

ANALISI DEL MERCATO DEL LAVORO NEL COMMERCIO AL DETTAGLIO E ALL'INGROSSO

Il rapporto integrale, di cui presentiamo un riassunto esecutivo, è disponibile e scaricabile on line.

I capitoli analizzati riguardano:

- La struttura e le tendenze nel commercio al dettaglio e all'ingrosso in Europa
- Il mercato del lavoro nel settore al dettaglio e all'ingrosso nell'UE
- 10 studi di caso per paese
- Conclusioni

Project Consultant:



CONSULT *thinking ahead*

Kunstlaan 1-2, bus 16 | B – 1210 Brussel

T: +32 2 282 17 10 | F: +32 2 282 17 15

info@ideaconsult.be | www.ideaconsult.be

Premessa

Il presente rapporto è stato stilato nell'ambito di un progetto comune di EuroCommerce e UNI Europa come parti sociali nel settore del commercio al dettaglio e all'ingrosso. Il nostro auspicio è che il presente studio possa alimentare le decisioni assunte a livello europeo e nazionale sul futuro del lavoro nel nostro settore che vertono su come accogliere il cambiamento sfruttandone i risvolti positivi a vantaggio di tutti gli addetti del settore e garantire posti di lavoro appaganti e di qualità.



Christian Verschueren

*Direttore generale
EuroCommerce*



Oliver Roethig

*Segretario generale
UNI Europa*

RIASSUNTO ESECUTIVO

OBIETTIVI DELLO STUDIO

"I servizi al dettaglio e all'ingrosso costituiscono **uno dei principali settori nell'economia dell'UE** e dovrebbero svolgere un ruolo importante per stimolare la crescita e la creazione di posti di lavoro nell'ambito della **Strategia Europa 2020**", secondo quanto sosteneva la Dg Grow della Commissione Europea nel 2013.¹ Tuttavia, il settore ha evidenziato l'assenza di un'analisi descrittiva ed empirica sui motori di cambiamento e sul loro impatto sul mercato del lavoro settoriale. Sulla scia del dialogo mondiale dell'aprile 2015 e del parere dei sottogruppi del Gruppo ad alto livello sulla competitività nel settore del commercio al dettaglio, EuroCommerce e UNI Europa hanno deciso di svolgere uno studio europeo al fine di rimediare alla carenza di dati. Questo studio intende migliorare la comprensione dell'**impatto delle principali tendenze che attualmente caratterizzano il lavoro e le modalità occupazionali** nel settore del commercio al dettaglio e all'ingrosso nei vari stati membri dell'Unione europea.

Il presente rapporto fornisce un'analisi strutturata ed esauriente sui seguenti argomenti di ricerca:

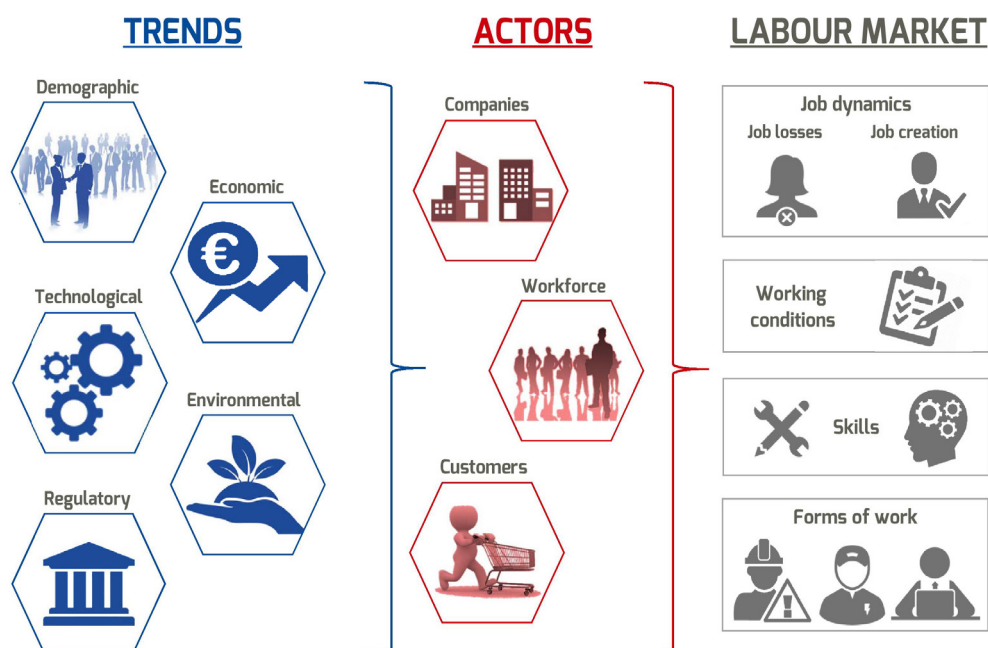
- Struttura e principali tendenze del settore del commercio all'ingrosso e al dettaglio nell'UE;
- Analisi del mercato del lavoro, nuove tipologie occupazionali e contrattuali;
- Relazioni industriali.

