

PER UN NUOVO PIANO DEL LAVORO

Lo sviluppo sostenibile del lavoro terziario

1) Analisi

Per la prima volta i settori del TERZIARIO sono pesantemente colpiti dalla crisi globale che da cinque anni attanaglia l'economia italiana, ponendo in termini inediti una questione occupazionale dai gravi risvolti sociali.

Le aziende del settore distributivo vivono le conseguenze del vertiginoso crollo dei consumi, dovuto alla riduzione dei redditi da lavoro e da pensione, registrando un saldo negativo tra natalità e mortalità delle imprese, come da anni non si conosceva.

La stessa Grande Distribuzione Organizzata (GDO e Cooperazione), pur disponendo di maggiori possibilità rispetto al piccolo e medio consumo di prossimità, ha visto erosi in modo pressoché completo i margini operativi, intervenendo pesantemente sulla struttura del costo del lavoro, vista l'impossibilità di procedere ad un incremento dei prezzi, data l'agguerrita competizione tra le aziende stesse.

L'industria del turismo ha conosciuto le sue peggiori stagioni caratterizzate dal crollo verticale della domanda interna, solo parzialmente mitigato dalla tenuta di quella esterna. Abbiamo assistito ad una intensificazione dei processi di terziarizzazione al mero fine di recuperare competitività di costo, all'espulsione di forza lavoro, ad un aumento del lavoro nero e irregolare, di cui l'abuso costante dell'utilizzo del lavoro intermittente è stato spia fedele.

Il complesso mondo dei servizi rivolti alle persone, quasi sempre svolte da aziende di piccole dimensioni e rivolte alla parte media della popolazione, risentono anch'esse del calo della domanda e della disponibilità di spesa.

Il taglio degli appalti che garantiscono pressoché tutte le attività sussidiarie comporta pesanti conseguenze in tutti i servizi rivolti al pubblico, anche in termini di qualità (igiene, sicurezza, ecc.) e concorre ad indebolire la tenuta del welfare.

Il settore dei servizi in appalto, già in affanno per il fenomeno dei ritardati pagamenti, ha subito un colpo drammatico per le conseguenze della spending review sulle attività esternalizzate.

Nel settore manifatturiero una parte non marginale della disoccupazione è rappresentata dalla contrazione degli addetti ai servizi in appalto.



La politica di tagli lineari della spesa colpisce anche il settore farmaceutico e quello termale (intrecciato con quello turistico).

Il bilancio degli effetti provocati dalla crisi, dunque, è una significativa riduzione del monte ore lavorate in tutti i settori del terziario, l'incremento esponenziale delle procedure di riduzione e messa in mobilità del personale, l'estensione delle forme precarie di assunzione, soprattutto dei giovani. Con il dramma di centinaia di migliaia di lavoratori che a causa delle dimensioni delle loro imprese sfuggono alla possibilità di intervento di tutela collettiva del sindacato e si rivolgono alle nostre strutture – quando consapevoli – individualmente.

In questo quadro, occorre ridefinire la funzione del terziario nello sviluppo del Paese, che per lungo tempo ha rappresentato una alternativa al lento declino dei settori manifatturieri. Oggi, la crisi pesante e per certi versi inedita mostra i limiti di un modello di sviluppo fondato sulla contrapposizione tra produzione industriale e consumo di beni materiali. Senza una qualificata base industriale, indispensabile alla crescita economica del Paese e del reddito delle persone, non è possibile immaginare lo sviluppo di un terziario altrettanto solido, strutturato e qualificato.

Al tempo stesso, l'assenza o la ritardata crescita di un terziario avanzato, fortemente innovativo, sottrae una leva essenziale allo sviluppo e alla produttività di una industria altamente competitiva.

2) Strategie

La natura della crisi del Terziario impone una ridefinizione dei modelli che hanno caratterizzato il suo sviluppo negli ultimi anni.

Innanzitutto, ciò riguarda tutti i settori legati alle politiche del consumo, a partire dal **settore distributivo**.

