



PRESENTATO IL BILANCIO SOCIALE 2016 DEL GRUPPO BRESCIA MOBILITA'

Importante impegno del Gruppo nella Corporate Social Responsibility

L'anno scorso il primo documento realizzato da Brescia Trasporti

Il Gruppo Brescia Mobilità presenta il primo **Bilancio Sociale di Gruppo**, dedicato ad offrire agli stakeholder del territorio - clienti, istituzioni, dipendenti, cittadini – una visione unitaria e trasparente del sistema integrato di mobilità sostenibile che Brescia Mobilità, Brescia Trasporti e Metro Brescia gestiscono all'interno di Brescia e dei comuni limitrofi.

Una prima esperienza era stata già realizzata da Brescia Trasporti l'anno scorso, quando la società di gestione dei bus aveva presentato il proprio primo Bilancio Sociale finalizzato a trasmettere una visione più completa e trasparente dell'identità aziendale e dei valori che ne guidano gli obiettivi e i risultati.

Con il bilancio 2016 l'intero Gruppo ha voluto compiere un ulteriore importante passo, redigendo un documento unitario, al fine di dimostrare come l'integrazione dei diversi servizi sia l'elemento fondamentale che determina il successo di un sistema di mobilità sostenibile di cui può beneficiare l'intera comunità.

A livello teorico, il **bilancio sociale** è un rendiconto di attività e risultati, rispetto ad uno specifico periodo, di norma annuale, pubblicato da un'organizzazione e indirizzato agli stakeholder, con informazioni rilevanti sugli impatti economici, ambientali e sociali che l'operato di un'azienda genera sul territorio e sulla collettività. È un documento che rientra nella **CSR (Corporate Social Responsibility)** - Responsabilità Sociale d'Impresa – ad oggi obbligatoria solo per le società quotate in borsa.

Pur non avendo dunque l'obbligo normativo, il Gruppo Brescia Mobilità ha ritenuto, volontariamente, di dover adempiere a un obbligo "morale", in ragione del ruolo ricoperto in città con la gestione di servizi che sono dedicati a tutta la cittadinanza. Il fatto stesso di progettarli e svolgerli pone di fronte a una responsabilità che, nell'era della comunicazione e della trasparenza, è bene incarnare appieno anche attraverso il racconto e la presentazione di tutto l'operato: attraverso i 18 capitoli di cui il Bilancio Sociale è composto, il Gruppo Brescia Mobilità vuole tessere un dialogo diretto e aperto con i propri stakeholder e sottolineare l'importanza delle tematiche d'impatto sociale ed etico nella gestione dei servizi offerti.

Dopo una prima parte che ripercorre la storia del Gruppo e ne definisce gli stakeholder che ne influenzano direttamente o indirettamente le scelte strategiche, nonché la struttura societaria, la seconda parte è dedicata all'analisi e alla descrizione dei servizi e delle attività realizzate.

Viene poi affrontato il tema della responsabilità economica, alla quale segue un ampio spazio dedicato alla responsabilità ambientale e alle iniziative di promozione della mobilità sostenibile, nella consapevolezza che i servizi offerti dal Gruppo nell'ambito della mobilità integrata abbiano un'importante ricaduta positiva sull'ambiente, il territorio e la salute di chi lo abita, come



dimostrano tutte le numerose azioni finalizzate ad incentivare l'utilizzo del trasporto pubblico e a promuovere all'interno della collettività l'adozione di uno stile di vita più salutare.

È alle persone che si rivolge la parte più ampia del Bilancio Sociale: di importanza fondamentale per tutto il Gruppo Brescia Mobilità sono i **clienti**, posti sempre al centro di ogni servizio e di ogni processo aziendale, e i dipendenti che sono la risorsa primaria del Gruppo.

È proprio ai 17 milioni di passeggeri che ogni anno utilizzano la metro, ai più di 36 milioni di clienti che si spostano in bus, oltre che a tutte le decine di migliaia di persone che utilizzano quotidianamente o occasionalmente i parcheggi e i parcometri di Brescia come pure i servizi di green mobility – bicimia, bicinamia, e-scooter sharing, automia - che il Gruppo pensa in fase di progettazione dei servizi in modo da andare sempre di più incontro alle esigenze degli utilizzatori finali: la qualità dei servizi viene analizzata costantemente attraverso misurazioni ed un'analisi periodica della customer satisfaction che consentono di monitorare e migliorare l'offerta, ponendo la clientela sempre in primo piano nelle scelte strategiche.

Importanza sottolineata anche dal servizio di Customer Care, a disposizione del pubblico tutti i giorni, festivi compresi, dalle ore 7.30 alle 22.00 proprio per accompagnare il cliente lungo tutto il percorso di utilizzo dei servizi offerti tramite un sistema di strumenti innovativi impiegati in modo integrato e che arriva a gestire più di 33.000 richieste telefoniche all'anno e una media di 700 WhatsApp al giorno.

D'importanza fondamentale anche il **capitale umano** delle aziende che si concretizza nei 1.115 dipendenti (a fronte dei 1.098 del 2015) impiegati negli uffici, nella manutenzione e sui mezzi di trasporto. I 141 dipendenti di Brescia Mobilità, 443 di Brescia Trasporti, 139 di Metrobrescia a cui si aggiungono i 392 di APAM, rappresentano la risorsa principale per lo sviluppo etico e valoriale del Gruppo e a tal fine l'investimento nella formazione del personale è condizione imprescindibile per la crescita delle società e il costante miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Un'attenzione costante è rivolta alla **riduzione dell'inquinamento ed al risparmio energetico**: la metro, ad esempio, ha il sistema di trazione completamente elettrico, mentre il parco mezzi di Brescia Trasporti ha quasi concluso l'importante processo di completa metanizzazione, anche grazie ad una stazione di compressione ed erogazione di gas metano interna all'azienda.

Il tema della sostenibilità ambientale e degli stili di vita "green" rappresenta anche il filo conduttore nella realizzazione di quelle **iniziative sociali e culturali** destinate a promuovere e valorizzare il trasporto pubblico nella città di Brescia: solo nel 2016 sono state 36 per un totale di oltre 15.000 partecipanti.

Non meno importante è stato il contributo nella promozione di campagne sociali e culturali per la pubblicizzazione di iniziative solidali e la realizzazione di eventi territoriali aperti alla cittadinanza.

All'interno del Bilancio Sociale sono riportati anche i dati economici, non tanto per dare dettagliate informazioni sui risultati, compito del Bilancio d'Esercizio, quanto per quantificare in forma più esplicita e sintetica le ricadute positive dell'attività aziendale sui principali stakeholder e sul territorio

Il Gruppo Brescia Mobilità riconosce infatti l'estrema importanza della **distribuzione del valore generato** nei confronti dei portatori di interesse che, direttamente o indirettamente, hanno



contribuito a produrlo: attraverso l'analisi del Valore Economico Distribuito, il Gruppo Brescia Mobilità evidenzia il flusso di risorse indirizzato ai propri dipendenti, ai propri fornitori e alla Pubblica Amministrazione.

A fronte di un Valore Economico Generato pari a oltre 103 ML € nel 2016 è stato registrato un Valore Economico Distribuito pari a oltre 91 ML€ con un Valore Economico Residuo pari a quasi 12 ML€.

Per ulteriori info:

tel. 030 3061200

WhatsApp 342 6566207

www.bresciamobilita.it

customercare@bresciamobilita.it

www.facebook.com/bresciamobilita

<https://twitter.com/bresciamobilita>