

Bilancio
di sostenibilità
2018

Bilancio di sostenibilità 2018

Indice

Lettera agli stakeholder	7
I nostri portatori di interesse	9

capitolo 1

Chi siamo

11

La nostra storia	14
Mission	15
Impegni per il futuro	16
Struttura organizzativa	17
Sistemi di gestione	18
Strumenti di vigilanza	19

capitolo 2

I nostri servizi di mobilità

23

Trasporto pubblico locale	26
APAM scuolabus	27
APAM viaggi	28
APAM estate	28
APAM bicibus	29
APAM electric rent	29

capitolo 3

Responsabilità economica

31

Dati economici	33
Gli acquisti di APAM	34
Gli investimenti di APAM	35

capitolo 4

Responsabilità ambientale

37

Impiego responsabile delle risorse	39
Fotovoltaico	42
Acqua	42
Raccolta differenziata dei rifiuti e trattamento	43

capitolo 5

Responsabilità sociale

45

Il cliente al centro	47
Accessibilità	47
Comfort e sicurezza	48
Sistema tariffario e agevolazioni	49
Controlli	51
Social customer care	52
Infopoint	53
Comunicazione digitale	54
Customer satisfaction	55

capitolo 6

Eventi per la collettività e l'ambiente

57

Iniziative per i più piccoli	59
Salute del cittadino	60
Mobilità e cultura	60
Iniziative sociali, culturali e filantropiche	61
Iniziative per l'ambiente	62

capitolo 7

Gli uomini e le donne di APAM

67

APAM punta sui giovani	69
I numeri del personale	70
Selezione del personale	71
La formazione	71
Il sistema incentivante	72
Le relazioni sindacali	72
Welfare aziendale	72
Fimi (fondo integrativo malattia)	72
Lavoro e sicurezza	73

Lettera agli stakeholder

APAM presenta il suo secondo bilancio di sostenibilità, ed è un nuovo traguardo importante che coincide con un anniversario storico per la nostra azienda: nel 2019 si celebra il 70° anniversario di **APAM**, società nata nel 1949 per operare nell'allora nascente settore del trasporto pubblico. In questi anni le trasformazioni sono state continue e per certi versi epocali, e **APAM** stessa è cambiata, nella forma societaria, nell'organizzazione, nelle pratiche: ma sempre è rimasta intatta la visione ultima del suo agire, ovvero l'intento e l'impegno a servire il territorio nel migliore dei modi possibili garantendo la mobilità delle persone.

Questa visione ispira ancora oggi **APAM**, ed è stata alla base, due anni fa, della scelta di compiere l'ambizioso e significativo passo di dotarsi di un bilancio di sostenibilità, ovvero di voler rendicontare a tutti gli stakeholder – Enti, Associazioni, clienti, dipendenti, ma anche l'intera cittadinanza - gli impatti che l'azienda genera sul piano economico, ambientale e sociale.

È una scelta di trasparenza che mira a stabilire un dialogo più intenso e fitto con tutti i soggetti portatori di interesse ma si propone anche, nel medio periodo, di trasformare in profondità la cultura aziendale interna, facendo sì che sempre di più tutte le scelte e tutte le azioni siano mosse da uno sguardo prospettico al territorio e al suo benessere: la *corporate social responsibility* implica esattamente questo, una responsabilità d'impresa diffusa e radicata in tutta l'azienda, che ispiri sia le strategie di lungo periodo che l'operato quotidiano.

Un elemento indicativo di questo nuovo approccio è lo sforzo che **APAM** sta compiendo per metanizzare la propria flotta. Nel primo bilancio abbiamo raccontato il progetto e le sue prime fasi, ed ora, in questo secondo anno, possiamo con orgoglio presentare gli ulteriori passi compiuti: nuovi autobus acquistati, una riduzione progressiva dell'età della flotta aziendale e, a breve, l'avvio dei lavori per la stazione di rifornimento a metano nella nostra sede di Via dei Toscani.

Le positive ricadute di questa scelta sono ampiamente riportate e descritte nelle pagine del presente documento, come pure vi si trova il resoconto degli altri aspetti della responsabilità sociale di **APAM**, suddivisi per macro-te-



mi: la responsabilità economica, la responsabilità ambientale, le iniziative per la collettività, l'impegno rivolto alle persone che lavorano in APAM, l'impegno per i clienti. In ogni sezione sono esposte in modo sintetico le azioni intraprese e sono riportati i numeri che in modo immediato e incisivo sintetizzano quelle azioni, sempre confrontati con l'anno precedente.

Abbiamo scelto una linea comunicativa semplice ed essenziale, per offrire a tutti uno strumento di facile e piacevole lettura, auspicando che anche da una sempre più ampia condivisione e diffusione del documento tra tutti gli stakeholder possano nascere in futuro spunti per migliorare sempre di più.

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:

- i soggetti che hanno sull'azienda un potere di influenza formale o informale;
- i soggetti con cui interagiamo maggiormente e da cui dipendono le nostre attività quotidiane;
- i soggetti per i quali abbiamo responsabilità legali, finanziarie ed operative, stabilite da regolamentazioni, contratti, politiche aziendali, codici di condotta;
- i soggetti che sono in una condizione di dipendenza nei confronti della nostra azienda e dei nostri servizi;
- i soggetti 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"> • Tutela della salute e sicurezza sul lavoro • Crescita professionale e sviluppo delle competenze • Welfare aziendale
Territorio	APAM si occupa dei servizi in modo capillare, garantendo una mobilità sostenibile sempre più efficiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione del traffico e dell'inquinamento • Efficienza energetica
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"> • Sicurezza • Comfort • Accessibilità • Regolarità e puntualità dell'erogazione • Informazione
Pubblica Amministrazione	APAM si impegna a rispettare i contratti, le norme di legge ed i propri regolamenti interni.	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità del servizio • Soddisfazione dei clienti • Equilibrio economico
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"> • Sviluppo socioculturale del territorio
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"> • Trasparenza • Correttezza • Qualità