Esiste un nesso tra politiche del consumo, modello distributivo e struttura dell'occupazione. Il diffondersi del largo consumo di massa ha polarizzato attorno alle grandi superfici distributive la parte più consistente della domanda. Ciò ha comportato il progressivo abbandono e depauperamento dei centri storici ed urbani, con la riduzione del piccolo e medio commercio.

Al tempo stesso, le periferie urbane hanno subito una crescente saturazione da parte delle grandi strutture distributive, con la nascita dei centri commerciali, degli outlet ed altro, senza parimenti adeguare le proprie infrastrutture di servizi pubblici.

Il modello organizzativo assunto dalle grandi catene distributive, fondato sulla larga diffusione di tipologie contrattuali a termine o a part-time, ha contribuito a determinare un mercato del lavoro fortemente destrutturato.



Occorre invertire questa tendenza, come peraltro già avviato da tempo in Europa. Dopo la grave crisi che sta vivendo il Paese, con crollo dei consumi a livelli del dopoguerra, non è pensabile riproporre modelli di consumo ispirati al consumismo ed allo spreco. Il consumo, coerentemente con l'evoluzione degli stili di vita, va ri-orientato verso una maggiore sostenibilità ambientale e sociale. Nel quadro di un rinnovato pluralismo commerciale, che riproponga la funzione vitale del piccolo commercio nella valorizzazione delle città e dei centri storici, occorre favorire la nascita di nuove strutture distributive e relativi processi produttivi maggiormente sostenibili, dai centri commerciali naturali, allo sviluppo delle filiere corte, prodotti a chilometri zero, bio-diversità, salute pubblica, ecc....

Questa nuova strategia nelle politiche distributive comporta significativi processi di innovazione e contrasta con l'idea che il terziario distributivo sia un settore a bassa professionalità.

Ancor più per il settore del **turismo** può dirsi che la profonda crisi vissuta dal Paese può trovare in esso una delle leve trainanti per una nuova fase di crescita e di sviluppo.

Il turismo rappresenta una delle politiche più interdisciplinari esistenti, vero e proprio incrocio multisetoriale di ambiente, cultura, arte, storia, infrastrutture, servizi, mobilità, comunicazione, tecnologia.

Al tempo stesso, il settore costituisce una vera risultante tra funzioni centrali, che debbono essere rilanciate al fine di sostenere il "brand" Italia e quelle territoriali, attraverso le quali possono essere esaltate le peculiarità che costituiscono il vero patrimonio originale del Paese. Si renderà opportuno, per questo, riflettere sulla necessità di definire un nuovo equilibrio tra le diverse funzioni, in relazione alle titolarità assegnate dal Tit.V° della Costituzione.

In questo quadro, occorre puntare alla ricostruzione di una vera e propria industria del settore, a partire dal sistema alberghiero sempre più destrutturato, affinché l'offerta di qualità restituisca il necessario livello di competitività, in un mercato che vedeva l'Italia primeggiare. Destagionalizzazione dell'offerta, governance agita da tutti i soggetti coinvolti, lotta alla precarietà occupazionale anche mediante la valorizzazione del lavoro dei migranti, sono solo alcuni degli assi su cui impostare un'azione convinta di rilancio del settore a medio e lungo termine.

I **servizi esternalizzati** delle imprese in appalto hanno subito a causa della spending review un pesante ridimensionamento, ancor di più in ragione del fatto che questo taglio è intervenuto su una situazione già ampiamente caratterizzata da significative criticità.

Bisogna, dunque, coniugare la razionalizzazione delle pubbliche amministrazioni e della complessa rete dei servizi alla persona, attraverso il governo dei processi di reinternalizzazione delle prestazioni con l'obiettivo che tale processo salvaguardi le professionalità esistenti e garantisca nel saldo tra uscite e entrate nel settore pubblico, i livelli occupazionali necessari al buon funzionamento dei servizi stessi. Infatti, le politiche di ridimensionamento dello stato sociale determinano, da un lato il velleitario tentativo di restituire al pubblico funzioni da molto tempo esternalizzate, dall'altro, la privatizzazione di importanti servizi alla persona, dalla cura e tutela della salute, al supporto socio-sanitario, all'assistenza familiare .

