



 **SETA**  
SOCIETÀ EMILIANA TRASPORTI AUTOFLOVIARI

 **SETA**

**BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ 2018**  
**HIGHLIGHTS**

# LETTERA DEL PRESIDENTE

Per la seconda volta SETA S.p.A. produce e pubblica il suo Bilancio di Sostenibilità, strumento coerente con la missione aziendale e con la volontà espressa dai soci di innovare e migliorare il servizio.

Il Trasporto Pubblico Locale concorre a rendere più vivibili le nostre città e i territori, sostenendone lo sviluppo sociale ed economico, riducendo la congestione e l'inquinamento da traffico e assicurando il diritto alla mobilità delle persone. Pur nei limiti dell'offerta e dell'accessibilità al servizio, condizionate dalla quantità di risorse pubbliche statali, regionali e locali che vi sono investite, il trasporto collettivo è uno dei modi più intelligenti e sostenibili di muoversi, soprattutto nei contesti urbani e metropolitani. Essenziale è la qualità del servizio, che si compone di molteplici aspetti ed è condizionata da numerosi fattori.

A fronte di una crescente domanda, che implica l'offerta di più mezzi, più corse, più efficienza, permangono forti elementi di incertezza nelle risorse disponibili, negli investimenti e nelle politiche urbane per la mobilità sostenibile (si pensi per esempio alle sollecitazioni che arrivano dal recente dibattito sui PUMS), che dovrebbero favorire la competitività del trasporto pubblico. La carenza di risorse condiziona pesantemente la gestione del servizio.

Al contempo, il quadro normativo è in evoluzione. Da un lato, il *Patto per il trasporto pubblico regionale e locale per il triennio 2018-2020*, varato nel dicembre 2017 per rendere più efficace e di qualità il trasporto pubblico in Emilia-Romagna, prevede un investimento di 160 milioni di euro per l'acquisto entro il 2020 di 600 nuovi autobus (in sostituzione dei mezzi più obsoleti della flotta regionale). Dall'altro, l'intesa sul decreto relativo al *Piano strategico nazionale della mobilità sostenibile* per il rinnovo del parco autobus di Regioni e Città metropolitane con mezzi a basso impatto sancita il 20 dicembre 2018 nella Conferenza Unificata di Stato, Regioni, Province e autonomie locali – che prevede lo stanziamento di 3,7 miliardi di euro nel periodo 2019-2033 (2,2 miliardi per le Regioni e 1,5 miliardi per le Città metropolitane) – escluderà dai futuri finanziamenti i veicoli a trazione diesel, favorendo invece i mezzi più compatibili, a metano ed elettrici.

Le strategie per il futuro dell'Azienda saranno individuate sulla base del nuovo Piano Industriale 2019-2021 in fase di definizione e approvazione e saranno condizionate da tutti questi fattori, per gran parte esterni alle dinamiche aziendali. Sia pure in presenza di trasferimenti pubblici minori rispetto al passato, da parte nostra c'è comunque la volontà di investire massicciamente e di reperire le risorse per affrontare l'insieme delle sfide e assicurare una maggiore qualità del servizio, a partire dal rinnovo della flotta veicolare, non più rimandabile.

Insieme al Bilancio Economico e Patrimoniale, il Bilancio di Sostenibilità è la rappresentazione qualitativa, oltretutto quantitativa, dei molteplici aspetti del servizio prodotto, che ha nei fattori economico-gestionali solo una parte delle informazioni dovute ai cittadini. In tale senso, la Responsabilità Sociale dell'Impresa, punto essenziale della missione aziendale, ha nel Bilancio di Sostenibilità il principale strumento di rendicontazione pubblica e non solo.

Nel nostro Bilancio di Sostenibilità 2018 aspetti economici, sociali e ambientali, che caratterizzano il concetto sintetico di sostenibilità, sono integrati al fine di dare informazioni utili e comprensibili su una realtà imprenditoriale particolarmente complessa. In particolare abbiamo inteso mettere in evidenza i valori che SETA genera, fornendo una ricca messe di dati, che con ampio dettaglio fanno specifico riferimento ai territori in cui l'Azienda opera: i bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

L'analisi di decine di parametri relativi al servizio e alla sua produzione, l'individuazione di indicatori sintetici di *performance* economica, gestionale, ambientale e sociale consentono infatti di dotare l'Azienda e ogni suo operatore di dati utili a comprendere meglio il valore del proprio impegno, i risultati ottenuti, le criticità presenti e quindi fissare nuovi obiettivi per migliorare.

Proprio la valutazione integrata dei dati è il primo passo per superare approcci settoriali e parziali nella produzione del servizio, per rendere trasversale, anche all'interno dell'Azienda, la conoscenza del necessario lavoro di insieme, alla base di ogni progetto collettivo quale quello che i soci hanno affidato a SETA.

In tale senso il Bilancio di Sostenibilità è a un tempo strumento di comunicazione pubblica e di gestione interna, è un modo per conoscere e valutare i risultati conseguiti con il lavoro di tutti e per fissare nuovi traguardi, avendo al centro l'attenzione per i cittadini e per le comunità per le quali operiamo.

**Andrea Cattabriga**  
Presidente SETA S.p.A.

# NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità SETA, nella sua versione integrale e in quella sintetica degli *Highlights*, scaturisce dal lavoro redazionale congiunto di un consulente espressamente incaricato e del responsabile dell'Area Comunicazione Sociale. I redattori si sono coordinati con il Comitato di Processo per il Bilancio di Sostenibilità.\*

Oltre a periodiche valutazioni in itinere sullo stato di avanzamento lavori, le due versioni sono state condivise con il Gruppo di Lavoro "Linee Guida Sostenibilità" di ASSTRA e sottoposte al Consiglio di Amministrazione SETA in data **08/03/2019**

La versione integrale del documento - pubblicata sul sito [www.setaweb.it](http://www.setaweb.it) - è stata redatta facendo riferimento alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" pubblicate nel 2013 dal Global Reporting Initiative (GRI).

\*Il comitato di processo del Bilancio di Sostenibilità 2018 è composto da Presidente, Direttore Generale-Amministratore Delegato e dai responsabili delle seguenti Aree:

- Comunicazione Sociale
- Comunicazione Commerciale
- Servizio Prevenzione e Protezione, Sicurezza, Qualità e Ambiente
- Direzione Risorse Umane e Relazioni Industriali, Affari Generali, Legali e Contratti
- Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo, Sistema Tariffario e Sistemi Informativi
- Esercizio e Direzione di Esercizio Automobilistico
- Manutenzione e Direzione di Esercizio Filoviaria



# IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE E IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Il Bilancio di Sostenibilità SETA ha lo scopo di rendicontare pubblicamente, attraverso dati verificabili e indicatori sintetici, i parametri quali-quantitativi del servizio prodotto, gli obiettivi e i risultati conseguiti: si tratta di un *report* rivolto ai portatori d'interesse (clienti, comunità locale, dipendenti, azionisti, fornitori, ecc.) che integra le informazioni fornite dalla contabilità economica con gli aspetti etici e sociali che qualificano le modalità con cui SETA persegue i propri fini istituzionali, consentendo una rappresentazione equilibrata in un unico documento di tre dimensioni: economica, sociale e ambientale.