apam

APAM

APAM

APAM

apam

APAM

apam



APAM

MM

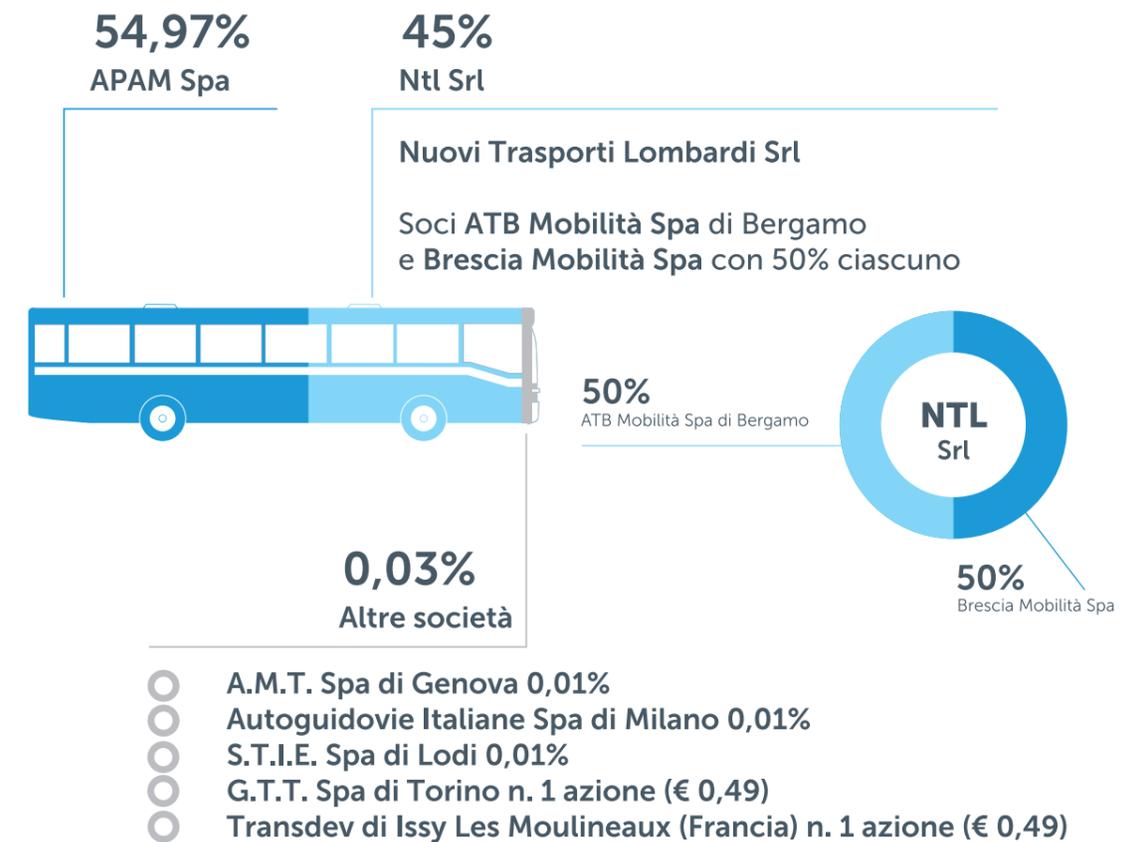
Capitolo 1
CHI SIAMO



Capitolo 1 Chi siamo

Siamo un'azienda che opera nell'ambito del servizio di trasporto pubblico locale nella città e nella provincia di Mantova, estendendo i nostri servizi anche nei territori delle province limitrofe di Brescia, Verona, Parma e Modena.

Ci occupiamo inoltre della gestione dei servizi di trasporto scolastico in 15 Comuni fra le province di Mantova, Brescia e Verona e, attraverso **APAM VIAGGI**, erogiamo un servizio di noleggio autobus Gran Turismo con conducente.



La nostra storia

- 1949 Nasce **APAM** (Azienda Provinciale Autoservizi Mantova) per volontà dell'allora sindaco Giuseppe Rea.
- 1952 Viene sancita la nascita ufficiale di **APAM** grazie al passaggio dell'amministrazione dal Comune alla provincia di Mantova.
- 1956 **APAM** ottiene l'autonomia amministrativa.
- 1966 **APAM** passa da Azienda Speciale del Consorzio Mantovano Trasporti Pubblici ad Azienda Pubblici Autoservizi Mantova SpA, inaugurando lo stesso anno il suo nuovo deposito con officina annessa.
- 1969 Il Ministero dei Trasporti impone la distinzione di colore per gli autobus: arancio per il servizio urbano e blu per l'interurbano.
- 2002 Nasce **APAM Esercizio SpA** con **APAM SpA** in qualità di socio unico.
- 2003 **APAM** si aggiudica il contratto di servizio di gestione del trasporto pubblico locale urbano.
- 2004 **APAM** si aggiudica il contratto di servizio di gestione del trasporto pubblico locale interurbano, stipulato con la Provincia di Mantova.
- 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.
- 2014 Regione Lombardia istituisce le Agenzie del TPL, suddividendo il territorio regionale in 5 aree: Mantova e Cremona entrano a far parte di un unico bacino con sede a Cremona.
- 2016 I contratti di servizio passano in carico all'Agenzia, che decide di prorogare per i successivi 4 anni l'affidamento ad **APAM** dei servizi urbano e interurbano di Mantova.
- 2017 Inizia l'attuazione del progetto di metanizzazione della flotta.

Mission



1953



2018

"Operativa da 70 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)."

Ogni giorno agiamo e ci muoviamo nel pieno rispetto dei principi e dei valori alla base della nostra mission aziendale:

- 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 nostri 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

Operiamo con l'obiettivo di soddisfare le aspettative di tutti i portatori di interesse, garantendo e 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, ci impegniamo con azioni concrete quali:

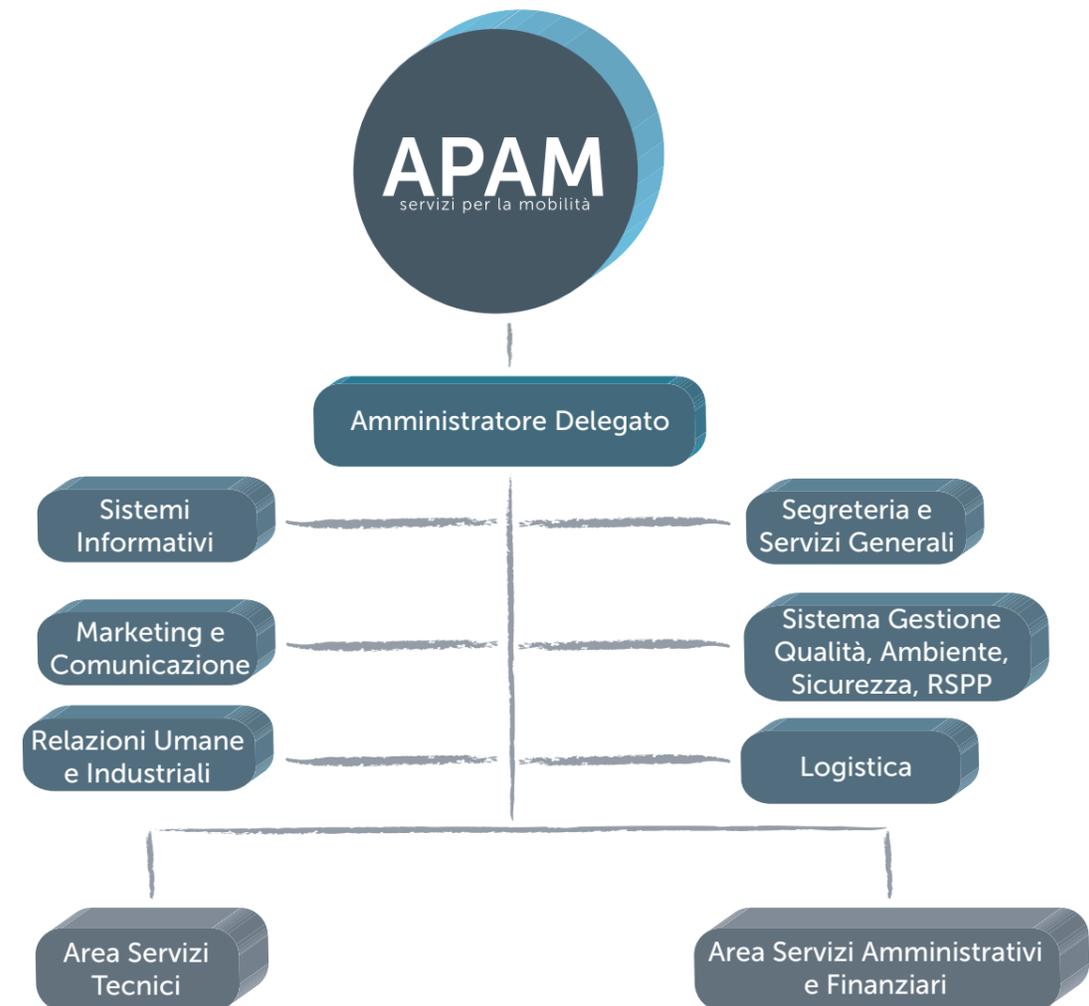
- il rinnovo del parco mezzi, con la progressiva metanizzazione dei bus;
- l'aumento del numero di servizi a supporto delle pubbliche amministrazioni, di cui sono esempio concreto le navette;
- la presenza dell'Infopoint nel centro di Mantova quale punto di riferimento non solo per i cittadini ma anche 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 potenziamento dell'attività di controllo.