Lo studio incoraggia altresì lo sviluppo del dialogo sociale europeo a livello settoriale, fornendo un'informazione descrittiva ed empirica tesa a delineare un approccio consensuale tra le parti sociali europee (ed i loro iscritti).

METODOLOGIA DELLO STUDIO

Gli obiettivi sono stati tradotti in un quadro analitico sul quale poggia la struttura dello studio. Più precisamente, attraverso diversi esercizi sono stati delineati **cinque gruppi di tendenze** aventi un impatto sulle imprese, i lavoratori e i consumatori del settore europeo del retail e del commercio all'ingrosso. Si tratta di tendenze che influenzano il mercato del lavoro.

In merito all'ambito dello studio, l'accento è stato posto sulle condizioni e le forme di lavoro; mentre le dinamiche occupazionali e le competenze professionali verranno analizzate in modo approfondito in uno studio separato.



1. Commissione europea, comunicato stampa del 31 gennaio 2013, *Commission adopts a European Retail Action Plan and consults on unfair trading practices*, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-78_en.htm?locale=en

Sebbene entrambe le immagini evidenzino un legame casuale e lineare tra il settore e il mercato del lavoro, va notato che, in realtà, le tendenze e le relative conseguenze sono strettamente connesse tra loro.

Al fine di conseguire gli obiettivi stabiliti, la metodologia applicata allo studio è stata la seguente:

- Ricerca basata sull'analisi delle principali fonti di letteratura;
- Dati qualitativi complementari ottenuti attraverso sei interviste approfondite con esperti;
- Raccolta ed analisi dei dati;
- Analisi dei *country case* con 10 stati membri UE;
- Un seminario con rappresentanti nazionali che ha portato alla raccolta e alla conferma di informazioni complementari.

STRUTTURA E TENDENZE DEL COMMERCIO AL DETTAGLIO E ALL'INGROSSO

Il commercio al dettaglio e all'ingrosso costituiscono un settore importante sia per la dimensione economica che per l'impatto sociale. Un **terzo di tutte le aziende che operano nel settore non finanziario sono attive in Europa e rappresentano principalmente piccole e medie imprese del commercio retail e all'ingrosso che riforniscono mercati locali.** Il settore incide su un vasto numero di attori poiché il commercio al dettaglio e all'ingrosso si basa su un atto di scambio tra produttori all'ingrosso, grossisti, dettaglianti, governi, altre aziende e consumatori.

Diverse tendenze determinano i cambiamenti che caratterizzano la struttura e il mercato del lavoro del settore. L'avanzare della digitalizzazione e del commercio elettronico, i parametri demografici e la domanda dei consumatori, l'evoluzione delle capacità tecnologiche, la maggiore pressione sulle risorse naturali, le preoccupazioni ambientali, l'incalzare della globalizzazione, portano ad una maggiore pressione in termini di efficientamento, alla creazione di una serie di modelli di business, di assortimento dei prodotti, di assetti proprietari e gestionali all'interno del settore. La tradizionale distinzione tra attori del commercio all'ingrosso e al dettaglio ha lasciato sempre più spazio ad una rete complessa di rapporti tra imprese attive nella distribuzione rimettendo in discussione la linea di demarcazione a livello settoriale.