Il Bilancio di Sostenibilità è anche un importante strumento gestionale interno. Infatti, i dati e le modalità del loro rilevamento concorrono a migliorare la conoscenza e la condivisione delle diverse fasi della produzione, al fine di qualificare l'impegno e il lavoro di tutti gli operatori.

La visione strategica aziendale incardina sul modello industriale di produzione del servizio gli obiettivi sociali di innovazione e adeguamento dell'offerta.

Il Bilancio di Sostenibilità è quindi uno strumento di Responsabilità Sociale d'Impresa strettamente collegato al Bilancio Economico-Gestionale, ovvero alle risorse disponibili. Strumento di comunicazione pubblica e di gestione interna, esso è in grado di offrire informazioni utili e comprensibili ai cittadini e agli altri *stakeholder* e, fornendo indicatori sintetici di *performance* economica, gestionale, ambientale e sociale, consente all'Azienda di fissare nuovi obiettivi per migliorare.

Il documento contribuisce a costruire l'immagine e la reputazione di un TPL connesso con il proprio territorio e al tempo stesso crea la struttura interna aziendale in grado di supportare questa connessione e a recepirne le sfide attuali e future.

| MISSION   | VISION   |
|---|--|
| Rendere più efficiente e qualitativamente migliore il servizio di <b>Trasporto Pubblico Locale</b> , assicurando il diritto alla <b>mobilità per tutti i cittadini</b> , migliorando la qualità dell' <b>ambiente urbano e della vita dei cittadini</b> . | Incardinare sul modello industriale gli obiettivi sociali di <b>innovazione e adeguamento dell'offerta</b> attraverso strumenti di <b>Responsabilità Sociale d'Impresa</b> . |
| CORE VALUES   |  |

### Qualità di vita delle comunità

Nel nostro agire quotidiano dobbiamo sempre tenere presente l'aspirazione al miglioramento della qualità della vita di chi vive e si muove all'interno del nostro territorio.

### Crescita professionale

Vogliamo che ogni persona all'interno della nostra organizzazione abbia la possibilità di realizzare se stessa attraverso un percorso continuo di crescita professionale.

### Etica, Trasparenza e Lealtà

Vogliamo improntare la nostra attività interna ed esterna al rispetto dei codici di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà.

### Ricerca continua dell'eccellenza

Vogliamo che ognuno di noi sia sempre aperto al cambiamento, sia pronto a mettersi in discussione e guardi oltre, alla ricerca di sempre migliori soluzioni.

### Rispetto della Privacy

Ci impegniamo perché la *privacy* di tutti i soggetti con cui interagiamo sia salvaguardata.

Al fine di garantire il rispetto della normativa in materia di *privacy*, SETA si è data un'organizzazione specifica e ha adottato un complesso di misure per l'abbattimento dei rischi e per garantire la massima sicurezza in ordine al trattamento dei dati personali.

## 1. CHI È SETA

SETA-Società Emiliana Trasporti Autofiloviari S.p.A. è il gestore unico del Trasporto Pubblico Locale su gomma, al servizio dei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza. Operativa dal 1° Gennaio 2012, SETA nasce dall'aggregazione di quattro aziende: ATCM di Modena, Tempi di Piacenza, AE-Autolinee dell'Emilia e il ramo gomma ACT di Reggio Emilia.

SETA è una società a partecipazione mista, con una quota pubblica detenuta dagli Enti Locali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, ed una privata posseduta da HERM-Holding Emilia Romagna S.r.l. e da TPER S.p.A.

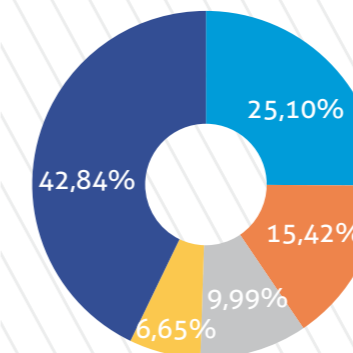
L'Azienda è responsabile di tutto il sistema di produzione del servizio di TPL su gomma dei tre territori dell'Emilia Occidentale: dall'esercizio dei trasporti bus urbani ed extraurbani, alla manutenzione dei mezzi, alla vendita dei titoli di viaggio, alla gestione delle biglietterie e dei servizi per l'utenza (informazioni, reclami, ecc.).

### La composizione societaria

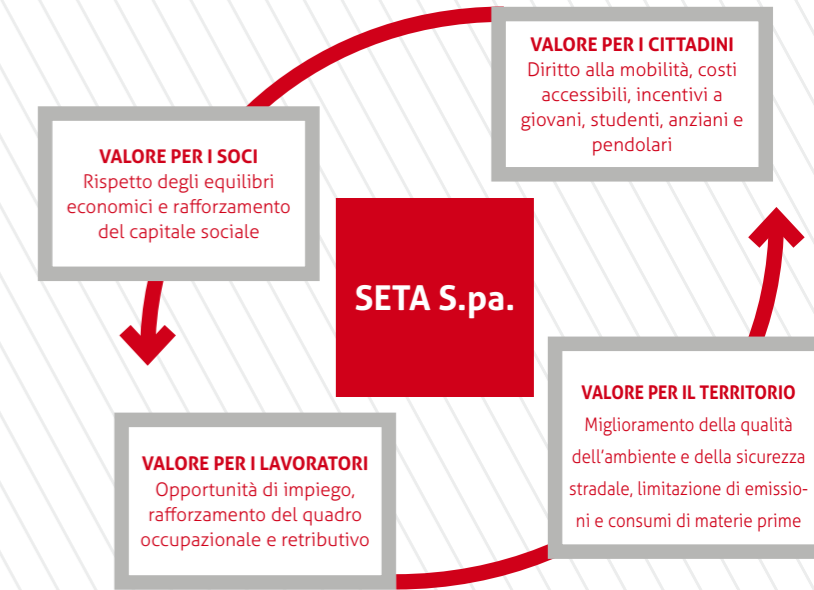
Il **capitale sociale** di SETA S.p.A. ammonta a **15.496.975,64 Euro**.

#### SETA S.p.A. - Soci divisi per quote:

- ENTI LOCALI MODENA (Provincia + 47 Comuni)
- ENTI LOCALI REGGIO EMILIA (Consorzio Act)
- COMUNE DI PIACENZA
- TPER S.p.A.
- HERM S.r.l.



