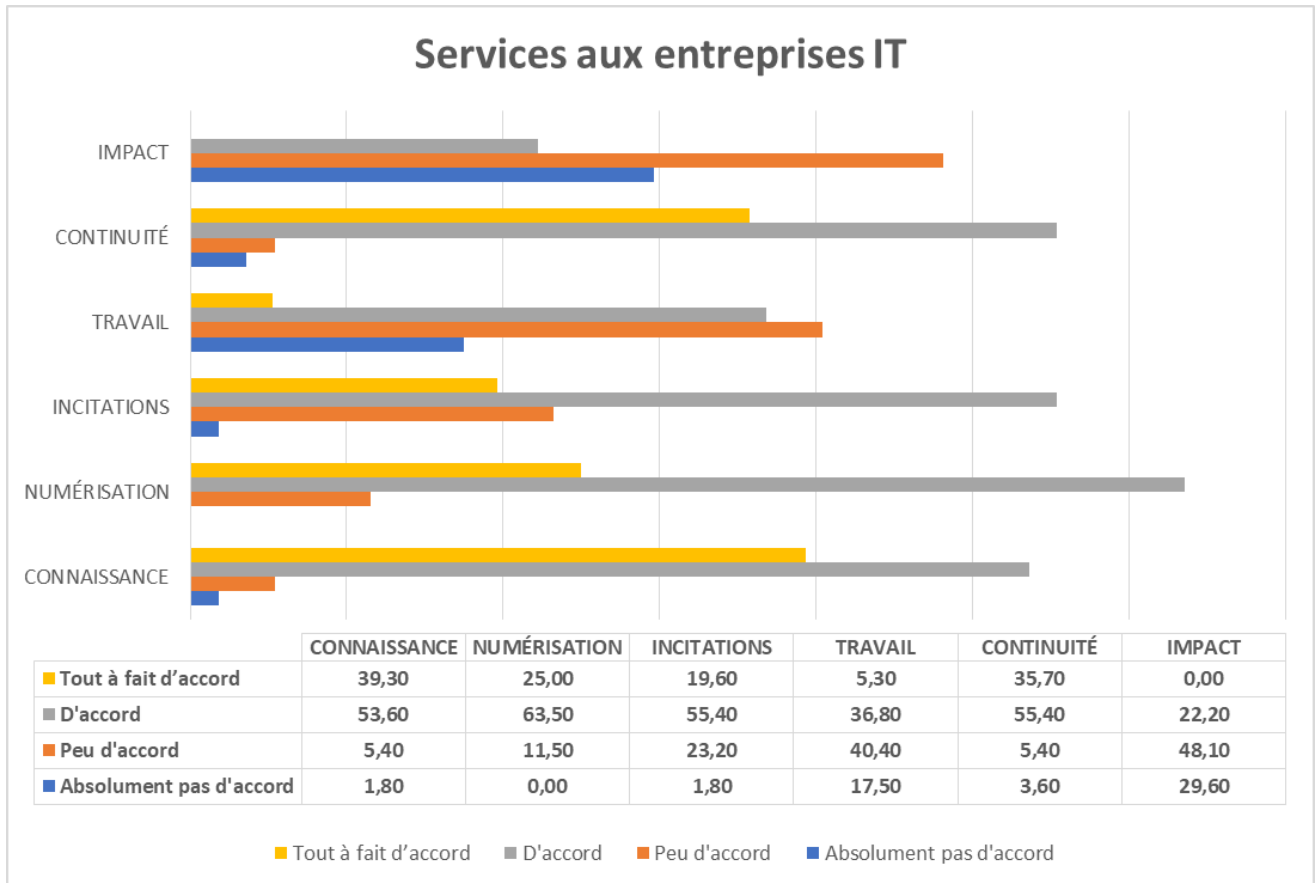
La question 23 portait sur les services aux entreprises, avec une batterie d'énoncés pour lesquels l'opinion des interviewés était requise. Voici les questions (entre parenthèses on retrouve les termes synthésés dans les graphiques) : a. (IMPACT) La qualité et la quantité des services offerts aux entreprises ont été significativement affectées négativement par la crise sanitaire ; b. (CONTINUITÉ) Mon CPI a développé, pendant la crise sanitaire, des procédures adéquates pour permettre la continuité des services aux entreprises; c. (TRAVAIL) L'impact de la crise sanitaire sur le marché du travail a rendu les services offerts aux entreprises moins utiles car la demande de nouveaux employés a presque disparu; d. (INCITATIONS) Pendant la crise sanitaire, les services que nous offrons aux entreprises sont plus importants qu'avant, notamment pour fournir des conseils sur toutes les incitations disponibles à l'embauche; E. (NUMERISATION). Les procédures de numérisation des services offerts aux entreprises développées par mon CPI ont été adéquates ; F. (CONNAISSANCE) Je suis informé de la situation des services offerts aux entreprises par mon CPI.

Services aux entreprises FR



	CONNAISSANCE	NUMÉRISATION	INCITATIONS	TRAVAIL	CONTINUITÉ	IMPACT
■ Tout à fait d'accord	48,60	47,20	37,10	11,10	51,40	2,70
■ D'accord	45,90	44,40	51,40	27,80	28,60	24,30
■ Peu d'accord	0,00	2,80	8,60	13,90	11,40	59,50
■ Absolument pas d'accord	5,40	5,60	2,90	47,20	8,60	13,50

■ Tout à fait d'accord ■ D'accord ■ Peu d'accord ■ Absolument pas d'accord



Figures 29 e 30 Services aux entreprises et crise sanitaire IT e FR

Les interviewés (fig. 29 et 30) affirment avoir une bonne ou une excellente connaissance des services aux entreprises offerts par leur centre pour l'emploi (92,7% des Italiens et 94,5% des Français), renforçant ainsi la congruence des autres réponses. Les avis convergent pour considérer que l'impact de la crise sanitaire est important n'a pas entraîné de baisse de la quantité et de la qualité des services offerts : 77,7 % des Italiens et 73 % des Français. Plus de 80 % des interviewés, dans les deux contextes, assurent que la continuité des services aux entreprises a été assurée et, avec des pourcentages supérieurs à 90 %, que la numérisation de ces services a été adéquate. Ces services, en particulier ceux relatifs aux mesures de lutte contre la crise sanitaire comportant des mesures d'incitations à l'embauche, sont jugés encore plus marquants qu'auparavant, notamment en France (88,5%) alors qu'en Italie un quart des interviewés se déclare peu ou pas d'accord avec cette augmentation d'importance. Pourtant, 38,9% des Français et 42,1% des Italiens s'accordent à dire que la pandémie a eu un tel impact que les services de *matching* offre/demande entre entreprises et chômeurs ont perdu de leur pertinence dans un marché du travail bloqué dans une impasse.

QUESTIONS CONCLUSIVES

La dernière section du questionnaire comprenait quatre questions ouvertes.

La première (D. 24) demandait si, en raison de la crise sanitaire, des expérimentations particulières avaient été déclenchées dans la fourniture de services aux utilisateurs. Sur 98 des interviewés, seuls 14,2% n'ont pas répondu et 12,2% se sont limités à indiquer l'absence d'expériences en ce sens dans leur bureau de travail.

Le reste des interviewés ne rapporte cependant pas d'expériences particulières qui n'ont pas déjà émergé ailleurs dans le questionnaire ou qui sont facilement imaginables : entretiens et conseils en ligne, webinaires, journées de recrutement sur des plateformes spécifiques. Certains CPI indiquent, de plus de l'envoi direct de demandes de participation aux avis publics de sélection, la nécessité d'animateurs numériques et la création de vidéo tutoriels spécifiques pour combler le déficit de compétences des utilisateurs. Selon divers témoignages, l'utilisation du téléphone dans les PE semble avoir augmenté de manière significative pour tenter de maintenir des relations actives avec tous les utilisateurs.

La question 25 portait sur les principaux problèmes perçus par l'interviewé concernant l'exécution de son travail pendant la crise sanitaire. Les réponses valides étaient de 84, réparties de manière similaire dans les deux contextes au niveau de pourcentage de valeurs.

En regroupant les énoncés en catégories, le cadre suivant émerge :

- **Difficultés techniques** (plateformes numériques ; connexion internet ; manque d'équipement informatique adéquat ; besoin d'utiliser ses propres appareils électroniques ; accès aux données ; écrans inadaptés au télétravail) : 25 déclarations dont seulement 3 en France
- **Manque de relation humaine avec les utilisateurs**, qui apparaît "froide" et "dématérialisée" : 11 cas, dont 1 seul en France
- **Incompétence informatique des utilisateurs**, y compris la méfiance à l'égard de l'utilisation des outils informatiques : 15 cas, avec un pourcentage d'incidence plus élevé en Italie.
- **Problèmes liés à la relation avec les collègues** (perte de communication réciproque constante et des relations personnelles ; impossibilité de travailler en équipe ; climat de tension dû à la peur de la contagion ; absences excessives pour cause de maladie) : 8 cas, 1 seul en France.
- **Charge de travail excessive** due aux aspects bureaucratiques liés aux nouveaux modes de gestion du service (avec le sentiment "de l'impossibilité de se déconnecter du service" et "l'absence de division horaire entre les activités de *front* et de *back office*") ; nombre d'e-mails et d'appels entrants et multiplication des réunions en ligne ; l'impossibilité de maintenir les standards quantitatifs de l'activité de travail et la nécessité de réadapter les procédures de travail aux conditions imposées par les mesures législatives pour lutter contre la propagation du virus : 10 cas, avec le problème le plus ressenti en France.
- **Difficultés personnelles à télétravailler** de son propre domicile, notamment dues à la présence d'enfants : 4 cas, tous en France
- **Problèmes exogènes liés au marché du travail**, à savoir l'excès de demande et la pénurie d'offre d'emplois : 6 cas, tous en France

En Italie, certains cas isolés se plaignent du manque de modernisation des systèmes informatiques régionaux à soutien du marché du travail et de la fragmentation de l'information sur les modes de travail pendant la période de pandémie.

Le questionnaire demandait alors de se concentrer sur les problèmes majeurs rencontrés concernant les services offerts aux utilisateurs (D. 26). Sur 81 réponses valides (en excluant également ceux qui ont répondu qu'il n'y a pas eu de problèmes critiques), une majorité absolue (n = 41) se concentrent sur le manque de compétences numériques adéquates et le manque d'appareils nécessaires pour les entretiens en ligne, y compris l'accès continu à l'internet. Cependant, ce problème se retrouve presque exclusivement en Italie et seuls 3 interviewés français le mentionnent. La perception de l'absence de la relation humaine en présence est corrélée, avec 8 cas chez des salariés italiens ; elle a été décrite par l'un d'eux en ces termes : "la relation humaine, la communication réciproque constate, la connaissance de l'autre que l'on peut avoir en voyant les personnes en présence. Même en voyant comment l'utilisateur s'habille, s'il est négligé, précis, comme il

écrit, s'il est à même de remplir le document de façon autonome, selon les questions qu'il pose à l'opérateur, une blague, une conversation, une aspiration : l'orientation en présence donne un autre poids. En présence, l'information provient de la communication non verbale qui ne peut être déduite de l'appel téléphonique. Nous sommes devenus de simples ouvriers d'usine qui remplissent les uns après les autres des obligations bureaucratiques et ainsi nous sommes vus par les utilisateurs comme des bureaucrates". Une bureaucratie perçue par d'autres collègues compatriotes (5) comme un enjeu critique susceptible de prolonger les délais de service et d'impatiser les utilisateurs.

Des propos très différents arrivent des salariés français qui se focalisent sur d'autres problématiques critiques, notamment le besoin inattendu d'un travail psychologique sur les utilisateurs pour les réassurer, la démystification des fausses informations et gestion de l'anxiété (10 cas), la perte de contact avec les segments d'utilisateurs socio-économiquement les plus faibles et la complexité de les informer correctement sur les mesures de soutien (9, dont 2 en Italie). Deux constats intéressants : le "problème de sécurité pour la santé du personnel" et la difficulté "d'intégrer les mesures nationales dans le cadre des droits de l'homme".