Abbiamo individuato **cinque gruppi di tendenze che influenzano il mercato del lavoro** del settore retail e all'ingrosso:

- 1. Cambiamenti della STRUTTURA DEMOGRAFICA** della popolazione europea, come **l'invecchiamento e la diversificazione dei contesti culturali e nazionali**, portano a sfide legate all'attrazione e al mantenimento di lavoratori giovani e senior. Per rispondere alla rivoluzione tecnologica e digitale, il settore deve rivedere il contenuto dei profili professionali, le strategie di assunzione e di marketing, come l'etnomarketing. L'aumento dei flussi migratori ha creato nuove esigenze legate alle competenze linguistiche e alle aziende detenute da stranieri e attive nel settore retail e all'ingrosso;
- 2. TENDENZE ECONOMICHE** come **recessioni, globalizzazione e urbanizzazione creano una serie di sfide ed opportunità** per il mercato del lavoro nel settore retail e all'ingrosso. La crisi economica è stata la causa di un calo significativo dei consumi con il conseguente aumento della concorrenza tra aziende; l'andamento debole della crescita ha spinto le aziende a ridurre i costi del lavoro. Sebbene i livelli occupazionali siano tornati ai valori pre-crisi, in alcuni paesi questa situazione va di pari passo con un maggiore livello di servizio attraverso un'estensione dell'orario di apertura degli esercizi commerciali. La globalizzazione ha incrementato la concorrenza mondiale per un posto di lavoro nel settore, nonché la domanda di manodopera con competenze linguistiche e in materia di commercio internazionale. Infine, l'urbanizzazione, insieme all'evoluzione del commercio elettronico ha spinto le grandi aziende del retail a stabilire gli spazi (di distribuzione) al di fuori della città rafforzando i piccoli esercizi commerciali nel centro cittadino;
- 3. TENDENZE TECNOLOGICHE** come **la digitalizzazione, l'automazione e la stampa in 3D modificano e riconfigurano il mondo del lavoro** nel settore retail e all'ingrosso (e in altri settori). La digitalizzazione influenza il modo di lavorare nel settore dal punto di vista del contenuto professionale, della domanda di competenze professionali, delle dinamiche occupazionali, dei profili professionali e dell'ubicazione del lavoro. L'evoluzione del commercio elettronico ha profondamente modificato le modalità di vendita e di acquisto dei prodotti e delle mansioni richieste nel settore. L'automazione e l'ottimizzazione dei processi operativi hanno cambiato le funzioni svolte dagli addetti del settore come i cassieri o il personale del servizio clienti;

4. SFIDE AMBIENTALI come **il cambiamento climatico e l'esaurimento delle risorse naturali** costituiscono il quarto gruppo di tendenze che influenza il mercato del lavoro nel settore retail e all'ingrosso. Lavori "verdi" ad alta intensità di manodopera dettati dagli schemi di mitigazione degli effetti del cambiamento climatico, come ad esempio i servizi di consegna in bicicletta e lo sviluppo di imballaggi eco-compatibili, ne costituiscono alcuni esempi. In uno scenario più pessimista, il degrado delle condizioni di lavoro e il taglio dell'occupazione causati da eventi atmosferici avversi pongono delle sfide di rilievo al settore retail e all'ingrosso. Una maggiore attenzione alle opportunità economiche e sociali dell'economia circolare, per rispondere all'esaurimento delle risorse naturali, costituisce una fonte di criticità e di opportunità per il settore. Poiché l'economia circolare ha come obiettivo finale la riduzione del livello dei consumi, sarà decisiva la capacità del settore retail e all'ingrosso di attuare strategie innovative;

5. Infine, i **CAMBIAMENTI NORMATIVI** relativi **all'orario di apertura, la protezione dei dati e la privacy, la responsabilità civile, gli accordi commerciali internazionali** e un quadro per un mercato unico digitale europeo, influenzano in modo diverso il settore europeo del retail e dell'ingrosso e il suo mercato del lavoro.