### La catena del valore SETA



### Le società partecipate



**Le Associazioni alle quali aderisce SETA**



**L'Azienda: dati e cifre**

I numeri di SETA (al 31/12/2017)

**7.568 Km<sup>2</sup>**  
**TERRITORIO SERVITO**  
**135 COMUNI**  
**1,5 MILIONI DI ABITANTI**  
**59,92 MILIONI**  
**PASSEGGERI TRASPORTATI/ANNO**  
**29,29 MILIONI**  
**VETT.-KM PERCORSI/ANNO**  
**1,93 MILIONI DI CORSE/ANNO**  
**FLOTTA VEICOLARE: 877 MEZZI**  
**VALORE DELLA PRODUZIONE:**  
**107,7 MILIONI DI EURO**  
**ORGANICO: 1054 DIPENDENTI**  
**CO<sub>2</sub> EVITATA:**  
**94.918 TONNELLATE/ANNO**

**TENDENZE 2018 - I NUMERI DI SETA**

| 61,4 MILIONI DI PASSEGGERI/ANNO   | 29,3 MILIONI DI VETT.-KM PERCORSI/ANNO  | 107 MILIONI DI EURO     | 1059 PERSONE  |
|---|---|-------------------------|---|
| Passeggeri trasportati da SETA nel 2018 nei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza | Chilometri percorsi nel 2018 dagli autobus SETA nei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza | Valore della produzione | N° dipendenti SETA (in forza al 31/12/2018), distribuiti nei tre bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza |

**Il sistema delle certificazioni**

SETA ha adeguato il proprio sistema di gestione aziendale ai migliori *standard* internazionali ed ha intrapreso un **processo di certificazione** **Qualità, Ambiente e Sicurezza** secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007.



La **Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza**, definita da SETA, attesta l'impegno della società al miglioramento continuo, con il coinvolgimento fattivo di tutto il personale SETA.

**Il TPL: regole e modalità di funzionamento**



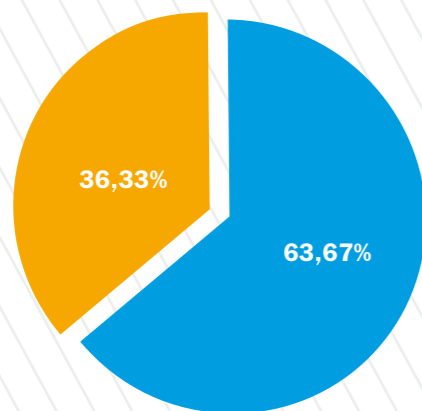
**Il servizio di TPL: il ruolo delle Agenzie e quello del Gestore**

| Ambiti di intervento                            | Responsabilità               | Compiti   |
|---|------------------------------|---|
| <b>La rete</b>                                  | <b>Agenzie</b>               | Le Agenzie progettano la rete del trasporto pubblico, intendendo con essa i percorsi e le relative fermate  |
| <b>Gli orari del servizio</b>                   | <b>Agenzie</b>               | Le Agenzie definiscono gli orari dei servizi  |
| <b>Le infrastrutture di accesso al servizio</b> | <b>Agenzie</b>               | Le Agenzie sono titolari o hanno in gestione le infrastrutture per il trasporto pubblico locale: autostazioni, terminal e fermate (a Modena aMo gestisce anche la rete filoviaria)  |
| <b>Le tariffe del TPL</b>                       | <b>Regione + Enti Locali</b> | Le tariffe del trasporto pubblico locale sono definite dalla Regione e dagli Enti Locali del bacino territoriale di riferimento   |
| <b>La gestione del servizio</b>                 | <b>Gestore</b>               | Le Agenzie affidano tramite gara la gestione del trasporto pubblico locale a una società di produzione del servizio: attualmente il servizio di TPL dei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza è gestito da <b>SETA</b> |
| <b>Il controllo del servizio</b>                | <b>Agenzie</b>               | Le Agenzie controllano che il servizio sia svolto dal Gestore sulla base di quanto previsto dal contratto di servizio   |

### Amministrazione e Finanza SETA

I costi dei servizi di Trasporto Pubblico Locale gestiti da SETA sono coperti dai contributi elargiti dallo Stato e trasferiti alla Regione Emilia-Romagna (per la quota-parte di competenza, e cioè per l'esercizio del TPL automobilistico dei bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, tenendo presente che Regione ed Enti Locali integrano con risorse proprie le provvidenze statali) e dagli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio (biglietti o abbonamenti), dalla riscossione delle sanzioni e da altre attività accessorie.

### Le risorse del TPL gestito da SETA



● CONTRIBUTI DI STATO, REGIONI ED EE.LL.

● INTROITI DA VENDITA TITOLI DI VIAGGIO E ALTRI RICAVI DA ATTIVITÀ ACCESSORIE

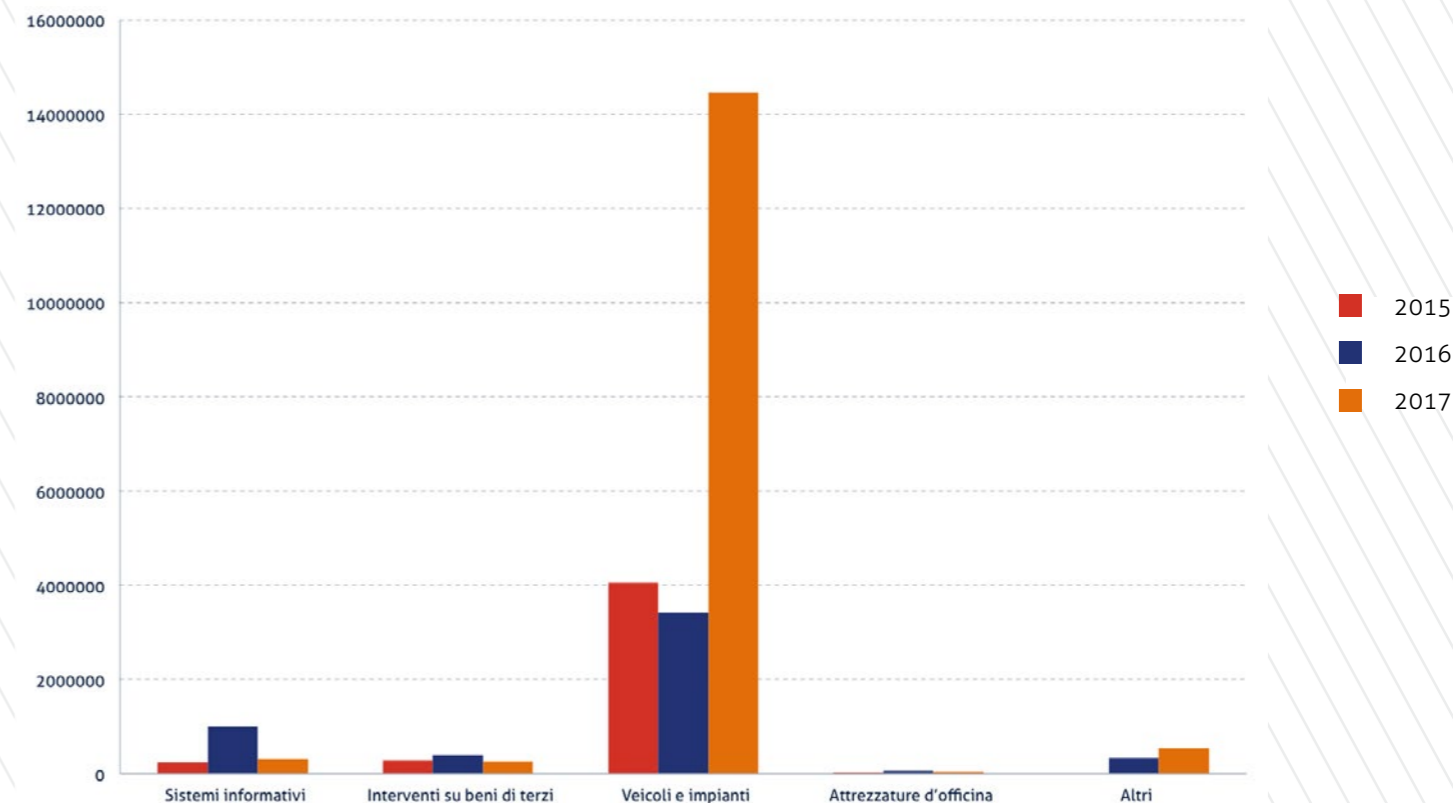
**VALORE DELLA PRODUZIONE:**  
**107,7 MILIONI DI EURO**  
**CAPITALE SOCIALE:**  
**15.496.975,64 EURO**  
**PATRIMONIO NETTO:**  
**16.217.167 EURO**  
**RICAVI DEI SERVIZI DI TRASPORTO:**  
**29,6 MILIONI DI EURO**  
**UTILE: 1.468.187 EURO**  
**INVESTIMENTI:**  
**15,6 MILIONI DI EURO**