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.



17

Sistemi di gestione

Abbiamo scelto di aderire ad alcune certificazioni volontarie per implementare i nostri 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, abbiamo stabilito una serie di indicatori:

- gestionali;
- di processo/servizio;
- economici-finanziari;
- ambientali;
- sulla salute e la sicurezza dei lavoratori.

Tutti gli indicatori che incidono nel processo decisionale e nella definizione delle strategie aziendali sono analizzati, riesaminati e, in caso di necessità, rimodulati periodicamente durante i comitati direzionali.

Proprio i comitati hanno il compito di verificare i processi chiave e valutare la necessità di istituire nuovi indicatori o di modificare quelli esistenti se ritenuti non più significativi.

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

Nel corso del 2018, abbiamo ottenuto il rinnovo delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

Inoltre, ci impegniamo nella tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro attraverso l'applicazione volontaria degli standard imposti dalla norma BS OHSAS 18001:2007.

18

Strumenti di vigilanza

Prevenzione della corruzione, trasparenza e legalità

La Legge 6 novembre 2012, n. 190, e ss.mm. ii. ha introdotto nell'ordinamento italiano un sistema organico di prevenzione della corruzione che si caratterizza, per formulazione e attuazione, su due diversi livelli (nazionale e decentrato) di strategie di prevenzione della corruzione.

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** ha provveduto a:

- a) nominare, nel mese di agosto 2014, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Responsabile per la Trasparenza della Società medesima;
- b) adottare, 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;
- c) adottare annualmente l'aggiornamento al P.T.P.C.

Il documento 2018 è stato approvato a gennaio 2018. A inizio di ogni anno è previsto l'aggiornamento.

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Oltre ai sistemi di gestione certificati, disponiamo dei seguenti sistemi di controllo:

Organismo di Vigilanza

APAM ha nominato un proprio Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Questo Organismo svolge attività di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo, sulla sua adeguatezza ed effettività, nonché attività di monitoraggio in coordinamento con gli altri organi preposti ai controlli, quali il Collegio Sindacale, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e l'Internal Auditing. 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 nel caso in cui ciò

19

si renda necessario. Il Codice Etico individua una serie di principi ai quali i soggetti che lavorano o interagiscono con la Società devono conformarsi e dei quali deve essere garantito il rispetto, mediante la previsione di appositi protocolli di controllo.

Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Responsabile per la Trasparenza

Nell'ambito del sistema di controllo interno, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza si occupa, in materia di corruzione, di monitorare l'attuazione delle misure specifiche e generiche previste nel P.T.P.C. e, in materia di trasparenza, di monitorare l'aggiornamento e la completezza dei dati e dei documenti pubblicati nella sezione "Società Trasparente" del sito: 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.



Il Responsabile della Protezione dei Dati

Il Responsabile della Protezione dei Dati è figura individuata in attuazione di quanto prescritto dal Regolamento UE 679/2016 con compiti di carattere consultivo in tema di protezione di dati personali e di controllo sull'osservanza del Regolamento nell'ambito dell'Azienda.

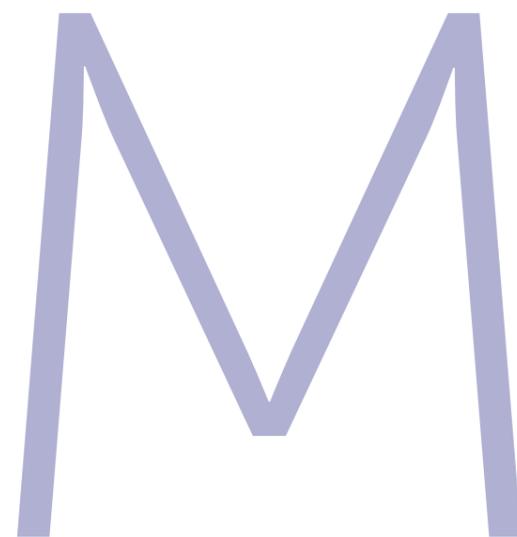
Tale Responsabile è stato nominato nel mese di maggio 2018.





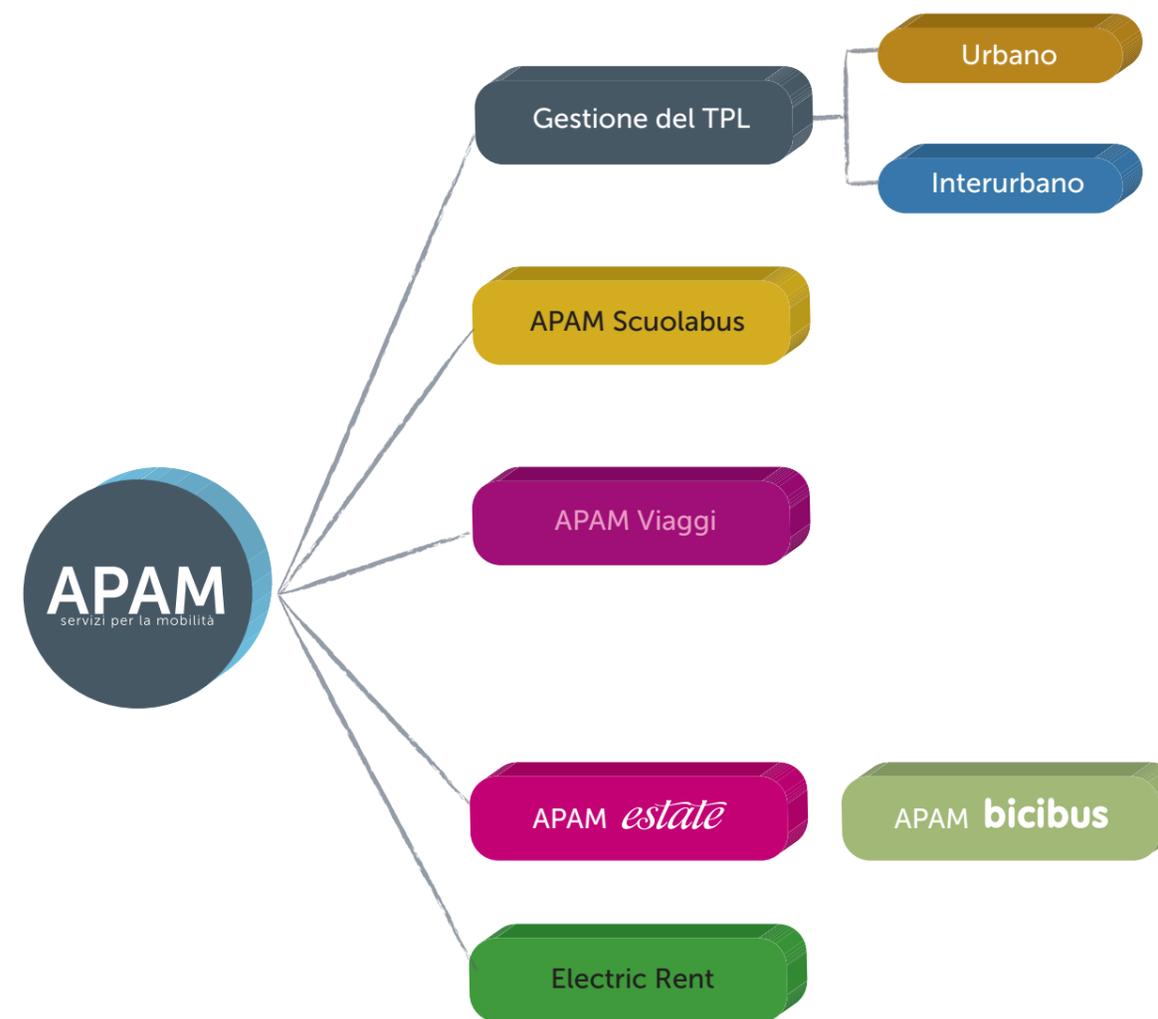
Capitolo 2

I NOSTRI SERVIZI DI MOBILITÀ





Capitolo 2 I nostri servizi di mobilità



Trasporto pubblico locale

APAM in numeri

km 10.425.000
percorsi totali

8.911.984
viaggiatori
bacino di Mantova

15 servizi di trasporto scolastico
realizzati in altrettanti comuni

79% personale
viaggiante e
sala operativa

12% impiegati

9% officina

398
dipendenti

62
linee

km 4.183
di rete

ATTUALE COMPOSIZIONE SOCIETARIA:



54,97% APAM Spa
45% Ntl Srl
0,03% Altre società



322
autobus



1.424
corse
giornaliere
in periodo invernale su
giornata feriali



215
rivendite
presenti sul
territorio
di città e provincia
oltre all'Infopoint APAM
in Piazza Cavallotti a Mantova

78 info
point
a Mantova
e in provincia



26

Il trasporto pubblico urbano si sviluppa attraverso 13 linee e interessa la città di Mantova, l'area suburbana di Mantova (Castelletto Borgo, Formigosa, Boma) e i comuni di Curtatone, Porto Mantovano, San Giorgio Bigarello e Borgo Virgilio.

Il trasporto pubblico interurbano interessa l'intero territorio provinciale e si sviluppa attraverso una rete di 47 linee e 2 navette, 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, proponendo diverse soluzioni dalla scuola dell'infanzia fino 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 aggiudicata mediante gare d'appalto pubblico promosse dai comuni interessati.

Attualmente APAM scuolabus serve i comuni di Asola, Borgo Virgilio, Castellucchio, Castenedolo, Curtatone, Gazoldo D/I, Gonzaga, Mariana Mantovana, Moglia, Monzambano, Remedello, San Benedetto Po, San Giorgio Bigarello, Suzzara e Viadana.

Comuni serviti	15
Autobus scolastici	68
Autisti dedicati	45
Km percorsi ogni anno	625.000
Linee scolastiche	45

27



APAM viaggi

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

Disponiamo di una flotta composta da:

- un bus Iveco Mago da 30 posti
- un bus Gran Turismo Iveco Magelys da 56 posti
- 5 bus Gran Turismo 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 bus Gran Turismo Setra da 56 posti.

Inoltre, disponiamo di 1 rimorchio per biciclette, che consente di caricare e trasportare in sicurezza fino a un massimo di 40 biciclette.



APAM estate

APAM estate è il servizio di collegamento tra le città di Brescia e Mantova e la Riviera Adriatica, attivo da giugno fino 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

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.

Il servizio è prenotabile online su www.apam.it o presso l'**APAM** Infopoint di Piazza Cavallotti 10 a Mantova: la domenica e i giorni festivi ogni corsa prenotata entro i termini (entro 2 giorni lavorativi precedenti il giorno festivo) è sempre garantita; mentre nei giorni feriali (sabato incluso) la corsa è confermata al raggiungimento di almeno 8 partecipanti.



APAM electric rent

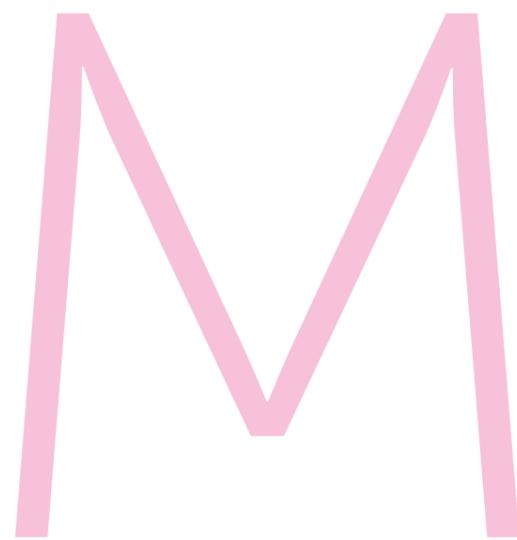
APAM Electric Rent è il servizio di noleggio di biciclette a pedalata assistita per spostarsi all'interno della città o per visitare le attrazioni del territorio in maniera autonoma e senza limitazioni.

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.



Capitolo 3

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 – 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.

Valore economico generato VEG	2017	2018
Ricavi generati direttamente dal sistema	8.861.291	8.849.742
Ricavi da corrispettivi di servizi o per contributi da enti pubblici	19.267.565	19.715.670
Altri ricavi e proventi	661.777	813.675
Proventi finanziari	5.152	4.689
Totale VEG	28.795.785	29.383.776

Valore economico distribuito VED	2017	2018
Costi operativi	9.458.261	9.985.735
Remunerazione del personale al netto di contributi	12.600.548	12.870.252
Pagamenti alla pubblica amministrazione	3.512.463	3.537.261
Oneri finanziari	98.941	89.183
Altri	104.701	140.700
totale VED	25.774.914	26.623.131

Valore economico residuo VEG-VED	3.020.871	2.760.645
Valore economico ammortamenti/accantonamenti	2.011.842	2.329.090
Risultato d'esercizio	1.009.029	431.555

Investimenti sostenuti dalla società	4.073.100	7.586.200
Contributi ricevuti a fronte degli investimenti	1.154.900	1.612.700

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.

L'ammissibilità di un operatore economico alla qualificazione, prima, e alla partecipazione di affidamento, poi, è sempre sottoposta alla verifica del possesso dei requisiti di moralità previsti dall'articolo 80 del Codice dei Contratti Pubblici per poter lavorare con la Pubblica Amministrazione.

L'affidamento di ogni contratto è sottoposto 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 dei dati personali.

Appalti assegnati	2017	2018
Totale	16.848.500	8.455.500
di cui per forniture di beni	12.239.850	7.142.800
di cui per forniture di servizi	4.608.650	1.312.700

34



Gli investimenti di APAM

Nel 2017 abbiamo 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.

Nel corso del 2018 il progetto è progredito con l'acquisto di 10 autobus urbani e 7 interurbani alimentati a metano, per un investimento pari a € 3.385.800 di cui **APAM** ha ricevuto finanziamenti per € 1.442.200.

	Urbano	Interurbano
Investimento	1.211.800	2.174.000
Finanziato	622.000	820.200

Nel giugno del 2018 è stato inaugurato il nuovo deposito bus di Carpenedolo. La struttura, che occupa una superficie di 7.000 mq, presenta al suo interno un'officina attrezzata con i relativi spogliatoi per il personale, i locali tecnici, un distributore con tettoia per il rifornimento degli autobus, un'area verde di circa 700 mq e un ampio piazzale per il ricovero e la movimentazione dei bus. In tutta l'area trovano posto 35 veicoli, tra cui autobus lunghi, autosnodati e scuolabus.

Per la realizzazione del nuovo deposito di Carpenedolo è stato sostenuto un investimento di € 1.091.700.

35





Capitolo 4

Responsabilità ambientale

I servizi che offriamo nell'ambito della mobilità offrono un'importante leva per garantire ricadute positive sull'ambiente e sul territorio, oltre che sulla salute. Consapevoli di ciò, promuoviamo da molti anni una politica volta ad incentivare il trasporto pubblico e a migliorare la salute e lo stile di vita della collettività. Il nostro impegno nei confronti dell'ambiente e del territorio si esprime 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.