IL MERCATO DEL LAVORO NEL SETTORE EUROPEO DEL RETAIL E DELL'INGROSSO

Questa parte offre una descrizione dettagliata del mercato del lavoro nel settore europeo del retail e dell'ingrosso. Il primo focus riguarda **la dimensione e l'occupazione del settore retail e all'ingrosso**, partendo dai dati Eurostat. Da questi dati possiamo desumere che:

Il commercio al dettaglio e all'ingrosso costituisce un'importante fonte di lavoro per l'Unione europea: il settore occupa il secondo posto per numero di risorse impiegate nell'UE (15% dei lavoratori), subito dopo il settore manifatturiero. Nel 2015, il settore retail occupava 23,2 milioni di addetti mentre il commercio all'ingrosso contava 9,1 milioni di lavoratori.

L'importanza relativa del commercio retail e all'ingrosso varia negli stati membri UE: a Cipro, circa un lavoratore su quattro è impiegato nel settore retail e all'ingrosso, mentre in Romania soltanto 1 su 10.

Nella maggior parte dei paesi europei, il settore retail e all'ingrosso è stato colpito dalla crisi in modo più grave rispetto ad altri: Il settore ha risentito delle conseguenze della crisi finanziaria iniziata nel 2008, in modo particolare il commercio all'ingrosso ha registrato un calo dell'occupazione del 7% tra il 2008 e il 2011. In confronto, il tasso di occupazione è calato del 3% nel settore retail e del 2,4% in tutti i settori nell'UE.

I posti di lavoro persi durante la crisi sono stati recuperati nel retail e nel commercio all'ingrosso: nel 2015, il settore retail contava 23,3 milioni di lavoratori rispetto ai 23,1 milioni nel 2008. Anche i livelli occupazionali nel commercio all'ingrosso si collocano leggermente al di sotto di quelli registrati prima del 2008 (9,1 milioni nel 2015 rispetto a 9,2 milioni nel 2008).

"Il 62% dei lavoratori nel settore retail dell'UE sono donne, di cui il 34% nel commercio all'ingrosso. Ciò rispetto al 46% del totale dell'economia."

Lo studio si concentra altresì sulle **caratteristiche dei profili professionali presenti del settore retail e all'ingrosso**. I dati Eurostat evidenziano che:

Il settore retail impiega un numero più elevato di donne rispetto al commercio all'ingrosso: il 62% degli addetti del retail nell'UE sono donne, a fronte del 34% nel commercio all'ingrosso e del 46% in tutti i settori economici.

Il retail occupa un numero relativamente più elevato di giovani rispetto alla grande distribuzione e ad altri settori: il 15% dei lavoratori del retail nell'UE ha un'età compresa tra i 15 e i 24 anni, rispetto al 7% nel commercio all'ingrosso e all'8,4% in tutti i settori nell'UE.

La percentuale di giovani lavoratori ha registrato un calo significativo in entrambi i comparti: nel 2008, il 18,5% del totale dei lavoratori nel settore retail era di età compresa tra i 15 e i 24 anni, mentre nel 2015 questa percentuale scivolava al 15,3%. La stessa evoluzione si registra nel commercio all'ingrosso dove la percentuale dei giovani è passata dall'8,3% al 6,9% e in media in tutti i settori dal 10,3% all'8,4%, seppur in maniera meno drastica.

"I contratti a tempo indeterminato sono i più frequenti."

Proporzionalmente il settore retail occupa un maggior numero di lavoratori a bassa e media qualifica rispetto al commercio all'ingrosso e agli altri settori:

nel 2015, il 19% dei lavoratori del commercio all'ingrosso aveva una bassa qualifica (ovvero un titolo di studio che non superava quello della scuola dell'obbligo); questa percentuale sale al 24% nel settore retail. Al contrario, il 30% dei lavoratori del commercio all'ingrosso aveva un'alta qualifica (diploma universitario) contro il 20% nel settore retail.

"Il 30% della forza lavoro del commercio all'ingrosso e il 20% nel retail è altamente qualificato."

