

UNA RIFLESSIONE SUL COMMERCIO IN PUGLIA

IL LAVORO

Documento di sintesi

Settembre 2009

Il Commercio.
UNA RIFLESSIONE



Un Presente, molti Futuri.
SUL COMMERCIO IN PUGLIA



Regione Puglia

Il Commercio.
UNA RIFLESSIONE



Un Presente, molti Futuri.
SUL COMMERCIO IN PUGLIA

Sommario

1 INTRODUZIONE	3
1.1 GLI ATTORI E I LORO COMPORTAMENTI.....	3
1.2 LE RELAZIONI CON GLI ALTRI TEMI	3
1.3 I TEMI PRINCIPALI.....	4
2 IL LAVORO NELLE IMPRESE DEL COMMERCIO	5
2.1 L'OCCUPAZIONE NELLE IMPRESE DEL COMMERCIO	5
2.2 IL LAVORO IRREGOLARE.....	6
2.3 LA FORMAZIONE NELLE IMPRESE DEL COMMERCIO.....	8
2.4 I FABBISOGNI OCCUPAZIONALI E FORMATIVI.....	9
2.5 LE NUOVE FIGURE PROFESSIONALI.....	10
3 DOMANDE E IPOTESI DA APPROFONDIRE.	12
4 MATERIALI E BIBLIOGRAFIA	13
5 INTERLOCUTORI DA COINVOLGERE.....	14



1 INTRODUZIONE

La presente relazione costituisce uno dei documenti “base” realizzati per impostare e sollecitare una riflessione strategica sul commercio in Puglia nell’ambito del progetto complesso **“Una riflessione sul commercio in Puglia”**.

In questo documento si affronta il tema del **lavoro**, nelle sue varie accezioni.

Si svilupperà il tema del lavoro e del territorio, il tema delle strategie di sviluppo delle risorse umane sia a livello imprenditoriale che operativo e infine il tema degli strumenti organizzativi e finanziari adeguati per supportare tale sviluppo.

1.1 Gli attori e i loro comportamenti

In un’impresa commerciale la qualità del servizio è strettamente connessa alle persone che erogano il servizio. Per questo lo sviluppo del “capitale umano” rappresenta uno dei nodi chiave per migliorare la qualità del commercio. Sviluppo in tutti i sensi: crescita imprenditoriale, formativa, e di sicurezza sociale.

Gli attori che operano in questo ambito sono quindi gli imprenditori sia singoli che in forma associata, i dipendenti delle imprese commerciali ed i sindacati che li rappresentano, le strutture che in varia forma erogano servizi di supporto allo sviluppo delle risorse umane, l’amministrazione pubblica e per finire, il legislatore nel duplice ruolo di supporto e di tutela.

Su queste tematiche quindi confluiscono tante funzioni con diversi livelli di impegno e di strumenti.

Tutto questo quindi merita un approfondimento, con una particolare attenzione quindi ai “rapporti” tra i principali attori coinvolti.

1.2 Le relazioni con gli altri temi

È infatti evidente la correlazione tra “il lavoro”, la formazione, e le imprese. Nella relazione tematica sulle **imprese che operano nel settore del commercio** viene ulteriormente approfondita la visione strategica di sviluppo imprenditoriale che rappresenta un indirizzo per la gestione delle risorse umane del settore.

Dato inoltre il forte impatto che la tipologia di impresa (piccola, media o grande) ha sulle modalità di lavoro, è evidente che non si possono non tenere in considerazione i



rapporti tra commercio e territorio, data la necessità di valutare il contesto in cui le imprese sorgono, e soprattutto l'evoluzione del sistema distributivo.

1.3 I temi principali

Il tema **del lavoro** è declinato in quattro punti principali: il lavoro sommerso, la formazione nelle imprese del commercio, i fabbisogni occupazionali e formativi, e le nuove figure professionali.

Una volta stabilita l'incidenza in termini occupazionali del settore commercio in Puglia, si analizza una questione molto delicata quale quella del lavoro irregolare. Uno degli ostacoli maggiori alla qualificazione del lavoro nel settore distributivo in Puglia è costituito dalla forte presenza di lavoro irregolare. Questo fenomeno è in parte legato alle caratteristiche delle imprese del settore distributivo, spesso molto piccole e con esigenze di forte flessibilità nell'utilizzo della forza lavoro. Il fenomeno è particolarmente rilevante in Puglia a causa della debolezza del sistema delle imprese locale, già oggetto di diversi fenomeni di illegalità, e costituisce, oltre che un problema sociale, una grave distorsione della concorrenza.

La formazione nelle sue varie declinazioni, formazione imprenditoriale, per dipendenti, per nuovi potenziali occupati, obbligatoria, finanziata ecc rappresenta una leva fondamentale per lo sviluppo delle aziende. È quindi uno strumento degli imprenditori per riqualificare l'offerta per migliorare la competitività e per affrontare i cambiamenti in atto nel mercato e nel settore.

La dinamica occupazionale del settore è molto legata alle dimensioni delle imprese e alla situazione economica contingente del territorio. Pertanto risulta difficile affrontare il tema del fabbisogno occupazionale nel settore, ma nel testo saranno forniti gli elementi disponibili per comporre questo quadro complesso.

Strettamente correlato a questi temi è, infine, la questione delle nuove figure professionali. Il commercio è un settore piuttosto tradizionale e poco innovativo da questo punto di vista ma è ugualmente interessante valutare la capacità di rinnovamento e le potenzialità offerte da questa fetta di mercato del lavoro.

In generale, si intende approcciare il tema del lavoro in chiave positiva cioè come area di miglioramento e leva di sviluppo del settore commercio che è così fortemente dipendente da chi eroga il servizio.

Al termine delle varie sezioni si riportano le fonti relative al materiale utilizzato, si propongono i temi di approfondimento e si elencano gli interlocutori che possono attivamente contribuire a questa riflessione sulle prospettive di sviluppo del mondo del lavoro nel commercio in Puglia.



2 IL LAVORO NELLE IMPRESE DEL COMMERCIO

2.1 L'occupazione nelle imprese del commercio

Del milione e duecentomila occupati in Puglia, circa 200 mila unità operano nel settore del commercio. Il commercio quindi occupa il 17% del totale dei lavoratori pugliesi, dipendenti ed indipendenti; l'incidenza risulta superiore rispetto alla media nazionale (che invece si attesta sul 15%), soprattutto grazie al peso minore che in Puglia riveste il settore industriale.