Inoltre, a partire da luglio del 2018 siamo partner del programma LIFE della Commissione Europea per il progetto "LIFE CAT4HEAVY", il cui obiettivo è lo studio di nuove soluzioni per la riduzione delle emissioni inquinanti dei veicoli pubblici.

Il progetto ha una durata di 36 mesi e si sviluppa attraverso varie fasi. In particolare, **APAM** parteciperà come caso studio: dopo i test di laboratorio, una speciale membrana anti-emissioni verrà applicata su alcuni mezzi di trasporto della flotta extraurbana che effettueranno alcuni test.

Impiego responsabile delle risorse

Ecodriving

Nel 2012 abbiamo installato su tutti i nostri 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 CO₂/annue).

Diagnosi energetiche

Al fine di monitorare e ottimizzare l'utilizzo dell'energia elettrica, abbiamo nominato un Energy Manager interno all'azienda.

Una mobilità a basso impatto ambientale

Nel 2018 abbiamo avviato gli acquisti di nuovi bus a metano previsti nell'ambito del progetto di "Metanizzazione parco bus" che individua nel metano la fonte di alimentazione principale per il parco mezzi e che porterà entro il 2020 a coprire il 65% della flotta urbana e il 10% della flotta interurbana con autobus alimentati a metano.

Nel 2019 si prevede l'avvio dei lavori per la realizzazione di una stazione di compressione ed erogazione di gas metano, che ci permetterà di essere completamente autonomi nell'attività di rifornimento del parco mezzi.



40



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

Emissioni	Riduzione rispetto ad alimentazioni tradizionali
CO ₂	- 10 %
PM10	- 73 %
NOx	- 52 %

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.

A tal proposito, abbiamo siglato un protocollo d'intesa con TEA che prevede l'introduzione del biometano derivante dalla raccolta rifiuti quale fonte di alimentazione per i bus a metano di APAM.



41

Fotovoltaico

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

APAM		2017	2018
Energia prodotta	kWh	1.022.000	962.400
CO ₂ evitate	ton	689,85	649,62



Acqua

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 la nostra 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 abbiamo adottato logiche stringenti di raccolta differenziata, al fine di ridurre la produzione di rifiuti indifferenziati ed aumentare la frazione riciclabile.



APAM
servizi per la mobilità

Capitolo 5

RESPONSABILITÀ SOCIALE

MM



Capitolo 5

Responsabilità sociale

Il cliente al centro

Il nostro punto di riferimento è ben preciso: il cliente, con le sue aspettative, esigenze e bisogni, che cerchiamo di soddisfare attraverso un miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

Il livello dei servizi viene misurato in base alla soddisfazione dei clienti attraverso le indagini di customer satisfaction e i feedback registrati dal Customer Care.

La nostra attenzione al cliente si concretizza in 7 fattori principali: accessibilità, comfort, sicurezza, sistema tariffario e agevolazioni, controlli, customer satisfaction e informazione.

Accessibilità

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

Nel corso del 2018, abbiamo ultimato l'aggiornamento della flotta con nuove pedane manuali per la salita a bordo di persone in carrozzina e, al termine di un percorso di collaborazione con Enti Locali, Unione Cechi e Ipovedenti e Movimento disabili Rinnovamento democratico, abbiamo installato su tutti gli autobus della flotta urbana un computer di bordo che, tramite sintetizzatore vocale, comunica agli utenti a bordo la fermata in corso e la fermata successiva, mentre agli utenti in fermata il numero della linea e la destinazione.

Inoltre, in fase di formazione del personale, distribuiamo un vademecum che contiene precise indicazioni sui comportamenti e le procedure da prestare nei confronti delle persone diversamente abili.

Tutte le nostre linee possono essere utilizzate da persone diversamente abili attraverso la tessera "Io Viaggio Ovunque in Lombardia Agevolata", il 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

Per noi il comfort è il livello di benessere percepito dal cliente durante l'utilizzo dei nostri servizi. Si tratta indubbiamente di una sensazione soggettiva, ma per noi è di fondamentale importanza monitorare con attenzione questi risultati.

Gli aspetti più 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.

In merito alla sicurezza, teniamo monitorata l'intera flotta con collegamenti satellitari, controlliamo costantemente i carichi di passeggeri sui bus (rispettando i limiti di omologazione imposti per ogni mezzo) ed effettuiamo sempre manutenzione preventiva programmata. Inoltre, nell'ambito delle politiche di tutela della sicurezza a bordo autobus, abbiamo installato le telecamere di sicurezza su tutti i bus della flotta urbana e su 61 bus della flotta interurbana al fine di garantire maggiore tutela sia ai conducenti che agli utenti del servizio.

48

	Urbano	Interurbano
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	7,403	6,794
Pulizia dei mezzi	7,161	6,440
Sicurezza a bordo furti/aggressioni/molestie	7,215	6,949
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,354	6,895
Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	8,033	7,194
Puntualità del servizio	7,448	6,887

Inoltre, al fine di garantire la massima sicurezza ai nostri dipendenti, a novembre del 2018 abbiamo installato 13 nuovi defibrillatori semiautomatici presso la nostra sede, l'Infopoint di Piazza Cavallotti e in altri 9 depositi esterni.

Sistema tariffario e agevolazioni

Il sistema tariffario viene definito in sinergia con le decisioni degli enti competenti sulla base delle differenti esigenze dei clienti.

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 (zona 1) compresa la metropolitana.

I titoli di viaggio sono acquistabili presso:

- l'**APAM** Infopoint
- i rivenditori autorizzati
- le emittitrici automatiche
- in forma di Mobile Ticket via SMS
- tramite le app **APAM** mobile e Nugo
- direttamente a bordo del bus

Il rinnovo degli abbonamenti è effettuabile anche tramite il portale online.

In sinergia con altri Enti e Aziende, mettiamo a disposizione titoli di viaggio speciali destinati a soddisfare particolari esigenze di mobilità integrata:

- "IOVIAGGIO" consente di accedere a tutti i mezzi pubblici della regione, della provincia o di una specifica tratta

49

Agevolazioni

Le agevolazioni tariffarie hanno lo scopo di incentivare l'utilizzo continuo 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.

Scuola

Gli studenti possono sottoscrivere abbonamenti a prezzo agevolato.

Studenti universitari

A partire dal 1° ottobre 2018, gli studenti iscritti all'Università di Modena e Reggio Emilia con sede a Mantova possono sottoscrivere un abbonamento scontato per le linee urbane e interurbane.

Over 65

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

lo viaggio

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

Controlli

Il nostro personale è presente ogni giorno per effettuare i controlli e fornire un prezioso riferimento per la clientela.

Riepilogo controlli sul servizio, anno 2018	Servizio urbano	Servizio interurbano
Verifiche conformità automezzo alle necessità del servizio	1.435	2.030
Verifiche linee (orari, coincidenze, percorsi, viabilità)	1.434	17.730
Verifiche strutture (accessibilità fermate, aggiornamento tabelle)	7.162	5.350
Verifiche sui passeggeri (rispetto regolamento di viaggio)	6.488	4.412
totale utenti controllati	55.738	87.544

Si prevede per il 2019 un potenziamento delle attività di controllo grazie al ricorso a una ditta esterna specializzata.