La crisi ha portato ad un calo del numero di lavoratori a bassa qualifica e all'aumento di quelli ad alta qualifica nel commercio al dettaglio e all'ingrosso:

in entrambi i comparti, il numero di lavoratori a bassa qualifica si è ridotto drasticamente dal 2008 al 2015. Nel settore retail la percentuale è passata dal 29% al 24%, mentre nel commercio all'ingrosso dal 24% al 19%. Al contrario, il numero di lavoratori altamente qualificati è aumentato: nel settore retail è passato da 14% al 20%, mentre nel commercio all'ingrosso dal 23% al 30%. **Essenzialmente, tale evoluzione trova una spiegazione nella digitalizzazione e nell'automazione,** che hanno portato alla sostituzione delle mansioni svolte da personale scarsamente qualificato e del lavoro ripetitivo.

Rispetto ad altri settori, quello del retail e del commercio all'ingrosso occupa una percentuale più elevata di lavoratori UE assunti in un altro stato membro:

in entrambi i comparti, circa il 17% dei lavoratori sono cittadini comunitari provenienti da un altro stato membro, mentre questa percentuale si attesta sul 35% per gli altri settori UE. Si tratta di un dato significativo poiché l'aumento dei flussi migratori rivela l'importanza di tenere il passo con la dinamica di cambiamento e di assumere manodopera in grado di rappresentare l'ampio spettro demografico dei consumatori.

Lo studio ha preso in esame le **varie forme di lavoro** presenti nel settore:

Più contratti a tempo determinato nel commercio all'ingrosso rispetto al settore retail:

L'84% dei contratti del commercio all'ingrosso sono a tempo indeterminato, rispetto al 78% dei contratti nel retail e in tutti gli altri settori.

"Nel 2015, l'84% di tutti i contratti nel commercio all'ingrosso e il 78% nel settore retail erano a tempo indeterminato."

Un aumento significativo del numero di lavoratori autonomi nel commercio all'ingrosso:

il 13% di tutti i lavoratori del commercio all'ingrosso e il 17% nel retail sono autonomi, rispetto al 15% in altri settori. Il numero di lavoratori autonomi ha registrato un aumento in entrambi i comparti, seppur in maniera più pronunciata nel commercio all'ingrosso (dall'8% nel 2010 al 13,4% nel 2015). Lo stesso va detto per il retail ed altri settori, anche se in misura inferiore.

Tre nuove forme di lavoro guadagnano sempre più importanza nel settore retail e all'ingrosso:

In primo luogo, il **lavoro occasionale** per il quale il datore di lavoro non ha l'obbligo di stabilizzare il lavoratore, ma gode della flessibilità di ricorrere ai suoi servizi in caso di bisogno. In secondo luogo il **lavoro con un portafoglio clienti**, per il quale l'autonomo collabora con un numero di clienti svolgendo per loro conto una parte delle attività. Infine, l'utilizzo di **voucher**, che sostituiscono il normale contratto di lavoro per disciplinare la relazione professionale e salariale tra impresa e lavoratore. Queste nuove forme di lavoro rappresentano un'opportunità e una minaccia alle attuali condizioni di lavoro.

"Dopo il manifatturiero, il nostro settore impiega il maggior numero di addetti."

Infine, secondo i dati dell'Eurofound, tratti dall'inchiesta sulle condizioni di lavoro in Europa, ci siamo concentrati sulle condizioni di lavoro nel settore retail e all'ingrosso nella UE. Questi dati rivelano gli elementi seguenti:

Un'alta frequenza di lavoro part-time nel settore retail rispetto al commercio all'ingrosso e ad altri settori: La percentuale di lavoratori assunti con contratto part-time è più elevata nel retail (32%) rispetto al commercio all'ingrosso (16,2%), a fronte di una media di contratti part-time del 22,5% nell'UE.

La maggior parte degli addetti nel retail e nel commercio all'ingrosso lavora per il numero di ore desiderato (rispettivamente 57% e 61%). Tuttavia, tra i lavoratori part-time, sono più numerosi quelli del settore retail che vorrebbero lavorare più ore rispetto al commercio all'ingrosso o ad altri settori (il 40% dei lavoratori part-time nel retail rispetto al 30% dei lavoratori part-time nel commercio all'ingrosso).

Gli orari atipici sono più frequenti nel settore retail rispetto al commercio all'ingrosso o ad altri settori: il settore retail ricorre con maggiore frequenza al lavoro a turni, agli orari serali, al lavoro notturno o domenicale.

