



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

PRESENTATO IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018 DEL GRUPPO BRESCIA MOBILITÀ

Il Gruppo Brescia Mobilità rinnova per il terzo anno consecutivo il proprio impegno nella CSR (Corporate Social Responsibility) e presenta il **Bilancio di Sostenibilità 2018**, a dimostrazione di come la politica della sostenibilità sia divenuta oggi uno dei pilastri su cui poggia la vision dell'Azienda, ispirandone quotidianamente l'agire.

Il bilancio è 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 importante, poiché dimostra l'intenzione del Gruppo nel continuare a percorrere una strada orientata alla sostenibilità e alla centralità del cliente. E, proprio per questo motivo, il terzo bilancio si presenta con una grafica del tutto rinnovata, fresca e colorata, ma soprattutto dal linguaggio informale e accattivante, che mette subito in evidenza i risultati ottenuti dall'Azienda nel corso dell'anno: un modo per avvicinarsi ancora di più ai propri clienti, ai quali si mette a disposizione un documento di facile e piacevole lettura.

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 fa parte della **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 ritiene di dover adempiere a un obbligo "morale", soprattutto in ragione dell'importante ruolo ricoperto in città, quale gestore di servizi 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.

Questa terza edizione ben evidenzia l'attenzione del Gruppo a far sì che l'impegno alla responsabilità sociale diventi il motore del proprio agire. È questo il modo di pensare che è progressivamente penetrato nei vari livelli dell'Azienda, coinvolgendo tutti i lavoratori. Ciò che non



è cambiato è ovviamente la cura nel 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 – come le grandi e importanti aziende a livello Europeo e Mondiale – di muoversi sulla strada della rendicontazione ambientale e sociale ispirandosi all’Agenda ONU che con i suoi 17 obiettivi al 2030 sta fungendo da prezioso traino e ispirazione. Anche all’interno del bilancio 2018 è quindi possibile trovare evidenziato il collegamento degli obiettivi del Gruppo con i **Goals delle Nazioni Unite**, poiché è proprio puntando a questi ambiziosi traguardi che l’Azienda sta cercando di crescere e consolidarsi.

Venendo al documento, il bilancio inizia con la presentazione dell’identità del Gruppo Brescia Mobilità, del quale si ripercorre la storia tappa per tappa, si evidenziano mission e valori, nonché la struttura organizzativa. Fa seguito il capitolo dedicato al sistema di mobilità integrato, nel quale si elencano e descrivono i molti servizi offerti: non solo autobus e metropolitana, ma anche i sistemi di sharing, i parcheggi e i parcometri, i sistemi di regolazione del traffico e molto altro ancora. Viene poi affrontato il tema della responsabilità economica, alla quale segue un ampio spazio dedicato alla responsabilità ambientale, 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. L’Azienda opera infatti con la massima attenzione possibile alla salvaguardia dell’ambiente, in tutti gli ambiti del lavoro: dalla scelta dell’alimentazione a metano per i bus - che proprio nel 2018 ha raggiunto l’importante obiettivo di una flotta 100% green - alle politiche ecologiche nella gestione delle risorse, nella raccolta differenziata e nell’autoproduzione di energia grazie al fotovoltaico.

È alle persone che si rivolge però 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 56 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 integrato 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 61.818 richieste in un solo anno, di cui quasi 30.000 via Whatsapp.

Va poi citato il **capitale umano** del Gruppo, d'importanza fondamentale, che si concretizza nei 1.112 dipendenti impiegati sui mezzi di trasporto, nella manutenzione e negli uffici. I 139 dipendenti di Brescia Mobilità, 440 di Brescia Trasporti, 135 di Metro Brescia 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. Particolare impegno viene inoltre profuso nel welfare aziendale, per costruire un sistema interno che poggia sui pilastri di salute e prevenzione, al fine di garantire e favorire il benessere dei collaboratori a 360°: nel 2018 sono state avviate iniziative specificatamente dedicate **all'informazione e alla formazione sul benessere**, e altre sono già in programma nel corso del 2019.

Il tema della sostenibilità ambientale e degli stili di vita "green" rappresenta anche il filo conduttore nella realizzazione delle molte iniziative promosse dal Gruppo: solo nel 2018 sono state 45 per un totale di oltre 25.000 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 2018 si sia chiuso positivamente registrando complessivamente, a livello di Gruppo, – tenendo quindi conto di Brescia Mobilità, Brescia Trasporti, Metro Brescia e APAM Esercizio, - **un fatturato di oltre 158 milioni di euro e un utile d'esercizio di 9,7 milioni di euro.**

Per ulteriori info:

Ufficio Stampa Gruppo Brescia Mobilità

ufficio-stampa@bresciamobilita.it