Social customer care

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

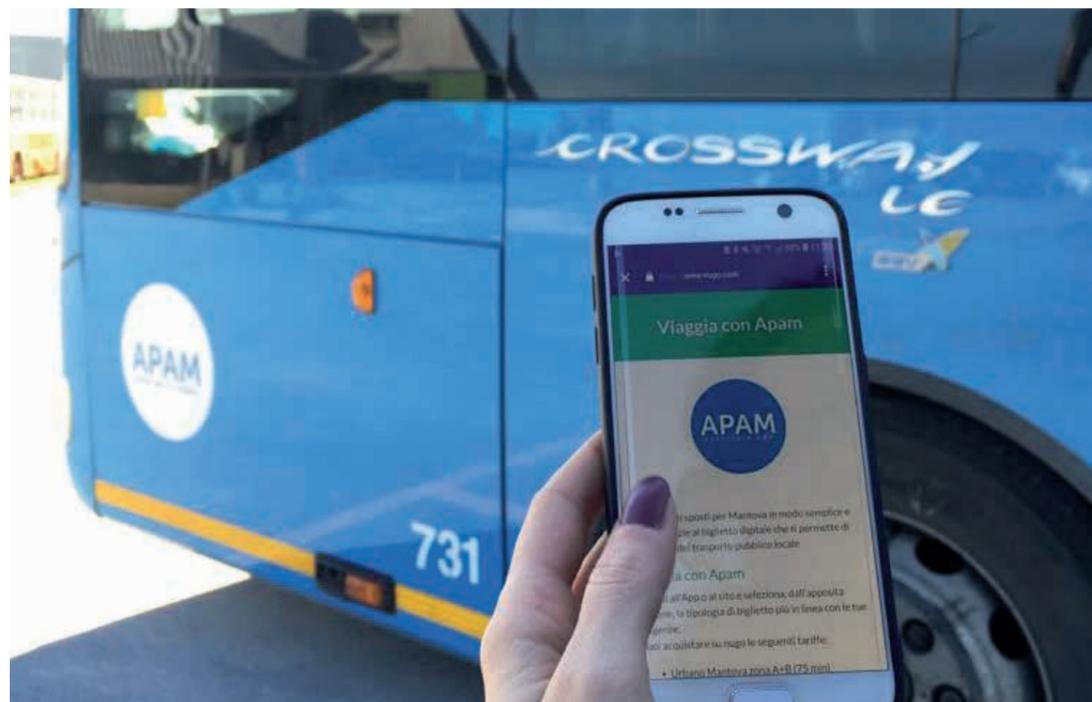
Creato per instaurare un filo diretto con i nostri utenti, il servizio punta su un sistema di informazione basato su cortesia e professionalità, offrendo risposta immediata a tutte le richieste dei clienti sui vari servizi offerti.

Mettersi in contatto con il nostro Social Customer Care è molto semplice: è possibile utilizzare il numero dedicato 0376 230 339, il sito www.apam.it, l'indirizzo mail customer.care@apam.it e le pagine social Facebook (apam.mn) e Twitter (@apam_mn), l'account Instagram (apam.mn) e YouTube (www.youtube.com/user/apammn);

Per una risposta più immediata, è possibile utilizzare anche il numero WhatsApp +39 346 071 4690.

Tipologia	Numero contatti
Chat WhatsApp	13.199
Telefonate	18.990
Social	196
E-mail	1.511
Reclami e segnalazioni	1.507
Tempi di risposta reclami scritti	5,54

52



Infopoint

L'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti 10 (Mantova) garantisce alla nostra 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.

A disposizione dei nostri utenti ci sono inoltre l'Infopoint Turismo e Mobilità in viale della Stazione a Brescia e 78 Infopoint dislocati tra Mantova e provincia.

Per chi volesse acquistare il solo biglietto per utilizzare l'autobus, ci sono in più altri 215 punti vendita tra le provincie di Mantova, Brescia, Modena e Verona.

Sono inoltre disponibili 9 distributori automatici di cui 8 posizionati presso i principali capolinea a Mantova e 1 presso la stazione metro di Sant'Eufemia-Buffalora a Brescia.

53



Comunicazione digitale

Offriamo un ricco ventaglio di nuove tecnologie per facilitare l'accessibilità al servizio e l'informazione per i nostri 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 e l'orario di arrivo in tempo reale. L'applicazione permette inoltre di acquistare il biglietto urbano entrando nell'area dedicata e digitando l'apposito bottone.

download app	28.000

54

Mobile ticket

Il Mobile ticket è il biglietto digitale, valido 75 minuti, che consente di viaggiare sulle linee urbane per le zone A e B. È acquistabile in ogni momento inviando un SMS al 4850201 o utilizzando l'app gratuita **APAM** mobile.

Nugo

Nugo è l'applicazione del Gruppo Ferrovie dello Stato italiane che permette di acquistare soluzioni di viaggio che combinano diverse modalità di trasporto. Per Mantova è possibile acquistare il biglietto urbano per bus di zona A e B (75 minuti). Al prezzo del biglietto non viene applicata nessuna tassa aggiuntiva.

Sito web

Il nostro sito www.apam.it è stato completamente rinnovato nel 2016 e consente di trovare tutte le informazioni sui nostri servizi (tariffe, modalità di accesso), sulla viabilità delle linee, sulle iniziative in corso e anche sugli eventi. Attraverso la sezione shop è inoltre possibile rinnovare l'abbonamento e acquistare i servizi stagionali **APAM**.

Customer satisfaction

È per noi fondamentale conoscere la percezione della qualità dei servizi offerti per stabilire piani e strategie. Tale monitoraggio avviene attraverso indagini di gradimento periodiche (per lo più trimestrali) che coinvolgono direttamente gli utilizzatori dei servizi di trasporto pubblico.

	urbano	interurbano
Soddisfazione complessiva del servizio	7,657	6,890

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

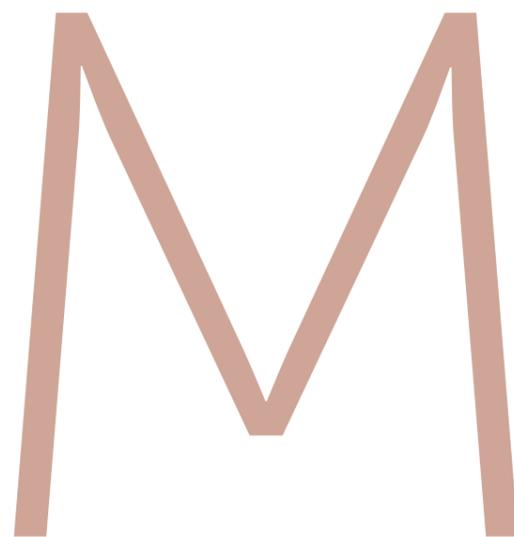
55





Capitolo 6

EVENTI PER LA COLLETTIVITÀ E L'AMBIENTE





Capitolo 6

Eventi per la collettività

Nel corso del 2018 abbiamo promosso e sostenuto numerose iniziative culturali, sociali e ludico-sportive con l'intento di creare momenti di incontro e aggregazione con una forte attenzione per la promozione dei nostri 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

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

Millepiedini

Per il quarto anno consecutivo abbiamo collaborato con il Comune di Mantova per replicare il progetto "Millepiedini", un servizio di pedibus per il trasporto casa-scuola con punti di ritrovo strategici identificati attraverso paline di fermata colorate e tabelle indicative dei percorsi dedicati.

Lanciato inizialmente come attività sperimentale, il progetto è diventato una presenza costante nel panorama scolastico mantovano, consentendo una continua promozione di una mobilità sostenibile e maggiormente rispettosa dell'ambiente.



Salute del cittadino

Forum Mondiale sulle Foreste Urbane

Promuoviamo concretamente la mobilità sostenibile anche attraverso il sostegno ad iniziative speciali, come il primo Forum Mondiale sulle Foreste Urbane: un evento svoltosi a Mantova tra novembre e dicembre e nato con l'obiettivo di evidenziare esempi positivi di pianificazione, design e approccio alla gestione del patrimonio alberato. Il Forum ha evidenziato il contributo che le foreste urbane e le infrastrutture verdi possono fornire alla popolazione urbana in termini di crescita economica sostenibile, conservazione dell'ambiente, coesione sociale e coinvolgimento della cittadinanza.