La dernière question (Q. 27) demandait si la crise sanitaire aurait pu ouvrir la voie à des opportunités d'amélioration de l'offre de services. Le rendement très élevé en termes de réponses (89,8 % des interviewés) est cependant nettement fallacieux puisque plus de la moitié des réponses (n = 51) se bornent à exprimer brièvement leur accord avec la question posée. Seuls 2 interviewés ne voient pas d'opportunités d'amélioration dans la fourniture de services dans le cadre de la crise sanitaire.

La plupart des réponses restantes, également réparties dans les deux contextes nationaux, indiquent comment la poussée à la numérisation ait eu des répercussions positives à la fois par rapport à l'augmentation des compétences informatiques des utilisateurs qu'en termes d'accélération du service, de suppression des files d'attente aux guichets et permettant de mieux programmer les travaux. Beaucoup espèrent que ce processus d'informatisation des services du CPI/PE (et en général de l'ensemble de l'Administration Publique) sera encore renforcé, également avec la mise en place de "facilitateurs numériques" pour les utilisateurs les plus en difficulté avec les technologies de la communication et de l'information. D'autres notent également un moindre impact sur les services à distance. Une réponse, de l'Italie, observe encore un énième paradoxe bureaucratique et juridique : d'une part la production de documentation en ligne est entravée par la loi sur la vie privée, d'autre part la fourniture du service en présence n'est justifiable que pour certains cas limites et avec de la bureaucratie à produire.

RÉSULTATS PRINCIPAUX

Lors d'une crise sociale et économique, quelle qu'en soit la cause, l'objectif d'un organisme public doit être de garantir la stabilité du service. Les Pôles emploi et les Centres pour l'Emploi (CPI) qui ont participé à l'enquête ont respecté cette contrainte sociale, rendue obligatoire par la pandémie qui a explosé au printemps 2020. Ceci est attesté par l'avis des mêmes salariés des centres : il s'agit d'un point de vue interne à l'organisation, recueilli de manière anonyme en interrogeant des opérateurs sans responsabilités managériales, certes significatives. La participation même à l'enquête, compte tenu du taux de retour élevé et de l'exactitude des compilations, suggère une pleine satisfaction de rendre compte de l'opinion sur son propre travail et celui de ses collègues pendant une période confuse pleine de changements dans le travail et la vie économique et sociale.

Les services ont continué à être fournis sans interruption substantielle. Même pas 10 % des interviewés ont connu une suspension totale de leur travail et la moyenne générale des jours de travail perdus est inférieure à 1. Les services publics pour l'emploi des régions de la zone de coopération ont manifestement réagi

rapidement à la première propagation de l'infection. Cela s'est produit dans des contextes qui ont pourtant lu l'adaptation de manières différentes : d'une part la France, où 8 personnes sur 10 estiment que leur travail n'a pas changé de manière significative en raison de la pandémie ; de l'autre, l'Italie, où presque tous ont perçu une transformation importante.

Néanmoins, il est fréquent que les deux tiers des interviewés, également réparties entre les deux pays, indiquent que leur travail s'est amélioré. Paradoxalement, la pandémie a probablement apporté des changements nécessaires qui sont déjà en partie souhaitables et espérés. Le télétravail, c'est indéniable, libère une partie du temps des travailleurs. La digitalisation des services et la gestion différente des utilisateurs en présence permettent une meilleure gestion des temps et des méthodes de travail : moins de pression dues aux files d'attente, et une meilleure planification des engagements.

Presque tous les interviewés identifient explicitement des déclencheurs pour améliorer les services fournis pendant la crise, soulignant l'importance de la numérisation. Cela facilite non seulement la mise à disposition des mêmes en termes d'accélération mais elle a un impact positif sur l'augmentation des compétences informatiques des utilisateurs les plus en difficulté avec les nouvelles technologies.

Une perception de bonne sécurité au travail contribue certainement à favoriser l'évaluation positive de l'activité pendant la pandémie. Tous les interviewés ont pu profiter d'opportunités de formation ad hoc (communication managériale, réunions, protocoles, webinaires, brochures, etc.) bien que les cours soient spécifiques de l'Italie. Le virus est certes considéré comme insidieux, mais l'ensemble des précautions et d'obligations prises ont fait que le risque d'infection au bureau ait été, bien qu'averti, jugé tolérable.

Les normes sanitaires mises en place ont montré un éventail de stratégies différentes dans les deux contextes (en Italie elles insistent sur la mesure de la température corporelle, alors qu'en France les barrières physiques entre les personnes sont privilégiées) mais universellement elles sont considérées comme faciles à mettre en œuvre et utiles pour protéger la santé personnelle. D'importance central – et entre autres choses plus commun à l'ensemble des citoyens - est l'élément d'activation individuelle pour contrer la propagation de la maladie. La focalisation sur le risque pandémique produit des pratiques non seulement strictement personnelles (se laver les mains, protéger les voies respiratoires) mais aussi sociales (par exemple, comme assainir son poste de travail et garder une distance avec les collègues et les utilisateurs) et de réajustement global de la personne aux nouvelles conditions de travail.

Cependant, face à un cadre assez homogène dans la comparaison entre les deux contextes nationaux, des différences substantielles apparaissent. Ceux-ci peuvent dépendre d'éléments antérieurs de la pandémie. Sur la base des réponses, les interviewés français apparaissent comme des salariés qui, contrairement aux Italiens les plus spécialisés, s'occupent de toutes ou presque toutes les activités caractéristiques d'un service public pour l'emploi. Par ailleurs, dans les CPI italiens, la répartition des tâches a été moins affectée par les effets de la pandémie, avec moins de changements dans l'attribution des responsabilités.

Du côté des activités professionnelles, le recours au *smart working* concerne tous les salariés, dont plus d'un sur quatre se plaint d'une difficile adaptation au télétravail. Si les services italiens ont toutefois préféré, à terme, ramener progressivement les travailleurs au bureau, en France, au moment de la compilation, la quasi-totalité d'entre eux travaillaient encore au moins partiellement à domicile. D'autres différences concernent plus proprement les effets de la gestion de la crise sanitaire. En Italie, contrairement à la France, les effets ont eu des retombées partielles sur la sphère économique personnelle du travailleur, qui est souvent contraint de se procurer des biens ou des services sur le marché pour travailler à domicile et des équipements de protection individuelle pour se rendre au bureau.

D'autres divergences entre l'Italie et la France apparaissent également dans la détection des principaux problèmes concernant leur travail. Les difficultés d'ordre technologique (utilisation de plateformes numériques ; connexion internet ; manque d'équipements informatiques adéquats ; besoin d'utiliser ses propres appareils électroniques ; écrans peu adaptés au télétravail) sont rapportées presque exclusivement par les salariés italiens. Une détérioration des relations sociales avec les collègues est plus rapportée dans les PE que dans les CPI, mais avec une incidence assez faible dans les deux contextes. Un excès de charge de travail n'est déclaré que par les salariés français, charge qui est attribué à la réorganisation des activités, à l'augmentation des canaux de communication avec les utilisateurs et à l'absence du clivage domicile/travail.

Une même numérisation des services aux utilisateurs, bien que largement répandue, présente des différences. En définitive, elles apparaissent dues à la situation d'avant crise, où probablement les branches des Pôles Emploi étaient un peu plus numérisées que celles de la Péninsule. Si tous ou presque tous les services se trouvaient déjà sur plateforme numérique ou avaient été transférés auparavant, ce processus semble avoir été plus complexe, mais aussi plus important, en Italie. Cependant, dans aucun des bureaux consultés, des lacunes particulières dans la numérisation n'ont émergé, des lacunes qui ont concernées tous les services fournis à l'exceptions de quelques services locaux principalement limitées à des domaines non essentiels : stages, cours, séminaires d'orientation. À long terme, la pandémie a probablement provoqué un bond quantitatif de la numérisation même si on a assisté à un mélange de services tant en ligne qu'en présence, avec une croissance tendancielle des premiers.

Les relations entre les services publics pour l'emploi et les utilisateurs ont donc connu une transformation brutale et profonde des canaux de communication utilisables, due à l'impossibilité d'un vis-à-vis. Les e-mails, les appels téléphoniques et les visioconférences depuis les PC ont été les moyens les plus utilisés, et l'usage du téléphone a pris des proportions démesurées, envahissant parfois les heures de repos.

En moyenne, les PE semblaient mieux à même d'utiliser une série d'autres outils - les réseaux sociaux en premier lieu - utiles pour toucher davantage de segments de la demande actuelle et potentielle. La nécessité de ne pas perdre les relations avec les anciens utilisateurs, en particulier ceux appartenant à des groupes vulnérables, a également conduit à une série d'expérimentations et de tentatives, à partir de l'introduction de "facilitateurs numériques" à la création de nouvelles plateformes en ligne, de l'envoi direct de candidatures pour participer aux avis publics de sélection, encore à l'usage inhabituel de simples services de messagerie téléphonique.

Cependant, ces expérimentations n'ont pu qu'atténuer ce qui est le problème le plus signalé et ressenti, à savoir l'incompétence numérique et les difficultés technologiques de certains travailleurs à la recherche d'un emploi. L'absence d'appareils et de connexions et l'impossibilité de remplir les formulaires en présence sans assistance caractérisent les nombreux membres des groupes socio-économiquement les plus faibles. La nécessité d'identifier des procédures et des canaux de communication adaptés à ces segments lors d'une crise sanitaire est un défi majeur pour les services publics pour l'emploi.

A cela s'ajoute le problème, plus ressenti en Italie qu'en France, que la relation à distance, froide car dépourvue des éléments non verbaux de la communication, dématérialise et bureaucratise les relations avec les utilisateurs, finissant inévitablement par nuire aux activités de *profiling* et d'orientation et de *matching* d'offre-demande. Paradoxalement, les interviewés se sont plaint également d'avoir été plus exposés aux obstacles psychologiques des utilisateurs, car ils ont été appelés à contenir des épisodes d'anxiété et de *debunking* de fausses informations sur la pandémie.

En revanche, en ce qui concerne les services aux entreprises, les criticités sont nettement moindres. La plupart des personnes interviewées ont assuré que les services n'étaient pas substantiellement affectés par

les mesures de lutte contre la pandémie, ni en qualité qu'en quantité. La numérisation de ces services est considérée comme adéquate. Plus qu'en raison des difficultés d'approvisionnement, les activités des services publics pour l'emploi à destination des entreprises ont sans doute été affectées par l'inévitable contraction de l'offre d'emplois.

POLITIQUES RÉGIONALES POUR CONTRASTER LES CONSÉQUENCES DE LA CRISE SANITAIRE

INTRODUCTION AUX FICHES

Les stratégies de réaction aux conséquences de la pandémie ont concerné tous les niveaux des administrations publiques. Ce sont certainement les institutions centrales qui ont émis les dispositions les plus marquantes, tant d'un point de vue social qu'économique. Les gouvernements régionaux ne se sont toutefois pas limités à gérer les ressources mises à disposition par les États. Ils ont, pour leur propre compte, élaboré et mis en œuvre des mesures pour contenir les effets négatifs de la crise sanitaire : les difficultés de trésorerie des entreprises, la fermeture d'entiers secteurs économiques, la diminution des employés, l'exacerbation des difficultés de groupes les plus socialement à risque socio-économique.

Si le terme pandémie renvoie à la dimension globale de l'impact du virus sur les activités humaines, les effets sociaux et économiques sont inévitablement territorialisés selon les spécificités des différents contextes. D'où le rôle fondamental de l'administration périphérique, plus à même d'intercepter les besoins locaux et munie de données et d'informations nécessaires pour traduire ces besoins en politiques.

