



# APAM

servizi per la mobilità



**bilancio di sostenibilità 2017**



# **APAM**

## **bilancio di sostenibilità 2017**

# indice

lettera agli stakeholder	7
i nostri portatori di interesse	9

## capitolo 1

<b>chi siamo</b>	<b>11</b>
storia	14
mission	15
impegni per il futuro	16
struttura organizzativa	17
sistemi di gestione	18
strumenti di vigilanza	19
quadro normativo di riferimento	22

## capitolo 2

<b>i nostri servizi di mobilità</b>	<b>25</b>
trasporto pubblico locale	28
APAM scuolabus	29
APAM viaggi	30
APAM estate	30
APAM bicibus	31
APAM electric rent	31

## capitolo 3

<b>responsabilità economica</b>	<b>33</b>
dati economici	35
gli acquisti di APAM	36
gli investimenti di APAM	37

## capitolo 4

<b>responsabilità ambientale</b>	<b>39</b>
impiego responsabile delle risorse	41
una mobilità a basso impatto ambientale	42
il biometano	43
fotovoltaico	44
acqua	44
raccolta differenziata dei rifiuti e trattamento	45

## **iniziative per l'ambiente** **47**

campagna abbonamenti con accento sul tema ambientale	49
iniziative di informazione e formazione sulla mobilità sostenibile	50
APAM open day	51
Settimana Europea della Mobilità Sostenibile	52

## **responsabilità sociale** **53**

il cliente al centro	55
accessibilità	55
comfort e sicurezza	56
sistema tariffario e agevolazioni	57
controlli	59
social customer care	60
infopoint	61
comunicazione digitale	62
customer satisfaction	63

## **eventi per la comunità** **65**

iniziative per i più piccoli	67
salute del cittadino	68
mobilità e cultura	68
iniziative sociali, culturali e filantropiche	70

## **gli uomini e le donne di APAM** **71**

i numeri del personale	73
selezione del personale	75
la formazione	75
il sistema incentivante	76
le relazioni sindacali	76
welfare aziendale	76
fini (fondo integrativo malattia)	76
lavoro e sicurezza	77



# lettera agli stakeholder

Siamo orgogliosi di presentare il primo bilancio di sostenibilità di APAM Esercizio Spa, un documento prezioso che segna un nuovo importante passo di questa grande, storica, azienda mantovana nella politica di attenzione verso il territorio e la comunità. Il bilancio di sostenibilità vuole essere il risultato di un processo di rendicontazione pubblicato da un'organizzazione a beneficio di tutti i propri stakeholder, per renderli consapevoli degli impatti che l'azienda genera sul piano economico, ambientale e sociale. Si tratta, per aziende come la nostra, di una scelta libera, non imposta dalla legge, e dunque ancora più importante poiché profondamente voluta.

È in primo luogo uno strumento di dialogo, per mettersi in contatto, in modo trasparente e aperto, con tutti i portatori di interesse e illustrare le linee guida che ispirano l'operato quotidiano dell'Azienda. Per questo abbiamo cercato di raccontare in modo chiaro e semplice quello che facciamo, rendendo evidenti i benefici portati dall'esercizio quotidiano della nostra mission ad ambiente, città e collettività. Per questa prima rendicontazione abbiamo deciso di non seguire un metodo standardizzato, bensì di ispirarci alle migliori buone pratiche nel settore del trasporto pubblico e di tenere come punto di riferimento le linee guida stilate da Asstra in tema di bilancio di sostenibilità.

7

Ma riteniamo che il bilancio di sostenibilità sia molto di più che un mezzo di comunicazione: esso è e deve essere uno strumento di cambiamento, poiché può portare con sé un modo di pensare nuovo, quello della Corporate Social Responsibility, della responsabilità sociale come faro e guida delle scelte. È a questo che puntiamo per il futuro: far sì che la rendicontazione diventi stimolo e sprone per avere uno sguardo sempre più ampio, capace appunto di tener conto di tutto il nostro territorio, per il bene di tutti.

**Daniele Trevenzoli**

Presidente APAM Esercizio Spa

**Claudio Garatti**

Amministratore delegato APAM Esercizio Spa



# i nostri portatori di interesse

I portatori di interesse (anche detti stakeholder) sono quei soggetti interessati all'operato dell'Azienda, in grado di influenzarla, e allo stesso tempo di rifletterne le scelte e le attività.

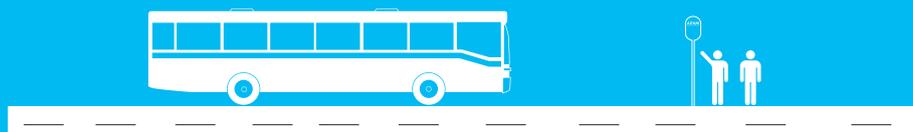
Il processo di individuazione degli stakeholder ha visto il coinvolgimento e la condivisione dei responsabili dell'azienda, considerando:

- coloro che hanno sull'Azienda un potere di influenza formale ed informale;
- coloro con cui l'Organizzazione interagisce maggiormente e dai quali dipende per le proprie operazioni quotidiane;
- coloro per i quali l'Azienda ha responsabilità legali, finanziarie ed operative, formalizzate in regolamentazioni, contratti, politiche aziendali e codici di condotta;
- coloro che sono in una condizione di dipendenza nei confronti dell'organizzazione e dei suoi servizi;
- coloro che hanno un ruolo di rappresentanza.

Stakeholder	Rapporto	Temi rilevanti
Risorse umane	APAM mostra un notevole interesse nei confronti del proprio personale, al fine di svilupparne al massimo le capacità, attraverso politiche di welfare e rispettando sempre i principi di sicurezza sul lavoro.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tutela della salute e sicurezza sul lavoro</li><li>• Crescita professionale e sviluppo delle competenze</li><li>• Welfare aziendale</li></ul>
Territorio	APAM si occupa dei servizi in modo capillare, garantendo una mobilità sostenibile sempre più efficiente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Riduzione del traffico e dell'inquinamento</li><li>• Efficienza energetica</li></ul>
Clienti	APAM - in linea con i principi della Carta della Mobilità - si assume l'impegno nei confronti dei propri clienti di garantire il miglior servizio e la massima qualità e trasparenza nelle informazioni.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sicurezza</li><li>• Comfort</li><li>• Accessibilità</li><li>• Regolarità e puntualità dell'erogazione</li><li>• Informazione</li></ul>
Pubblica Amministrazione	APAM si impegna a rispettare i contratti, le norme di legge ed i propri regolamenti interni.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Qualità del servizio</li><li>• Soddisfazione dei clienti</li><li>• Equilibrio economico</li></ul>
Comunità	APAM si impegna anche a offrire occasioni per lo sviluppo culturale, sociale ed economico della comunità nel rispetto dell'ambiente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sviluppo socioculturale del territorio</li></ul>
Fornitori	APAM si impegna nel perseguire il massimo vantaggio competitivo e la migliore qualità, nell'offrire pari opportunità ai propri fornitori ed imparzialità di giudizio nell'affidare i contratti e valutarne l'operato.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trasparenza</li><li>• Correttezza</li><li>• Qualità</li></ul>