### TENDENZE 2018 - L'AUMENTO DI CAPITALE CONSOLIDA IL PATRIMONIO

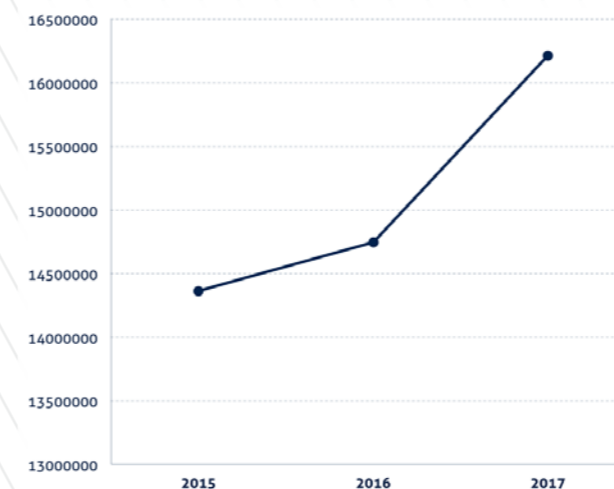
Nel Maggio 2018 il capitale sociale SETA passa da 13.997.268 a 15.496.976 Euro.

La migliore capitalizzazione è stata prodotta grazie alla scelta dei soci di destinare ad aumento gratuito di capitale parte dell'utile 2017. Il Patrimonio Netto della società è pari a 16.217.167 Euro comprensivo delle Riserve.

### INVESTIMENTI



### Patrimonio Netto



### TENDENZE 2018 - PROIEZIONE INVESTIMENTI

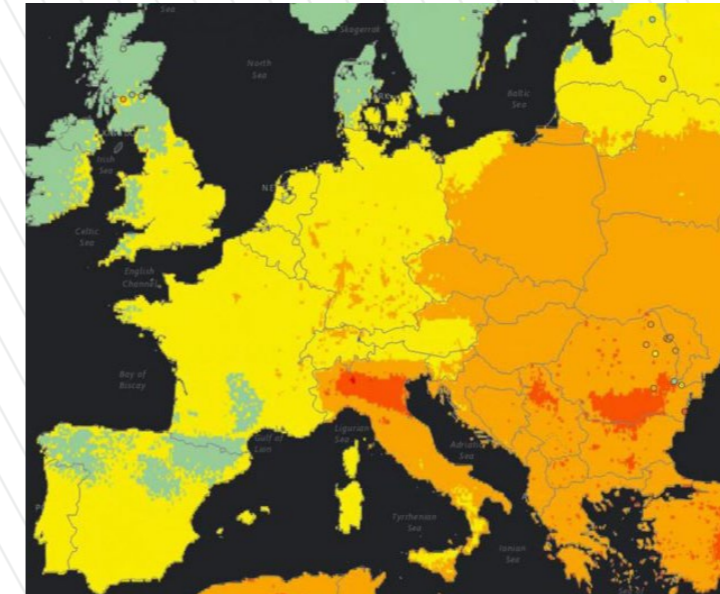
Il CDA di SETA ha approvato la revisione del Piano Industriale includendo anche l'esercizio 2019. L'ammontare degli investimenti nel biennio 2018-2019 è di circa 28 milioni di Euro, di cui oltre 25,2 destinati all'acquisto dei mezzi. La previsione è di acquistare 112 tra autobus e filobus.



## 2. AMBIENTE

SETA contribuisce attivamente alla produzione di valore per l'ambiente anche attraverso la riduzione dei consumi da fonti fossili e la conseguente riduzione di emissioni di anidride carbonica (CO<sub>2</sub>). Il TPL svolge un ruolo essenziale nel perseguimento di una maggiore salubrità dell'aria e il confronto con l'impatto del trasporto privato ne è una chiara conferma.

### Emissioni



Stime nazionali di esposizione all'inquinamento atmosferico e Salute (2016, Organizzazione Mondiale della Sanità).

**UN AUTOBUS EMETTE 5,4 VOLTE PIÙ CO<sub>2</sub> DI UN MEZZO PRIVATO.**

|                   | CO <sub>2</sub> per Vettura-Km (in Kg) |
|-------------------|--|
| TPL               | 1,04                                   |
| Trasporto privato | 0,19                                   |

**PER TRASPORTARE 100 PERSONE OCCORRONO 3,21 AUTOBUS, CONTRO 71,43 AUTOMOBILI.**

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| Persone trasportate         | 100   |
| N° di autobus necessari     | 3,21  |
| N° di automobili necessarie | 71,43 |

**PER OGNI PERSONA TRASPORTATA, LE AUTOVETTURE PRODUCONO 4,1 VOLTE LE EMISSIONI EMESSE DAL TPL.**

|                   | CO <sub>2</sub> per passeggero-Km (in Kg) |
|-------------------|---|
| TPL               | 0,5                                       |
| Trasporto privato | 2,1                                       |

**GRAZIE ALLA PRESENZA DI SETA E AI SERVIZI DI TPL CHE ESSA EROGA VIENE EVITATA L'EMISSIONE IN ATMOSFERA DI 94.9 TONNELLATE DI CO<sub>2</sub> ALL'ANNO.**

|                         | Tonnellate di CO <sub>2</sub> emesse all'anno per trasportare 59,9 mln di passeggeri per 29.3 mln di Km |
|-------------------------|---|
| TPL                     | 30.554,495  |
| Trasporto privato       | 125.472,02  |
| CO <sub>2</sub> evitata | 94.917,529  |

### Strategie per il futuro

#### MAGGIORE COMPETITIVITÀ BASATA SU SOLIDITÀ FINANZIARIA, GESTIONALE E ORGANIZZATIVA

##### Ulteriori aggregazioni societarie

- Maggiore capacità di investimento
- Migliori efficienze di sistema ed economie di scala

