



PRESENTATO IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2017 DEL GRUPPO BRESCIA MOBILITÀ

**Per il secondo anno consecutivo il Gruppo dimostra il proprio impegno nella
Corporate Social Responsibility**

Il 2017 si è chiuso con un fatturato di 153 ML € e un utile di 9 ML €

Dopo la prima e positiva esperienza dell'anno scorso, il Gruppo Brescia Mobilità rinnova il proprio impegno e presenta il **Bilancio di Sostenibilità 2017**, dedicato agli stakeholder del territorio - clienti, istituzioni, dipendenti, cittadini – ai quali si vuole offrire 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.

Si tratta di un traguardo particolarmente importante, poiché dimostra l'intenzione del Gruppo nel voler continuare a percorrere questa strada, sempre più orientata alla sostenibilità e al cliente.

A livello teorico, il Bilancio di Sostenibilità 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", soprattutto in ragione del ruolo ricoperto in città con la gestione di servizi che sono dedicati a tutta la cittadinanza. Il fatto stesso di progettargli 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.

In questa seconda edizione si è però cercato fare qualcosa in più rispetto alla semplice redazione del Bilancio di Sostenibilità: ne sarebbe risultato un documento comunque elegante e ricco, ma non abbastanza da soddisfare gli obiettivi del Gruppo. Si è quindi andati oltre, iniziando davvero a progettare e realizzare i servizi con l'approccio della *Corporate Social Responsibility*, facendo quindi il possibile affinché l'impegno alla responsabilità sociale diventi il motore dell'agire. È questo il modo di pensare che è progressivamente penetrato nei vari livelli dell'Azienda, finendo per coinvolgere tutti i lavoratori. Ciò che non è cambiato è ovviamente l'impegno a realizzare servizi di qualità, a farli funzionare in modo efficiente, a cercare ogni giorno soluzioni nuove e di avanguardia, a investire e a guardare alle frontiere di maggior eccellenza, allargando la visione e producendo pertanto importanti risultati nelle scelte di ogni giorno.



Ed è proprio sulla base di questa nuova ed ampia visione che si è deciso di introdurre ed evidenziare, all'interno del bilancio, il collegamento degli obiettivi del Gruppo con i **Goals delle Nazioni Unite**, perché è proprio puntando a questi ambiziosi traguardi che il Gruppo sta cercando di crescere e consolidarsi nei prossimi anni. Ed è guardando a questi obiettivi, definiti a livello mondiale, che il Gruppo Brescia Mobilità, tra le altre importanti iniziative, sta lavorando a una nuova, importantissima, evoluzione del sistema di mobilità bresciano: la realizzazione di due linee di tram, il cui progetto tecnico-economico sarà materia di intenso e produttivo lavoro nel corso del 2018, e che potrà dunque essere rendicontato già dal prossimo bilancio.

Venendo al documento, il bilancio inizia con la presentazione dell'identità del Gruppo, del quale si ripercorre la storia, si evidenziano mission e valori, nonché la struttura societaria. Fa seguito il capitolo dedicato al sistema di mobilità integrato, nel quale si elencano e descrivono i molti servizi offerti. 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 di Sostenibilità, quella dedicata alla **Responsabilità 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, risorsa primaria del Gruppo.

È proprio agli **oltre 54 milioni di passeggeri** che si spostano ogni anno utilizzando metro e autobus, 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 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 ore 22.00 attraverso un servizio multicanale e multilingua. Non si tratta di un semplice call center, bensì di un sistema di comunicazione integrata in grado di rispondere a qualsiasi tipo di richiesta attraverso più canali di contatto: il numero dedicato, la chat di WhatsApp, gli indirizzi mail e gli account Facebook, Twitter, Instagram e Youtube. Un sistema in grado gestire in modo rapido ed efficace più di 30.000 richieste telefoniche in un anno, a cui vanno aggiunte le oltre 38.000 risposte fornite via Whatsapp.

Va poi citato il **capitale umano** del Gruppo, d'importanza fondamentale, che si concretizza nei 1.118 dipendenti impiegati negli uffici, nella manutenzione e sui mezzi di trasporto. I 140 dipendenti di Brescia Mobilità, 453 di Brescia Trasporti, 136 di Metrobrescia a cui si aggiungono i 398 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.



Il tema della sostenibilità ambientale e degli stili di vita “green” rappresenta anche il filo conduttore nella realizzazione di molte delle iniziative del Gruppo: solo nel 2017 sono state 39 per un totale di oltre 22.000 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 di Sostenibilità 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. A tal proposito, si evidenzia come il 2017 si sia chiuso positivamente registrando complessivamente, a livello di Gruppo, – tenendo quindi conto di APAM Esercizio, Brescia Trasporti, Brescia Mobilità e Metro Brescia - un fatturato pari a 153,9 ML € e un utile d'esercizio pari a 9 ML €.

Per ulteriori info:

tel. 030 3061200

WhatsApp 342 6566207

www.bresciamobilita.it

customercare@bresciamobilita.it

www.facebook.com/bresciamobilita

<https://twitter.com/bresciamobilita>