**APAM**  
servizi per la mobilità



**chi siamo**

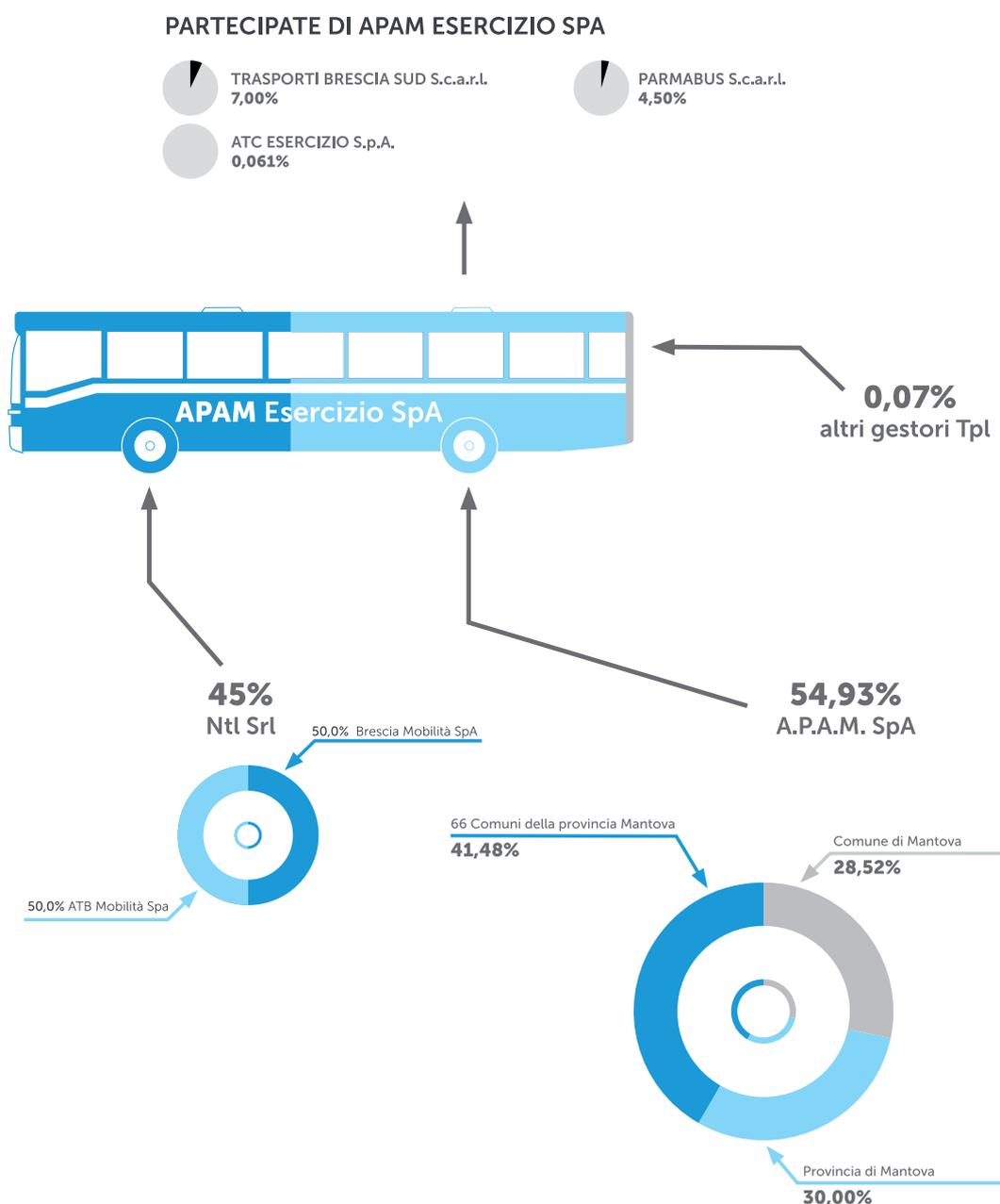


# capitolo 1

## chi siamo

APAM Esercizio Spa è un'azienda che opera nell'ambito del servizio di trasporto pubblico locale nella città e nella provincia di Mantova estendendo i propri servizi nei territori delle provincie limitrofe di Brescia, Verona, Parma e Modena.

APAM gestisce inoltre i servizi di trasporto scolastico in 17 Comuni fra le provincie di Mantova, Brescia e Verona e, attraverso APAM viaggi, eroga un servizio di noleggio autobus Gran Turismo con conducente.



# storia

APAM (Azienda Provinciale Autoservizi Mantova) nasce nel 1949, per volontà dell'allora sindaco Giuseppe Rea. Nel 1952 viene sancita la nascita ufficiale dell'azienda grazie al passaggio dell'amministrazione dal Comune alla Provincia di Mantova. L'anno successivo il trasporto pubblico passa da tranviario ad interamente gestito con autobus. Nel 1956 APAM ottiene l'autonomia amministrativa, mentre nel 1996 passa da Azienda Speciale del Consorzio Mantovano Trasporti Pubblici ad Azienda Pubblici Autoservizi Mantova Spa.

Nel 2002 nasce APAM Esercizio Spa con APAM Spa in qualità di socio unico. Nel 2003 APAM Esercizio Spa si aggiudica il contratto di servizio di gestione del trasporto pubblico locale urbano, stipulato con il Comune di Mantova nel mese di settembre e nel 2004 si aggiudica il contratto di servizio di gestione del trasporto pubblico locale interurbano, stipulato con la Provincia di Mantova nel mese di aprile.

Nel 2008 fa il suo ingresso in APAM Esercizio Spa il primo socio privato: NTL Srl, la società composta da ATM Spa di Milano, Atb Mobilità Spa di Bergamo e Brescia Trasporti Spa di Brescia. Nel 2012 APAM Esercizio Spa partecipa e si aggiudica le gare per il servizio interurbano e urbano di Mantova. NTL modifica il proprio assetto societario con l'uscita di ATM, ATB Servizi e Brescia Trasporti possiedono attualmente il 50% ciascuna.

Nel 2014 la Regione Lombardia istituisce le Agenzie del TPL, suddividendo il territorio regionale in 5 bacini: Mantova e Cremona entrano a far parte di un unico bacino con sede a Cremona. Nel 2016 i contratti di servizio passano in carico all'Agenzia, che in marzo decide di prorogare l'affidamento ad APAM dei servizi urbano e interurbano di Mantova per i successivi 4 anni.

14





## mission

*“Operativa da più di 60 anni nella provincia di Mantova, APAM rappresenta il punto di riferimento del trasporto pubblico mantovano. Il fine di APAM è quello di assicurare una confortevole mobilità sul territorio, conformemente alle attese del cliente, inteso sia come affidatario del servizio pubblico (Comune e Provincia di Mantova), sia come utilizzatore finale (utente residente nelle aree servite dal trasporto pubblico).”*

15

Per il perseguimento della mission aziendale APAM Esercizio Spa ha individuato, attraverso l'adozione di un proprio Codice Etico, i principi generali e le regole comportamentali a cui viene riconosciuto un valore etico positivo:

- **legalità** nel rispetto delle normative vigenti nazionali e comunitarie;
- **correttezza, equità, trasparenza e diligenza** nella gestione dei rapporti con tutte le controparti e con i propri dipendenti;
- **pari opportunità** nelle relazioni con i portatori di interesse (stakeholder), evitando ogni discriminazione e favoritismo di provenienza interna o esterna;
- **etica professionale**, richiedendo a dipendenti e collaboratori di eseguire le proprie attività con scrupolo, efficienza e professionalità;
- **responsabilità**, al fine di salvaguardare la buona reputazione e la credibilità della società;
- **riservatezza** delle informazioni, delle banche dati e degli archivi personali nel pieno rispetto della normativa a tutela della privacy.

# impegni per il futuro

APAM opera con l'obiettivo di soddisfare le aspettative di tutti i portatori di interesse, garantendo o migliorando gli standard della qualità del servizio erogato, tutelando l'ambiente nonché la salute e la sicurezza dei lavoratori con particolare attenzione alla solidità economica.

Nel rispetto dei principi generali riconosciuti e applicati da APAM, l'azienda si impegna con azioni concrete quali:

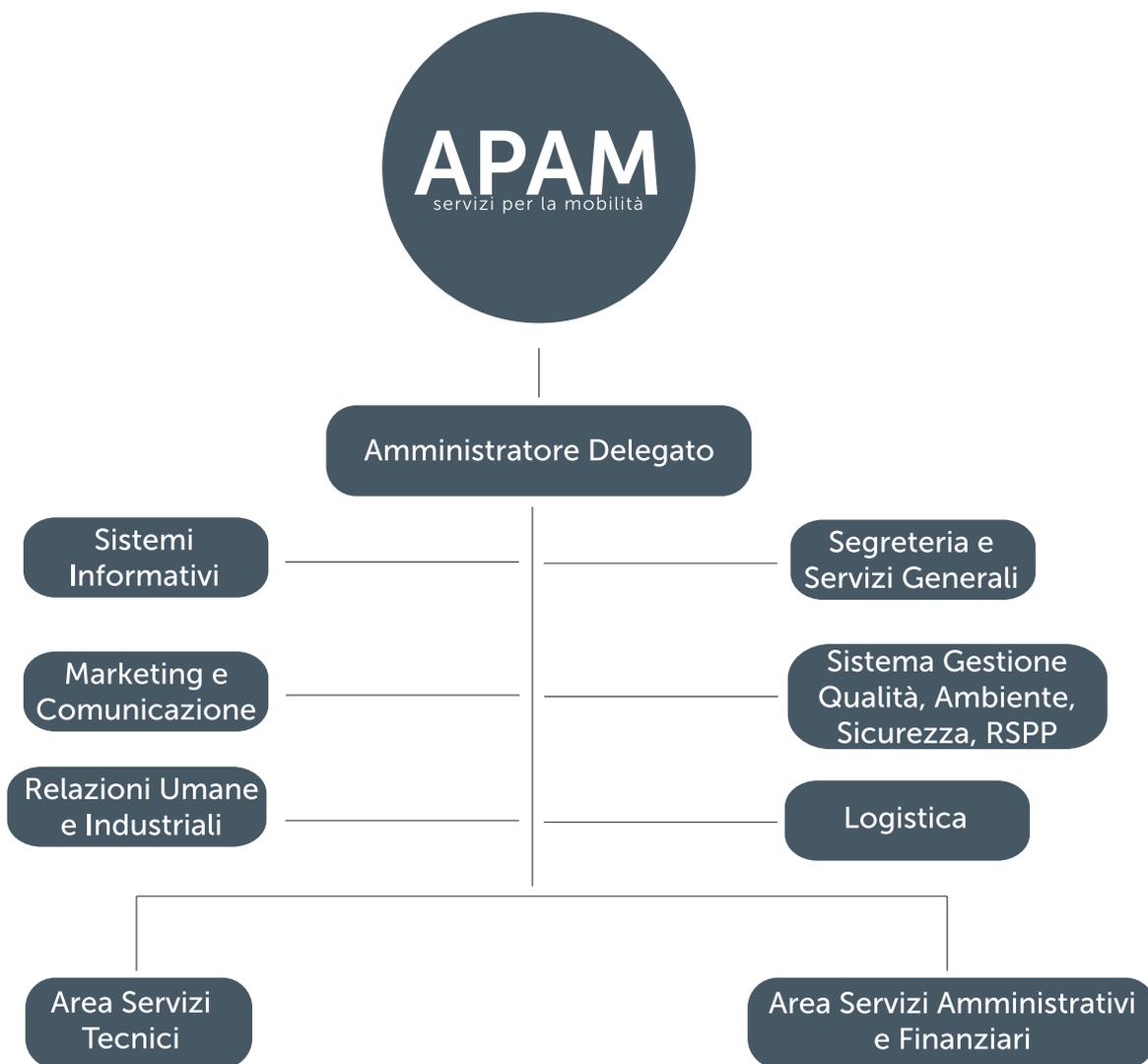
- il rinnovo del parco mezzi, con l'introduzione di veicoli alimentati a metano;
- l'aumento del numero di servizi a supporto delle pubbliche amministrazioni, di cui sono esempio concreto le navette;
- la presenza dell'Infopoint nel centro di Mantova quale punto di riferimento non solo per i cittadini ma anche per i turisti;
- gli interventi educativi nelle scuole a favore della mobilità sostenibile e contro i fenomeni di bullismo e vandalismo;
- l'aumento della sicurezza a bordo bus attraverso l'installazione di telecamere di videosorveglianza e il rafforzamento delle controllerie.