##### Maggiore qualità del servizio

- Completamento programma di sostituzione dei mezzi
- Proseguimento innovazione dei sistemi di bigliettazione elettronica e telematica
- Completamento investimenti nell'informazione ai passeggeri, sia quella a terra con sistemi audio-video che quella *on line*, via *smartphone* e via *call center*
- Installazione dei sistemi di video-sorveglianza a bordo per rendere più sicuro il viaggio e combattere i comportamenti di chi danneggia i mezzi o aggredisce altri passeggeri o il personale viaggiante
- Integrazione sempre maggiore dell'autobus con altre modalità di mobilità come il treno, la bicicletta, le vetture pubbliche (taxi, *car sharing*)
- Sostegno alla formazione professionale di tutto il personale, in particolare di quello viaggiante

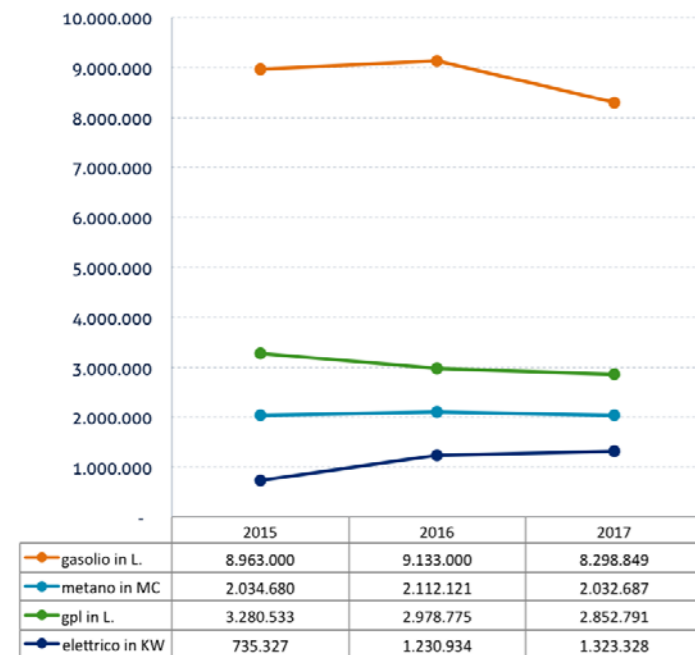
### Occupazione di suolo pubblico

Per sostituire una corsa di TPL che trasporta in media 31,07 passeggeri occorrono 22,19 autovetture: a fronte di un'occupazione di 27 metri dell'autobus che effettua la corsa, le auto occupano circa 443,81 metri, ovvero 16,4 volte il suolo occupato dal mezzo pubblico.



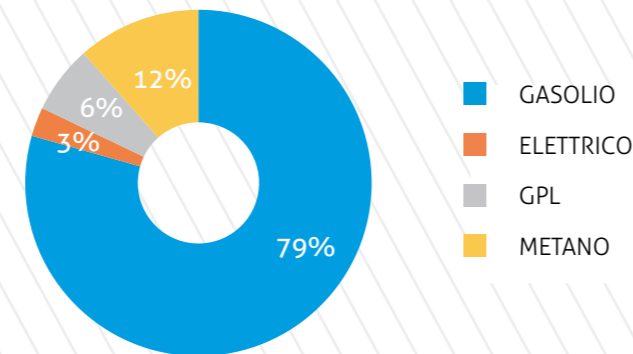
Quantità di spazio richiesta per trasportare lo stesso numero di passeggeri utilizzando la macchina, l'autobus e la bicicletta (fonte: Area Urbanistica della Città di Munster)

Trend dei consumi per trazione 2015-2017



**CONSUMO DI ACQUA:  
41.577 METRICUBI**  
**CONSUMO DI GAS METANO PER RISCALDAMENTO:  
290.732 METRICUBI**  
**CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA:  
kwh 1.867.506**

Ripartizione flotta per tipologia di alimentazione 2018

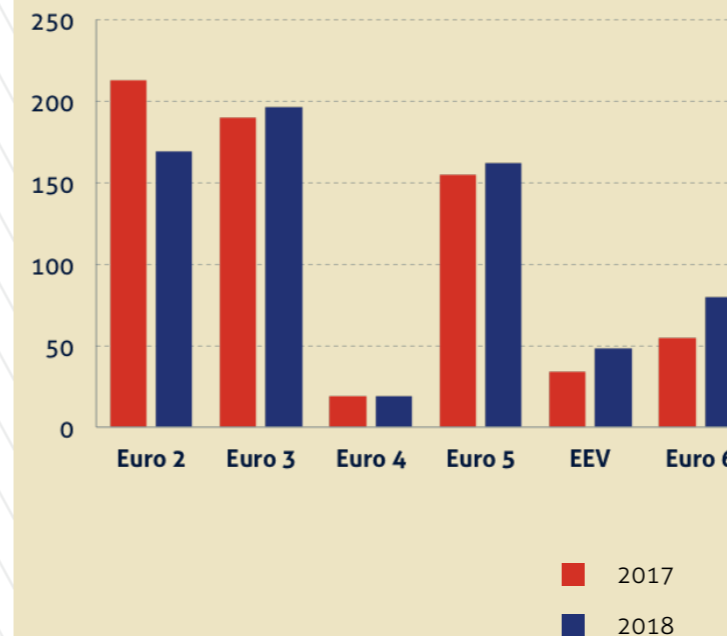


### ETÀ MEDIA DELLA FLOTTA VEICOLARE: 12,28 ANNI

#### TENDENZE 2018 - PROIEZIONE COMPOSIZIONE PARCO MEZZI

Già dal 2017 non sono più circolanti mezzi *pre Euro*, *Euro 0* e *Euro 1*. Si prevede che nel 2018 il monte dei mezzi *Euro 2* diminuirà ulteriormente passando da 213 a 169 unità. Parallelamente aumenteranno i mezzi *Euro 6*, che passeranno da 55 unità nel 2017 a 80 unità nel 2018.

Classe di emissione per gli autobus a gasolio



## 3. LAVORO

### Il capitale umano

Le persone sono la risorsa più importante. La Società, che eroga un servizio, punta sulle sue persone, le tutela e le valorizza, sviluppandone le competenze e attivandone la motivazione e le energie, con l'obiettivo di offrire ai clienti del trasporto pubblico un servizio sempre migliore. SETA attiva costantemente un dialogo con le persone, investendo in comunicazione e formazione, nella convinzione che ognuno, con le proprie caratteristiche e peculiarità, possa fare la differenza.

### La comunicazione interna

| PIATTAFORMA INTRANET SETA              | TV SETA   |  |
|--|-----------|--|
| Comunicazioni al personale             | In Seta   | Eventi e notizie relative all'Azienda                  |
| Regolamenti aziendali e organizzazione | Io seta   | Informazioni riguardanti i dipendenti                  |
| Buste paga                             | Tg Seta   | Informazioni nazionali e internazionali su settore TPL |
| Rassegna stampa quotidiana             | Sicurseta | Aggiornamenti sul progetto SICURSETA                   |

### La qualità della vita in Azienda

| WELFARE AZIENDALE                      | ALTRI BENEFIT PER I DIPENDENTI                         |
|--|--|
| Piattaforma Web dei servizi di Welfare | Tessera di libera circolazione sui mezzi pubblici SETA |
|  | Concessioni di viaggio per i famigliari                |
|  | Ticket Restaurant o servizio mensa                     |

**Sicurezza del lavoro**

Per SETA la sicurezza sul lavoro è una priorità assoluta. L'Azienda mette in campo tutte le azioni volte a perseguire il suo miglioramento, avvalendosi di specifici programmi di verifiche e controlli, al fine di prevenire incidenti e/o infortuni sul lavoro.