È quindi evidente che il commercio si dimostra un settore ad alto impiego di risorse umane, capace di fornire numerose opportunità lavorative in un contesto occupazionale piuttosto difficile come quello pugliese, in cui il tasso di disoccupazione (dato relativo al 2008) è pari a quasi il 12%.

Nella serie storica degli ultimi sei anni, il numero di occupati nel settore commercio presenta significative oscillazioni. Nel periodo tra il 2004 e il 2008 c'è stata una crescita del + 3%. Tale incremento è però stato completamente assorbito durante il primo semestre del 2009, in cui si registra un calo di settemila unità.

Gli altri servizi, che, insieme al commercio, compongono il terziario, hanno un trend più costante con un aumento sugli ultimi 6 anni del 5%.

Tabella 1 - OCCUPATI PER SETTORI ECONOMICI – Media anno 2009*

	Agricoltura	Industria	Servizi	Di cui commercio	Totale
Italia	849.124	6.772.809	15.462.550	3.428.747	23.084.483
Mezzogiorno	381.386	1.424.989	4.490.853	1.058.268	6.297.227
Puglia	97.897	310.299	832.059	208.893	1.240.255

Composizione percentuale

	Agricoltura	Industria	Servizi	Di cui commercio	Totale
Italia	3,7%	29,3%	67,0%	14,9%	100,0%
Mezzogiorno	6,1%	22,6%	71,3%	16,8%	100,0%
Puglia	7,9%	25,0%	67,1%	16,8%	100,0%

Fonte: nostre elaborazioni su dati ISTAT * Dati riferiti al primo semestre 2009



Tabella 2 - OCCUPATI PER SETTORE ECONOMICO IN PUGLIA DAL 2004-2009* - Medie annuali

	Agricoltura	Industria	Servizi	Di cui commercio	Totale
2004	121.134	324.563	789.539	209.892	1.235.235
2005	107.727	334.444	779.313	207.356	1.221.484
2006	114.901	330.236	810.751	210.775	1.255.887
2007	113.612	334.934	834.980	216.909	1.283.526
2008	108.909	327.075	850.792	216.251	1.286.776
2009*	97.897	310.299	832.059	208.893	1.240.255

Fonte: nostre elaborazioni su dati ISTAT * Dati riferiti al primo semestre 2009

L'incidenza media dei lavoratori indipendenti nel settore commercio è più rilevante rispetto ad altri settori. Così come evidente nel confronto tra commercio e occupati totali della puglia gli occupati indipendenti sono nel commercio circa il 50% mentre la media regionale si attesta sul 25-27%. Questo dato è coerente con il tessuto imprenditoriale locale composto prevalentemente da piccole imprese commerciali in cui lavorano direttamente gli imprenditori e eventualmente collaboratori familiari.

Pertanto ogni intervento di pianificazione per lo sviluppo delle risorse umane deve tener conto di questa particolare composizione del lavoro nel settore commercio.

Tabella 3 - OCCUPATI SUDDIVISI TRA DIPENDENTI E INDIPENDENTI NEL SETTORE COMMERCIO E IN TOTALE - PUGLIA DAL 2004-2009* - Medie annuali

	occupati settore Commercio			totale occupati puglia		
	Dipendenti	Indipendenti	Totale	Dipendenti	Indipendenti	Totale
2004	47%	53%	100%	73%	27%	100%
2005	50%	50%	100%	74%	26%	100%
2006	50%	50%	100%	74%	26%	100%
2007	49%	51%	100%	73%	27%	100%
2008	50%	50%	100%	74%	26%	100%
2009*	50%	50%	100%	75%	25%	100%

Fonte: nostre elaborazioni su dati ISTAT * Dati riferiti al primo semestre 2009

2.2 Il lavoro irregolare

I dati stimati dall'Istat, pur se riferiti al 2005, calcolano che il fenomeno del lavoro irregolare in Puglia interessa ben 213 mila persone, pari al 16,4% del totale delle unità



lavorative presenti in regione. Si evidenzia una situazione in cui l'irregolarità¹ è ampiamente diffusa nel tessuto produttivo, in particolare nel settore agricolo, dell'edilizia e dei servizi.

Un dato medio superiore rispetto alla media italiana, che si attesta sul 12%, ma al contempo inferiore rispetto al resto del Mezzogiorno, in cui mediamente il lavoro sommerso incide per il 20%. Le distanze rispetto alle regioni più virtuose e "regolari", ovvero Lombardia ed Emilia Romagna, per le quali si stima che l'incidenza del lavoro sommerso sia pari all'8% del totale, sono ancora rilevanti, ma la situazione è andata progressivamente migliorando.

Dal 2001 al 2005, in Puglia si è registrata una riduzione del fenomeno dell'irregolarità lavorativa pari al 15%, grazie principalmente alla sanatoria di legge che, tra il 2002 e il 2003, ha consentito a molti immigrati di regolarizzare la propria presenza e la propria condizione lavorativa in Italia. Il lavoro sommerso risulta quindi fortemente ridimensionato in Puglia, con un tasso di riduzione superiore sia al dato nazionale (-10%), sia, soprattutto, a quello relativo al Mezzogiorno (-7%).

Come già sottolineato, in Puglia il lavoro sommerso colpisce soprattutto i settori agricolo (con un'incidenza del 22%), dei servizi (17%) e dell'edilizia (16%). Nell'ambito dei servizi, il lavoro nero ha tassi di diffusione leggermente superiori in Puglia rispetto al resto del Paese (14%). Non sono invece a disposizione dati regionali sulla diffusione dell'irregolarità lavorativa nel settore del commercio. Per conoscere il fenomeno, è necessario riferirsi ai dati nazionali.

In Italia, il lavoro nero nel settore del commercio rappresenta il 19% del totale delle unità lavorative; solo l'agricoltura presenta una situazione più difficile, con il suo 22% di lavoratori in nero.

Nell'ambito dei servizi, la diffusione del lavoro nero è piuttosto omogenea dal punto di vista geografico: a livello regionale le differenze si riducono ampiamente, soprattutto se confrontate con gli altri settori, tanto da rendere il fenomeno mediamente diffuso su tutto il territorio nazionale. Per questo motivo, è verosimile ritenere che l'incidenza del 19% di unità lavorative in nero nel settore del commercio sia applicabile anche alla Puglia, rappresentando solo parzialmente una stima per difetto.