L'analyse se concentre ici sur les politiques de promulgation des lois régionales qui ont un impact, au moins indirectement, sur le marché du travail local. En comparant les deux contextes nationaux, il faut considérer que les Régions françaises n'ont pas d'autonomie législative bien qu'elles disposent d'un pouvoir réglementaire et d'un contrôle de gestion sur un budget financier. Les régions italiennes, en revanche, jouissent du pouvoir de légiférer sur des matières que la Constitution n'attribue pas exclusivement au Parlement même si, en ce qui concerne les disponibilités financières, elles aussi dépendent presque entièrement des transferts financiers de l'État.

Indépendamment des différences profondes entre les formes des deux États, il a été possible d'appliquer des critères univoques pour le choix des politiques. Cinq d'entre elles ont été optionnées pour chacune des Régions faisant partie du MARE. Les politiques ont été sélectionnées avec la collaboration des partenaires du projet, un pour chaque région. Les critères de sélection sont indiqués dans la pièce jointe au bas de ce document.

Bien qu'il n'y ait pas de critères uniques qui unissent toutes les politiques répertoriées, certaines caractéristiques principales partagées par les cinq Régions ressortent de l'analyse. Les institutions régionales se sont engagées d'abord dans deux directions. La première est l'injection de liquidité, souvent en partenariat avec des établissements de crédit privés, dans les entreprises des secteurs les plus affectés par les limitations de la mobilité humaine et des relations sociales : tourisme, culture, restauration. La seconde était l'identification des segments du tissu productif et de la population qui avaient non seulement subi une baisse des revenus monétaires mais avaient été négligés par les politiques nationales.

En résumé, ces politiques semblent paradoxalement à la fois résiduelles et nécessaires. Résiduelle dans la mesure où elles interviennent en synergie avec des politiques nationales, financièrement plus pourvues et avec un champ d'application plus large. Nécessaires parce qu'ils vont, comme mentionné, soutenir les secteurs économiques et les groupes de la population qui sont peu ou pas protégés par ces mêmes politiques nationales. Il s'agit, en quelque sorte, de mesures d'urgence, qui tentent de limiter les conséquences des mesures de confinement de la contagion. Cependant, ils ne manquent pas d'un regard ouvert sur un horizon

de récupération et de normalité sanitaire. Dans tous les textes législatifs analysés, le lien entre le gouvernement local et le territoire apparaît clairement, avec ses particularités relatives à la structure du système économique local.

CORSE

TITRE

Fonds de sauvegarde économique territoriale - Fonds Salvezza - Volet Économique

MESURE

Délibération de l'Assemblée de Corse N° 20/089

TYPOLOGIE

Indemnisation du fonds de solidarité en faveur de certains secteurs économiques spécifiques (Dispositifs d'aides financiers)

SYNTHÈSE

Le critère d'identification des secteurs économiques bénéficiaires de la mesure découle des premières évaluations de l'impact de la crise sanitaire sur le tissu économique régional, et il met l'accent sur les types d'entreprises négligées par les mesures de soutien de l'État. La mesure a pour objectif l'injection de liquidité dans certains types d'entreprises, à l'époque sans aide d'État (entreprises sans salariés une partie de l'année, coopératives). L'objectif est de soutenir la sphère du travail saisonnier d'été en injectant des liquidités dans le secteur en début de saison, afin d'essayer d'atténuer les effets négatifs de la crise, avec une attention particulière aux zones rurales et de montagne.

BÉNÉFICIAIRES

Les entreprises individuelles, coopératives et entreprises commerciales sans salariés dans l'année, sans salariés au 1er mars 2020, dans certaines limites de chiffre d'affaires (200 milliers d'euros par an) qui ont subi une certaine baisse de chiffre d'affaires (20 % en moyenne sur un base mensuelle entre mars et juin 2020), une aide pouvant aller jusqu'à 1500 euros est prévue, doublée pour les entreprises des zones rurales ou de montagne.

RESSOURCES

Les ressources sont sous la gestion et le contrôle de la Région. 2,5 millions sont destinés au Volet Entreprise: 1,3 pour les zones non rurales et de montagne ; 1,2 millions aux zones intérieures.

ACCÈS ET TEMPS

Du 30 juin 2020 au 31 décembre 2020.

LINK

https://covid-19.corsica/wp-content/uploads/2020/07/Deliberation_20-089AC.pdf

OBSERVATIONS

La mesure est un élément fondamental de la réaction régionale aux conséquences économiques et sociales de la crise sanitaire, particulièrement ressentie dans une zone insulaire à forte vocation touristique. Dans le texte réglementaire en question, les autorités politiques de Corse soulignent des carences dans l'action de l'Etat et elles se sont voulu concevoir des mesures d'accompagnement complémentaires, modulées sur les spécificités économiques et sociales régionales : la présence de nombreuses entreprises avec des contrats aux employés exclusivement saisonniers ; la forte vocation touristique ; les différences territoriales internes dans la répartition des richesses.

TITRE

Fonds de sauvegarde économique territoriale - Fonds Salvezza : Volet Emploi

MESURE

Délibération de l'Assemblée de Corse N° 20/089

TYOLOGIE

Mesures d'incitations à l'embauche

SYNTHÈSE

La disposition vise à soutenir l'emploi saisonnier d'été par l'injection de liquidité dans les entreprises souhaitant embaucher du personnel pour une durée supérieure à 3 mois. L'idée de base est que le travail saisonnier est, en même temps, essentiel pour la santé socio-économique de l'île et qu'il a été ignoré par les mesures nationales visant à atténuer les effets négatifs de la crise.

BÉNÉFICIAIRES

Une allocation comprise entre 800 et 1000 euros est prévue pour les entreprises qui emploient des chômeurs depuis plus de 3 mois (inscrits depuis au moins 4 mois dans les services publics pour l'emploi) ou depuis plus de 2 mois des étudiants inscrits dans un cours d'enseignement supérieur sur l'île ou ayant résidence en Corse. Le nombre maximum d'aides financières par entreprise est de 2. Il y a des augmentations de 50% pour les zones les plus économiquement défavorisées de l'île. Les entreprises potentiellement bénéficiaires de l'incitatif doivent avoir un maximum de 10 employés et être actives dans certains secteurs économiques.

RESSOURCES

Les ressources s'élèvent à 3 millions et sont sous la gestion et le contrôle de la Région.

ACCÈS ET TEMPS

Du 30 juin 2020 au 31 décembre 2020.

LINK

https://covid-19.corsica/wp-content/uploads/2020/07/Deliberation_20-089AC.pdf

OBSERVATIONS

Il s'agit d'une mesure conçue explicitement sur les spécificités de la structure de l'emploi corse, dans laquelle le travail saisonnier d'été joue un rôle important. La politique est conçue pour agir en parallèle avec le Volet Économique du Fonds Salvezza, pour tenter d'endiguer les effets délétères de la crise sanitaire pour un territoire à forte vocation touristique, en s'adressant aux filières agro-alimentaires, commerciales et touristiques. L'incitation économique semble appropriée pour assurer un bon effet de friction sur les conséquences économiques de la pandémie.

TITRE

Aiutu #InCasa

MESURE

Mesure régionale d'accompagnement social de la Collectivité de Corse, annoncée et mise en œuvre dans la deuxième moitié de mars 2020.

TYOLOGIE

Aide économique à l'achat de certains biens et services.

SYNTHÈSE

La mesure s'adresse aux citoyens corses qui vivent dans une maison dont on n'est pas le propriétaire. La disposition prévoit que la Collectivité de Corse prendra en charge une partie des frais de location et d'usages domestiques pendant la période de confinement due à la crise sanitaire, en orientant l'aide économique vers les ménages disposant d'un revenu équivalent au maximum à une fois et demie le minimum mensuel national et qui ont subi une baisse de revenu pendant la pandémie.

BÉNÉFICIAIRES

Individu ou famille ayant un revenu inférieur ou égal à 1,5 fois le SMIC national et ayant subi une perte de revenus en raison d'une interruption d'activité ou d'une situation de chômage total ou partiel liée à la crise du Covid-19.

RESSOURCES

Les ressources sont régionales et s'élèvent à 2 millions d'euros qui s'ajoutent aux 1,2 million d'euros déjà alloués au Fonds Solidarité Logement (FSL).

ACCÈS ET TEMPS

La durée de la mesure est liée aux périodes de confinement décidées au niveau national pour contrer la propagation du virus Sars-CoV-2.

Les bénéficiaires sont tenus de justifier de leur résidence en Corse, de leurs revenus, de leur situation d'emploi et de leur situation patrimoniale et de celle des membres de leur famille vivant ensemble, la preuve d'une baisse de leur revenu due à la crise sanitaire.

LINK

<https://covid-19.corsica/je-suis-demandeur-aiutu-incasa/>

OBSERVATIONS

La mesure met en place, avec une rapidité exceptionnelle, une mesure concrète d'aide aux couches économiquement plus faibles de la population, dans le cadre d'un plan régional plus large de renforcement des moyens opérationnels de prise en charge des personnes en situation difficile, précaire ou vulnérable pendant la pandémie (continuité en versement de prestations sociales individuelles ; stabilité de l'action des services sociaux de proximité ; création de numéros verts pour les urgences sociales).

TITRE

Avance Remboursable de Trésorerie - Covid-19 – Difficultés de trésorerie

MESURE

Utilisation et augmentation des financements existants pour les avances remboursables accordés par la Caisse de Développement Économique de la Corse - CADEC).

TYPOLOGIE

Aides financières pour les entreprises.

SYNTHÈSE

Le programme finance le fonds de roulement et les besoins de trésorerie des petites entreprises corses grâce à des prêts remboursables sans intérêt. Dans le contexte de la crise sanitaire du COVID-19, le dispositif - déjà actif - a été renforcé par l'Agence de développement économique de la Corse (ADEC).

Le montant de l'avance est compris entre 5 000 et 40 000 euros. Le remboursement doit avoir lieu entre 12 et 60 mois.

BÉNÉFICIAIRES

Les entreprises exerçant leurs activités en Corse peuvent bénéficier de cette mesure ; elles doivent avoir moins de 11 employés et un bilan et un chiffre d'affaires inférieurs à 2 millions d'euros.

RESSOURCES

Pendant la crise sanitaire due à la propagation du virus Sars-CoV-2, les ressources disponibles ont été portées à 6,25 millions d'euros.

ACCÈS ET TEMPS

La mesure était déjà active et ne prévoit pas actuellement de date de fin. La procédure d'accès consiste à prendre contact avec la Caisse de Développement Économique de la Corse - CADEC et à remplir le formulaire de demande.

LINK

<https://les-aides.fr/aide/V2NfGSwMDA4v/cadec/avance-remboursable-de-tresorerie-renforcement-du-dispositif-pour-soutenir-les-entreprises-impactees-par-le-covid-19.html>

OBSERVATIONS

La mesure vise à atténuer les effets de la crise économique due à la crise sanitaire en renforçant une facilité de prêt à taux zéro déjà active avec des délais de remboursement avantageux.

TITRE

Prêt à Taux Zéro Sustegnu

MESURE

Fonds créé par la Collectivité de Corse et géré par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Corse

TPOLOGIE

Soutien de liquidité pour les entreprises.

SYNTHÈSE

La mesure se propose d'offrir un soutien aux besoins de trésorerie des entreprises sous la forme d'un prêt à taux zéro pour les entreprises insulaires en difficulté de trésorerie suite à la crise sanitaire. La mise en œuvre se fait en collaboration avec le secteur bancaire, à travers des accords séparés avec les instituts de crédit.

BÉNÉFICIAIRES

Les entreprises admises à bénéficier du prêt sont des entreprises du secteur touristique et commercial qui ont subi une baisse de 50 % de leur chiffre d'affaires (sur la base d'une comparaison du chiffre d'affaires entre les périodes de mars/avril 2019 et 2020). Les sociétés immobilières, de crédit, financières et d'assurance sont exclues.