**GIORNATE DI ASSENZA PER INFORTUNIO**

|               | 2016        | 2017         | VARIAZIONE % |
|---------------|-------------|--------------|--------------|
| MODENA        | 1399        | 1.245        | -11%         |
| REGGIO EMILIA | 243         | 187          | -23%         |
| PIACENZA      | 405         | 228          | -44%         |
| <b>TOTALE</b> | <b>2047</b> | <b>1.660</b> | <b>-19%</b>  |

**TENDENZE 2018 - GIORNATE DI ASSENZA PER INFORTUNIO**

Nel 2018 si registra un aumento del numero delle giornate di assenza per infortunio: + 10,8% sul 2017.

**SICUR SETA**

A partire dal 2015, l'Azienda ha dato vita a "SicurSeta", un progetto di Responsabilità Sociale d'Impresa che - attraverso l'analisi delle cause che hanno originato l'evento dannoso nei tre elementi costitutivi: ambiente, comportamento dell'autista e aspetti tecnici dell'autobus - individua possibili soluzioni per il miglioramento della guida in sicurezza e la prevenzione dei rischi da incidenti.

Si tratta di un innovativo progetto di formazione sul tema della percezione del rischio e della sicurezza alla guida che prevede il coinvolgimento del personale viaggiante di SETA.

**Azioni per la salute, la prevenzione e il benessere dei lavoratori**

**SPORTELLINO DI ASCOLTO PSICOLOGICO**  
 Servizio di assistenza psicologica che integra ed estende la sperimentazione avviata dal 2014 a beneficio del personale viaggiante coinvolto durante il servizio in incidenti o altri eventi traumatici (es. aggressioni): dal 2017 la possibilità viene allargata a tutti i dipendenti SETA, dagli impiegati agli addetti alla manutenzione dei mezzi

**CONSULENZA MEDICO NUTRIZIONISTA**  
 Percorso di miglioramento della propria condizione fisica e/o di salute, a cominciare dall'alimentazione (e dalla rivisitazione dei propri stili di vita)

**Work Life Balance**

Flessibilità di orario

Contratti part time

Possibilità di scambiare, tramite le postazioni-totem riservate al personale viaggiante, i turni tra colleghi per favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro

**La gestione del personale e la tutela dell'occupazione**

In SETA la gestione del personale si accompagna alla tutela dell'occupazione, un obiettivo che trova conferma anche dopo i processi di riorganizzazione degli ultimi anni, finalizzati ad incrementare l'efficienza.

**TOTALE DIPENDENTI: 1054**

**ORGANICO SETA**

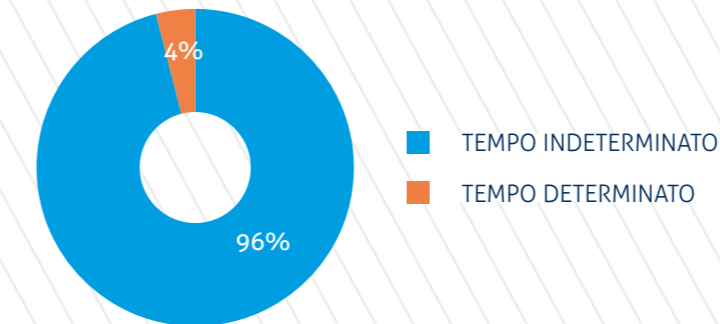
| Dipendenti    | 2016         | 2017         | VARIAZIONE % |
|---------------|--------------|--------------|--------------|
| Dirigenti     | 3            | 3            | 0            |
| Quadri        | 17           | 16           | -5,9         |
| Impiegati     | 98           | 93           | -5,1         |
| Operai        | 952          | 943          | -0,9         |
| <b>TOTALE</b> | <b>1.070</b> | <b>1.055</b> | <b>-1,4</b>  |

**TENDENZE 2018 - ORE DI LAVORO STRAORDINARIO**

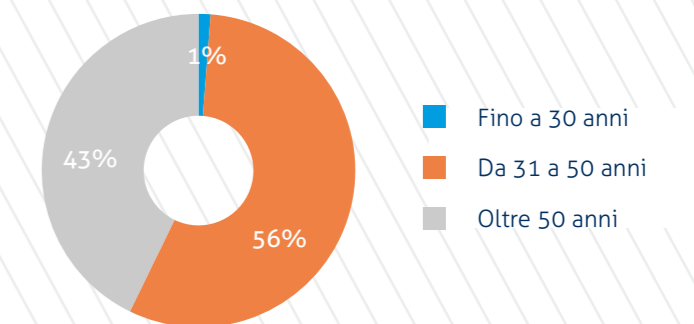
Nel 2018 il monte ore di lavoro straordinario è cresciuto leggermente, passando da 75.907,3 a 76.391,7, pari a 484,4 ore in più (meno dell'1%). Le ore di lavoro straordinario pro capite salgono da 71,7 a 72,2 annue.

| ORE DI LAVORO STRAORDINARIO            | Modena   |          | Reggio Emilia |          | Piacenza |          | Totale   |          | Variazioni |
|--|----------|----------|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|
|  | 2016     | 2017     | 2016          | 2017     | 2016     | 2017     | 2016     | 2017     |            |
| Ore di lavoro straordinario            | 49.131,1 | 37.610,2 | 20.267,3      | 25.282,1 | 13.316,8 | 13.015,0 | 82.715,2 | 75.907,3 | - 6.807,9  |
| Ore di lavoro straordinario pro capite | 96,4     | 73,37    | 73,9          | 91,02    | 49       | 48,43    | 79,4     | 71,67    | -7,73      |

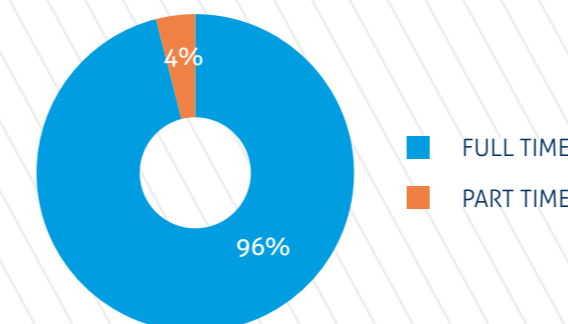
**Dipendenti SETA per durata contratto 2017**



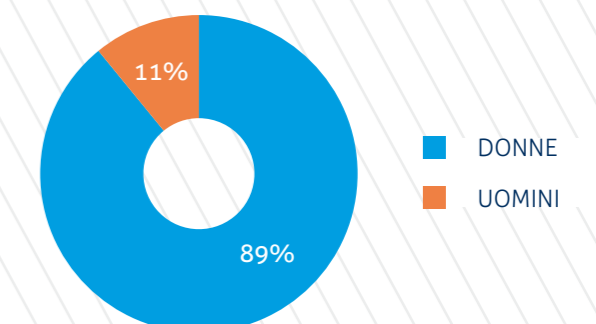
**Dipendenti SETA per fasce d'età 2017**



**Dipendenti SETA per tipologia di contratto 2017**



**Dipendenti SETA per genere 2017**





### Le Relazioni Industriali

SETA garantisce il rispetto dei diritti dei propri dipendenti mediante l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e degli accordi di secondo livello.