Come già accennato, gli ultimi dati sono relativi al 2005, e quindi non possono valutare l'impatto della legge regionale di contrasto al lavoro non regolare varata dalla Regione Puglia a novembre 2006, legge grazie alla quale la Regione Puglia ha vinto il primo premio nella categoria "Employment" agli European Regional Champions Award,

¹ Istat, la fonte principale delle stime qui riprodotte, si riferisce al lavoro "non regolare", stimando le posizioni lavorative svolte senza il rispetto della normativa vigente in materia fiscale-contributiva, quindi non osservabili direttamente presso le imprese, le istituzioni e le fonti amministrative. Rientrano in tale categoria le posizioni lavorative: 1) continuative svolte non rispettando la normativa vigente; 2) occasionali svolte da studenti, casalinghe o pensionati; 3) svolte dagli stranieri non residenti e non regolari; 4) plurime, cioè le attività ulteriori rispetto alla principale e non dichiarate alle istituzioni fiscali.



concorso organizzato dal Comitato delle Regioni dell'Unione Europea per le migliori pratiche amministrative nei 27 paesi.

Il primo punto importante della legge riguarda il fatto che per poter accedere ai fondi regionali, nazionali e comunitari, le imprese dovranno dimostrare che rispettano le leggi, i contratti nazionali e gli indici di congruità (che indicano un equo rapporto tra i beni prodotti e il numero di lavoratori impiegati). Inoltre, l'assunzione di un dipendente dovrà inoltre essere comunicata sin dal primo giorno di lavoro, onde evitare le regolarizzazioni "post mortem". Infine, sono state stanziare risorse per gli incentivi all'emersione ma anche per alloggi e trasporti, soprattutto nel settore dell'agricoltura.

Tutto questo dovrebbe aver lenito almeno in parte una situazione difficile, in cui il rispetto dei diritti dei lavoratori e della sicurezza sul luogo di lavoro è sistematicamente disatteso.

Infine, un accenno ad un'altra forma di lavoro non regolare: il "lavoro grigio". In generale, per "lavoro grigio" ci si riferisce a quelle irregolarità parziali che riguardano lavoratori, dipendenti ed indipendenti, le cui attività sono sotto-dichiarate rispetto alla realtà. Si tratta di una forma di lavoro molto presente in Puglia, e che si sta particolarmente diffondendo durante questa crisi economica

Ad esempio, in Puglia, negli ultimi cinque anni è in crescita il fenomeno dei lavoratori che percepiscono retribuzioni inferiori fino anche al 30% di quelle segnate sulla busta paga. Si tratta di situazioni presenti in numerosi settori: commercio, servizi, agricoltura ed edilizia.

In provincia di Foggia, ad esempio, sulla base delle segnalazioni pervenute alla CGIL, si stima che il fenomeno interessi almeno il 25% degli occupati, e la fascia di lavoratori più esposta a questa situazione è composta di donne tra i 20 ed i 30 anni.

A conferma di ciò, un'indagine condotta dall'Isfol sulla partecipazione femminile al lavoro irregolare nell'area metropolitana di Bari dimostra che il 40% delle donne lavoratrici irregolari ha sì un contratto di lavoro, ma non è rispettato, con l'irregolarità che riguarda prevalentemente la busta paga inferiore rispetto a quello ufficiale, o l'orario pattuito.

In questo quadro generale quindi la donna appare particolarmente discriminata, per il fatto che, nonostante il proprio grado di istruzione, nonostante diplomi, lauree o master, non riesca spesso a sfuggire al lavoro sommerso che si declina in impieghi femminili tradizionali, poco qualificati e sottopagati.

2.3 La formazione nelle imprese del commercio

Investire nella formazione è un "passo" determinante, perché il sistema imprenditoriale pugliese non perda competitività: ma chi investe? E come?



La tematica può essere affrontata sia dal punto di vista delle imprese (domanda), sia da quello di adulti (offerta) che decidono di aggiornarsi; in un settore in cui prevalgono le micro imprese come quello del commercio spesso i due punti di vista tendono a confondersi.

Per le imprese è cruciale l'aggiornamento continuo imprenditoriale e manageriale e la definizione delle caratteristiche dei fabbisogni occupazionali: se si ricerca personale qualificato oppure operativo, e quali sono le figure ricercate.

Per le imprese attive un primo nodo è costituito dalla formazione iniziale degli imprenditori e degli addetti, per i quali ancora oggi sono molto rari i percorsi formativi disponibili.

Le aziende anche in seguito mantengono una propensione alla formazione tendenzialmente bassa. In Italia solo il 22% delle imprese del commercio fa "formazione continua": il commercio al dettaglio è uno dei settori con la minore percentuale di imprese con attività di formazione.

E' molto probabile che in Puglia tale percentuale sia inferiore, considerato che nel Sud la propensione agli investimenti in formazione è di circa un terzo inferiore rispetto alla media nazionale.

Le ragioni di questa minore incidenza sono molteplici. In primo luogo, per la scarsa dimensione di molte imprese: si tenga infatti conto che la propensione all'investimento in formazione è strettamente correlata alla dimensione d'impresa. In secondo luogo, per l'estensione dell'orario di apertura, che rende difficile organizzare "momenti formativi".

Si deve tuttavia considerare che, anche se, rispetto al totale, le imprese che fanno formazione continua sono relativamente poche, nel commercio opera un numero così elevato di imprese, che il numero di addetti che partecipano a corsi di formazione è in termini assoluti molto elevato.

Tra le materie oggetto dei corsi di formazione nel settore del commercio al dettaglio, prevalgono, per numero di ore, il marketing, la contabilità-controllo di gestione e lo sviluppo delle abilità personali.

2.4 I fabbisogni occupazionali e formativi

La conoscenza di quante e quali figure professionali sono richieste nel settore del commercio è un dato importante per l'individuazione delle politiche formative e sindacali da intraprendere.

Tuttavia, in un periodo di crisi ed instabilità economica come quello che si sta vivendo in questo 2009 gli imprenditori trovano molto difficile fare previsioni di investimento in generale, e di conseguenza non sono in grado di quantificare il fabbisogno formativo e professionale di cui necessiteranno.



Il rapporto Excelsior sui fabbisogni occupazionali, realizzato da Unioncamere, rappresenta una fonte per misurare la domanda di professioni in Italia, con un livello regionale di stima per alcuni indicatori. È basato su dichiarazioni degli imprenditori e quindi fornisce indicazioni sulle intenzioni di investimento in risorse umane.