Le montant maximum du prêt à taux réduit est de 100 mille euros, remboursable dans un délai compris entre 18 et 78 mois avec des frais administratifs et de gestion entièrement pris en charge par l'administration publique.

RESSOURCES

Les moyens mis à disposition par la Collectivité de Corse s'élevaient initialement à 6 millions, qui peuvent être portés à 8 millions en raison des frais administratifs et de gestion. L'estimation globale, y compris l'activité des instituts de crédit, est de 120 millions d'euros introduits dans le tissu économique de l'île.

ACCÈS ET TEMPS

La mesure est valable entre le 30 juin 2020 et la fin de la même année. L'accès se fait en contactant les bureaux responsables par téléphone ou par e-mail.

LINK

https://les-aides.fr/aide/V1k_GSwMDA4v/collectivite-de-corse/pret-a-taux-zero-sustegnu-covid-19.html

OBSERVATIONS

Il s'agit d'une mesure d'impact économique important compte tenu de la quantité d'argent injectée dans le tissu économique régional. A cette occasion également, comme dans beaucoup d'autres en France, la collaboration entre public et privé s'est avérée être un point fort dans la réponse à l'urgence économique provoquée par la crise sanitaire.

LIGURIE

TITRE

Plan d'aide en faveur des travailleurs des services scolaires de restauration et de nettoyage

MESURE

Résolution du Conseil régional n. 721du 05 août 2020.

TYPOLOGIE

Emission de liquidité pour une catégorie spécifique d'employés.

SYNTHÈSE

Mesure destinée à une catégorie spécifique de travailleurs subordonnés, avec un emploi vertical à temps partiel pendant 9 mois, sans droit à indemnité en cas d'interruption de travail et dans les trois mois de non-emploi.

L'allocation, d'un montant maximum de 1050 euros en 3 mois pour chaque travailleur, est subordonnée à la présence de 6 heures de séminaire de formation et elle est donc qualifiée de chèque formation. La formation à distance est une condition nécessaire pour accéder au prime économique et doit être réalisée auprès d'un organisme d'exécution figurant sur une liste spéciale d'entités admises à la "Formation sécurité Post-Covid-19".

BÉNÉFICIAIRES

Les conditions d'admission à la mesure sont :

- Être employé dans les services de restauration et de nettoyage ;
- Être résidant ou domicilié dans la région Ligurie ;
- Travailler dans des écoles situées dans la région de la Ligurie ;
- Être non rémunéré pendant la période considérée ;
- Ne pas être bénéficiaire ou n'avoir pas demandé toute autre forme d'aide financière prévue par des mesures régionales ou nationales liés ou non à l'état de crise sanitaire du Covid 19.

RESSOURCES

Les ressources disponibles sont de 1,8 million d'euros (1,6 pour l'aide économique aux travailleurs ; 0,2 pour les centres de formation à distance). Les ressources sont issues du Programme Opérationnel Fonds Social Européen 2014-2020 Axe 1 - "Emploi".

ACCÈS ET TEMPS

L'appel a été publié le 7 août 2020. Les candidatures pouvaient être reçues du 12 août au 31 août 2020.

LINK

https://www.filse.it/components/com_publiccompetitions/includes/download.php?id=1768:bando.pdf

OBSERVATIONS

La mesure identifie une catégorie spécifique de travailleurs, dont la situation économique a certainement été mise à rude épreuve par la crise sanitaire.

Les ressources allouées à chaque travailleur - à la condition expresse de ne pas avoir accès à d'autres formes de d'aide financière - sont cependant de quantité modeste. Ce qui est mieux que rien.

Les contenus du séminaire (dont par exemple : *La gestion de la santé des travailleurs en lien avec la législation sur la vie privée ou comment repenser l'accueil des utilisateurs à l'heure des masques de protection et de la distanciation physique*) rendent discutable le choix d'allouer plus de 10% des fonds disponibles à l'organisation de la formation en ligne. Compte tenu de l'exiguïté des ressources, il aurait été plus approprié de les investir entièrement dans des aides financières pour les travailleurs, en évitant le système compensatoire dit *workfaristic*.

TITRE

Covid19 - Ajustement des processus de production des PME

MESURE

Résolution du Conseil régional n. 352 du 24 avril 2020.

“Aide aux investissements en machines, installations et biens immatériels et soutien aux processus de réorganisation et de restructuration des entreprises”.

TYPOLOGIE

Aides financières aux entreprises pour l'adaptation aux règles d'hygiène.

SYNTHÈSE

Mesure visant à atténuer les effets négatifs sur le système commercial régional causés par la crise sanitaire et permettant la continuité et la reprise de l'activité commerciale. L'appel vise à soutenir les investissements des micros, petites et moyennes entreprises nécessaires pour assurer le respect des directives nationales et régionales et des mesures de sécurité pour contenir et combattre la propagation du virus COVID-19.

60 % des aides sont à fonds perdus. Le maximum pouvant être demandé est de 15000 euros, le minimum de 2000 euros.

BÉNÉFICIAIRES

Les bénéficiaires sont des petites et moyennes entreprises basées en Ligurie. Les interventions éligibles au financement sont les pratiques d'hygiène et d'assainissement ; achat d'équipements de protection individuelle ; systèmes, travaux et outils de respect des mesures de distanciation physique ; conseils et services spécialisés en matière de lutte contre le virus.

RESSOURCES

Les ressources (10 millions d'euros) proviennent des fonds du PO FESR Ligurie 2014-2020, en exécution de l'action 3.1.1.

ACCÈS ET TEMPS

Date de publication : 24 avril 2020. Période éligible pour la présentation des demandes : du 26 au 29 mai 2020.

LINK

<https://www.filse.it/servizi/agevolazioni/publiccompetition/189-por-fesr-2014-2020-asse-3-competitivit%C3%A0-delle-imprese-azione-3-1-1-%E2%80%9C-covid19-adequamento-processi-produttivi-delle-pmi.html>

OBSERVATIONS

Pendant la pandémie, en particulier au début de la crise sanitaire, la quantité compliquée - plutôt que complexe - d'informations institutionnelles en matière d'hygiène et de santé a mis à rude épreuve les organisations professionnelles de tous les secteurs économiques, les exposant à de lourdes sanctions économiques. La mesure résout le problème avec un *timing* excellent.

Cependant, la procédure de demande, d'admission, de liasse d'information financières et de conservation des documents est qualifiée d'excessivement complexe et lourde, surtout là où l'aide financière est exigüe. Les bénéficiaires sont également tenus de rendre compte de chaque achat individuel et de ne pas transférer ou affecter les biens achetés à un autre usage, sauf en adressant à l'organisme de financement une communication accompagnée d'un rapport d'expertise approprié d'un professionnel qualifié. Les bénéficiaires sont également tenus de faire de la publicité dans leurs médias en ligne, notamment en plaçant une "affiche" dans l'entreprise avec des informations sur le projet ; ils sont exposés à des contrôles ad hoc par les institutions pendant trois ans. Le risque est qu'entre expertises, mises à jour du site, risque de sanctions et conseil pour remplir les formulaires, l'évaluation coût/bénéfice ait pu empêcher l'accès de nombreuses PME à l'aide.

TITRE

Contributions extraordinaires aux familles pour la crise sanitaire Covid-19 - "coronavirus"

MESURE

Loi régionale du 6 mars 2020, n. 4.

TYOLOGIE

Mesure spéciale de soutien aux familles.

SYNTHÈSE

Avis public adressé aux familles pour les aides extraordinaires de soutien à utiliser dans la prise en charge des enfants de moins de quinze ans pendant la période de suspension des services éducatifs pour les enfants et les écoles de tous niveaux en raison de l'urgence covid-19.

La mesure prévoit le versement d'une contribution ponctuelle, quel que soit le nombre d'enfants, pouvant aller jusqu'à 500 euros par ménage, ayant un ISEE inférieure à 20 000 euros et de 300 euros pour les familles ayant un ISEE inférieure à 50 000.

BÉNÉFICIAIRES

Les bénéficiaires sont des familles résidant en Ligurie avec un ISEE de moins de 50 000,00 € et avec des enfants de moins de 15 ans scolarisés.

Les deux parents (ou le célibataire, dans les familles monoparentales) doivent être actifs, ou engagés dans des services liés aux politiques actives pour l'emploi, ou être à 100% handicapés civils.

En d'autres termes, les bénéficiaires directs doivent démontrer qu'ils ne sont pas en mesure de s'occuper directement de leurs enfants pendant la période de suspension des services éducatifs pour les enfants et les écoles de tous niveaux en raison de l'urgence covid-19.

RESSOURCES

Les ressources proviennent de fonds régionaux pour un montant total de 748 500 €.

ACCÈS ET TEMPS

Les candidatures, à présenter exclusivement en ligne, étaient ouvertes du 16/03/2020 au 16/04/2020.

LINK

<https://www.filse.it/servizi/agevolazioni/publiccompetition/178-contributi-straordinari-alle-famiglie-per-emergenza-covid-19-coronavirus.html?view=publiccompetition&id=178:contributi-straordinari-alle-famiglie-per-emergenza-covid-19-coronavirus>

OBSERVATIONS

La mesure est présentée comme absolument rapide en contrastant les conséquences sociales des mesures imposées pour contrer la propagation du virus Sars-CoV-2. Surtout en référence à la première phase de la pandémie, la gestion à domicile des mineurs était un sujet politique saillant, que cette mesure aborde seulement une semaine après le début du confinement.

Le nombre de candidatures reçues est élevé et il est déterminé par un large public potentiel des parties intéressées.

Les formulaires de demande sont extrêmement simples et l'accréditation par virement bancaire est une méthode simple et immédiate. La somme est qualifiée d'objectivement faible pour de nombreuses situations familiales ; le seuil maximum de l'ISEE de 50 mille euros aurait peut-être pu être raisonnablement abaissé pour concentrer les fonds sur les ménages les moins aisés.

TITRE

Fonds stratégique : Culture et Divertissement Crise sanitaire Covid-19

MESURE

Résolution du Conseil régional n. 199 du 11/03/2020

TYPOLOGIE

Soutien à la liquidité des entreprises d'un secteur économique spécifique.

SYNTHÈSE

La mesure prévoit des prêts à des conditions de faveur et visant à soutenir financièrement les MPMI exerçant des activités entrepreneuriales privées dans le secteur de la culture et du divertissement. L'objectif est d'améliorer les conditions de trésorerie, en introduisant de l'argent pour faire face à la situation économique liée à la crise sanitaire.

Les dépenses admises sont toutes celles de gestion. L'utilisation des sommes doit être traçable et rapportée dans un plan financier spécifique à présenter dans les 12 mois suivant l'octroi du prêt.

Le prêt s'élève à un chiffre entre 10 000 et 25 000 euros, remboursable en cinq ans à compter du douzième mois après la réception, à taux fixes bonifiés (0,75 %).

BÉNÉFICIAIRES

Entreprises exerçant des activités entrepreneuriales, dans des locaux ouverts au public, dans les domaines de la culture et du divertissement (à l'exclusion de la danse), avec un ou plusieurs sièges opérationnels situés dans la Région Ligurie et dans le respect des cotisations sociales et fiscales, ainsi qu'avec la législation en matière de sécurité au travail.

RESSOURCES

500 mille euros sur fonds régionaux, jusqu'à épuisement des disponibilités financières.

ACCÈS ET TEMPS

Candidature en ligne du 6 avril au 30 septembre 2020. Appel clôturé le 9 avril 2020 en raison de l'épuisement des fonds.

LINK

<https://www.filse.it/servizi/agevolazioni/publiccompetition/186culturaespettacolo.html>

OBSERVATIONS

Dans ce cas également, la mesure intervient rapidement sur l'un des secteurs économiques qui ont le plus souffert des conséquences économiques de la pandémie.

L'exigüité de disponibilités financières est évidente si l'on considère que l'appel, qui aurait dû rester ouvert pendant 6 mois, a été clôturé pour épuisement des ressources 3 jours après son ouverture.