Il salario orario medio è più basso nel settore retail rispetto al commercio all'ingrosso o ad altri settori: in media, il salario orario lordo nel settore retail era di €8.90 nel 2015, rispetto a €10.50 nel commercio all'ingrosso e a €11.50 negli altri settori.

"L'importanza di individuare lavori nuovi e futuri nel settore."

Il salario medio mensile ha registrato un incremento maggiore nel settore retail rispetto al commercio all'ingrosso ed altri settori: Sebbene la retribuzione mensile media sia inferiore nel settore retail (€1.112 nel 2015) rispetto al commercio all'ingrosso (€1.548), l'aumento salariale mensile è stato maggiore. Nel settore retail, i salari sono aumentati del 14,9% a fronte dell'8% nel commercio all'ingrosso.

Poche iniziative di formazione pagata dal datore di lavoro nel settore retail rispetto al commercio all'ingrosso e ad altri settori: il 42% di tutti gli addetti del commercio all'ingrosso ha seguito un corso di formazione pagato dal datore di lavoro. Nel retail, questa percentuale non supera il 30%. Tuttavia, va sottolineato un aumento notevole delle attività formative pagate dalle aziende del retail (dal 20,8% nel 2010 al 30% nel 2015, ossia un incremento del 44%).

"L'87% dei lavoratori del retail è soddisfatto delle condizioni di lavoro."

Sempre meno lavoratori del retail e del commercio all'ingrosso percepiscono la salute e la sicurezza come un fattore di rischio nel lavoro: Soltanto il 13% dei lavoratori nel retail considera la salute e la sicurezza un rischio legato al lavoro, mentre questa percentuale arriva al 20% nel commercio all'ingrosso e al 24% in altri settori.

I lavoratori nel retail e nel commercio all'ingrosso vedono scarse possibilità di carriera rispetto a quelle offerte in altri settori: Circa il 35% dei lavoratori nel retail e nel commercio all'ingrosso ritiene che il lavoro offra buone prospettive di carriera, mentre questa percentuale sale al 39% in altri settori. Malgrado ciò, **si registra un aumento significativo della percentuale di lavoratori che intravede delle possibilità di fare carriera** in entrambi i comparti: dal 27% nel commercio all'ingrosso nel 2010 al 34,4% nel 2015 e dal 26% nel retail nel 2010 al 35% nel 2015.

Una struttura organizzativa più articolata nel commercio all'ingrosso rispetto al retail: il 37% dei lavoratori del commercio all'ingrosso sono impiegati nel settore da oltre 10 anni, questa percentuale scende al 28% nel retail.

Un indice di soddisfazione relativamente più alto per le condizioni di lavoro nel settore retail rispetto al commercio all'ingrosso: l'86,5% dei lavoratori del retail sono soddisfatti delle condizioni di lavoro mentre nel commercio all'ingrosso questa percentuale scende all'83,5%. Si tratta di una differenza di rilievo che evidenzia una migliore qualità delle condizioni di lavoro nel commercio all'ingrosso, rispetto al retail. Tuttavia, la percezione relativa alle condizioni di lavoro è diversa tra i due settori.

STUDI DI CASO RELATIVI AI PAESI

La terza parte dello studio verte su un'informazione più approfondita raccolta a livello europeo attraverso un'analisi che ha interessato 10 paesi: Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Italia, Polonia, Spagna, Svezia, Turchia, e Regno Unito.²

2. I 10 paesi sono stati scelti da EuroCommerce e da UNI Europa per garantire il giusto equilibrio geografico e l'interesse per questo argomento.

"Nel 2015, 23 milioni di lavoratori erano impiegati nel settore retail a fronte dei 9 milioni nel commercio all'ingrosso."