Secondo i dati Excelsior-Unioncamere, a livello nazionale il settore del commercio risulta meno interessato rispetto agli altri ad investire in risorse qualificate. Nel 2009 in Italia il fabbisogno di personale laureato per le imprese del commercio al dettaglio risulta pari ad appena il 15% del fabbisogno occupazionale, rispetto al 25% degli altri settori.

In termini di fabbisogno occupazionale, il rapporto Excelsior-Unioncamere ha fotografato una situazione migliore per le micro-imprese rispetto alle imprese di medio-grandi dimensioni (più di 50 dipendenti). Gli imprenditori del settore del commercio al dettaglio non hanno indicato una particolare riduzione delle previsioni di investimento in nuove figure occupazionali, mentre si registra una maggiore sofferenza nelle medio-grandi imprese.

2.5 Le nuove figure professionali

Nel settore del commercio, rispetto ad altre aree economiche, negli ultimi anni si è assistito a una minore dinamica di evoluzione e introduzione di nuove figure professionali.

Su questo ha inciso fortemente la piccola dimensione aziendale della maggior parte delle imprese commerciali.

Nelle grandi imprese, e soprattutto nelle catene, si sono affermate nuove figure, in particolare di responsabili intermedi (*store manager*, capi reparto, ...). Tali figure hanno un profilo arricchito con competenze organizzative e logistiche specifiche (quali ad esempio il *visual merchandising*, la pianificazione di eventi di comunicazione, l'informatizzazione della gestione). Non stupisce quindi che molta della richiesta di aggiornamento professionale riguardi proprio tematiche di marketing, di amministrazione e di miglioramento dei rapporti interpersonali.

Si può comunque configurare anche nelle piccole imprese una tendenza a innovare e ad arricchire in questa direzione le competenze delle figure professionali presenti (sia esso dipendente o imprenditore).

Tale orientamento è dettato dal cambiamento in atto nel mercato: non si tratta più di essere specialisti di una merceologia e di gestire il cliente in quanto l'evoluzione delle formule distributive ha arricchito soprattutto il dettaglio di servizi complementari che cambiano il rapporto con la clientela e richiedono un approccio imprenditoriale e responsabilizzato. (si pensi ad esempio alle librerie con bar e/o ristorante).



Nel settore dell'ingrosso l'elemento che più influisce sulle nuove competenze richieste è la tecnologia che nella logistica ha avuto un impatto veramente innovativo e con tempi abbastanza rapidi.

Un ulteriore elemento che in prospettiva può sicuramente influenzare l'evoluzione delle professionalità del commercio è la nuova sensibilità agli aspetti di sostenibilità ambientale che si sta affermando nei comportamenti dei consumatori.

L'indagine "Le figure professionali emergenti nel settore ambientale in Puglia: analisi dei profili, competenze, percorsi formativi", realizzata dall'associazione Versus nel 2008, dimostra che la sensibilità ambientale per le imprese del commercio è inferiore rispetto a quella di altri settori soprattutto per questioni normative o di immagine, mentre invece lo è molto meno se si riferisce alla consapevolezza aziendale o ad una vera e propria strategia di mercato.

Questo fenomeno interessa quindi anche il commercio, ma al momento le imprese non hanno un approccio propositivo, stanno prevalentemente adeguandosi agli orientamenti del mercato



3 DOMANDE E IPOTESI DA APPROFONDIRE.

- Come si può definire l'approccio imprenditoriale dei commercianti pugliesi? Quali sono le competenze/capacità più diffuse e quali invece quelle carenti?
- Quali attività formative a livello imprenditoriale sono state attivate negli ultimi anni? Quali risultati hanno fornito?
- A livello di lavoratori nell'ambito del commercio, quali sono le richieste principali in termini di fabbisogno occupazionale e formativo? Si presta sufficiente attenzione alla crescita formativa e professionale dei dipendenti?
- Quali attività formative per occupati nel settore del commercio sono state attivate negli ultimi anni? Quali risultati hanno fornito? Quali difficoltà sono state riscontrate e quali sono i suggerimenti per un intervento più efficace?
- Quali caratteristiche devono avere gli strumenti di supporto organizzativo e finanziario per la formazione?
- Ci sono nuove figure professionali che si possono sviluppare nell'ambito del commercio in Puglia?
- Quali sono i principali problemi che devono affrontare i lavoratori del settore del commercio?
- Come si caratterizza il lavoro irregolare nel settore del commercio?



4 MATERIALI E BIBLIOGRAFIA

- “La misurazione dell’occupazione non regolare – Anno 2005”, Istat
- “Indagine sulle forze lavoro – Dati al II semestre 2009”, Istat
- “Dimensione di genere e lavoro sommerso. Indagine sulla partecipazione femminile al lavoro nero e irregolare” e l’allegato - "Casi territoriali. Torino, Roma, Bari", ISFOL, Anno 2007
- “Rapporto Svimez 2009 sull’economia del Mezzogiorno”, Svimez, Anno 2009
- Rapporto Excelsior 2009 sui fabbisogni occupazionali
- “Le figure professionali emergenti nel settore ambientale in Puglia: analisi dei profili, competenze, percorsi formativi”, a cura dell’associazione Versus, Anno 2008
- “La formazione del personale nelle imprese italiane – Anno 2005”, Istat, Statistiche in Breve del 28 maggio 2008.
- “I FABBISOGNI DI FORMAZIONE PERMANENTE IN PUGLIA: DALL’INDIVIDUO AL SISTEMA-TERRITORIO”, a cura di Ipres e T&D, Giugno 2008
- “Modello e manuale per la rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi”, progetto realizzato da S3 Opus.
- Portale della formazione in Puglia <http://formazione.regione.puglia.it/>



5 INTERLOCUTORI DA COINVOLGERE

- Sindacati confederati della categoria del commercio:
 - o Filcams CGIL Puglia www.cgilpuglia.it/categ/FILCAMS/index.htm
 - o Fisascat CISL Puglia www.cislpuglia.it/categoria.asp?id_categoria=7
 - o UILTUCS Puglia www.uilpuglia.it/indicecont.asp?idarea=11

- Associazioni di categoria del commercio
 - o Confcommercio Bari e Puglia www.confcommerciobari.it/
 - o Confesercenti Puglia www.confesercentipuglia.it/