L'effetto contraddittorio che si determina è, nel primo caso, un ridimensionamento degli addetti e della qualità dei servizi, legato alle dinamiche del massimo ribasso; nel secondo la crescita esponenziale (e in buona parte irregolare) del settore legato al **lavoro domestico**, prevalentemente di cura e assistenza.

Occorre per questo affrontare tale questione con una visione globale e sistemica, intervenendo attraverso i necessari processi di riorganizzazione e le indispensabili politiche di sostegno, a partire dalla formazione e dagli interventi fiscali e previdenziali, per offrire nuove prospettive occupazionali e incentivare con forza l'emersione dall'irregolarità, in un settore destinato ad accrescere la domanda di lavoro e a intrecciarsi con le dinamiche dei flussi migratori internazionali.

La sfida dell'innovazione comporta una forte valorizzazione delle competenze e delle professionalità, per offrire al sistema economico e delle imprese l'indispensabile supporto in termini di servizi strategici e know-how.

Il **terziario avanzato** tecnologico (ICT) rappresenta indubbiamente la frontiera più evoluta, una leva strategica per il rilancio di politiche industriali competitive: è in questo campo che si gioca la sfida della produttività, superando la visione arcaica che la vuole dipendente dai ritmi della produzione o dalla condivisione del rischio di impresa.

La presenza di numerose multinazionali del settore nel nostro Paese dimostra non solo che siamo un mercato importante, ma che possiamo puntare competenze e professionalità, invertendo la tendenza alla "dismissione" per investire in quel patrimonio di conoscenze e saperi, rappresentato anche dalle centinaia di migliaia di giovani laureati, ricercatori, professionisti, spesso sottoutilizzati e sottopagati, nelle multinazionali come negli studi professionali.

Tali scelte strategiche individuano nel **Mezzogiorno** un crocevia particolare, per la gravità delle conseguenze sociali della crisi e per l'urgenza di individuare una inversione di tendenza al rapido e progressivo abbandono delle attività legate al terziario, dalla grande distribuzione, all'incidenza del turismo, alle attività esternalizzate dei servizi in appalto.



Ognuna delle scelte strategiche individuate deve rappresentare terreno per la realizzazione di progetti operativi, in grado di coinvolgere istituzioni, locali e nazionali e soggetti privati dell'industria, del terziario e del credito.

L'economia meridionale va innanzitutto sottratta al controllo delle organizzazioni criminali, freno allo sviluppo di una economia di qualità e di una occupazione fondata sul rispetto dei diritti e delle condizioni di lavoro.

Lotta alla criminalità e a tutte le mafie deve –dunque– rappresentare l'asse portante di un progetto volto a creare nuova occupazione nel Sud, attraverso la creazione di un tessuto imprenditoriale moderno, legale ed innovativo.

3) Obiettivi quantitativi

L'obiettivo di espandere la dimensione del mercato del lavoro terziario passa innanzitutto per la capacità di rappresentarne le peculiarità, spesso fonti delle sue principali contraddizioni.

Innanzitutto, la forte presenza di **donne**.

L'Italia detiene uno dei record più negativi, legato agli effetti della maternità sul lavoro delle donne. Una donna su quattro, dopo aver partorito il primo figlio, perde definitivamente qualsiasi rapporto con il lavoro e rinuncia. Per tutte le altre si profila il tormentato cammino derivante dall'assenza di servizi e politiche atti a favorire la conciliazione vita-lavoro.

Il Nuovo Piano del Lavoro deve costituire innanzitutto una svolta in termini di civiltà, parlando per questo al femminile, introducendo il concetto della reale condivisione delle responsabilità legate alla cura e alla conciliazione.