16



# struttura organizzativa

APAM Esercizio Spa è presieduta da un organo amministrativo (Consiglio di Amministrazione) indicato dagli Azionisti ed è coordinata dall'Amministratore Delegato che persegue un approccio strategico e diretto ai temi della mobilità sostenibile e dei servizi erogati.



# sistemi di gestione

APAM Esercizio Spa ha scelto di aderire ad alcune certificazioni volontarie per implementare i propri sistemi di controllo sulla gestione della qualità, dell'ambiente, della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro.

Al fine di tenere sotto controllo le prestazioni dei principali processi aziendali si fa riferimento ad una serie di indicatori:

- indicatori gestionali;
- indicatori sul risultato del processo/servizio;
- indicatori economici-finanziari;
- indicatori ambientali;
- indicatori di sicurezza dei lavoratori.

Tutti gli indicatori che vanno ad incidere nel processo decisionale e nella definizione delle strategie aziendali sono analizzati, riesaminati e, in caso si verifichi la necessità, rimodulati periodicamente all'interno del direttivo, deputato a verificare i processi chiave e quindi in grado di definire o meno la necessità di istituire nuovi indicatori o di modificare quelli esistenti, in quanto ritenuti non più significativi.

18

Oltre ad essere analizzati nelle sedi di competenza con determinate periodicità, vengono consuntivati annualmente in occasione del riesame della Direzione, momento in cui si sottopongono all'alta Direzione tutti gli elementi del sistema di gestione in termini di risultati raggiunti e di criticità.

Nel corso del 2017, APAM Esercizio Spa si è impegnata ad un approccio Risk Based, in funzione del passaggio alle norme della serie UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

APAM si impegna inoltre nella tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro attraverso l'applicazione volontaria degli standard imposti dalla norma BS OHSAS 18001:2015.

Infine nel corso dell'anno ha avviato il progetto relativo al raggiungimento della certificazione secondo la norma UNI EN ISO 27001 sulla sicurezza delle informazioni.

# strumenti di vigilanza

## Prevenzione della corruzione, trasparenza e legalità

La prevenzione della corruzione viene disciplinata nell'ordinamento italiano attraverso la Legge 6 novembre 2012, n. 190, e ss.mm.ii. che ha introdotto un sistema organico di prevenzione della corruzione, il cui aspetto caratterizzante consiste nell'articolazione del processo di formulazione e attuazione di strategie di prevenzione della corruzione su due diversi livelli: nazionale e decentrato.

Una delle misure previste per prevenire il fenomeno corruttivo è rappresentata dalla trasparenza, la cui normativa di riferimento è il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, e ss.mm.ii.

In quest'ottica APAM Esercizio Spa:

a) ha nominato nel dicembre 2014 il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Responsabile per la Trasparenza;

b) ha adottato nel mese di dicembre 2014 il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) ed il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.) per il triennio 2015-2017, quale principale sistema di controllo interno e di contrasto alla corruzione e all'illegalità, con la finalità sia di ridurre le opportunità che si manifestino casi di corruzione, sia di aumentare la capacità di far emergere eventuali casi di corruzione, sia di creare un contesto sfavorevole alla corruzione;

c) ha adottato nel gennaio 2016, il primo Aggiornamento del P.T.P.C. e del P.T.T.I. relativo al triennio 2016-2018 e, nel mese di dicembre 2016, il secondo Aggiornamento del P.T.P.C. relativo al triennio 2017-2019 che, come previsto dalle recenti novità normative, ricomprende al suo interno un Titolo proprio dedicato alla materia della trasparenza.

## Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Oltre ai sistemi di gestione certificati, APAM Esercizio Spa dispone dei seguenti sistemi di controllo.

### Organismo di Vigilanza

APAM Esercizio Spa ha adottato il Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 in data 14 maggio 2013 e in data 21 giugno 2013 ha nominato il proprio Organismo di Vigilanza. Nel corso del 2016 è stato aggiornato il Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/2001. L'Organismo di Vigilanza attualmente in carica è stato nominato con decorrenza 1/01/2017 per tre anni. Tra le sue principali attività vi è la vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, sulla sua adeguatezza e applicazione, nonché attività di monitoraggio attraverso lo svolgimento di riunioni e l'audizione delle varie funzioni aziendali, in coordinamento con gli altri organi preposti ai controlli quali il Collegio Sindacale, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione, l'Internal Auditing e altri Responsabili e Dirigenti.

L'Organismo di Vigilanza è il soggetto incaricato di ricevere le segnalazioni in merito alla violazione del Codice Etico e del Modello Organizzativo, di predisporre relazioni ad hoc e di proporre eventuali aggiornamenti al Modello Organizzativo nel caso in cui ciò si renda necessario a seguito di mutamenti normativi o modifiche alla struttura societaria.



## **Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Responsabile per la Trasparenza**

Per quel che riguarda il sistema di controllo interno, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, in ottemperanza a tale normativa, si occupa, in materia di corruzione, di monitorare l'attuazione delle misure specifiche e generiche previste nel P.T.P.C. anche con la collaborazione degli altri organi di controllo, nonché, in materia di trasparenza, di monitorare l'aggiornamento e la completezza dei dati e dei documenti pubblicati nella sezione "Società Trasparente" del sito APAM Esercizio Spa, [www.apam.it](http://www.apam.it).

### **L'Internal Auditing**

In Azienda, il servizio Internal Auditing, oltre alle varie attività di Audit, si rende garante del sistema di controllo interno sui processi aziendali che hanno impatto sul Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità. L'attività si esplica per mezzo di controlli periodici acquisendo evidenze del rispetto delle procedure stabilite dalle società e segnalando eventuali anomalie. Nel corso del 2017 è stato condotto 1 audit nel mese di agosto, riscontrando solo alcuni spunti di miglioramento.



# quadro normativo di riferimento

Negli ultimi dieci anni il quadro normativo di riferimento per i gestori di servizi pubblici ha subito profondi cambiamenti, richiedendo altrettante variazioni negli assetti organizzativi e nelle prassi gestionali degli operatori, come avvenuto per APAM Esercizio Spa.

L'affidamento di contratti pubblici avviene attraverso procedure di gara, in attuazione dei principi di concorrenza ed evidenza pubblica anche di matrice comunitaria.

A luglio 2015 è stata istituita la nuova Agenzia per il TPL del bacino di Cremona e Mantova, in attuazione della Legge Regionale n. 6 del 2012. Il nuovo Ente di riferimento per la programmazione, organizzazione, controllo e promozione dei servizi di trasporto pubblico locale delle province di Cremona e Mantova è diventato operativo da gennaio 2016.

Riguardo all'ambito normativo sono intervenute importanti novità, che hanno avuto ripercussioni anche a livello organizzativo.

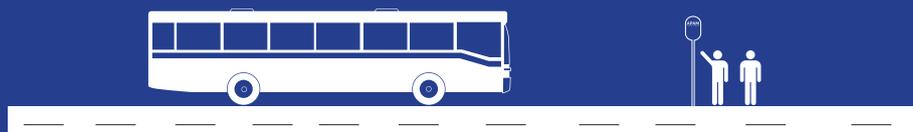
Tra le più rilevanti si possono citare:

- il D.Lgs. 175/2016, in materia di società a partecipazione pubblica;
- il D.Lgs. 50/2016, di riforma del previgente codice sui contratti pubblici;
- il regolamento UE 2016/679 relativo al trattamento di dati personali.