UNA RIFLESSIONE SUL COMMERCIO IN PUGLIA

IL LAVORO

Documento di sintesi

Settembre 2009

Il Commercio.
UNA RIFLESSIONE



Un Presente, molti Futuri.
SUL COMMERCIO IN PUGLIA



Regione Puglia

Il Commercio.
UNA RIFLESSIONE



Un Presente, molti Futuri.
SUL COMMERCIO IN PUGLIA

Sommario

1 INTRODUZIONE	3
1.1 GLI ATTORI E I LORO COMPORTAMENTI.....	3
1.2 LE RELAZIONI CON GLI ALTRI TEMI	3
1.3 I TEMI PRINCIPALI.....	4
2 IL LAVORO NELLE IMPRESE DEL COMMERCIO	5
2.1 L'OCCUPAZIONE NELLE IMPRESE DEL COMMERCIO	5
2.2 IL LAVORO IRREGOLARE.....	6
2.3 LA FORMAZIONE NELLE IMPRESE DEL COMMERCIO.....	8
2.4 I FABBISOGNI OCCUPAZIONALI E FORMATIVI.....	9
2.5 LE NUOVE FIGURE PROFESSIONALI.....	10
3 DOMANDE E IPOTESI DA APPROFONDIRE.	12
4 MATERIALI E BIBLIOGRAFIA	13
5 INTERLOCUTORI DA COINVOLGERE.....	14



1 INTRODUZIONE

La presente relazione costituisce uno dei documenti “base” realizzati per impostare e sollecitare una riflessione strategica sul commercio in Puglia nell’ambito del progetto complesso **“Una riflessione sul commercio in Puglia”**.

In questo documento si affronta il tema del **lavoro**, nelle sue varie accezioni.

Si svilupperà il tema del lavoro e del territorio, il tema delle strategie di sviluppo delle risorse umane sia a livello imprenditoriale che operativo e infine il tema degli strumenti organizzativi e finanziari adeguati per supportare tale sviluppo.

1.1 Gli attori e i loro comportamenti

In un’impresa commerciale la qualità del servizio è strettamente connessa alle persone che erogano il servizio. Per questo lo sviluppo del “capitale umano” rappresenta uno dei nodi chiave per migliorare la qualità del commercio. Sviluppo in tutti i sensi: crescita imprenditoriale, formativa, e di sicurezza sociale.

Gli attori che operano in questo ambito sono quindi gli imprenditori sia singoli che in forma associata, i dipendenti delle imprese commerciali ed i sindacati che li rappresentano, le strutture che in varia forma erogano servizi di supporto allo sviluppo delle risorse umane, l’amministrazione pubblica e per finire, il legislatore nel duplice ruolo di supporto e di tutela.

Su queste tematiche quindi confluiscono tante funzioni con diversi livelli di impegno e di strumenti.

Tutto questo quindi merita un approfondimento, con una particolare attenzione quindi ai “rapporti” tra i principali attori coinvolti.

1.2 Le relazioni con gli altri temi

È infatti evidente la correlazione tra “il lavoro”, la formazione, e le imprese. Nella relazione tematica sulle **imprese che operano nel settore del commercio** viene ulteriormente approfondita la visione strategica di sviluppo imprenditoriale che rappresenta un indirizzo per la gestione delle risorse umane del settore.

Dato inoltre il forte impatto che la tipologia di impresa (piccola, media o grande) ha sulle modalità di lavoro, è evidente che non si possono non tenere in considerazione i



rapporti tra commercio e territorio, data la necessità di valutare il contesto in cui le imprese sorgono, e soprattutto l'evoluzione del sistema distributivo.

1.3 I temi principali

Il tema **del lavoro** è declinato in quattro punti principali: il lavoro sommerso, la formazione nelle imprese del commercio, i fabbisogni occupazionali e formativi, e le nuove figure professionali.

Una volta stabilita l'incidenza in termini occupazionali del settore commercio in Puglia, si analizza una questione molto delicata quale quella del lavoro irregolare. Uno degli ostacoli maggiori alla qualificazione del lavoro nel settore distributivo in Puglia è costituito dalla forte presenza di lavoro irregolare. Questo fenomeno è in parte legato alle caratteristiche delle imprese del settore distributivo, spesso molto piccole e con esigenze di forte flessibilità nell'utilizzo della forza lavoro. Il fenomeno è particolarmente rilevante in Puglia a causa della debolezza del sistema delle imprese locale, già oggetto di diversi fenomeni di illegalità, e costituisce, oltre che un problema sociale, una grave distorsione della concorrenza.

La formazione nelle sue varie declinazioni, formazione imprenditoriale, per dipendenti, per nuovi potenziali occupati, obbligatoria, finanziata ecc rappresenta una leva fondamentale per lo sviluppo delle aziende. È quindi uno strumento degli imprenditori per riqualificare l'offerta per migliorare la competitività e per affrontare i cambiamenti in atto nel mercato e nel settore.

La dinamica occupazionale del settore è molto legata alle dimensioni delle imprese e alla situazione economica contingente del territorio. Pertanto risulta difficile affrontare il tema del fabbisogno occupazionale nel settore, ma nel testo saranno forniti gli elementi disponibili per comporre questo quadro complesso.

Strettamente correlato a questi temi è, infine, la questione delle nuove figure professionali. Il commercio è un settore piuttosto tradizionale e poco innovativo da questo punto di vista ma è ugualmente interessante valutare la capacità di rinnovamento e le potenzialità offerte da questa fetta di mercato del lavoro.

In generale, si intende approcciare il tema del lavoro in chiave positiva cioè come area di miglioramento e leva di sviluppo del settore commercio che è così fortemente dipendente da chi eroga il servizio.

Al termine delle varie sezioni si riportano le fonti relative al materiale utilizzato, si propongono i temi di approfondimento e si elencano gli interlocutori che possono attivamente contribuire a questa riflessione sulle prospettive di sviluppo del mondo del lavoro nel commercio in Puglia.



2 IL LAVORO NELLE IMPRESE DEL COMMERCIO

2.1 L'occupazione nelle imprese del commercio

Del milione e duecentomila occupati in Puglia, circa 200 mila unità operano nel settore del commercio. Il commercio quindi occupa il 17% del totale dei lavoratori pugliesi, dipendenti ed indipendenti; l'incidenza risulta superiore rispetto alla media nazionale (che invece si attesta sul 15%), soprattutto grazie al peso minore che in Puglia riveste il settore industriale.