TITRE

Bonus d'Urgence Covid - 19 (Bon TIC) aux bénéficiaires du Parcours individuel TYPOLOGIE A) de l'intervention SMART@TTIVO

MESURE

Conseil régional n. 37430 avril 2020

TYPOLOGIE

Mesures d'incitations pour les biens et services - Formation des employés.

SYNTHÈSE

Il s'agit d'une mesure *Plan extraordinaire de soutien au secteur du tourisme – crise sanitaire covid-19* financée et encadrée dans le programme opérationnel Fonds social européen 2014-2020 axe 1 - emploi. Le Plan prévoit des voies d'activation individuelles dont la continuité a été compromise par les réglementations de confinement de la pandémie.

La mesure vise à faciliter l'utilisation à distance des services de formation et de politique active de l'emploi. Des vouchers jusqu'à 200 euros sont disponibles, à titre de contribution ponctuelle pour couvrir les dépenses engagées pour l'achat ou la location de matériel informatique et/ou l'activation du trafic de données Internet/l'installation de la fibre (par exemple PC, tablette, smartphone et accessoires associés, y compris logiciels et d'autres outils).

BÉNÉFICIAIRES

Les destinataires sont ceux qui ont déjà été inclus dans le parcours individuel intégré au sein du projet SMART @ TTIVO. Ils doivent être en charge d'un des acteurs qui mettent en œuvre l'intervention ; ils doivent avoir un ISEE inférieur à 30 000 euros, avoir effectué des dépenses couvertes par l'appel et ils ne doivent pas avoir bénéficié d'autres contributions institutionnelles pour les dépenses susmentionnées.

RESSOURCES

35 000 euros avec des fonds de financements relatifs à l'Axe 1 "Emploi " du POR FSE 2014-2020, Pdi 8.V, Ob. spéc. 8.6 - AdP 8.6.1.

ACCÈS ET TEMPS

Comment remplir en ligne. Du 22 juillet 2020 jusqu'à épuisement des fonds.

LINK

<https://www.filse.it/servizi/agevolazioni/publiccompetition/194-voucher-ict-ai-destinatari-del-percorso-individuale-tipologia-a-dell%E2%80%99intervento-smartattivo.html?view=publiccompetition&id=194:voucher-ict-ai-destinatari-del-percorso-individuale-tipologia-a-dell%E2%80%99intervento-smartattivo>

OBSERVATIONS

L'intervention utilise des ressources limitées judicieusement et rapidement, en essayant d'éviter que certaines formations ne soient interrompues en raison des mesures de confinement. Le choix de contribuer

à l'achat de technologies d'accès au réseau peut également avoir d'autres effets positifs sur les compétences des bénéficiaires. Cela s'inscrit dans un processus général de montée en compétences liées aux technologies de l'information et de la communication dans différents groupes de la population, conséquence sociale vertueuse de la pandémie.

PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR

TITRE

Plan régional d'urgence et de solidarité pour Provence-Alpes-Côte d'Azur

MESURE

Plan d'urgence régional.

TYPOLOGIE

Soutien économique aux entreprises

Prime d'indemnisation pour certains secteurs économiques

Fonds pour l'achat de biens et services de santé ou pour l'embauche de main-d'œuvre supplémentaire dans le secteur de la santé

Numérisation des services de l'administration publique

Aides économiques pour la mise en œuvre des réglementations en matière de santé et d'hygiène

SYNTHÈSE

Il s'agit d'une mesure générale et multifocale, intégrée dans une convention entre l'État et la Région au sein du *Plan de Solidarité National* de mars 2020. Elle est la réaction du territoire à la crise socio-économique lors de la première phase pandémique.

La mesure identifie les catégories d'entreprises et les groupes de population les plus exposés à la situation de crise, en intervenant selon deux axes principaux : l'injection de liquidité dans le système économique ; le renforcement des services publics locaux, notamment les services sociaux, de formation et de transport.

Le Plan décrit et préfigure également les principales actions de relance postpandémie, avec un accent particulier sur l'économie verte, les transports publics, la santé et la numérisation de l'enseignement public.

BÉNÉFICIAIRES

Aides économiques ponctuelles de 1500 € pour les TPE et les travailleurs indépendants ; 2000 euros pour les grandes entreprises.

Aides économiques extraordinaires pour les exploitations agricoles, les clubs sportifs et le secteur culturel.

Prime de 200 euros par mois aux stagiaires pendant toute la durée de la crise, ambulanciers et internes en médecine.

Transport régional gratuit pour les accompagnants.

Des initiatives pour renforcer les services et les apports financiers pour le sans-abri, les étudiants qui étudient dans une autre ville et les doctorants, ainsi que pour l'ensemble de la population (ex : distribution de masques; renforcement des transports en commun).

RESSOURCES

Les ressources totales mises à disposition pour le Plan s'élevaient à environ 227,5 millions d'euros, avec des origines de l'UE, des Etats et des Régions. Parmi ceux-ci : 21 millions d'euros pour le système de transport ; 12 millions pour le personnel de santé non permanent ; 6 millions pour les entreprises du secteur agricole ; 65 millions pour les aides directes à la liquidité des entreprises ; 4,5 millions dans l'enseignement supérieur ; 35 millions à la culture ; 5 millions au sport. 88 millions sont confiés aux Communes pour renforcer les actions locales de lutte contre la crise sanitaire et sociale.

ACCÈS ET TEMPS

L'accès et le calendrier ne sont pas univoques.

L'horizon général de la mesure est celui de l'urgence : de nombreuses mesures sont ponctuelles et pour d'autres l'échéance est fixée à la sortie de la crise.

LINK

<https://www.maregionsud.fr/covid-19/infos-covid-19/le-plan-durgence-de-solidarite-et-de-relance>

OBSERVATIONS

Le Plan en question est à la fois une mesure organique et opportune, émise lors de la première vague d'infections. Une partie substantielle des financements est dirigée vers des acteurs économiques plus petits - et ont donc tendance à avoir des réserves de liquidité plus faibles - dans le but de leur permettre de survivre à leurs activités pendant la phase d'urgence.

Une attention particulière est portée au fonctionnement des services collectifs locaux : transports, éducation, secteur de la protection sociale.

TITRE

Aides aux entreprises impactées par les mesures liées à la pandémie de Covid-19 au paiement du loyer du mois d'avril 2021

MESURE

Mesure régionale. Annexe de la Délibération n° 21-160.

TYOLOGIE

Prime d'indemnisation pour certains secteurs économiques.

Mesures d'aides économiques.

SYNTHÈSE

Il s'agit d'une mesure temporaire, inscrite dans le Cadre d'intervention temporaire 2021 de la région PACA en contraste avec les conséquences socio-économiques de la pandémie.

Le dispositif s'adresse en priorité aux secteurs du commerce et de l'artisanat et garantit une aide ponctuelle au paiement des frais de location pour le mois d'avril 2021. L'aide, cumulable avec d'autres prestations, s'élève à un forfait de 500 euros par chaque bâtiment.

BÉNÉFICIAIRES

Les bénéficiaires sont des petites entreprises qui emploient jusqu'à 5 salariés, avec un chiffre d'affaires annuel inférieur à 400 mille euros, et non dans des situations pouvant être définies comme des difficultés financières selon les lois en vigueur.

Les locaux et bâtiments pour lesquels l'apport peut être demandé doivent être dédiés à la vente de biens et de services en présence de clients. Les professions libérales, succursales et filiales sont exclues.

RESSOURCES

Les ressources sont régionales et s'élèvent à environ 2 millions d'euros.

ACCÈS ET TEMPS

L'accès s'effectue en soumettant une candidature en ligne accompagnée des documents requis, jusqu'au 31 mai 2021 sauf épuisement des ressources disponibles.

LINK

<https://www.maregionsud.fr/aides-et-appels-a-projets/detail/aide-exceptionnelle-pour-les-loyers-davril-2021>

OBSERVATIONS

C'est une mesure pour soutenir les coûts fixes d'une petite entreprise, l'un des points les plus faibles de la stabilité d'un système économique. En particulier, en l'absence d'interventions contre des positions de rente tant en France qu'à l'étranger, le dispositif destine une partie des coûts liés à la location des locaux et des immeubles vers les caisses publiques.

Bien que la mesure ait une durée d'un mois seulement, elle témoigne de la sensibilité de l'engagement régional en soutien direct au micro-tissu économique du territoire.

Les procédures pour présenter les demandes de subvention sont simples.

TITRE

Chèque réouverture

MESURE

Mesure régionale. Annexe de la délibération régionale n° 21-160.

TYOLOGIE

Incitations à l'achat de certains biens et services

Contributions à la numérisation des opérations commerciales

SYNTHÈSE

La mesure s'adresse aux entreprises ayant des lieux ouverts au public pour des raisons commerciales. Les contributions ponctuelles couvrent 50% des dépenses éligibles, avec un montant compris entre 1000 et 5000 euros.

Les projets éligibles concernent un large éventail de dépenses liées à la réouverture d'une entreprise et à l'amélioration de l'accueil des clients, également dans le cadre des mesures de lutte contre la propagation du virus. Les dépenses visant à dématérialiser les processus de vente et de relation client sont également autorisées.

Les projets de réouverture et d'investissement doivent être achevés dans un délai court, d'ici le 31 juillet 2021.

BÉNÉFICIAIRES

Sont éligibles, dans certaines limites de chiffre d'affaires, les entreprises ayant au moins un bureau ouvert au public dans la région, qui ont subi des pertes d'au moins 70 % en 2020 par rapport à l'année précédente. Les secteurs économiques admis sont pour la plupart les secteurs du tourisme et de la culture. Les organismes à contrôle public, les succursales et les grands centres commerciaux sont exclus.

ACCÈS ET TEMPS

L'accès s'effectue en soumettant une candidature en ligne accompagnée des documents requis, jusqu'au 19 juillet 2021 sauf épuisement des ressources disponibles.

LINK

<https://www.maregionsud.fr/aides-et-appels-a-projets/detail/cheque-reouverture>

OBSERVATIONS

La mesure a notamment pour objectif de rouvrir les entreprises encore fermées des secteurs de la restauration, de l'hôtellerie et de la culture. C'est-à-dire qu'elle intervient comme un renforcement de la relance déterminée par la capacité acquise des activités économiques de vivre avec la présence du virus.

Les dépenses éligibles sont liées aux nouvelles conditions dans lesquelles se trouvent les entreprises. Par conséquent, l'intervention se concentre sur le financement de la sécurité de la relation avec les clients d'un point de vue sanitaire.

TITRE

Dispositifs d'aides au secteur agricole face au Covid 19

MESURE

Mesure d'urgence régionale.

TYPOLOGIE

Soutien à la liquidité des entreprises.

Numérisation des services pour les entreprises.

Conditions particulières pour les prêts et les financements destinés à certains secteurs économiques.

SYNTHÈSE

Il s'agit d'une stratégie d'aide adressée aux exploitations agricoles de Provence-Alpes-Côte d'Azur, qui se compose de trois outils :

- a) mise en place d'un fonds d'octroi de prêts pour répondre aux besoins de liquidité des entreprises, avec des prêts à taux zéro, d'un montant maximum de 20 mille euros, sans garantie personnelle et d'une durée de 5 ans ;
- b) le versement de subventions directes jusqu'à un maximum de 10 mille euros ;
- c) prêt non remboursable, avec une contribution jusqu'à un maximum de 5 000 euros pour ne pas couvrir plus de 80% des dépenses, pour la numérisation des opérations commerciales des entreprises agricoles.

BÉNÉFICIAIRES

Les exploitations agricoles basées sur le territoire régional qui, au cours de la période de mars, avril et mai 2020, par rapport à la même période de 2019, ont perdu au moins 50 % de leur chiffre d'affaires dans le cas du prêt, au moins 80 % dans le cas des financements à fonds perdus.