**APAM**  
servizi per la mobilità

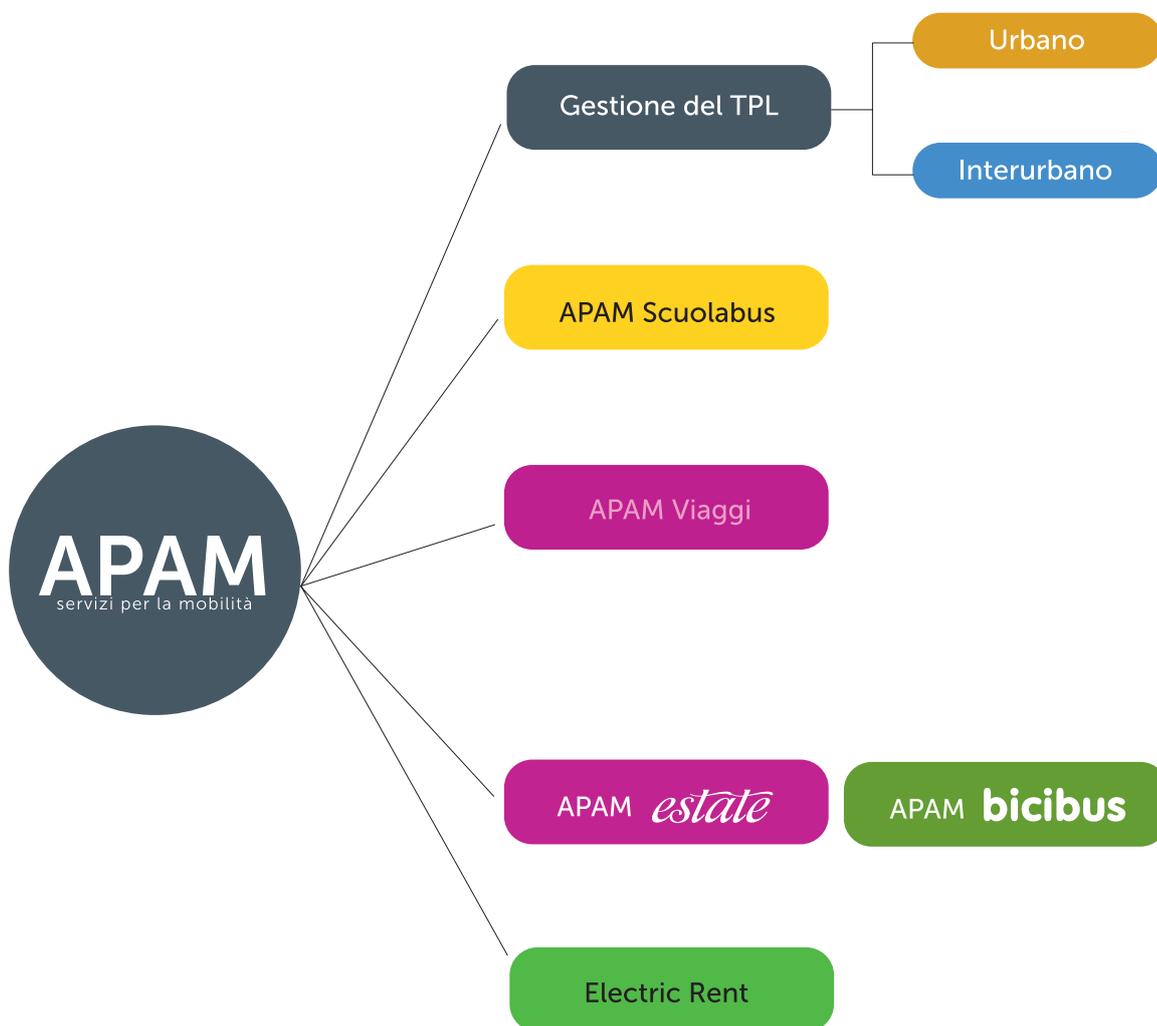


**i nostri servizi di mobilità**



## capitolo 2

# i nostri servizi di mobilità



# trasporto pubblico locale

28



APAM Esercizio Spa gestisce il trasporto pubblico urbano e interurbano. Il trasporto pubblico urbano interessa la città di Mantova, l'area suburbana di Mantova (Castelletto Borgo, Formigosa, Boma) e i comuni di Curtatone, Porto Mantovano, San Giorgio e Borgo Virgilio e si sviluppa attraverso una rete di 13 linee.

Il trasporto pubblico interurbano interessa l'intero territorio provinciale e si sviluppa attraverso una rete di 45 linee, alcune delle quali coprono parte del territorio delle province limitrofe (Brescia, Verona, Parma e Modena).

APAM gestisce il trasporto pubblico locale urbano e interurbano sulla base dei Contratti di Servizio stipulati con il Comune di Mantova e la Provincia di Mantova nel 2012 e prorogati con l'Agenzia del TPL del bacino di Cremona e Mantova nel 2016.

# APAM scuolabus

APAM scuolabus è il settore che si occupa di trasporto scolastico, APAM scuolabus propone diverse soluzioni per il trasporto scolastico locale, dalla scuola dell'infanzia alla scuola secondaria di primo livello.

I nostri scuolabus viaggiano su percorsi concordati con i vari comuni e periodicamente aggiornati in base alle esigenze, in modo da ridurre al minimo la distanza tra le fermate e le abitazioni degli alunni. La gestione dei servizi di trasporto scolastico è stata aggiudicata mediante gare d'appalto pubblico promosse dai comuni interessati.

Attualmente APAM scuolabus serve i comuni di Asola, Borgovirgilio, Carpenedolo, Castellucchio, Castenedolo, Curtatone, Gonzaga, Moglia, Monzambano, Remedello, San Benedetto Po, San Giorgio/Bigarello, Sommacampagna, Sonza, Suzzara, Valeggio sul Mincio, Viadana.

comuni serviti	17
autobus scolastici	60
autisti dedicati	47
km percorsi ogni anno	820.000
linee scolastiche	59

29



# APAM viaggi

APAM viaggi è il settore che si occupa di servizi di noleggio.

APAM viaggi dispone di una flotta composta da un bus Iveco Mago da 30 posti, un bus Granturismo Iveco Magelys da 56 posti e 7 bus Granturismo Mercedes, tra i quali anche un modello "Tourino" con capienza ridotta a 33 posti, un bus con pedana per il trasporto di persone disabili, un mezzo da 57 posti e uno da 61 posti entrambi con toilette a bordo.

APAM viaggi dispone inoltre di 1 rimorchio per biciclette, che consente di caricare e trasportare in sicurezza 40 biciclette.

30



# APAM estate

APAM estate è il servizio di collegamento tra le città di Brescia e Mantova e la Riviera Adriatica attivo da giugno a settembre. Il servizio, effettuato con autobus Gran Turismo, segue la linea Milano Marittima, Rimini, Riccione fino all'ultima fermata a Gabicce Mare.

# APAM bicibus

È il servizio, attivo da marzo ad ottobre, collegato alla linea 46 interurbana (Mantova – Valeggio sul Mincio – Peschiera) che permette agli utenti di portare con sé la propria bicicletta grazie ad un apposito carrello agganciato all'autobus, che può contenere fino a 40 biciclette.

APAM Bicibus è prenotabile online su [www.apam.it](http://www.apam.it) o presso l'APAM Info-point di Piazza Cavallotti 10 a Mantova: la domenica e i giorni festivi ogni corsa prenotata entro i termini (entro le ore 12.00 del venerdì precedente o entro 2 giorni lavorativi precedenti il giorno festivo) è sempre garantita; nei giorni feriali (sabato incluso) la corsa è confermata al raggiungimento di almeno 8 partecipanti.



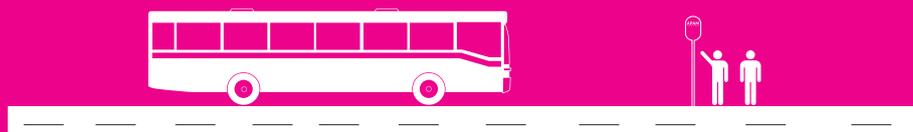
31

# APAM electric rent

APAM propone, a turisti e cittadini, il servizio di noleggio di scooter elettrici e biciclette a pedalata assistita per spostarsi all'interno della città o per visitare le attrazioni del territorio in maniera autonoma e senza limitazioni. Gli scooter elettrici offrono la possibilità di muoversi, anche all'interno delle ztl, in modo veloce, silenzioso e a 0 emissioni; le biciclette a pedalata assistita combinano l'uso di una normale bicicletta ai benefici di un leggerissimo motore elettrico, permettendo di spostarsi agilmente e prolungare il proprio tragitto alla velocità che si desidera senza nessuna difficoltà.



**APAM**  
servizi per la mobilità



**responsabilità economica**



## capitolo 3

# responsabilità economica

## dati economici

Il Codice Civile definisce i parametri patrimoniali e finanziari sui quali il Bilancio di Esercizio – disponibile sul sito APAM, [www.apam.it](http://www.apam.it) – deve fornire le informazioni sui risultati economici. Per quanto riguarda il bilancio di sostenibilità, i dati rendicontati quantificano sinteticamente gli effetti delle attività aziendali sui principali portatori d'interesse.