I contratti collettivi di contrattazione di I livello che disciplinano il rapporto di lavoro del trasporto pubblico su gomma e che si applicano a tutto il personale SETA sono il Regio Decreto n° 148 del 08/01/1931 e sue modifiche e integrazioni e la raccolta dei CCNL (Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro) degli Autoferrotranvieri.

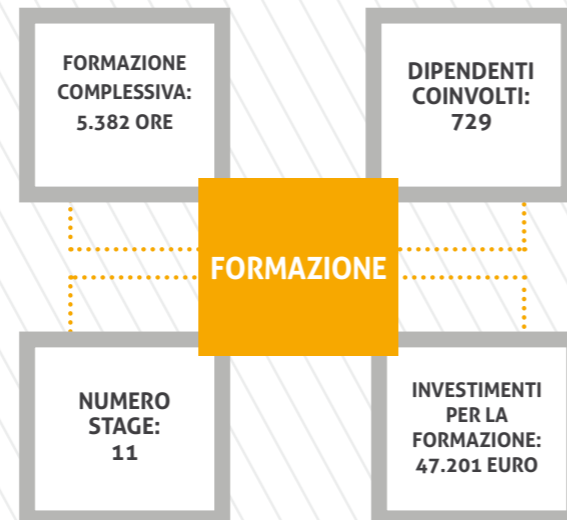
A valle della sottoscrizione, nel novembre 2015, del nuovo Contratto Nazionale di categoria, il 2016 ha visto un'intensa attività di relazione sindacale, focalizzata principalmente:

- sull'applicazione a livello aziendale delle previsioni del nuovo CCNL di categoria sottoscritto il 28 novembre 2015
- sulla contrattazione per l'armonizzazione contrattuale di secondo livello nei tre bacini di riferimento (Modena, Reggio Emilia e Piacenza), elemento di significativa rilevanza a supporto dei processi di cambiamento nella gestione delle risorse umane
- sulla contrattazione per il rinnovo del premio di risultato
- sulla regolamentazione delle assunzioni e del trattamento economico-normativo del personale di nuovo inserimento



### La valorizzazione delle risorse umane

Per la valorizzazione dei suoi dipendenti, la Società prevede un sistema integrato di gestione delle risorse umane; fornisce un incentivo di premio di risultato; definisce procedure di assunzione; avvia e sostiene un cambiamento culturale e lo sviluppo delle professionalità e investe significativamente sulla formazione.



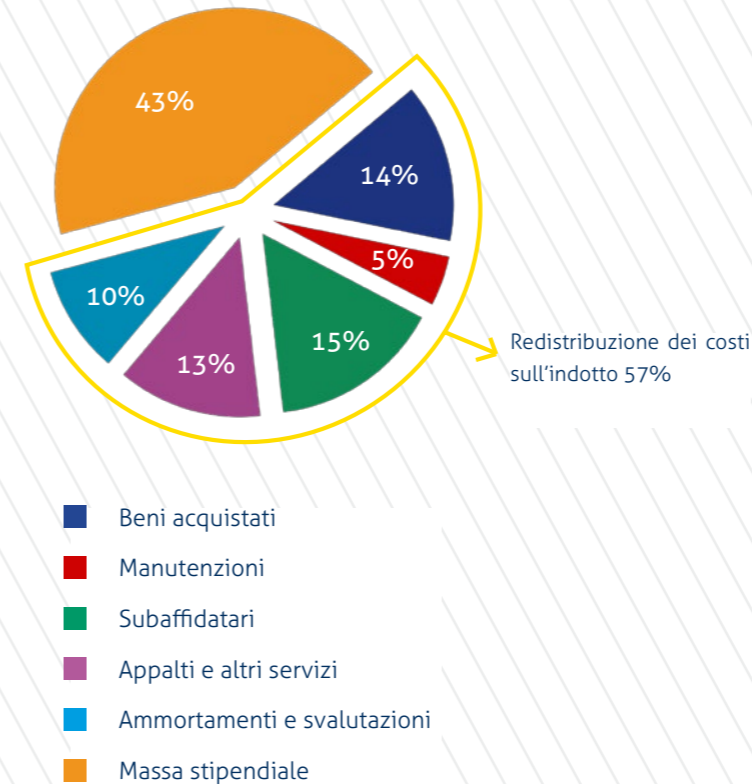
|                          | INCONTRI CON DIREZIONE AZIENDALE |           |          |           | ASSEMBLEE RETRIBUITE |                |
|--------------------------|----------------------------------|-----------|----------|-----------|----------------------|----------------|
|                          | Commissioni                      | Tavoli    | Vertenze | Totali    | N°                   | ore retribuite |
| <b>UNITARI AZIENDALI</b> | 3                                | 8         | 2        | 13        |                      |                |
| <b>MODENA</b>            | 0                                | 2         | 6        | 8         | 22                   | 1.129          |
| <b>REGGIO EMILIA</b>     | 1                                | 3         | 1        | 5         | 1                    | 16             |
| <b>PIACENZA</b>          | 1                                | 2         | 0        | 3         | 8                    | 692            |
| <b>TOTALE</b>            | <b>5</b>                         | <b>15</b> | <b>9</b> | <b>29</b> | <b>31</b>            | <b>1.837</b>   |

|                      | NUMERO SCIOPERI |           |           | PERSONALE ADERENTE |
|----------------------|-----------------|-----------|-----------|--------------------|
|                      | Nazionali       | Aziendali | Totali    | %                  |
| <b>MODENA</b>        | 4               | 9         | 13        | 46,72              |
| <b>REGGIO EMILIA</b> | 4               | 5         | 9         | 47,25              |
| <b>PIACENZA</b>      | 0               | 4         | 4         | 73,88              |
| <b>TOTALE</b>        | <b>8</b>        | <b>18</b> | <b>26</b> |                    |

## 4. CITTADINI E TERRITORIO

SETA produce valore per il territorio in termini economici, sociali e ambientali.