RESSOURCES

1 million d'euros sur les fonds régionaux.

ACCÈS ET TEMPS

À compter du 31 mai 2020, avant le 31 octobre 2020 pour les prêts et le 30 juin 2020 pour les aides économiques. La demande doit être soumise par voie électronique.

LINK

<https://www.mareregionsud.fr/aides-et-appels-a-projets/detail/dispositifs-daides-au-secteur-agricole-face-au-covid-19>

OBSERVATIONS

Les outils collectés dans la mesure s'inscrivent dans le sillage des contributions aux besoins de trésorerie des entreprises. Les objectifs sont doubles et interdépendants : la survie des entreprises et la capacité de se réadapter aux conditions dictées par la pandémie. La disponibilité financière est plutôt rare.

TITRE

Fonds Covid Résistance

MESURE

Fonds régional d'urgence

TYOLOGIE

Soutien à la liquidité de l'entreprise.

Contributions pour la mise en œuvre des règles de santé et d'hygiène.

Conditions particulières pour les prêts et les financements.

SYNTHÈSE

Le Fonds Covid Résistance est un fonds créé par la Région Sud en collaboration avec la Banque des Territoires et plus de 70 collectivités locales. Le fonds est géré par une agence de services aux entreprises, Initiative Provence-Alpes-Côte d'Azur.

L'objectif du fonds est d'aider les entreprises qui ont précédemment adopté des mesures d'urgence telles que le chômage partiel de la main-d'œuvre et le renvoi des paiements. A ces entreprises en difficulté, le Fonds garantit un prêt à taux zéro remboursable en 5 ans d'un montant compris entre 3.000 et 10.000 euros, destiné à mettre en œuvre un projet d'investissement limitant l'impact économique dû à la pandémie de coronavirus (ex. appareils, changement de chaîne d'approvisionnement, etc.).

BÉNÉFICIAIRES

Les bénéficiaires doivent être basés en région Provence-Alpes-Côte d'Azur, avec moins de 20 salariés, avoir connu une baisse de chiffre d'affaires d'au moins 30 % par rapport à 2019 et justifier d'un besoin de trésorerie lié à la crise sanitaire affectant la rentabilité des entreprises.

RESSOURCES

Les ressources canalisées vers le contexte économique s'élèvent à plus de 20 millions d'euros.

ACCÈS ET TEMPS

L'accès se fait par la soumission électronique de la demande.

LINK

https://les-aides.fr/aide/V1Z_3w/conseil-regional-provence-alpes-cote-d-azur/fonds-covid-resistance.html

OBSERVATIONS

Il s'agit d'une initiative partagée entre public et privé qui a parmi ses atouts la gestion de la part d'une agence de conseil et d'expertise d'entreprise, qui devrait assurer une plus grande efficacité des projets financés et, par conséquent, une retombée socio-économique globale plus importante.

On peut noter, encore, l'engagement généralisé de toutes les administrations régionales à sauvegarder la survie des petites et moyennes entreprises.

SARDAIGNE

TITRE

Fonds de fonds “Urgence entreprises en Sardaigne”

MESURE

Résolution du Conseil Régional n. 29/24 du 12 juin 2020

TYPOLOGIE

Soutien à la liquidité des entreprises

SYNTHÈSE

Le fonds vise à favoriser la reprise économique des activités des entrepreneurs, améliorant la solidité financière des entreprises grâce à la combinaison de prêts et de subventions.

Le Fonds opère sur des lignes de crédit à court, moyen et long terme dédiées à : investissements, sous forme de prêts pour soutenir et renforcer la production d'entreprises directement engagées dans la lutte contre le Covid-19 ou appartenant à des chaînes d'approvisionnement stratégiques pour lesquelles il est nécessaire de garantir le maintien des capacités de production au niveau régional ; augmentation du capital circulant, sous forme de prêts pour soutenir les charges opérationnelles et de gestion, générées par des besoins de liquidité et pour accompagner les entreprises dans la phase de relance de leurs activités.

Les prêts ont un montant de 5 000 000 € maximum (10 000 000 € dans le cas d'un groupe de sociétés) et se répartissent en : prêts de liquidité d'une durée maximale de 15 ans ; prêts d'investissement d'une durée maximale de 20 ans et peuvent également être accordés pour des expositions antérieures (couvrant jusqu'à 90 % d'elles). Les prêts jusqu'à 800.000 € ont un taux d'intérêt appliqué de 0. Au-dessus de ce chiffre, le taux d'intérêt est calculé en fonction du *rating* des entreprises et des garanties données, mais peut être subventionné par la Région.

BÉNÉFICIAIRES

Les bénéficiaires du produit financier sont les Micros, Petites et Moyennes Entreprises qui peuvent être financées sur les ressources du POR FESR 2014-2020 - Axe III “Compétitivité du système de production” et les Grandes Entreprises qui peuvent être financées avec les ressources régionales.

Les entreprises doivent démontrer qu'elles ont eu des répercussions négatives suite à la crise liée au Covid-19 ou à la nécessité de réaliser des investissements pour assurer la continuité des activités. Les secteurs de la pêche et de l'aquaculture et de l'agriculture, les activités financières et d'assurance et la quasi-totalité du secteur secondaire sont exclus, ainsi qu'une série d'activités spécifiques considérées comme controversées d'un point de vue éthique.

RESSOURCES

Les ressources sont allouées sur les fonds POR-FESR 2014-2020. 40 % des ressources du fonds sont allouées au secteur des services touristiques. SFIRS S.p.A dispose d'une dotation initiale de 30 millions mais le responsable est le Centre de programmation régional (CRP), en collaboration avec la Banque européenne d'investissement (BEI), Banco di Sardegna et Intesa San Paolo.

ACCÈS ET TEMPS

Les dates limites de dépôt de la demande de prêt sont comprises entre le 1er septembre 2020 et le 31 décembre 2020. L'accès se fait en soumettant la demande via PEC.

LINK

<https://www.regione.sardegna.it/j/v/2644?s=1&v=9&c=389&c1=1345&id=88842>

OBSERVATIONS

Il s'agit d'une mesure extrêmement importante d'un point de vue financier, capable d'empêcher la fermeture d'entreprises dont la trésorerie et la capacité d'investissement ont été mises à rude épreuve par les mesures de confinement de la pandémie. Les modalités d'accès simples et la longue durée des prêts renforcent l'efficacité de la mesure.

TITRE

Pacte pour le développement de la ville métropolitaine de Cagliari. Mesures exceptionnelles de soutien aux micros et petites entreprises suite à la situation de crise résultant de l'urgence covid-19.

MESURE

Avis public URGENGE COVID 19 Soutien au développement productif de la Ville Métropolitaine de Cagliari - Intervention "Mesures exceptionnelles de soutien aux petites et micro-entreprises suite à la situation de crise résultant de l'urgence Covid 19".

TYOLOGIE

Soutien à la liquidité des entreprises.

Contributions à la numérisation des opérations commerciales

Contributions au télétravail

SYNTHÈSE

Mesure visant à accompagner les PME dans l'adoption de solutions des technologies de l'information et de la communication (commerce électronique, *cloud computing*, fabrication numérique, sécurité informatique) afin d'améliorer les conditions pour faire face à la crise épidémiologique en innovant dans les processus de production et l'organisation interne des entreprises.

Les achats de biens incorporelles (licences, droits d'utilisation), de conseil et d'études de faisabilité sont également autorisés.

Le montant maximum de la contribution est de 15 mille euros, couvrant également 100% des dépenses éligibles.

BÉNÉFICIAIRES

Micro et Petites Entreprises ayant leur siège opérationnel dans les territoires relevant de la zone métropolitaine de Cagliari, actives au 1er janvier 2020 et conformes aux obligations légales et fiscales.

L'éligibilité des bénéficiaires est également appréciée sur la base d'une évaluation de la destination des financements reçus, avec un accent particulier sur l'achat d'outils informatiques et en tenant compte également de la mise en œuvre d'une réorganisation des processus de travail pour encourager le travail intelligent.

RESSOURCES

Le budget est de 3,24 millions d'euros.

ACCÈS ET TEMPS

Présentation, via plateforme en ligne, d'un projet à réaliser dans un délai de 12 mois à compter de la date de réception du prêt. La période de soumission des candidatures s'étend du 4 septembre 2020 au 5 octobre 2020, ou jusqu'à épuisement de toutes les ressources disponibles.

LINK

https://www.cittametropolitanacagliari.it/web/cmdca/bandi-di-gara-esiti-avvisi/-/asset_publisher/r5wVfXrBhGZ/content/avviso-pubblico-emergenza-covid-19-sostegno-allo-sviluppo-produttivo-nella-citta-metropolitana-di-cagliari-intervento-misure-eccezionali-di-supporto-1

OBSERVATIONS

Mesure municipale opportune et rationalisée qui accompagne la réorganisation du travail dans les PME dans l'acquisition d'outils utiles pour le travail à distance et une accélération supplémentaire dictée par la pandémie dans la numérisation du commerce et d'autres secteurs.

TITRE

Voucher pour soutenir les entreprises Covid-19 Chambre de commerce Sassari - #VOGLIAMO RIPARTIRE

MESURE

Avis de la Chambre de Commerce de Sassari-Nord Sardaigne 8 mai 2020

TIPOLOGIE

Aides financières pour la mise en œuvre des règles de santé et d'hygiène.

Soutien à la liquidité des entreprises.

SYNTHÈSE

Fonds de la Chambre de Commerce du Nord de la Sardaigne, lié au décret Cura Italia. Les objectifs sont d'accompagner les opérateurs économiques locaux de tous secteurs dans l'adaptation aux nouvelles règles sanitaires et de garantir aux entreprises la liquidité nécessaire pour réactiver le circuit d'approvisionnement des biens et le respect de tous les engagements économiques.

L'aide est fournie sous la forme d'un voucher de chambre non remboursable et ponctuel, égal à 70 % maximum des dépenses éligibles et d'une valeur maximale de 3 000 €, si la demande émane d'une entreprise individuelle, et de 6 000 € si la demande émane d'une entreprise. Les coûts admissibles sont les coûts d'approvisionnement en liquidité de l'entreprise ; l'achat de services d'assainissement et de sécurité des lieux de travail et de services ouverts au public ; les frais d'adaptation aux lois et règlements nationaux, régionaux et municipaux ; formation et assistance technique sur les thèmes de la réouverture.

BÉNÉFICIAIRES

Les bénéficiaires doivent être des sociétés ayant leur siège social et/ou l'unité locale dans la circonscription territoriale relevant de la compétence de la C.C.I.A.A. de Sassari, qui ont subi une baisse de chiffre d'affaires d'au moins 50 % au cours des deux deuxièmes mois de 2020 par rapport à la même période de 2019 (à l'exception de la clause pour les entreprises nouvellement créées et les entreprises touristiques saisonnières). Avoir un chiffre d'affaires inférieur à 1 500 000 € est considéré comme une priorité.

RESSOURCES

5,5 millions d'euros de ressources internes de la Chambre de Commerce de Sassari-Nord Sardaigne

ACCÈS ET TEMPS

Du 18 mai au 30 juin 2020, avec soumission électronique.

LINK

<https://www.ss.camcom.it/voucher-vogliamo-ripartire/>

OBSERVATIONS

La mesure fait partie de celles souhaitées et autorisées par le décret Cura Italia du 17 mars 2020 et a été conçue pour être rapide et rationalisée. Les ressources sont internes et faciles à utiliser. Cela garantit la possibilité d'une procédure d'accès et de déclaration allégée pour les bénéficiaires, ainsi que la rapidité

d'encaissement des aides. Un autre point fort, les dépenses admises, sont réparties en deux catégories : la première spécifique et relative à la prise en charge en temps réel des coûts vifs d'adaptation aux nouvelles réglementations sanitaires ; la seconde concerne les besoins de liquidité, et donc presque exhaustive des besoins de trésorerie. La Chambre de Commerce a géré la mesure avec des ressources humaines dédiées dans un groupe de travail spécial.