<b>valore economico generato VEG</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
ricavi generati direttamente dal sistema	8.856.345	8.861.291
ricavi da corrispettivi di servizi o per contributi da enti pubblici	19.110.310	19.267.565
altri ricavi e proventi	871.156	661.777
proventi finanziari	9.050	5.152
<b>totale VEG</b>	<b>28.846.861</b>	<b>28.795.785</b>

35

<b>valore economico distribuito VED</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
costi operativi	9.038.135	9.458.261
remunerazione del personale al netto di contributi	12.196.658	12.600.548
pagamenti alla pubblica amministrazione	3.327.227	3.512.463
oneri finanziari	113.513	98.941
altri	114.512	104.701
<b>totale VED</b>	<b>24.790.045</b>	<b>25.774.914</b>

<b>valore economico residuo VEG-VED</b>	<b>4.056.816</b>	<b>3.020.871</b>
valore economico ammortamenti/accantonamenti	2.768.964	2.011.842
<b>risultato d'esercizio</b>	<b>1.287.852</b>	<b>1.009.029</b>

<b>investimenti sostenuti dalla società</b>	<b>2.190.800</b>	<b>4.073.100</b>
<b>contributi ricevuti a fronte degli investimenti</b>	<b>354.200</b>	<b>1.154.900</b>

La tabella riporta i dati relativi al consolidato approvato e pubblicato da APAM Esercizio Spa.

# gli acquisti di APAM

Nel rispetto delle norme di legge in materia di appalti pubblici e di responsabilità amministrativa delle società, APAM si approvvigiona di beni, servizi e lavori rispettando i principi di trasparenza e legalità e, in questo contesto, richiede formalmente ai propri fornitori l'impegno di recepire il Codice Etico e il Piano Anticorruzione aziendali.

Nel pieno rispetto del "Codice Appalti" e attraverso il processo di controllo interno dei parametri imposti dalle certificazioni per la gestione della qualità, dell'ambiente e della sicurezza e salute sul luogo di lavoro, APAM sottopone tutti i contratti stipulati con i propri fornitori al controllo degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, di verifica di regolarità contributiva, di rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro, qualità e tutela delle informazioni.

<b>appalti assegnati</b>	<b>2017</b>
<b>totale</b>	<b>16.848.500</b>
di cui per forniture di beni	12.239.850
di cui per forniture di servizi	4.608.650

36



# gli investimenti di APAM

Nel corso del 2017 APAM ha presentato il progetto di “Metanizzazione parco bus” che prevede la sostituzione progressiva del gasolio con il metano come sistema di alimentazione della flotta degli autobus. L’obiettivo del progetto è di arrivare ad avere l’intera flotta di mezzi urbani e il 35% della flotta interurbana alimentate a metano. Per rendere efficiente e completo il progetto verrà costruito un impianto di compressione e distribuzione all’interno del deposito APAM.

	<b>urbano</b>	<b>interurbano</b>	<b>impianto</b>
investimento	6.420.000	3.780.000	1.700.000
finanziato	550.000	1.890.000	-

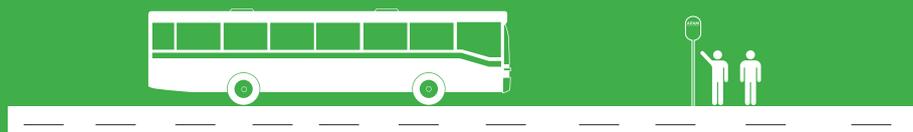


37





**APAM**  
servizi per la mobilità



**responsabilità ambientale**



## capitolo 4

# responsabilità ambientale

I servizi offerti nell'ambito della mobilità offrono un'importante leva per garantire ricadute positive sull'ambiente e sul territorio, oltre che sulla salute. APAM ne è consapevole e promuove una politica volta ad incentivare il trasporto pubblico e a migliorare la salute e lo stile di vita della collettività.

APAM si impegna in una tutela degli aspetti ambientali (diretti ed indiretti) attraverso l'applicazione di una gestione certificata dello standard ISO 14001:2015 volta:

- alla riduzione delle emissioni in atmosfera da movimento mezzi;
- alla riduzione degli impatti ambientali dei siti e dei loro impianti;
- al contenimento dei consumi di energia, materie prime e sostanze pericolose o dannose per l'ambiente;
- al pieno rispetto della normativa di rilievo ambientale;
- al miglioramento della consapevolezza sugli aspetti ambientali;
- al mantenimento della massima attenzione sui rischi da emergenze ambientali.

41

## impiego responsabile delle risorse

### **Ecodriving**

APAM ha installato nel 2012 su tutti i suoi mezzi il sistema DST (Driving Style Tools) che, tramite un'app disponibile sul telefono degli autisti, registra il loro stile di guida e indica loro come renderlo più virtuoso e dolce con benefici evidenti di comfort a bordo bus, risparmi significativi sui consumi del mezzo (riduzioni fino al 6%) e riduzione delle emissioni inquinanti (fino a 2.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>/annue).

### **Diagnosi energetiche**

APAM ha nominato un Energy Manager, figura deputata al monitoraggio e all'ottimizzazione dell'uso di energia.

# una mobilità a basso impatto ambientale

Nel 2017 APAM Esercizio Spa ha presentato il progetto di “Metanizzazione parco bus” che prevede la scelta del metano come fonte di alimentazione principale per il parco mezzi e che porterà nei prossimi 3 anni a coprire il 65% della flotta urbana e il 10% della flotta interurbana con autobus alimentati a metano.

La politica di APAM Esercizio Spa si rende evidente anche nella scelta di dotarsi di una stazione di compressione ed erogazione di gas metano che permette all’Azienda di essere completamente autonoma nell’attività di rifornimento del proprio parco mezzi.

## progetto in numeri



**3** anni di progetto



**59** autobus

41 urbani (65 % del parco)  
18 interurbani (10 % del parco)



**1** nuovo impianto di rifornimento  
aziendale e per privati



**scenario futuro**

100 % flotta urbana a metano  
30 % flotta interurbana a metano

42

Queste scelte comportano una ricaduta positiva in termini di emissioni in atmosfera:

emissioni	riduzione rispetto ad alimentazioni tradizionali
Co <sub>2</sub>	- 10 %
PM10	- 73 %
NOx	- 52 %

Il piano investimenti prevede nei prossimi anni l’introduzione di mezzi alimentati a metano con l’obiettivo di “metanizzare” l’intera flotta urbana e il 35% dell’interurbana entro il 2020.

# il biometano

Se il metano è uno dei carburanti più ecologici, il ciclo virtuoso dell'economia circolare potrebbe essere ulteriormente accelerato con l'adozione del biometano, il gas prodotto da fonti rinnovabili, ad esempio dalla digestione anaerobica di biomasse in ambiente controllato o in discarica, in seguito alla decomposizione dei rifiuti.

Sottoposto poi ad un processo di purificazione e di upgrading, il biometano raggiunge la qualità del gas naturale e diviene idoneo alla successiva fase di compressione e all'utilizzo per i mezzi di trasporto.

APAM Esercizio Spa ha affrontato questo tema siglando un protocollo d'intesa con TEA che prevede l'introduzione del biometano derivante dalla raccolta rifiuti di Mantova quale fonte di alimentazione per i bus a metano di APAM.



# fotovoltaico

Nell'ottica di contribuire alla produzione di energia elettrica per autoconsumo, APAM Esercizio Spa ha installato nel 2013, sui tetti della rimessa dei bus e dell'officina APAM, pannelli fotovoltaici di diversa dimensione per la produzione di energia pari a 1 Mw/anno.

<b>APAM</b>		<b>2016</b>	<b>2017</b>
energia prodotta	kWh	1.022.800	1.022.000
Co <sub>2</sub> evitate	ton	690,39	689,85

# acqua

44

L'utilizzo di acqua è prevalentemente connesso al lavaggio dei veicoli. Gli scarichi derivanti da tale impianto, così come tutti gli altri scarichi industriali, sono autorizzati attraverso l'AUA (Autorizzazione Unica Ambientale). Dopo un primo trattamento di depurazione lo scarico è convogliato in fogna. Gli scarichi sono monitorati annualmente secondo le prescrizioni dell'AUA.

# raccolta differenziata dei rifiuti e loro trattamento

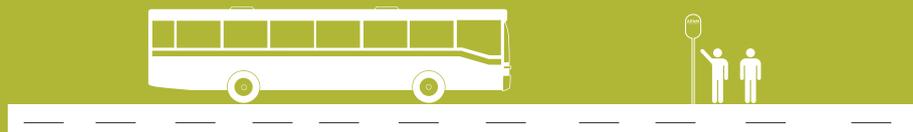
APAM Esercizio Spa produce rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, correlati principalmente alle attività di manutenzione dei veicoli e degli impianti in gestione. Forte è l'attenzione verso il contenimento delle quantità prodotte, anche prediligendo materiali maggiormente riciclabili. I rifiuti speciali vengono conferiti in modo differenziato a trasportatori autorizzati per essere avviati a recupero o smaltimento.

Anche presso gli uffici sono state adottate logiche stringenti di raccolta differenziata, al fine di ridurre la produzione di rifiuti indifferenziati ed aumentare la frazione riciclabile.