All'interno di ogni paese, è stato scelto un esperto per condurre delle interviste con almeno un'organizzazione dei lavoratori, un'organizzazione di parte datoriale e un esperto accademico. Queste interviste hanno consentito all'esperto di evidenziare tre tematiche specifiche:

L'evoluzione del commercio elettronico nel paese interessato: malgrado la difficoltà ad ottenere dati coerenti sull'e-commerce a motivo dell'approccio multichannel adottato da diverse aziende (i.e. aziende che vendono on line e nel punto vendita e non dispongono di dati separati per queste due attività), i casi di studio per paese mostrano che l'e-commerce rappresenta un settore giovane ed in evoluzione. L'e-commerce è particolarmente sviluppato in Francia, Germania e nel Regno Unito e meno in Svezia, Finlandia, Italia e Grecia. Inoltre, le aziende europee che operano esclusivamente nel settore dell'e-commerce sono nella maggior parte dei casi piccole, individuali e start-up, mentre le imprese che ricorrono al multichannel sono per lo più di grandi dimensioni.

"Le start-up operano in prevalenza con attività di e-commerce, mentre le aziende più grandi preferiscono un approccio multichannel."

Le tendenze attuali in grado di influenzare il settore retail e del commercio all'ingrosso a livello nazionale: la maggior parte dei paesi ha individuato come importanti tendenze **la crisi economica, la digitalizzazione** (legata all'automazione e alla crescita del commercio elettronico) e il **cambiamento dei gusti del consumatore** nel settore retail e del commercio all'ingrosso.

In alcuni casi, le tendenze evidenziate in letteratura e nei dati qualitativi (ad esempio tendenze demografiche, economiche, tecnologiche, ambientali e normative) non erano le uniche indicate a livello nazionale, ad esempio l'impatto degli immigrati e dei richiedenti asilo nel settore in Italia, Svezia e Turchia.

"E' importante sviluppare un dialogo sociale costruttivo a livello nazionale."

L'evoluzione delle condizioni di lavoro, delle tipologie occupazionali e delle relazioni industriali rilevate nel settore: in linea generale, i casi di studio per paese confermano i risultati statistici presentati nella seconda parte: nel commercio all'ingrosso prevale una manodopera maschile impiegata con contratti full time mentre nel retail predomina la manodopera femminile assunta con contratti part time. Inoltre, mentre nel commercio all'ingrosso prevale il ricorso a contratti a tempo indeterminato, il settore retail privilegia i contratti a tempo determinato. Rispetto al commercio all'ingrosso, un numero maggiore di lavoratori nel settore retail ha orari di lavoro atipici e per questo motivo, il retail ha una funzione di trampolino per i giovani che vogliono entrare nel mercato del lavoro. Inoltre, alcuni casi di studio hanno messo in evidenza alcune tipologie contrattuali nuove come il lavoro con un portafoglio di clienti in Italia e in Francia e i contratti a zero ore nel Regno Unito. Infine l'evoluzione delle relazioni industriali è strettamente legata alle caratteristiche nazionali, sebbene le discussioni si siano incentrate su tematiche ricorrenti come le condizioni di lavoro, l'orario e i salari. Nell'insieme, possiamo sottolineare la tendenza a decentrare la contrattazione nei paesi membri dell'UE.

"Il retail è un trampolino per i giovani che vogliono entrare nel mercato del lavoro."

LE PRINCIPALI SFIDE DEL SETTORE

Le informazioni raccolte nello studio e durante il seminario con le parti sociali nazionali hanno portato a delineare le sfide principali che il settore europeo del retail e all'ingrosso deve affrontare:

Diventa sempre più labile la linea che separa le varie tipologie di attori nel settore retail e del commercio all'ingrosso come i produttori, i rivenditori, i grossisti e i clienti. Ne consegue una grande diversità di modelli di business, di assortimenti merceologici, assetti proprietari e gestionali che aggiunge ulteriore complessità per gli attori coinvolti. Di conseguenza, le parti sociali del settore sono confrontate all'ulteriore sfida legata alla comprensione delle diverse realtà imprenditoriali e alla definizione di accordi adeguati.