Le politiche di conciliazione dei tempi nel terziario, soprattutto nel settore distributivo, impongono:

- Una riconquista della dimensione negoziale, per la discussione sugli assetti organizzativi delle aziende, soprattutto in materia di orari e turni di lavoro, quali elementi principali del modello organizzativo;
- una modifica della legge che liberalizza le aperture commerciali, per riproporre il ruolo della concertazione territoriale;
- una rete di protezione sociale, non solo ammortizzatori, ma strumenti di sostegno alla maternità e paternità, forme innovative di welfare locale, anche nell'ottica di un ripensamento dei tempi delle città;

- l'universalità dei diritti può essere integrata dagli strumenti che la contrattazione nazionale può mettere a disposizione, a partire dalla bilateralità, soprattutto nei settori caratterizzati da grande dispersione, come quello degli studi professionali o del lavoro domestico.

Espandere il mercato del lavoro terziario comporta intervenire su una delle sue principali caratteristiche, la grandissima diffusione delle tipologie contrattuali a tempo parziale o a termine.

Ciò pone come obiettivo centrale il tema della **stabilizzazione** dei rapporti e degli orari di lavoro.

Non si tratta di negare il bisogno di flessibilità del settore, quanto di prospettare a regime, in particolare per i nuovi assunti, un percorso di stabilizzazione e di autosufficienza economica.

La crisi degli ultimi anni ha introdotto sempre più diffusamente nelle aziende il meccanismo del *doppio regime* tra vecchi e nuovi assunti, penalizzando sul piano economico e normativo larga parte dei giovani entrati nel mercato del lavoro.

La stessa combinazione della riforma del mercato del lavoro e delle pensioni, introduce una pesante penalizzazione sulle nuove generazioni, sempre più sprovviste di tutele e sempre più frenate nell'ingresso stabile nel modo del lavoro dall'allungamento dei tempi di pensionamento, con inevitabili ripercussioni negative sullo stesso valore della pensione.

- Il meccanismo del doppio regime non può essere condiviso quale forma surrettizia di superamento della contrattazione consolidata negli anni, che in tempi di forte crisi –tuttavia- può anche individuare forme transitorie di alleggerimento dei costi, attraverso la negoziazione per difendere i diritti acquisiti.
- L'azione contrattuale, nel contrastare la diffusione dei doppi regimi, deve in ogni caso trarre la progressiva stabilizzazione dei nuovi assunti, favorendo il consolidamento dell'occupazione a tempo pieno ed indeterminato, riducendo l'abuso del part – time.
- La fase transitoria deve trarre sempre – con percorsi contrattualmente definiti a monte – il pieno raggiungimento di condizioni di uguale trattamento a parità di inquadramento e orario tra i nuovi e i vecchi assunti.

Le caratteristiche del mercato del lavoro nel terziario pongono la necessità di privilegiare le politiche di sostegno fiscale e contributivo destinate al secondo livello di



contrattazione, a favore della stabilizzazione dei contratti di lavoro a tempo pieno e indeterminato, in particolare, per quanto riguarda il progressivo incremento del monte ore dei contratti part-time.

La Bilateralità

Il settore Terziario è caratterizzato da un sistema diffuso di Enti Bilaterali e di Fondi di Assistenza Sanitaria di derivazione contrattuale, che vanno ad arricchire gli strumenti integrativi di derivazione legislativa (Fondi Previdenziali – Fondi Interprofessionali per la Formazione Continua).

A fronte dei problemi sociali ed occupazionali posti in essere dalla crisi, il sistema bilaterale contrattuale può contribuire alle politiche di sostegno al reddito.

Occorre, tuttavia, agire all'interno di un sistema di tutele, che la recente Riforma Fornero non ha voluto rendere universali, mantenendo una grave ingiustizia all'interno del mondo del lavoro.

Sanare tale limite deve costituire uno dei primi obiettivi del nuovo Governo, per superare le ingiustizie presenti nella L.92/2012, che nel terziario riguardano l'istituzione della nuova Aspi.