**APAM**  
servizi per la mobilità



**iniziative per l'ambiente**



## capitolo 5

# iniziative per l'ambiente

APAM Esercizio Spa si impegna costantemente nella formazione, nell'informazione e nella promozione di iniziative di diversa natura finalizzate a sensibilizzare tutta la cittadinanza in merito all'importanza della mobilità sostenibile e dei suoi vantaggi per il singolo e per la collettività.

## campagna abbonamenti con accento sul tema ambientale

A settembre 2017 APAM Esercizio Spa ha rinnovato il concept della propria campagna abbonamenti con un nuovo claim "Il fine giustifica il mezzo: scegli APAM, abbonati. Rispetti l'ambiente", sottolineando come un corretto utilizzo del mezzo pubblico sia integrato nelle attività compatibili con la mobilità sostenibile.

49

IL FINE GIUSTIFICA IL MEZZO

SCEGLI APAM

APAM  
servizi per la mobilità

ABBONATI.  
RISPETTI  
L'AMBIENTE.

La campagna  
abbonamenti  
è già iniziata:  
non perdere la corsa!

www.apam.it

☎️ 📱 📘 🐦

# iniziative di informazione e formazione sulla mobilità sostenibile

Nel 2017 APAM ha realizzato un progetto per sensibilizzare i più giovani alla mobilità sostenibile, stimolandoli a mutare l'approccio nei confronti del trasporto pubblico. Il progetto, "Muoviamo l'educazione", si proponeva di valorizzare l'utilizzo del bus come miglior mezzo di trasporto per effettuare il tragitto casa – scuola/lavoro ma anche come mezzo alternativo da utilizzare nel tempo libero.

"Muoviamo l'educazione" ha coinvolto complessivamente oltre 2.000 studenti di 92 classi di scuole secondarie di I e II grado di Mantova e provincia.

50

**RISPETTO** persone E ANIMALI

diversita'

sentimenti

ambiente

beni comuni

**muoviamo l'educazione**

**APAM**

**ARGE**

**Progetto scolastico 2016/2017**

PERCORSO DI EDUCAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE AL TEMA DELLA MOBILITÀ SOSTENIBILE, AL RISPETTO DEL BENE PUBBLICO E DEGLI ALTRI

Marchio Registrato  
Tutti i diritti riservati.  
Copyright © 2010-2014

# APAM open day

Il 12 maggio 2017 presso la sede di via dei Toscani, proprio a completamento del percorso "Muoviamo l'educazione", si è svolta la 6ª edizione dell'APAM Open Day, un'importante occasione di incontro con gli studenti. Quasi 1000 i partecipanti, che hanno potuto vedere dall'interno la realtà organizzativa di APAM, ma anche toccare con mano i valori che caratterizzano il trasporto pubblico e sui quali si basa il lavoro quotidiano di chi si occupa di mobilità sostenibile.



con il patrocinio di

in collaborazione con:

## APAM open day 6

venerdì 12 maggio 2017  
dalle ore 9 alle ore 12



### Progetto

# muoviamo l'educazione

mobilità *sostenibile*



contro il bullismo **NO** vandalismo

Per scuole secondarie di I e II grado

focus group per la selezione delle migliori soluzioni

e elezione del miglior lavoro eseguito dalle classi partecipanti



Per info: stampa@apam.it – 0376 230 309 – www.apam.it  
www.facebook.com/apam.mn @apam\_mn

# settimana europea della mobilità sostenibile

Ogni anno APAM partecipa alla Settimana Europea della Mobilità sostenibile (dal 16 al 22 settembre) promossa dall'Unione Europea con iniziative dedicate alla promozione dei sistemi di trasporto alternativi al mezzo privato e agli stili di vita eco-compatibili.

Il tema del 2017 era una "mobilità pulita, condivisa, intelligente" e APAM ha proposto due appuntamenti:

- il lancio del nuovo canale Instagram di APAM, con un evento su un autobus della flotta urbana;
- la presentazione del nuovo servizio di noleggio APAM Electric Rent.

52



**APAM**  
servizi per la mobilità



**responsabilità sociale**



## capitolo 6

# responsabilità sociale

## il cliente al centro

APAM pone la massima attenzione ai clienti ed ai loro bisogni, attraverso la ricerca di un miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e il monitoraggio del livello di gradimento da parte dei passeggeri e cittadini.

L'attenzione al cliente per APAM Esercizio Spa si declina principalmente in: accessibilità, comfort, sicurezza, sistema tariffario e agevolazioni, controlli, customer satisfaction e informazione.

## accessibilità

55

Nel rispetto della L.R. 6/89, APAM s'impegna a favorire l'accesso al trasporto pubblico per tutti gli utenti, cercando le migliori soluzioni per le persone diversamente abili.

Nel corso del 2017 APAM ha ultimato l'aggiornamento della flotta con nuove pedane manuali per la salita a bordo di persone in carrozzina.

Al termine di un percorso di collaborazione con gli Enti Locali, Unione Cechi e Ipovedenti e Movimento disabili Rinnovamento democratico, su tutti gli autobus della flotta urbana APAM è stato installato un computer di bordo che, tramite sintetizzatore vocale, comunica agli utenti a bordo bus la fermata in corso e la fermata successiva, mentre agli utenti in fermata il numero della linea e la destinazione.

In fase di formazione del personale viene distribuito un libretto di istruzioni che contiene precise indicazioni sui comportamenti e le procedure in merito all'attenzione da prestare nei confronti delle persone diversamente abili.

Tutte le linee di APAM Esercizio Spa possono essere utilizzate da persone diversamente abili attraverso la tessera "Io Viaggio Ovunque in Lombardia Agevolata", titolo di viaggio emesso da Regione Lombardia per particolari categorie di viaggiatori, che permette di utilizzare tutti i servizi di trasporto pubblico della Regione a prezzi agevolati.

# comfort e sicurezza

Con il termine "comfort" si intende il livello di benessere percepito dal cliente durante la fruizione dei servizi offerti.

Gli aspetti che risultano particolarmente considerati e apprezzati dai nostri clienti sono la percezione della sicurezza e la pulizia, temi su cui APAM investe notevoli risorse riscontrando ottimi livelli di gradimento tra i clienti.

Relativamente alla sicurezza, APAM monitora l'intera flotta con collegamenti satellitari, dispone di un pronto intervento attivo a pochi minuti dalla segnalazione di guasto o incidente, controlla costantemente i carichi di passeggeri sui bus rispettando i limiti di omologazione imposti per ogni mezzo, effettua manutenzione preventiva programmata del parco ed è assicurata per infortuni e danni che dovessero occorrere ai passeggeri. Inoltre, nell'ambito delle proprie politiche di tutela della sicurezza a bordo autobus nel corso del 2017 APAM ha installato le telecamere di sicurezza su tutti i bus della flotta urbana e su 40 bus della flotta interurbana al fine di garantire maggiore tutela sia ai conducenti che agli utenti del servizio.

56

	<b>urbano</b>	<b>interurbano</b>
qualità/comfort del mezzo di trasporto	7,603	6,786
pulizia dei mezzi	8,126	6,608
pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	7,357	6,664
sicurezza a bordo furti/aggressioni/molestie	7,232	6,918
sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate	7,427	6,486
sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,647	6,879

# sistema tariffario e agevolazioni

Il sistema tariffario proposto risponde alle differenti esigenze dei clienti, offrendo diverse opzioni. Le tariffe cambiano a seconda del servizio, del tempo e della zona servita. L'acquisto del titolo può avvenire in forma di biglietto occasionale (titolo di viaggio di corsa semplice, da 75 minuti, giornaliero 24h, giornaliero famiglia) o di abbonamento temporale (settimanale, mensile, annuale). Nel 2013 sono stati sviluppati il servizio di Mobile ticket e l'app APAM Mobile che permettono l'acquisto di un titolo urbano da 75 minuti con un SMS per viaggiare su tutte le linee all'interno della zona A + B.

Dal febbraio 2015 per tutti i titoli di viaggio che prevedono la partenza o l'arrivo a Brescia è prevista l'integrazione InPiù che permette di viaggiare sulle linee interurbane di APAM e su tutte le linee urbane di Brescia, compresa la metropolitana.



L'utente può acquistare i titoli di viaggio presso l'APAM Infopoint, i rivenditori autorizzati, le emettrici automatiche, in forma di Mobile Ticket via SMS, tramite l'applicazione per smartphone APAM mobile e direttamente a bordo del bus. Il rinnovo degli abbonamenti è effettuabile anche tramite il portale online.

APAM offre inoltre, in sinergia con altri Enti e Aziende, titoli di viaggio speciali destinati a soddisfare particolari esigenze di mobilità integrata: i titoli "IOVIAGGIO" consentono di accedere a tutti i mezzi pubblici della regione, della provincia o di una specifica tratta.

### **Agevolazioni**

APAM Esercizio Spa dedica agevolazioni tariffarie finalizzate alle reali esigenze della clientela e volte a incentivare l'utilizzo continuativo e fidelizzato del servizio di trasporto pubblico.