Nella maggior parte dei paesi UE, il settore retail e del commercio all'ingrosso sono stati i più penalizzati dalla crisi. Malgrado la ripresa dell'occupazione iniziata nel 2015, **la crisi ha generato dei cambiamenti strutturali all'interno delle aziende e una forte pressione competitiva.**

La digitalizzazione costituisce uno dei principali motori di cambiamento nel settore e porta alla creazione di nuovi profili professionali, di nuove imprese e alla sostituzione delle mansioni esistenti. Per i lavoratori del retail, la digitalizzazione potrebbe portare alla creazione o alla distruzione di posti di lavoro. Di qui, la mancanza di chiarezza dell'**impatto effettivo della digitalizzazione sull'occupazione.** In questo contesto, individuare profili professionali attuali o futuri richiesti dalle aziende del settore dovrà essere oggetto di ulteriore analisi e ricerca. Da questo punto di vista, le parti sociali possono svolgere un ruolo importante nel settore.

La digitalizzazione richiede nuove competenze professionali e maggiore formazione nel settore. Per essere operativi in una società digitale, i lavoratori devono sviluppare la capacità di lavorare e di utilizzare gli strumenti e i media digitali. Oltre all'evidente crescita delle alte professionalità (legate ad esempio alle TIC), esiste una richiesta sempre maggiore di lavoratori specializzati con forti competenze interpersonali e cognitive (ad esempio: creatività e intelligenza emozionale) necessarie per avere un valore aggiunto rispetto ai robot. In questo contesto, sensibilizzare circa l'importanza della formazione ed incoraggiare l'erogazione di una formazione professionale adeguata e continua dei lavoratori nel settore, rientrano nel ruolo importante svolto dalla parti sociali.

La digitalizzazione facilita nuove forme di lavoro ed aumenta il lavoro autonomo. La digitalizzazione influenza l'organizzazione del lavoro e trasforma i rapporti di lavoro autonomo. Ora le aziende possono avvalersi di esperti su richiesta, mantenere un organico flessibile per far fronte ai picchi di attività e ricorrere, ad esempio, a lavoratori autonomi o free-lance. Nel settore retail e del commercio all'ingrosso prevalgono i contratti a tempo indeterminato, senza escludere la presenza di nuove tipologie contrattuali in entrambi i comparti. Tra questi ricordiamo il lavoro autonomo, il lavoro occasionale come il lavoro a chiamata, i contratti a zero ore e la collaborazione con un portafoglio di clienti. Una delle principali sfide che le parti sociali sono chiamate ad affrontare riguarda le tutele di questi lavoratori.

Anche se un numero significativo di lavoratori del settore retail e del commercio all'ingrosso desidera aumentare l'orario di lavoro, la liberalizzazione degli orari di apertura continua ad essere un argomento sensibile. Una discussione importante del settore riguarda il numero di ore lavorate. Permettere ai lavoratori disposti a farlo, di aumentare il numero di ore, rimane una sfida importante che il settore deve affrontare; ciò è legato altresì alla normativa sull'orario di apertura degli esercizi commerciali che è stata oggetto di modifica e di dibattito in diversi paesi dell'UE. L'effetto reale della liberalizzazione dell'orario di apertura dovrebbe essere ulteriormente approfondito da parte degli interlocutori sociali, soprattutto alla luce della rifusione della direttiva sull'orario di lavoro (2003/88/CE).

"Dobbiamo compiere un'opera di sensibilizzazione sull'importanza della formazione continua."

Malgrado i miglioramenti registrati, il settore del commercio all'ingrosso continua ad avere condizioni di lavoro migliori rispetto al retail. Questa differenza si evidenzia nelle possibilità di carriera, nel salario medio, nell'orario di lavoro, nel numero di contratti a tempo indeterminato, il numero di ore di lavoro atipico, la frequenza della formazione, ecc. In un contesto caratterizzato dall'invecchiamento demografico e dal calo della manodopera disponibile, le parti sociali sono chiamate a migliorare le condizioni di lavoro e a ripensare la tipologia occupazionale nel settore retail e nel commercio all'ingrosso al fine di attirare i giovani e mantenere i lavoratori più anziani nel settore.

Le relazioni industriali hanno caratteristiche legate al paese, sebbene si evidenzia una tendenza comune al decentramento e all'indebolimento del dialogo sociale. In questo contesto, un dialogo sociale costruttivo costituisce un requisito essenziale per affrontare le sfide che caratterizzano il settore.



Cofinanziato
dall'Unione Europea

Maggio 2017