In questo quadro, forme di integrazione del reddito tramite la bilateralità sono già state sperimentate nel settore del Turismo e dell'artigianato. Alla luce di tali esperienze, possono essere condotte, in questo periodo di crisi, nuove sperimentazioni, in particolare nelle aree più deboli del Paese e nelle fasce meno protette del mercato del lavoro terziario.

In materia di stabilità occupazionale la bilateralità può offrire un contributo elaborato dalle parti sociali nella promozione dello studio, della ricerca, del monitoraggio delle tendenze in atto nel Mdl terziario, rappresentando un vero e proprio "osservatorio privilegiato" delle dinamiche che muovono la domanda e l'offerta.

Ciò comporta una rilettura critica dell'esperienza della bilateralità di settore, troppo spesso estranea ad un progetto complessivo ed alimentata da obiettivi meramente autoreferenziali.

4) Obiettivi qualitativi

Il mercato del lavoro nel terziario, per effetto delle contraddizioni evidenziate in precedenza, si presenta alquanto fragile e rende inscindibili fra loro gli obiettivi quali-

quantitativi, per rendere concreto il traguardo della stabilità occupazionale, in un mondo del lavoro dominato da politiche altamente flessibili.

E' necessaria una riflessione supplementare sulle declinazioni che nel terziario assume il concetto di "pieno impiego", per evitare il consolidamento di un mercato del lavoro via via sempre più strutturalmente "povero", sia in termini salariali che professionali e di benessere lavorativo.

- innanzitutto, occorre consolidare un sistema di regole atto a favorire la crescita di imprese sane, soprattutto nel settore degli **appalti**, quale condizione per il rispetto dei diritti delle lavoratrici e dei lavoratori. In questo quadro va mantenuto l'obiettivo di favorire l'offerta economicamente più vantaggiosa ed il rispetto della clausola sociale nei cambi di appalto;
- Settore distributivo, del turismo e degli appalti costituiscono ormai da tempo aree di penetrazione dell'economia criminale, zone per il riciclaggio del denaro sporco. Il tema della **legalità** costituisce terreno fondamentale al quale incardinare l'azione contrattuale aziendale e territoriale, al fine di sottrarre alle condizioni di ricatto ampi strati di lavoratrici e lavoratori.
- Contrariamente ai luoghi comuni, il terziario vanta primati negativi in materia di **salute e sicurezza** sul lavoro, non solo in tema di infortuni, quanto in quello delle malattie professionali, fenomeno che contribuisce alle difficoltà di permanenza nel lavoro, soprattutto per le donne, e comporta elevati costi sociali a carico di tutta la collettività. Per questo l'investimento sulla sicurezza deve guardare oltre il fondamentale diritto alla formazione, per definire il necessario quadro di interventi atti a modificare ambienti, condizioni e organizzazione del lavoro. La prevenzione è la chiave fondamentale per un progressivo miglioramento di tutti gli aspetti legati al lavoro agli ambienti in cui si svolge.
- La tecnologia, l'informatizzazione, la ricerca costituiscono il campo delle più vaste opportunità lavorative per intere generazioni di giovani diplomati e laureati. Per questo, assumendo l'**agenda digitale** quale cifra della sfida competitiva e produttiva, i settori ad alta professionalità debbono rappresentare l'orizzonte più avanzato delle politiche attive del lavoro nel terziario.
- Il contributo delle lavoratrici e dei lavoratori **migranti** alla creazione di valore nel nostro Paese e nei nostri settori in particolare è ormai rilevante. Non è pensabile continuare a negare una domanda di occupazione in aumento, semplificando e negando le contraddizioni di un sistema che basa il proprio profitto su manodopera ricattabile e a basso costo. Il terziario, quale laboratorio di valorizzazione delle diversità, deve proseguire nello sviluppo concreto di politiche di pari opportunità, dando risposte nella contrattazione e nelle politiche di intercultura e interazione, in particolar modo per i giovani di seconda e terza generazione, nuovi cittadini e lavoratori di un terziario sostenibile.