TITRE

Destinazione Sardegna Lavoro 2020

MESURE

Avis Destinazione Sardegna Lavoro 2020, Résolution no. 2106/26256 du 17/07/2020 du Département du travail, de la formation professionnelle, de la coopération et de la sécurité sociale, Région Sardaigne.

TPOLOGIE

Mesures d'incitations à l'embauche.

SYNTHÈSE

Il s'agit d'un appel régional annuel (avec des moyens liés à l'AXE I P.O.R. FSE 2014-2020 - Emploi, Investissements en faveur de la croissance et de l'emploi) dont les objectifs ont été redéfinis en 2020 afin de contrer les conséquences économiques de la pandémie. La contribution est versée en présence d'embauches dans les entreprises du secteur du tourisme qui concerne les travailleurs présentant des caractéristiques spécifiques. Le montant de l'aide est diversifié sur la base du salaire brut, avec des bourses allant de 400 euros à 1700 euros, pour un nombre de mensualités comprises entre 1 et 11 en continu, et selon la date de recrutement, dans la période comprise entre le mois de février et décembre 2020. Les contrats de travail admis sont à durée déterminée d'au moins un mois, à temps plein ou à temps partiel ou à durée indéterminée à temps plein ou partiel.

BÉNÉFICIAIRES

Les bénéficiaires sont : les jeunes de moins de 35 ans ; chômeurs de plus de 35 ans ; femmes de plus de 35 ans. La résidence ou le domicile en Sardaigne sont requis.

RESSOURCES

La dotation totale est de 15 millions, divisé par type et taille des entreprises bénéficiaires.

ACCÈS ET TEMPS

Les candidatures peuvent être envoyées à la Direction Régionale à partir du 23 juillet 2020 via une plateforme télématique dédiée.

LINK

<https://www.regione.sardegna.it/j/v/2644?s=1&v=9&c=389&c1=1385&id=88568>

OBSERVATIONS

La mesure est liée à la programmation sarde des fonds européens de développement régional. En 2020, les ressources sont dirigées vers la chaîne d'approvisionnement touristique, dans une tentative explicite de contrer les conséquences socio-économiques désastreuses subies par le secteur en raison des restrictions de mobilité.

TITRE

Microfinancements pour l'innovation. III^{ème} édition

MESURE

Annonce de l'agence régionale Sardegna Ricerche, Détermination du Commissaire extraordinaire de Sardegna Ricerche n. 584 du 18/05/2020.

TPOLOGIE

Mesure de financements pour l'achat de certains biens

Financement pour le développement de solutions de lutte contre la pandémie

SYNTHÈSE

Microfinancement pour l'innovation est un appel annuel promu par l'agence régionale Sardegna Ricerche, visant à soutenir l'innovation de produits ou de procédés dans les entreprises. Les facilités traditionnellement prévues dans l'appel à projets (conseil et soutien à l'innovation ; développement de nouveaux produits ou nouveaux procédés) s'accompagnent de deux autres catégories de dépenses éligibles : la protection et la valorisation de la propriété intellectuelle ; le développement de solutions visant à faire face et à gérer, à court/moyen terme, les risques liés à la crise épidémiologique.

Les subventions sont non remboursables, jusqu'à un maximum de 15 000 €, avec une couverture des dépenses jusqu'à 100% pour les interventions de lutte contre la propagation du virus.

BÉNÉFICIAIRES

Les bénéficiaires de l'appel sont les micros, petites et moyennes entreprises (MPMI), y compris les travailleurs indépendants et les professionnels, opérant sur le territoire de la région autonome de Sardaigne, à la seule exception de la pêche, de l'aquaculture et de la production primaire de secteurs des produits agricoles.

RESSOURCES

Les ressources disponibles, gérées par l'agence régionale, sont de 700 milliers d'euros, prélevées sur les fonds de l'action 1.3.2. du POR FERS Sardaigne 2014-2020.

ACCÈS ET TEMPS

Mise en ligne : 18/05/2020. La demande doit être complétée et soumise avant 12h00 le 31.12.2020 exclusivement par voie électronique.

LINK

<https://www.sardegna ricerche.it/index.php?xsl=558&tipodoc=3&s=13&v=9&c=4200&c1=4200&id=87169&va>

OBSERVATIONS

Il s'agit d'une mesure déjà existante qui a été réadaptée à la crise sanitaire en ouvrant une nouvelle ligne d'éligibilité aux dépenses. La mesure est proactive vis-à-vis de la crise épidémiologique, et finance des projets visant à développer des solutions pour lutter contre la propagation du virus.

TOSCANE

TITRE

Fonds d'investissement Toscane - aide aux investissements

MESURE

Résolution du Conseil Régional n. 855 du 09/07/2020, en référence à la résolution du Conseil Régional n. 1152 du 08/03/2020 et en mise en œuvre de la ligne d'action 3.1.1 a3) "Aide au confinement et au contraste de la crise sanitaire COVID-19" du POR FESR 2014/2020.

TYOLOGIE

Mesure de soutien à la liquidité des entreprises.

Contraste et blocage des licenciements.

Mesures d'accompagnement des entreprises pour le respect des règles

SYNTHÈSE

La mesure donne liquidité dans le système économique des entreprises par le biais de subventions en capital, dans le but d'encourager la récupération des investissements matériels et immatériels dans le système de production des entreprises artisanales, industrielles, manufacturières, ainsi que dans les secteurs touristique, commercial, culturel et tertiaire, visant au confinement et au contraste de la crise pandémique COVID-19 et donc à assurer la reprise des activités économiques en toute sécurité.

BÉNÉFICIAIRES

Les bénéficiaires éligibles sont des professionnels, des micros, petites et moyennes entreprises, également sous forme associée, avec leur siège social ou au moins une unité locale située sur le territoire régional.

Outre le respect des réglementations fiscales, sociales et du travail, la mesure prévoit des critères d'éligibilité quantitatifs dédiés à l'adéquation du capital (au sens de la capacité de partage des risques) ; la fiabilité économique (c'est-à-dire la rentabilité de la gestion) ; la fiabilité financière (entendue comme la capacité de couverture financière du projet).

Les financements doivent être compris entre 20.000 et 200.000 euros, avec une participation financière du bénéficiaire comprise entre 60% et 20% du coût total du projet.

RESSOURCES

La mesure a initialement bénéficié d'un financement d'environ 7 millions d'euros, avec un fonds mis en place ad hoc auprès d'une agence régionale avec une couverture économique du Por Fesr régional. Le fonds a été immédiatement étendu à 115 millions, dont 70 % ont été alloués au secteur manufacturier et 30 % au secteur des services.

ACCÈS ET TEMPS

Déposer la candidature en ligne via plateforme dédiée aux fonds FEDER, à compter de la date de publication (17 septembre 2020) jusqu'au 15 novembre 2020 (les ressources étaient épuisées le 26 septembre 2020).

LINK

https://www.sviluppo.toscana.it/fondo_investimenti

OBSERVATIONS

La mesure a permis une injection importante de liquidité dans le système économique de la Toscane, avec un très large éventail de catégories de dépenses éligibles et un calendrier rapide d'enquête préliminaire et du financement éventuel. L'intérêt des acteurs économiques est élevé, ce qui a conduit à un épuisement rapide des ressources.

Il est précisé que, pour pouvoir bénéficier de l'aide visée dans le présent avis, les sujets ne doivent pas avoir procédé à des licenciements pour des raisons économiques ou pour des raisons objectives, justifiées à compter du 1er février 2020 ; ils doivent s'engager également à ne pas opérer dans les 12 mois suite à la communication de l'admission au financement. Cette clause révèle la volonté non seulement de sauvegarder la survie des activités de production, mais aussi de maintenir les niveaux d'emploi en privilégiant les entreprises vertueuses capable de maintenir intact le nombre d'employés en période de crise économique.

La charge administrative et comptable liée à la présentation des projets et aux rapports est considérable car elle est liée aux ressources financières de l'UE.

TITRE

Aide visant à contenir et à combattre la crise épidémiologique COVID-19 “ Fonds d’investissement Toscane - contributions à fonds perdus en faveur du secteur du tourisme

MESURE

Ordonnance de direction n. 15380 du 29 septembre 2020, lié à la reprogrammation des fonds Por Fesr Toscana 2014, action 3.1.1. sous-action 3.1.1a3 Fonds d’investissement Toscane

TIPOLOGIE

Mesure de soutien à la liquidité des entreprises d’un secteur spécifique

SYNTHÈSE

La mesure vise à favoriser la stabilité d’un segment particulier de la chaîne touristique, à savoir les agences de voyages, les guides et le système de transport touristique privé, dont l’activité a été annulée par les changements de la vie sociale liés à la crise sanitaire. La disposition prévoit l’octroi d’aides non remboursables, aussi dans le but d’encourager ultérieurement la reprise des flux touristiques et la stabilité de l’ensemble du système touristique.

BÉNÉFICIAIRES

Les catégories admises sont : agence de voyages ; voyageur ; guides et accompagnateurs, transports terrestres privés liés aux flux touristiques. Les bénéficiaires doivent être basés dans la région et être en conformité avec les obligations administratives, juridiques-sociales et fiscales, avec la suivante condition comptable supplémentaire : le montant du chiffre d’affaires et des honoraires du 1er mai 2020 au 31 août 2020 doit être inférieur aux deux tiers du montant du chiffre d’affaires et des honoraires du 1er mai 2019 au 31 août 2019.

RESSOURCES

La disponibilité initiale d’un million d’euros, sur le fonds Por Fesr, a ensuite été élevée à 5 millions, dont 60 % dédiés aux agences et aux opérateurs touristiques, et 40 % aux transports privés.

Les ressources individuelles vont de 1 000 € à 4 000 €.

ACCÈS ET TEMPS

Modalités de soumission exclusivement en ligne, à compter de la date de publication (7 octobre 2020) jusqu’à l’épuisement de toutes les ressources disponibles, qui a eu lieu le 15 novembre 2020.

LINK

<https://www.regione.toscana.it/-/porfesr-contributi-fondo-perduto-filiera-del-turismo?inheritRedirect=true&redirect=%2Fbandi-aperti%3FsortBy%3Ddesc%26orderBy%3DmodifiedDate%26zx%3Dtmdv79souwox>

OBSERVATIONS

Temps rapide et simplicité des méthodes de présentation. On a enregistré un fort intérêt à l'égard de l'appel d'offres provenant du tissu économique locale, avec des ressources qui se sont épuisées dans un mois environ.

L'intervention reconnaît et tente d'atténuer les conséquences économiques désastreuses de l'interruption de la mobilité internationale et infranationale pour certaines activités spécifiques qui ont été anéanties, plutôt que endommagées, par la crise sanitaire. L'exigüité des contributions individuelles prive cependant une intervention, bien qu'intelligemment adressée, d'une bouffée d'oxygène pour les bénéficiaires.

TITRE

Appel à l'attribution de prêts à taux réduits pour l'avance sur factures émises à l'Administration Publique réservées aux MPMI dans le district territorial de la Chambre de commerce de Maremma et de la zone Tyrrhénienne

MESURE

Ordonnance de direction de la Chambre de Commerce no. 70 du 24 juin 2021

TPOLOGIE

Soutien à la liquidité de l'entreprise.

Conditions particulières pour les prêts et les financements.

SYNTHÈSE

En utilisant des plateformes de prêt social en ligne, la Chambre de commerce de la Maremma et de la zone Tyrrhénienne en faveur des micros, petites et moyennes entreprises locales a accordé des prêts à taux réduits à titre d'avance sur les créances dues par l'administration publique.

BÉNÉFICIAIRES

Les bénéficiaires doivent relever de la définition des petites et moyennes entreprises, avoir leur siège social et/ou unité locale dans la circonscription territoriale, être en conformité avec les obligations légales et avoir des créances sur l'AP entre 5 mille et 30 mille euros.