La folle corsa

A 40 anni dall'approvazione della Legge 180, la cosiddetta "legge Basaglia" con la quale venivano istituiti i servizi ospedalieri a domanda volontaria per la salute mentale con la chiusura degli ospedali psichiatrici, abbiamo sostenuto "La folle corsa", una camminata non competitiva dalla sede dell'ATS (ex sede dell'Ospedale Psichiatrico) al centro di Mantova.



Mobilità e cultura

Mantova Sabbioneta Card



Insieme al Comune di Mantova e altri Enti locali, siamo partner della Mantova Sabbioneta Card, la carta che permette di visitare i musei e i monumenti di Mantova e Sabbioneta e di utilizzare il servizio di trasporto pubblico con un unico biglietto cumulativo a un prezzo molto vantaggioso.

Sosteniamo anche le principali iniziative culturali della città, incentivando l'uso del mezzo pubblico per gli spostamenti nel tempo libero e verso le più importanti attrazioni locali.

In particolare, nel corso del 2018 abbiamo collaborato con:

- **Trame Sonore**, il Festival internazionale di musica da camera;
- **Festivaletteratura 2018**, uno degli appuntamenti culturali italiani più attesi dell'anno;
- **Segni – New Generation Festival** il festival di Segni d'Infanzia dedicato ai bambini;
- **Mantovavive**, le notti bianche promosse da Comune di Mantova e Confcommercio;
- I **concerti** di Jamiroquai, Gianna Nannini, Massive Attack e Radio Bruno estate, attraverso l'istituzione di trasporti dedicati.



TRAME SONORE mantova chamber music festival



Festivaletteratura

Iniziative sociali, culturali e filantropiche

Oltre agli eventi finora descritti, nel 2018 abbiamo sostenuto 19 iniziative di carattere sociale, culturale o filantropico all'interno della provincia di Mantova, per dare un ulteriore contributo alla crescita del territorio.

Iniziative per l'ambiente

Negli ultimi anni ci siamo impegnati 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. In particolare, **APAM** è stata una delle prime aziende di trasporto pubblico a istituire e sviluppare un settore educational per la promozione e diffusione dei valori della sostenibilità ambientale tra i giovani: è infatti dal 2010 che organizziamo ogni anno numerosi progetti educativi rivolti alle scuole.

Campagna abbonamenti con accento sul tema ambientale

A settembre 2018 abbiamo rinnovato il concept della nostra campagna abbonamenti, sottolineando come un corretto utilizzo del mezzo pubblico abbia molteplici risvolti positivi per i passeggeri, soprattutto dal punto di vista della sostenibilità ambientale.



62

Iniziative di informazione e formazione sulla mobilità sostenibile

Nel 2018 abbiamo promosso "META'NO - il verde non è solo speranza", un nuovo progetto educativo che si propone come viaggio metaforico alla scoperta di uno stile di vita green, al fine di informare, educare e far riflettere i giovani sulle tematiche dell'ecologia e della sostenibilità ambientale. Il progetto, realizzato in collaborazione con Teatro Magro, si rivolge agli studenti delle scuole primarie e secondarie di I e II grado (I e II superiore) attraverso una proposta univoca, opportunamente adattata alle diverse fasce di età, e realizzata attraverso un forte coinvolgimento diretto di tutti i bambini e i ragazzi partecipanti.

"META'NO - il verde non è solo speranza" ha coinvolto complessivamente oltre 1000 studenti di 47 classi di scuole primarie, secondarie di I e II grado di Mantova e provincia.

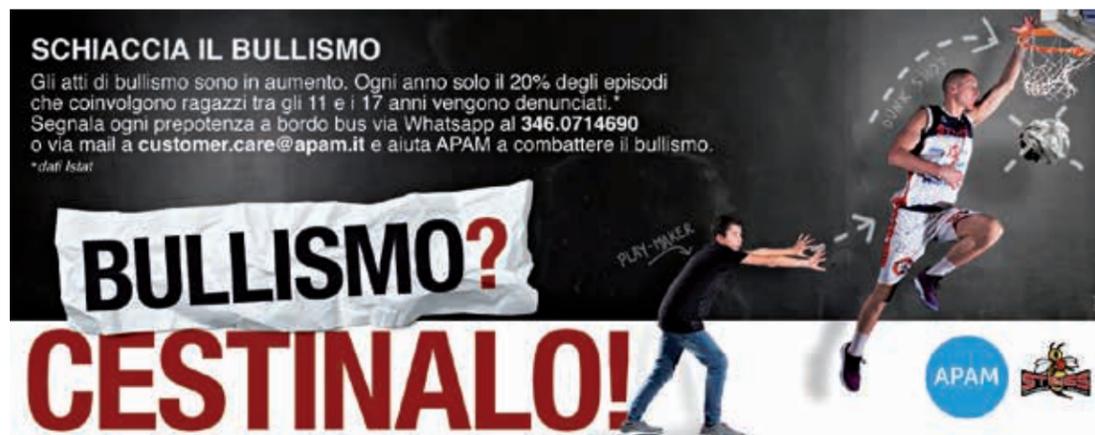


63

APAM Open Day

A completamento del progetto "META'NO - il verde non è solo speranza", venerdì 4 maggio 2018 presso la sede di Via dei Toscani si è svolta la 7ª edizione dell'APAM Open Day, un'importante occasione di incontro con gli studenti. Oltre 700 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.

Per l'occasione, è stato presentato il nuovo spot contro il bullismo realizzato con la collaborazione di Stings Pallacanestro Mantova.



64



Settimana europea della mobilità sostenibile

Ogni anno partecipiamo 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 2018 era la multimodalità per cui è stato scelto lo slogan "cambia e vai!", con l'obiettivo di incentivare l'utilizzo di diversi mezzi di trasporto, in base alla tipologia e alle caratteristiche del viaggio e del viaggiatore.

Per l'occasione, venerdì 21 settembre abbiamo aderito alla campagna "Giornata della mobilità alternativa" invitando tutti i cittadini ad utilizzare mezzi alternativi all'auto privata per recarsi al lavoro; mentre sabato 22 settembre abbiamo organizzato, in collaborazione con Igers Mantova e Parco del Mincio, Instameet#Autunnoinbus.

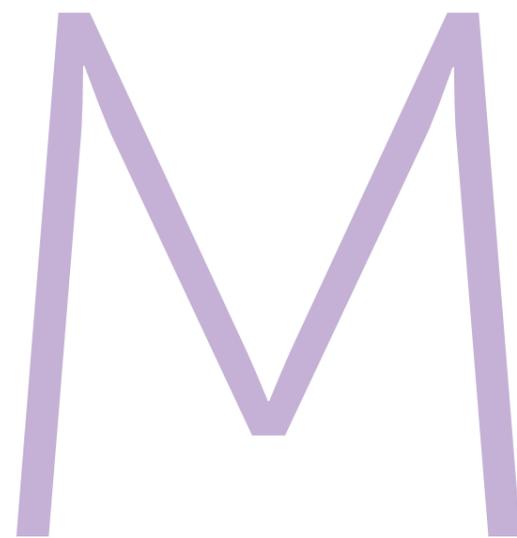


65



Capitolo 7

GLI UOMINI E LE DONNE DI APAM





Capitolo 7

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 abbiamo adottato e manteniamo le migliori pratiche nella selezione, nella formazione continua e nella tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro.

A tutti i nostri dipendenti chiediamo 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".

APAM punta sui giovani

Nel 2018 abbiamo indetto un primo bando pubblico finalizzato all'assunzione di 10 giovani autisti di autobus.