### **Famiglie**

I bambini di altezza inferiore al metro viaggiano gratis se accompagnati da un passeggero munito di biglietto o abbonamento, i ragazzi fino ai 14 anni viaggiano gratis se in possesso della tessera "lo viaggio in Famiglia" e se accompagnati da un maggiorenne familiare regolarmente in possesso di un titolo di viaggio valido. Inoltre, a fronte di due o più abbonamenti sottoscritti simultaneamente da minorenni appartenenti allo stesso nucleo familiare, vengono applicate scontistiche specifiche in riferimento al numero di abbonamenti acquistati.

58

### **Scuola**

Agli studenti sono dedicati abbonamenti a prezzo agevolato.

### **Over 65**

A chi ha già compiuto 65 anni di età e risiede nel comune di Mantova, APAM riserva titoli di viaggio a prezzo fortemente ridotto.

### **lo viaggio**

È possibile utilizzare i servizi di trasporto pubblico gestiti da APAM Esercizio Spa anche con "lo viaggio ovunque in Provincia", "lo viaggio ovunque in Lombardia", "lo viaggio treno-città", "lo viaggio in famiglia", i titoli di viaggio emessi da Regione Lombardia.

# controlli

La quotidiana presenza sul territorio del personale aziendale con funzioni di controllo rappresenta un prezioso riferimento per la clientela per qualsiasi necessità.

<b>riepilogo controlli sul servizio, anno 2017</b>	<b>servizio urbano</b>	<b>servizio interurbano</b>
Verifiche conformità automezzo alle necessità del servizio	4.171	3.252
Verifiche linee (orari, coincidenze, percorsi, viabilità)	1.016	2.260
Verifiche strutture (accessibilità fermate, aggiornamento tabelle)	10.047	7.551
Verifiche sui passeggeri (rispetto regolamento di viaggio)	10.007	6.368
<b>totale utenti controllati</b>	<b>90.062</b>	<b>135.937</b>

# social customer care

Il Social Customer Care di APAM è attivo tutti i giorni dell'anno dalle ore 7.30 alle ore 19.00.

Creato per instaurare un filo diretto con i propri utenti, il servizio punta su un sistema di informazione basato su cortesia e professionalità, dando risposta immediata a tutte le richieste dei clienti sui vari servizi offerti.

Per mettersi in contatto con il Social Customer Care di APAM è possibile utilizzare il numero dedicato 0376 230 339, il sito [www.apam.it](http://www.apam.it), l'indirizzo mail [customer.care@apam.it](mailto:customer.care@apam.it) e le pagine social Facebook ([apam.mn](https://www.facebook.com/apam.mn)) e Twitter ([@apam\\_mn](https://twitter.com/apam_mn)), l'account Instagram ([apam.mn](https://www.instagram.com/apam.mn)) e YouTube ([www.youtube.com/user/apammn](https://www.youtube.com/user/apammn)); per esigenze di informazioni che necessitano risposta immediata è possibile utilizzare il numero Whatsapp +39 346 071 4690.

60

tipologia	numero contatti
messaggi whatsapp	91.250
telefonate	22.187
social	400
e-mail	475
reclami	516
tempi di risposta reclami scritti	2,25

# infopoint

L'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti 10 (Mantova) garantisce alla clientela un servizio di front office professionale e competente, in grado di curare la vendita di tutti i servizi offerti ma anche di gestire tutte le richieste che possano pervenire da parte di ciascun utente. La finalità di APAM è offrire un servizio di accoglienza di alta qualità per cittadini e turisti.

A disposizione degli utenti ci sono inoltre l'Infopoint Turismo e Mobilità in viale della Stazione a Brescia e 79 Infopoint dislocati tra Mantova e provincia, in grado di fornire i principali servizi di APAM.

Per chi volesse acquistare il solo biglietto per utilizzare l'autobus ci sono in più altri 248 punti vendita tra le province di Mantova, Brescia, Modena e Verona. Sono inoltre disponibili anche 9 distributori automatici di cui 8 posizionati presso i principali capolinea a Mantova e 1 presso la stazione metro di S. Eufemia.



# comunicazione digitale

Apam offre inoltre un ricco ventaglio di nuove tecnologie per facilitare l'accessibilità al servizio e l'informazione per i propri clienti.

## **APAM mobile**

Con APAM mobile è possibile navigare sulla rete APAM con un semplice tocco sullo schermo: cliccando sulla corsa di interesse si vede l'orario di transito non solo dalla propria fermata ma anche da tutte le fermate della linea e si ha l'orario di arrivo in tempo reale. L'applicazione di APAM permette inoltre di acquistare il biglietto urbano semplicemente entrando nell'area dedicata e digitando l'apposito bottone.

## **Mobile ticket**

Mobile Ticket è il biglietto digitale per il servizio urbano, valido 75 minuti per poter viaggiare sulle linee urbane per le zone A e B, acquistabile in ogni momento inviando un SMS al 4850201 o utilizzando l'app gratuita APAM mobile.

## **Sito web**

Il sito [www.apam.it](http://www.apam.it) è stato completamente rinnovato nel 2016 e consente di trovare tutte le informazioni sui servizi offerti (tariffe, modalità di accesso), sulla viabilità delle linee, sulle iniziative in corso e anche sugli eventi. Attraverso la sezione shop è possibile rinnovare il proprio abbonamento ma anche acquistare i servizi stagionali APAM.

## **Instagram**

Il nuovo canale Instagram di APAM, presentato durante la Settimana Europea della Mobilità Sostenibile 2017, rappresenta, insieme ai consolidati Facebook e Twitter, uno strumento di dialogo e informazione social utile a rafforzare la relazione soprattutto con il target studenti.

62

download app	23.000
--------------	--------

# customer satisfaction

Il monitoraggio della percezione da parte della clientela della qualità dei servizi offerti è fondamentale per stabilire piani e strategie e avviene attraverso indagini di gradimento periodiche (per lo più trimestrali) che coinvolgono direttamente gli utilizzatori dei servizi di trasporto pubblico. Le indagini riguardanti i servizi offerti da APAM sono effettuate da una ditta esterna su incarico dell'agenzia per il tpl.

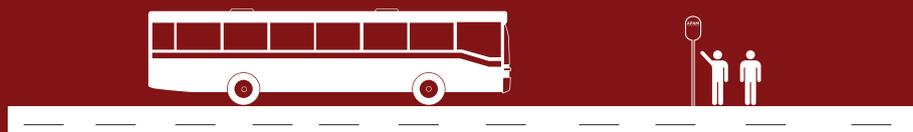
	<b>urbano</b>	<b>interurbano</b>
Soddisfazione complessiva del servizio	7,938	6,923

L'analisi congiunta di segnalazioni e risultati delle indagini di customer satisfaction permette di comprendere le reali richieste e aspettative dei clienti, al fine di poter pianificare azioni di miglioramento specifiche.



# APAM

servizi per la mobilità



**eventi per la comunità**



## capitolo 7

# eventi per la comunità

APAM Esercizio Spa ha promosso e sostenuto numerose iniziative culturali, sociali e ludico-sportive nel corso del 2017 con l'intento di creare momenti di incontro e aggregazione, rafforzare l'identità dei luoghi e il legame con la città e le persone che la abitano o che si trovano a visitarla, implementare politiche attive territoriali ed incrementare la visibilità, la competitività e l'attrattività del territorio, sempre con una forte attenzione per la promozione dei propri servizi e dunque della cultura della mobilità sostenibile: i bus diventano mezzi a servizio della ricchezza culturale e sociale della città e contribuiscono a far vivere e crescere il territorio.

## iniziative per i più piccoli

67

APAM presta un'attenzione speciale ai più piccoli, con proposte ad hoc pensate per favorire la riflessione su tematiche legate ad ambiente, sostenibilità e senso civico.

APAM ha collaborato nel 2017 con il Comune di Mantova per replicare il progetto "Millepiedini", l'iniziativa dedicata a promuovere e far conoscere ai più piccoli una mobilità sostenibile e rispettosa dell'ambiente.

Millepiedini è un servizio di pedibus di trasporto casa-scuola con punti di ritrovo strategici identificati con paline di fermata colorate e con tabelle indicative dei percorsi dedicati.

# salute del cittadino

APAM promuove concretamente la mobilità sostenibile anche attraverso il sostegno ad iniziative speciali come il Mantova Bike Festival, un evento svoltosi a Mantova nel mese di settembre che promuove la cultura della Ciclabilità.



Sempre in tema di ciclabilità, nel 2017 è stata lanciata la campagna “Rispetta il ciclista” con l’allestimento del retro di un bus di linea con un’immagine creata appositamente per promuovere i valori della mobilità sostenibile e dell’attenzione di chi è al volante nei confronti dei ciclisti, troppo spesso in reale pericolo sulle strade della città e della provincia.