RESSOURCES

Les moyens mis à disposition, au sein de la Chambre de Commerce, s'élèvent à un million d'euros, avec un plafond individuel de 27 000,00 €

ACCÈS ET TEMPS

Mode de présentation en ligne sur une plateforme dédiée. Le moment de l'octroi du prêt est compris entre la date de publication (15 juin 2020) et le 15 décembre 2020.

LINK

https://www.lg.camcom.it/pagina2592_bandi-della-camera-di-commercio-della-maremma-e-del-tirreno.html

OBSERVATIONS

La mesure répond à deux problématiques distinctes, toutes deux fragilisant la liquidité des entreprises : la crise sanitaire et la traditionnelle et pernicieuse paresse de nombreux organismes publics dans la balance des factures émises pour l'achat de biens et services. Ceci afin de permettre une réintégration anticipée des crédits acquis avec le AP.

Il y a une criticité partielle. Les classes de risques qui définissent le classement des bénéficiaires lors de l'enquête préliminaire favorisent la santé économique des entreprises, favorisant ainsi les individus économiquement solides.

TITRE

Contribution extraordinaire du FSE pour soutenir les revenus des stagiaires et praticiens dont les stages sont suspendus en raison des mesures de confinement de la crise épidémiologique

MESURE

Décision 558 du conseil régional du 27 avril 2020.

TYOLOGIE

Soutien au revenu pour une catégorie spécifique de travailleurs.

SYNTHÈSE

La Région, dans une optique générale de soutien à l'emploi des jeunes - et notamment dans la phase de transition de la formation à l'emploi - pendant la crise sanitaire, entendait proposer un accompagnement à ceux qui ont vu se terminer des stages et d'apprentissage. Le soutien prend la forme d'une contribution extraordinaire.

BÉNÉFICIAIRES

Les bénéficiaires sont des personnes âgées de 18 à 29 ans, formellement inactives ou au chômage, qui, pendant la crise sanitaire, ont effectué et avaient effectué un stage interrompu de plus de 15 jours.

L'aide a été versée en une seule tranche, et s'élève à environ 430 euros par mois pendant 2 mois maximum.

RESSOURCES

Le financement est dû au remaniement du fonds POR FSE, avec l'identification de l'Activité B.2.1.4.a) "Interventions en crise sanitaire COVID-19 : allocation pour stages suspendus" (Axe B - Inclusion sociale et lutte contre la pauvreté). Les ressources initiales, d'environ 2 millions, ont été portées à plus de 5 millions.

ACCÈS ET TEMPS

Soumission en ligne de la candidature à partir du 28 mai 2020 jusqu'à l'épuisement de toutes les ressources disponibles. L'appel a été renouvelé à partir de 14 janvier 2021.

LINK

<https://www.regione.toscana.it/-/sospensione-tirocini-per-effetti-coronavirus-contributi-straordinari-per-tirocinanti-e-praticanti>

OBSERVATIONS

La mesure s'insère dans la multitude d'interventions étudiées ad hoc pour certaines catégories, en identifiant, avec une certaine sensibilité politique, une catégorie plutôt négligée dans la sphère plus large des politiques de l'emploi. L'exiguïté de l'aide semble adaptée aux conditions d'emploi des bénéficiaires.

TITRE

Protocole d'avance de trésorerie en dérogation pour Covid-19

MESURE

Délibération du Conseil régional n.596 du 11-05-2020 (en application de la loi n.27 du 24 avril 2020)

TYOLOGIE

Aides économiques pour les employés

SYNTHÈSE

Il s'agit d'un protocole entre la Région Toscane et diverses institutions bancaires (initialement Poste Italiane SpA) conçu pour permettre le paiement anticipé des amortisseurs sociaux gérés par l'INPS par crédit sur des comptes courants ou des cartes de débit des employés ayant droit aux mesures de soutien au revenu. Ces prêts sont à taux zéro et sans intérêt. Le prêt est donc configuré comme une simple avance sur les amortisseurs sociaux dus au travailleur pour le soutenir dans les périodes d'absence temporaire de revenu, dans l'attente des allocations de soutien au revenu dues par l'INPS. Ce protocole prévoit également l'activation d'un fonds de garantie pour permettre l'accès à l'avance des filets sociaux même pour ceux qui n'ont pas la solvabilité requise par les banques.

La mesure s'insère dans le protocole-cadre pour le soutien du revenu des travailleurs des entreprises en difficulté signé par les partenaires sociaux régionaux et les institutions bancaires, et elle a été promue par la région Toscane.

BÉNÉFICIAIRES

Salariés ayant droit aux mesures de soutien du revenu prévues par les politiques passives de l'emploi.

RESSOURCES

La mesure ne prévoit pas de ressources propres mais exclusivement des mouvements de trésorerie des organismes publics (INPS) et privés (établissements de crédit) concernés, sous tutelle régionale. D'un point de vue global, les ressources économiques utilisées pèsent exclusivement sur le budget de l'Etat.

ACCÈS ET TEMPS

L'accès à la mesure est à la charge du travailleur lui-même Il faut que le travailleur soit titulaire d'un code IBAN dans l'un des établissements de crédit concernés et que l'entreprise de référence ait déposé une demande pour bénéficier des amortisseurs sociaux en optant pour le paiement dirigé par la caisse de retraite.

La mesure est active depuis mai 2020.

LINK

<https://www.regione.toscana.it/-/protocollo-anticipi-cassa-in-deroga-per-covid-19>

OBSERVATIONS

Le protocole en question permet de raccourcir les délais de réception des amortisseurs sociaux dus par l'INPS, en essayant de s'affranchir de la lourdeur traditionnelle des organismes dans l'accomplissement de leurs tâches. Il s'agit certainement d'une mesure efficace pour offrir un soutien économique aux travailleurs des

entreprises en difficulté dans un délai court, sans engager de ressources du budget régional autres que les termes d'une augmentation supplémentaire de l'engagement au travail des salariés concernés. La liste importante des banques abonnées, qui comprend non seulement les établissements de crédit locaux mais aussi les groupes bancaires italiens les plus importants, garantit une large couverture de chaque cas.

La mesure prévoit des accords allégés entre la Région et les établissements de crédit, en grande partie contingents, informels et récupérables par les parties. Si ces caractéristiques permettent une réduction des délais techniques, il est vrai aussi qu'il s'agit d'un élément de fragilité de la politique.

Annexe 1 Instructions pour remplir les fiches de politiques régionales

- I. La fiche doit indiquer de 5 à 7 politiques régionales, une pour chaque ligne. Les mesures signalées doivent répondre aux conditions suivantes : a) entrée en vigueur depuis février 2020 ; b) pertinence avec le travail ; c) lien avec l'urgence sanitaire ; d) autorité de délivrance et champ d'application régional.
- II. Les colonnes de A à E indiquent : le type de norme (par exemple Ordonnance régionale, Règlement régional) ; le numéro et / ou le titre qui l'identifient; la date d'adoption ; la durée de la norme ; s'il est disponible, le lien vers une page Web contenant le texte de la norme.
- III. La colonne F indique les domaines des mesures d'urgence. Entrez la lettre et le numéro correspondant à la catégorie identifiée en suivant la deuxième colonne du tableau ci-dessous. Plusieurs catégories peuvent être indiquées (par exemple A2; B3; B4). Il est à noter que la même catégorisation sera également utilisée pour l'analyse des politiques nationales ; tous vos commentaires seront utiles.

DOMAINE	CATÉGORIE	EXEMPLES
A) Mesures de soutien de la liquidité	A.1 Pour les employés	Compléments de salaire, subventions directes, prêts à taux d'intérêt réduits, allègements fiscaux
	A.2 Pour les travailleurs indépendants	Primes pour certaines catégories, allègements fiscaux, subventions directes
	A.3 Pour les entreprises	Moratoires sur les paiements de prêts, suspension des dettes envers l'administration publique, financements préférentiels, garanties de l'État pour prêts bancaires, allègements fiscaux
B) Mesures de lutte contre le chômage et soutien du revenu des chômeurs	B.1 Mesures pour assurer la continuité des politiques actives	Es. Digitalisation des relations entre l'administration publique et les citoyens, digitalisation des demandes et signatures des accords pour le travail et l'inclusion sociale
	B.2 Contraste et blocage des licenciements	Interdiction de licenciement pour raisons économiques; Fonds spéciaux pour la main-d'œuvre inutilisée
	B.3 Politiques passives	Digitalisation des relations avec les institutions de sécurité sociale; extension des allocations de chômage

	B.4 Incitations à l'embauche	Réduction des taxes; réduction sur l'assurance obligatoire
	B.5 Formation professionnelle à distance	Remodelage des cours existants; création de cours ad hoc
C) Mesures de soutien aux échanges économiques	C.1 Incitations à l'achat de certains biens	Incitations à l'achat de moyens de mobilité individuelle
	C.2 Incitations à l'achat de certains services	Incitations pour les séjours touristiques
	C.3 Conditions spéciales erga omnes pour prêts et financements	
	C.4 Soutien aux exportations	Fonds pour l'insertion de personnel ad hoc; pour les foires internationales; pour le commerce électronique; pour l'ouverture de points de vente à l'étranger
D) Mesures de soutien aux entreprises pour s'adapter aux nouvelles règles	D.1 Contributions à la digitalisation des opérations commerciales	
	D.2 Contributions pour le télétravail	
	D.3 Contributions pour la mise en œuvre des réglementations sanitaires et d'hygiène	
E) Règles visant la réorganisation des processus de travail	E.1 Obligation d'utiliser le télétravail	
	E.2 Digitalisation des services des entreprises	
	E.3 Digitalisation des services des administrations publiques	Y compris les activités éducatives et de formation
	E.4 Mesures sanitaires préventives et d'assainissement pour réduire la possibilité de contagion	
F) Mesures spéciales visant certaines catégories économiques et autres mesures d'aide destinées aux salariés	F.1 Primes d'indemnisation pour certains secteurs économiques	
	F.2 Prolongation du congé parental et autres mesures pour les employés ayant des enfants non autonomes	Es. Bonus pour baby-sitting
	F.3 Bonus spéciaux pour les professionnels de santé engagés dans la lutte contre l'épidémie	
	F.4 Fonds pour l'achat de biens et services sanitaires et/ou pour l'embauche de main-d'œuvre supplémentaire dans la santé publique	

IV. La raison du signalement de la politique en question doit être signalée dans la colonne G.

Le réponses multiples sont autorisées. .

Écrire:

- «1» si la politique a été signalée car elle a un impact significatif sur les processus et les activités de travail, imposant une réorganisation drastique du travail
- «2» si la politique a été signalée car elle met à disposition des ressources économiques particulièrement importantes pour certaines catégories
- «3» si la politique a été signalée car elle peut être considérée comme un effet positif de l'urgence sanitaire, en apportant des changements souhaitables
- «4» si la politique a été signalée parce qu'elle a attiré l'attention de nombreux acteurs économiques, par exemple en provoquant un épuisement rapide des ressources mises à disposition
- «5» si la politique a été signalée parce que sa mise en œuvre a substantiellement échoué, par exemple parce que n'a pas attiré l'attention d'un nombre suffisant d'acteurs économiques, ou parce que a rencontré des obstacles dans son exécution concrète, ou encore parce que a été incorporée ou dépassée par une politique ultérieure
- «6» si la politique a été signalée car elle concerne les filières bleues et vertes
- «7» si la politique a été signalée pour d'autres raisons non incluses dans cette liste (veuillez préciser s'il vous plait lesquels)

Le choix des mesures à signaler reflète sans aucun doute le point de vue du répondant qui, en raison de son rôle a sûrement une vision informée de son propre contexte territoriale. L'enquête sera en tout cas complétée par un approfondissement suivant mené par le groupe de recherche du Département de droit de l'Université de Cagliari.

V. Dans la colonne H, veuillez ajouter toute autre information que vous jugerez utile.