È quindi evidente che il commercio si dimostra un settore ad alto impiego di risorse umane, capace di fornire numerose opportunità lavorative in un contesto occupazionale piuttosto difficile come quello pugliese, in cui il tasso di disoccupazione (dato relativo al 2008) è pari a quasi il 12%.

Nella serie storica degli ultimi sei anni, il numero di occupati nel settore commercio presenta significative oscillazioni. Nel periodo tra il 2004 e il 2008 c'è stata una crescita del + 3%. Tale incremento è però stato completamente assorbito durante il primo semestre del 2009, in cui si registra un calo di settemila unità.

Gli altri servizi, che, insieme al commercio, compongono il terziario, hanno un trend più costante con un aumento sugli ultimi 6 anni del 5%.

Tabella 1 - OCCUPATI PER SETTORI ECONOMICI – Media anno 2009*

	Agricoltura	Industria	Servizi	Di cui commercio	Totale
Italia	849.124	6.772.809	15.462.550	3.428.747	23.084.483
Mezzogiorno	381.386	1.424.989	4.490.853	1.058.268	6.297.227
Puglia	97.897	310.299	832.059	208.893	1.240.255

Composizione percentuale

	Agricoltura	Industria	Servizi	Di cui commercio	Totale
Italia	3,7%	29,3%	67,0%	14,9%	100,0%
Mezzogiorno	6,1%	22,6%	71,3%	16,8%	100,0%
Puglia	7,9%	25,0%	67,1%	16,8%	100,0%

Fonte: nostre elaborazioni su dati ISTAT * Dati riferiti al primo semestre 2009



Tabella 2 - OCCUPATI PER SETTORE ECONOMICO IN PUGLIA DAL 2004-2009* - Medie annuali

	Agricoltura	Industria	Servizi	Di cui commercio	Totale
2004	121.134	324.563	789.539	209.892	1.235.235
2005	107.727	334.444	779.313	207.356	1.221.484
2006	114.901	330.236	810.751	210.775	1.255.887
2007	113.612	334.934	834.980	216.909	1.283.526
2008	108.909	327.075	850.792	216.251	1.286.776
2009*	97.897	310.299	832.059	208.893	1.240.255

Fonte: nostre elaborazioni su dati ISTAT * Dati riferiti al primo semestre 2009

L'incidenza media dei lavoratori indipendenti nel settore commercio è più rilevante rispetto ad altri settori. Così come evidente nel confronto tra commercio e occupati totali della puglia gli occupati indipendenti sono nel commercio circa il 50% mentre la media regionale si attesta sul 25-27%. Questo dato è coerente con il tessuto imprenditoriale locale composto prevalentemente da piccole imprese commerciali in cui lavorano direttamente gli imprenditori e eventualmente collaboratori familiari.

Pertanto ogni intervento di pianificazione per lo sviluppo delle risorse umane deve tener conto di questa particolare composizione del lavoro nel settore commercio.

Tabella 3 - OCCUPATI SUDDIVISI TRA DIPENDENTI E INDIPENDENTI NEL SETTORE COMMERCIO E IN TOTALE - PUGLIA DAL 2004-2009* - Medie annuali

	occupati settore Commercio			totale occupati puglia		
	Dipendenti	Indipendenti	Totale	Dipendenti	Indipendenti	Totale
2004	47%	53%	100%	73%	27%	100%
2005	50%	50%	100%	74%	26%	100%
2006	50%	50%	100%	74%	26%	100%
2007	49%	51%	100%	73%	27%	100%
2008	50%	50%	100%	74%	26%	100%
2009*	50%	50%	100%	75%	25%	100%

Fonte: nostre elaborazioni su dati ISTAT * Dati riferiti al primo semestre 2009

2.2 Il lavoro irregolare

I dati stimati dall'Istat, pur se riferiti al 2005, calcolano che il fenomeno del lavoro irregolare in Puglia interessa ben 213 mila persone, pari al 16,4% del totale delle unità



lavorative presenti in regione. Si evidenzia una situazione in cui l'irregolarità¹ è ampiamente diffusa nel tessuto produttivo, in particolare nel settore agricolo, dell'edilizia e dei servizi.

Un dato medio superiore rispetto alla media italiana, che si attesta sul 12%, ma al contempo inferiore rispetto al resto del Mezzogiorno, in cui mediamente il lavoro sommerso incide per il 20%. Le distanze rispetto alle regioni più virtuose e "regolari", ovvero Lombardia ed Emilia Romagna, per le quali si stima che l'incidenza del lavoro sommerso sia pari all'8% del totale, sono ancora rilevanti, ma la situazione è andata progressivamente migliorando.

Dal 2001 al 2005, in Puglia si è registrata una riduzione del fenomeno dell'irregolarità lavorativa pari al 15%, grazie principalmente alla sanatoria di legge che, tra il 2002 e il 2003, ha consentito a molti immigrati di regolarizzare la propria presenza e la propria condizione lavorativa in Italia. Il lavoro sommerso risulta quindi fortemente ridimensionato in Puglia, con un tasso di riduzione superiore sia al dato nazionale (-10%), sia, soprattutto, a quello relativo al Mezzogiorno (-7%).

Come già sottolineato, in Puglia il lavoro sommerso colpisce soprattutto i settori agricolo (con un'incidenza del 22%), dei servizi (17%) e dell'edilizia (16%). Nell'ambito dei servizi, il lavoro nero ha tassi di diffusione leggermente superiori in Puglia rispetto al resto del Paese (14%). Non sono invece a disposizione dati regionali sulla diffusione dell'irregolarità lavorativa nel settore del commercio. Per conoscere il fenomeno, è necessario riferirsi ai dati nazionali.

In Italia, il lavoro nero nel settore del commercio rappresenta il 19% del totale delle unità lavorative; solo l'agricoltura presenta una situazione più difficile, con il suo 22% di lavoratori in nero.

Nell'ambito dei servizi, la diffusione del lavoro nero è piuttosto omogenea dal punto di vista geografico: a livello regionale le differenze si riducono ampiamente, soprattutto se confrontate con gli altri settori, tanto da rendere il fenomeno mediamente diffuso su tutto il territorio nazionale. Per questo motivo, è verosimile ritenere che l'incidenza del 19% di unità lavorative in nero nel settore del commercio sia applicabile anche alla Puglia, rappresentando solo parzialmente una stima per difetto.