Ai vincitori del bando di selezione abbiamo offerto un iter formativo teorico-pratico finalizzato al conseguimento della patente D/E e del certificato di abilitazione (CQC).

Al termine dell'iter formativo, nel 2019, si prevede un secondo bando con le medesime caratteristiche.



I numeri del personale

Il totale complessivo dei dipendenti al 2018 ammonta a 398 unità rispetto al totale di 396 dipendenti del 2017.

	Dirigenti e quadri		Impiegati		Operai		Autisti		Controllori e verificatori	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
	5	0	22	19	35	0	273	29	14	1
totale	5		41		35		302		15	

Totale complessivo 398

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

70



Selezione del personale

Quando si tratta di individuare e selezionare collaboratori e consulenti, le procedure avvengono con assoluta imparzialità, autonomia, indipendenza di giudizio e trasparenza. L'intero processo avviene attraverso appositi bandi e procedure di pubblica evidenza, come previsto dall'apposito regolamento.

Abbiamo inoltre attivato 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 2018 sono state assunte 23 persone corrispondenti al 5,8% dell'organico in forza al dicembre 2017.

La formazione

Da sempre prestiamo grande attenzione alla continua formazione dei nostri dipendenti, che nel corso del 2018 hanno partecipato ad un totale di 9.300 ore di formazione.

71

Argomenti dei corsi svolti	Corsi svolti	Partecipanti	Ore
Salute e sicurezza sul lavoro	58	399	2.314
Trasparenza e anticorruzione	23	198	422
Relazione con l'utenza	9	115	3.650
Aggiornamento professionale	56	101	1.511
Sviluppo e crescita personale	20	31	421
Formazione al ruolo per neoassunti	10	32	958
Abilitazione al ruolo	1	2	24

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

	Urbano	Interurbano
Cortesia del personale	7,770	7,314

Il sistema incentivante

Il sistema incentivante coinvolge il 100% dei dipendenti.

Insieme alle Organizzazioni Sindacali concordiamo 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.

Le relazioni sindacali

La nostra Azienda applica il Contratto Collettivo Nazionale Autoferrotrattori Internavigatori (TPL-Mobilità). Sono presenti le RSU e gli RLS.

72

Welfare aziendale

Offriamo ai nostri dipendenti vari servizi di welfare aziendale, tra i quali, lo sportello di ascolto psicologico gestito da uno psicologo-psicoterapeuta esterno all'azienda e ulteriori convenzioni con strutture e negozi di vario genere.

Fimi (fondo integrativo malattia)

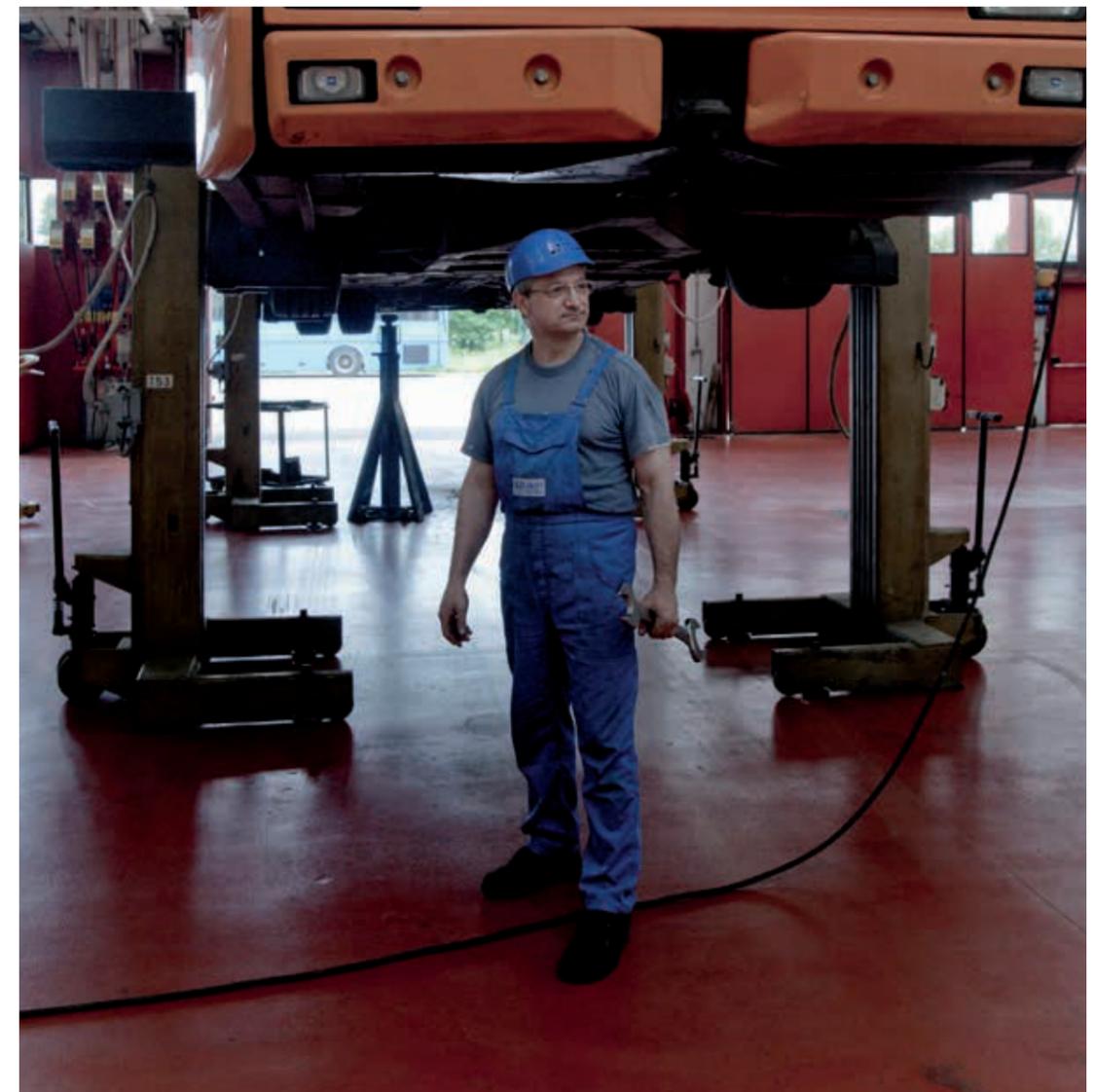
Il Fondo è finanziato volontariamente dai dipendenti con una detrazione mensile dallo stipendio. Non ha fini di lucro e si propone, secondo le norme contenute nello Statuto, di corrispondere una integrazione economica a favore dei propri iscritti in caso di aspettativa per malattia e infortunio.

Lavoro e sicurezza

La salute e la sicurezza sul luogo di lavoro sono per noi temi molto importanti. Abbiamo attivato un Servizio di Prevenzione e Protezione interno che garantisce le stesse impostazioni metodologiche nell'analisi dei rischi e nella definizione delle misure di prevenzione e protezione eventualmente necessarie.

In casi particolari, che richiedono competenze specifiche, richiediamo consulenze esterne.

Il nostro impegno è continuo sia nella formazione interna, in collaborazione con i dipendenti, sia con gli enti di riferimento: il risultato è che il numero degli infortuni è comunque limitato.



73

Bilancio di sostenibilità di APAM

Sviluppo editoriale: Area Marketing e Comunicazione

Fotografie: Archivio APAM

Stampa: AGVA Arti Grafiche Vannini s.r.l.

Si ringraziano tutti i colleghi che hanno collaborato
alla realizzazione del Bilancio.



www.apam.it - 0376 230339



www.facebook.com/apam.mn



www.twitter.com/apam_mn