68

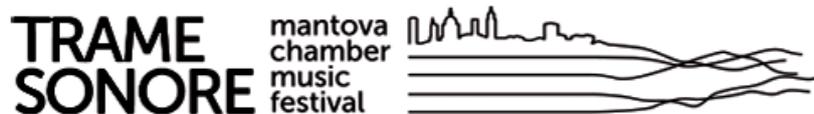
## mobilità e cultura

APAM è partner, insieme al Comune di Mantova e ad altri Enti, della Mantova Sabbioneta Card, la carta che permette di visitare i musei e i monumenti di Mantova e Sabbioneta con un unico biglietto cumulativo a un prezzo molto vantaggioso.



APAM sostiene le principali iniziative culturali della città, incentivando l’uso del mezzo pubblico per gli spostamenti nel tempo libero e verso le attrattive locali.

In particolare, nel corso del 2017 ha collaborato con:  
"Trame Sonore", il Festival internazionale di musica da camera;



Festivaletteratura 2017, uno degli appuntamenti culturali italiani più attesi dell'anno;



**Festivaletteratura**

"Segni – New Generation Festival" il festival di Segni d'Infanzia dedicato ai bambini;

69



"Mantovavive", le notti bianche promosse da Comune di Mantova e Con-  
fcommercio; i concerti di Sting, Elton John, Alvaro Soler e Radio Bruno.

# iniziative sociali, culturali e filantropiche

Oltre agli eventi fino a qui descritti, che hanno visto APAM impegnarsi in sinergia con numerosi partner, nel corso del 2017 APAM Esercizio Spa ha sostenuto 22 iniziative di carattere sociale, culturale o filantropico all'interno della provincia di Mantova, per dare un ulteriore contributo alla crescita del territorio.

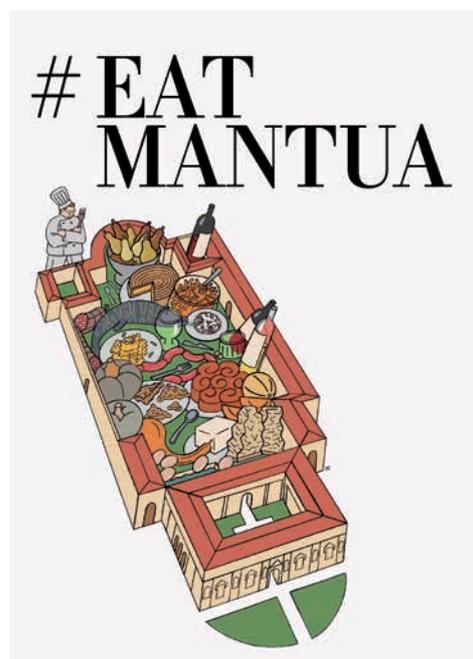
**COME DONARE IL TUO AMORE  
PER I BAMBINI NELLE PEDIATRIE?  
DIVENTA UN NOSTRO VOLONTARIO!**

 **ABEO**  
il miracolo siete voi  
[www.abeo-mn.it](http://www.abeo-mn.it)

**CONTATTACI**  
☎ 0376 201856  
✉ [abeo@abeo-mn.it](mailto:abeo@abeo-mn.it)



70



cerca

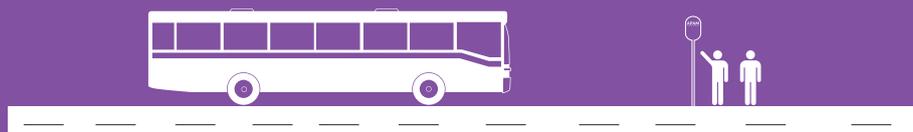
 **GOOGIOL**

su 

 **PINKY MANTOVA**  
Vita, Morte & Miracoli del Maiale

**MANTOVA, dal 26 OTTOBRE al 5 NOVEMBRE** [WWW.PINKYMANTOVA.IT](http://WWW.PINKYMANTOVA.IT)

**APAM**  
servizi per la mobilità



**gli uomini e le donne di APAM**



## capitolo 8

# gli uomini e le donne di APAM

Tutte le persone che lavorano in APAM sono parte fondamentale e insostituibile della qualità del servizio offerto alla collettività.

Per mantenere un'elevata qualità del servizio APAM si impegna nel realizzare le migliori pratiche nella selezione, nella formazione continua e nella tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro.

A tutti i dipendenti viene chiesta integrità, onestà e correttezza di comportamento, rispetto dei diritti e della personalità dei colleghi, dei collaboratori, dei fornitori e dei clienti, e, di contro, viene loro offerta l'applicazione di criteri di meritocrazia e di valorizzazione della competenza professionale in ogni decisione concernente la carriera e ogni altro aspetto relativo alle "Persone".

I dipendenti devono utilizzare correttamente i beni aziendali messi a loro disposizione salvaguardando, in generale, il valore del patrimonio aziendale.

73

## i numeri del personale

Il totale complessivo dei dipendenti al 2017 ammonta a 396 unità rispetto al totale di 392 dipendenti del 2016.

dirigenti e quadri		impiegati		operai		autisti		controllori e verificatori		
										
5	0	20	20	35	0	273	28	14	1	
5		40		35		301		15		totale

**totale complessivo 396**

L'età media dell'intero organico è di circa 47,56 anni, le persone tra i 31 e i 50 anni sono circa il 61,86% di tutte le risorse umane.



# selezione del personale

APAM opera nel principio di assoluta trasparenza nel processo di individuazione e selezione dei collaboratori e dei consulenti. Con imparzialità, autonomia, indipendenza di giudizio e attraverso appositi bandi e procedure di pubblica evidenza, vengono condotte le selezioni del personale in ottemperanza a quanto previsto dall'apposito regolamento.

Sono attive convenzioni di collaborazione con le università di Bologna, Milano, Trento e Verona e con altre realtà operanti sul territorio. APAM favorisce infatti gli stage curricolari ed extracurricolari per offrire la possibilità ai giovani di avvicinarsi al mondo del lavoro, sviluppando le loro prime esperienze nel mondo della mobilità sostenibile. Nel 2017 sono state assunte 23 persone corrispondenti al 5,8% dell'organico in forza al dicembre 2016.

## la formazione

APAM Esercizio Spa è sempre attenta alla continua formazione dei propri dipendenti. Nel corso del 2017 sono state erogate in totale 7.000 ore di formazione.

Di seguito una tabella con il numero di corsi attivati, le relative ore di formazione e il numero di partecipanti.

75

<b>argomenti dei corsi svolti</b>	<b>corsi svolti</b>	<b>partecipanti</b>	<b>ore</b>
salute e sicurezza sul lavoro	14	65	900
trasparenza e anticorruzione	15	390	1.200
relazione con l'utenza	7	110	1.760
aggiornamento professionale	12	140	800
sviluppo e crescita personale	9	24	620
formazione al ruolo per neoassunti	7	23	1.430
abilitazione al ruolo	3	4	290

Il costante presidio della professionalità del personale è testimoniato anche dalla valutazione resa dai clienti in occasione delle indagini di customer satisfaction.

	<b>urbano</b>	<b>interurbano</b>
Cortesia del personale	8,113	7,333

# il sistema incentivante

I trattamenti economici incentivanti sono correlati al conseguimento di obiettivi di produttività ed efficienza dell'azienda. In APAM Esercizio Spa viene concordato con le Organizzazioni Sindacali un Premio di Risultato collegato ad obiettivi generali e specifici, quali/quantitativi. Al personale con funzioni direttive sono assegnati invece obiettivi di settore e individuali. Il sistema incentivante coinvolge il 100% della popolazione aziendale.

## le relazioni sindacali

L'azienda applica il Contratto Collettivo Nazionale Autoferrotranvieri Inter-navigatori (TPL-Mobilità). Sono presenti le RSU e gli RLS.

76

## welfare aziendale

APAM Esercizio Spa offre ai propri dipendenti vari servizi di welfare aziendale. Segnaliamo, tra gli altri, lo sportello di ascolto psicologico gestito da uno psicologo-psicoterapeuta esterno all'azienda, oltre a numerose convenzioni con strutture e negozi di vario genere.

## fimi (fondo integrativo malattia)

Il Fondo istituito dal 1° gennaio 1968, su iniziativa dei dipendenti e finanziato direttamente dagli iscritti con una piccola quota mensile, non ha fini di lucro e si propone, secondo le norme contenute nello Statuto, di corrispondere una integrazione economica a favore dei propri iscritti in caso di aspettativa per malattia e infortunio.

È contribuito dagli iscritti per corrispondere in caso di aspettativa per infortunio o malattia un contributo all'iscritto a seguito di riduzione dello stipendio sulla base del parametro.

# lavoro e sicurezza

L'ordinamento italiano definisce chiaramente gli ambiti di intervento e richiede una costante attenzione all'evoluzione normativa. Per APAM la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro sono temi molto importanti. Il Servizio di Prevenzione e Protezione interno garantisce le stesse impostazioni metodologiche nell'analisi dei rischi e nella definizione delle misure di prevenzione e protezione eventualmente necessarie.

L'Azienda è costantemente impegnata sul fronte della formazione interna e della collaborazione con gli Enti preposti. Per temi che richiedono competenze specifiche si fa riferimento a supporti esterni consulenziali.

Gli infortuni, seppur assai limitati e di modesta gravità, sono in netto calo rispetto al passato.



# APAM

servizi per la mobilità