Come già accennato, gli ultimi dati sono relativi al 2005, e quindi non possono valutare l'impatto della legge regionale di contrasto al lavoro non regolare varata dalla Regione Puglia a novembre 2006, legge grazie alla quale la Regione Puglia ha vinto il primo premio nella categoria "Employment" agli European Regional Champions Award,

¹ Istat, la fonte principale delle stime qui riprodotte, si riferisce al lavoro "non regolare", stimando le posizioni lavorative svolte senza il rispetto della normativa vigente in materia fiscale-contributiva, quindi non osservabili direttamente presso le imprese, le istituzioni e le fonti amministrative. Rientrano in tale categoria le posizioni lavorative: 1) continuative svolte non rispettando la normativa vigente; 2) occasionali svolte da studenti, casalinghe o pensionati; 3) svolte dagli stranieri non residenti e non regolari; 4) plurime, cioè le attività ulteriori rispetto alla principale e non dichiarate alle istituzioni fiscali.



concorso organizzato dal Comitato delle Regioni dell'Unione Europea per le migliori pratiche amministrative nei 27 paesi.

Il primo punto importante della legge riguarda il fatto che per poter accedere ai fondi regionali, nazionali e comunitari, le imprese dovranno dimostrare che rispettano le leggi, i contratti nazionali e gli indici di congruità (che indicano un equo rapporto tra i beni prodotti e il numero di lavoratori impiegati). Inoltre, l'assunzione di un dipendente dovrà inoltre essere comunicata sin dal primo giorno di lavoro, onde evitare le regolarizzazioni "post mortem". Infine, sono state stanziare risorse per gli incentivi all'emersione ma anche per alloggi e trasporti, soprattutto nel settore dell'agricoltura.

Tutto questo dovrebbe aver lenito almeno in parte una situazione difficile, in cui il rispetto dei diritti dei lavoratori e della sicurezza sul luogo di lavoro è sistematicamente disatteso.

Infine, un accenno ad un'altra forma di lavoro non regolare: il "lavoro grigio". In generale, per "lavoro grigio" ci si riferisce a quelle irregolarità parziali che riguardano lavoratori, dipendenti ed indipendenti, le cui attività sono sotto-dichiarate rispetto alla realtà. Si tratta di una forma di lavoro molto presente in Puglia, e che si sta particolarmente diffondendo durante questa crisi economica

Ad esempio, in Puglia, negli ultimi cinque anni è in crescita il fenomeno dei lavoratori che percepiscono retribuzioni inferiori fino anche al 30% di quelle segnate sulla busta paga. Si tratta di situazioni presenti in numerosi settori: commercio, servizi, agricoltura ed edilizia.

In provincia di Foggia, ad esempio, sulla base delle segnalazioni pervenute alla CGIL, si stima che il fenomeno interessi almeno il 25% degli occupati, e la fascia di lavoratori più esposta a questa situazione è composta di donne tra i 20 ed i 30 anni.

A conferma di ciò, un'indagine condotta dall'Isfol sulla partecipazione femminile al lavoro irregolare nell'area metropolitana di Bari dimostra che il 40% delle donne lavoratrici irregolari ha sì un contratto di lavoro, ma non è rispettato, con l'irregolarità che riguarda prevalentemente la busta paga inferiore rispetto a quello ufficiale, o l'orario pattuito.

In questo quadro generale quindi la donna appare particolarmente discriminata, per il fatto che, nonostante il proprio grado di istruzione, nonostante diplomi, lauree o master, non riesca spesso a sfuggire al lavoro sommerso che si declina in impieghi femminili tradizionali, poco qualificati e sottopagati.

2.3 La formazione nelle imprese del commercio

Investire nella formazione è un "passo" determinante, perché il sistema imprenditoriale pugliese non perda competitività: ma chi investe? E come?



La tematica può essere affrontata sia dal punto di vista delle imprese (domanda), sia da quello di adulti (offerta) che decidono di aggiornarsi; in un settore in cui prevalgono le micro imprese come quello del commercio spesso i due punti di vista tendono a confondersi.

Per le imprese è cruciale l'aggiornamento continuo imprenditoriale e manageriale e la definizione delle caratteristiche dei fabbisogni occupazionali: se si ricerca personale qualificato oppure operativo, e quali sono le figure ricercate.

Per le imprese attive un primo nodo è costituito dalla formazione iniziale degli imprenditori e degli addetti, per i quali ancora oggi sono molto rari i percorsi formativi disponibili.

Le aziende anche in seguito mantengono una propensione alla formazione tendenzialmente bassa. In Italia solo il 22% delle imprese del commercio fa "formazione continua": il commercio al dettaglio è uno dei settori con la minore percentuale di imprese con attività di formazione.

E' molto probabile che in Puglia tale percentuale sia inferiore, considerato che nel Sud la propensione agli investimenti in formazione è di circa un terzo inferiore rispetto alla media nazionale.

Le ragioni di questa minore incidenza sono molteplici. In primo luogo, per la scarsa dimensione di molte imprese: si tenga infatti conto che la propensione all'investimento in formazione è strettamente correlata alla dimensione d'impresa. In secondo luogo, per l'estensione dell'orario di apertura, che rende difficile organizzare "momenti formativi".

Si deve tuttavia considerare che, anche se, rispetto al totale, le imprese che fanno formazione continua sono relativamente poche, nel commercio opera un numero così elevato di imprese, che il numero di addetti che partecipano a corsi di formazione è in termini assoluti molto elevato.

Tra le materie oggetto dei corsi di formazione nel settore del commercio al dettaglio, prevalgono, per numero di ore, il marketing, la contabilità-controllo di gestione e lo sviluppo delle abilità personali.

2.4 I fabbisogni occupazionali e formativi

La conoscenza di quante e quali figure professionali sono richieste nel settore del commercio è un dato importante per l'individuazione delle politiche formative e sindacali da intraprendere.

Tuttavia, in un periodo di crisi ed instabilità economica come quello che si sta vivendo in questo 2009 gli imprenditori trovano molto difficile fare previsioni di investimento in generale, e di conseguenza non sono in grado di quantificare il fabbisogno formativo e professionale di cui necessiteranno.



Il rapporto Excelsior sui fabbisogni occupazionali, realizzato da Unioncamere, rappresenta una fonte per misurare la domanda di professioni in Italia, con un livello regionale di stima per alcuni indicatori. È basato su dichiarazioni degli imprenditori e quindi fornisce indicazioni sulle intenzioni di investimento in risorse umane.

Secondo i dati Excelsior-Unioncamere, a livello nazionale il settore del commercio risulta meno interessato rispetto agli altri ad investire in risorse qualificate. Nel 2009 in Italia il fabbisogno di personale laureato per le imprese del commercio al dettaglio risulta pari ad appena il 15% del fabbisogno occupazionale, rispetto al 25% degli altri settori.

In termini di fabbisogno occupazionale, il rapporto Excelsior-Unioncamere ha fotografato una situazione migliore per le micro-imprese rispetto alle imprese di medio-grandi dimensioni (più di 50 dipendenti). Gli imprenditori del settore del commercio al dettaglio non hanno indicato una particolare riduzione delle previsioni di investimento in nuove figure occupazionali, mentre si registra una maggiore sofferenza nelle medio-grandi imprese.

2.5 Le nuove figure professionali

Nel settore del commercio, rispetto ad altre aree economiche, negli ultimi anni si è assistito a una minore dinamica di evoluzione e introduzione di nuove figure professionali.

Su questo ha inciso fortemente la piccola dimensione aziendale della maggior parte delle imprese commerciali.

Nelle grandi imprese, e soprattutto nelle catene, si sono affermate nuove figure, in particolare di responsabili intermedi (*store manager*, capi reparto, ...). Tali figure hanno un profilo arricchito con competenze organizzative e logistiche specifiche (quali ad esempio il *visual merchandising*, la pianificazione di eventi di comunicazione, l'informatizzazione della gestione). Non stupisce quindi che molta della richiesta di aggiornamento professionale riguardi proprio tematiche di marketing, di amministrazione e di miglioramento dei rapporti interpersonali.

Si può comunque configurare anche nelle piccole imprese una tendenza a innovare e ad arricchire in questa direzione le competenze delle figure professionali presenti (sia esso dipendente o imprenditore).

Tale orientamento è dettato dal cambiamento in atto nel mercato: non si tratta più di essere specialisti di una merceologia e di gestire il cliente in quanto l'evoluzione delle formule distributive ha arricchito soprattutto il dettaglio di servizi complementari che cambiano il rapporto con la clientela e richiedono un approccio imprenditoriale e responsabilizzato. (si pensi ad esempio alle librerie con bar e/o ristorante).



Nel settore dell'ingrosso l'elemento che più influisce sulle nuove competenze richieste è la tecnologia che nella logistica ha avuto un impatto veramente innovativo e con tempi abbastanza rapidi.

Un ulteriore elemento che in prospettiva può sicuramente influenzare l'evoluzione delle professionalità del commercio è la nuova sensibilità agli aspetti di sostenibilità ambientale che si sta affermando nei comportamenti dei consumatori.

L'indagine "Le figure professionali emergenti nel settore ambientale in Puglia: analisi dei profili, competenze, percorsi formativi", realizzata dall'associazione Versus nel 2008, dimostra che la sensibilità ambientale per le imprese del commercio è inferiore rispetto a quella di altri settori soprattutto per questioni normative o di immagine, mentre invece lo è molto meno se si riferisce alla consapevolezza aziendale o ad una vera e propria strategia di mercato.

Questo fenomeno interessa quindi anche il commercio, ma al momento le imprese non hanno un approccio propositivo, stanno prevalentemente adeguandosi agli orientamenti del mercato



3 DOMANDE E IPOTESI DA APPROFONDIRE.

- Come si può definire l'approccio imprenditoriale dei commercianti pugliesi? Quali sono le competenze/capacità più diffuse e quali invece quelle carenti?
- Quali attività formative a livello imprenditoriale sono state attivate negli ultimi anni? Quali risultati hanno fornito?
- A livello di lavoratori nell'ambito del commercio, quali sono le richieste principali in termini di fabbisogno occupazionale e formativo? Si presta sufficiente attenzione alla crescita formativa e professionale dei dipendenti?
- Quali attività formative per occupati nel settore del commercio sono state attivate negli ultimi anni? Quali risultati hanno fornito? Quali difficoltà sono state riscontrate e quali sono i suggerimenti per un intervento più efficace?
- Quali caratteristiche devono avere gli strumenti di supporto organizzativo e finanziario per la formazione?
- Ci sono nuove figure professionali che si possono sviluppare nell'ambito del commercio in Puglia?
- Quali sono i principali problemi che devono affrontare i lavoratori del settore del commercio?
- Come si caratterizza il lavoro irregolare nel settore del commercio?



4 MATERIALI E BIBLIOGRAFIA

- “La misurazione dell’occupazione non regolare – Anno 2005”, Istat
- “Indagine sulle forze lavoro – Dati al II semestre 2009”, Istat
- “Dimensione di genere e lavoro sommerso. Indagine sulla partecipazione femminile al lavoro nero e irregolare” e l’allegato - "Casi territoriali. Torino, Roma, Bari", ISFOL, Anno 2007
- “Rapporto Svimez 2009 sull’economia del Mezzogiorno”, Svimez, Anno 2009
- Rapporto Excelsior 2009 sui fabbisogni occupazionali
- “Le figure professionali emergenti nel settore ambientale in Puglia: analisi dei profili, competenze, percorsi formativi”, a cura dell’associazione Versus, Anno 2008
- “La formazione del personale nelle imprese italiane – Anno 2005”, Istat, Statistiche in Breve del 28 maggio 2008.
- “I FABBISOGNI DI FORMAZIONE PERMANENTE IN PUGLIA: DALL’INDIVIDUO AL SISTEMA-TERRITORIO”, a cura di Ipres e T&D, Giugno 2008
- “Modello e manuale per la rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi”, progetto realizzato da S3 Opus.
- Portale della formazione in Puglia <http://formazione.regione.puglia.it/>



5 INTERLOCUTORI DA COINVOLGERE

- Sindacati confederati della categoria del commercio:
 - o Filcams CGIL Puglia www.cgilpuglia.it/categ/FILCAMS/index.htm
 - o Fisascat CISL Puglia www.cislpuglia.it/categoria.asp?id_categoria=7
 - o UILTUCS Puglia www.uilpuglia.it/indicecont.asp?idarea=11

- Associazioni di categoria del commercio
 - o Confcommercio Bari e Puglia www.confcommerciobari.it/
 - o Confesercenti Puglia www.confesercentipuglia.it/