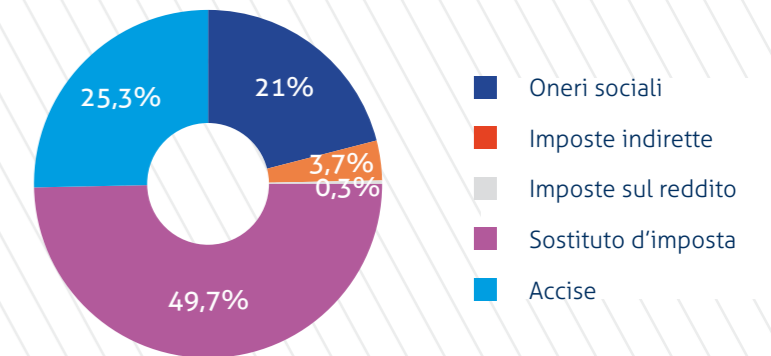
### Costi della produzione redistribuiti nell'indotto



### Impatto sul territorio delle risorse economiche SETA

**COSTI DELLA PRODUZIONE: 106.090.149 EURO**  
**SOGGETTI SUBAFFIDATARI DEL SERVIZIO DI TPL: 11**  
**SOGGETTI APPALTATORI PER LA FORNITURA DI VARI BENI E SERVIZI: 104**  
**IMPOSTE A BILANCIO: 14.813.449 EURO**

### Fiscalità generale e locale 2017



**Il servizio di TPL offerto da SETA**

**59.922.714**  
PASSEGGERI TRASPORTATI/ANNO  
**29.296.714**  
VETT.-KM PERCORSI/ANNO  
**1.928.825**  
CORSE EFFETTUATE/ANNO  
**877 MEZZI**

**La regolarità del servizio di TPL di linea**

La regolarità del servizio di TPL di linea gestito da SETA è legata a una serie di variabili che incidono sulla specifica modalità del trasporto su gomma (come le condizioni di traffico e viabilistiche) e può essere influenzata da condizioni meteo avverse, da incidenti, guasti o altri eventi di ordine pubblico. Per garantire una maggiore regolarità e una più efficiente gestione di tutti i servizi, SETA si avvale di specifici strumenti:

**CENTRALE OPERATIVA**

- Monitoraggio
- Controllo
- Supporto al data base
- Informazioni in tempo reale

**DOTAZIONI TECNOLOGICHE DI SICUREZZA**

- Sistema di telecontrollo
- Sistema di videosorveglianza *Roadscan Drive*
- Nuovi sistemi di videosorveglianza di bordo

**Promozione dell'intermodalità**

SETA promuove l'integrazione modale attraverso convenzioni mirate all'integrazione dei titoli di viaggio con i gestori dei servizi di trasporto ferroviario e con gli operatori che gestiscono gli altri servizi di trasporto pubblico automobilistico nei territori confinanti con i bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, senza oneri aggiuntivi per i passeggeri nel caso del servizio ferroviario locale e con piccoli contributi nel caso dei servizi automobilistici (gestori coinvolti: TPER, TEP, Trenitalia).

Attraverso la campagna "La ciclabile più lunga d'Italia", realizzata in collaborazione con *WeCity*, SETA promuove l'integrazione tra TPL e bicicletta.

**L'impegno per il diritto alla mobilità accessibile**

Per promuovere un servizio di trasporto pubblico inclusivo e a misura delle esigenze di tutti, SETA è impegnata ad assicurare alle persone anziane un più comodo e facile uso dei mezzi e a migliorare costantemente il livello di fruibilità dei suoi trasporti per le persone con disabilità. La *policy* aziendale pone un'attenzione particolare all'accessibilità dei servizi di trasporto SETA da parte delle persone con disabilità o a ridotta capacità motoria.

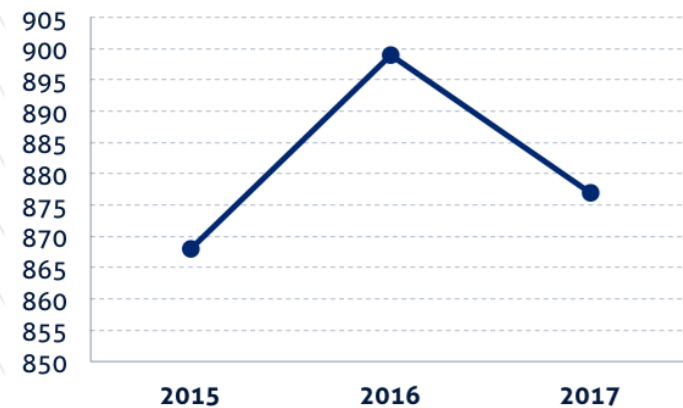
**APPARATI DI BORDO**

- Annuncio vocale del nome della fermata di destinazione sui mezzi urbani
- Display* con segnalazione visiva della destinazione dell'autobus e avviso visuale di convalida del titolo di viaggio
- Pianale ribassato; pedana per la salita e la discesa delle persone in carrozzina; postazione riservata ed attrezzata per persone in carrozzina

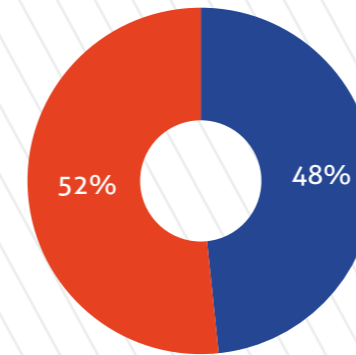
**SERVIZI DEDICATI**

Trasporto di persone con disabilità su prenotazione  
Specifico servizio "Da fermata a fermata" per le persone in carrozzina che utilizzano i Minibus (Reggio Emilia)

**Parco mezzi - SETA 2017**

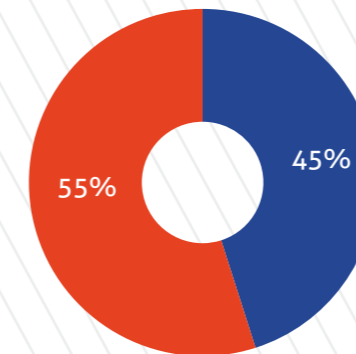


**Mezzi attrezzati per il trasporto disabili 2017**



- Mezzi attrezzati
- Mezzi non attrezzati

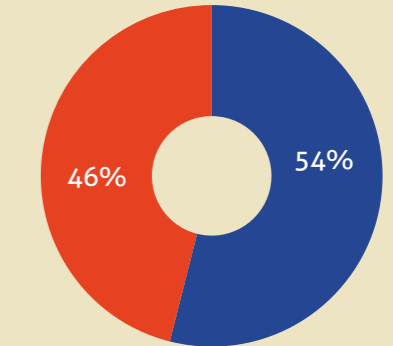
**Mezzi con pianale ribassato 2017**



- Mezzi con pianale ribassato
- Mezzi privi di pianale ribassato

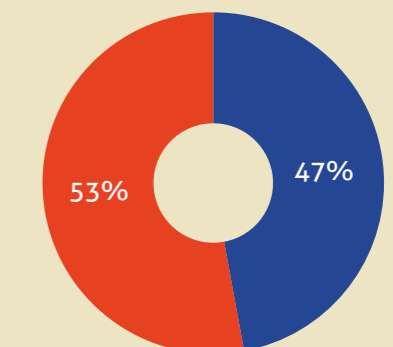
**TENDENZE 2018**

**Mezzi attrezzati per il trasporto disabili 2018**



- Mezzi attrezzati
- Mezzi non attrezzati

**Mezzi con pianale ribassato 2018**

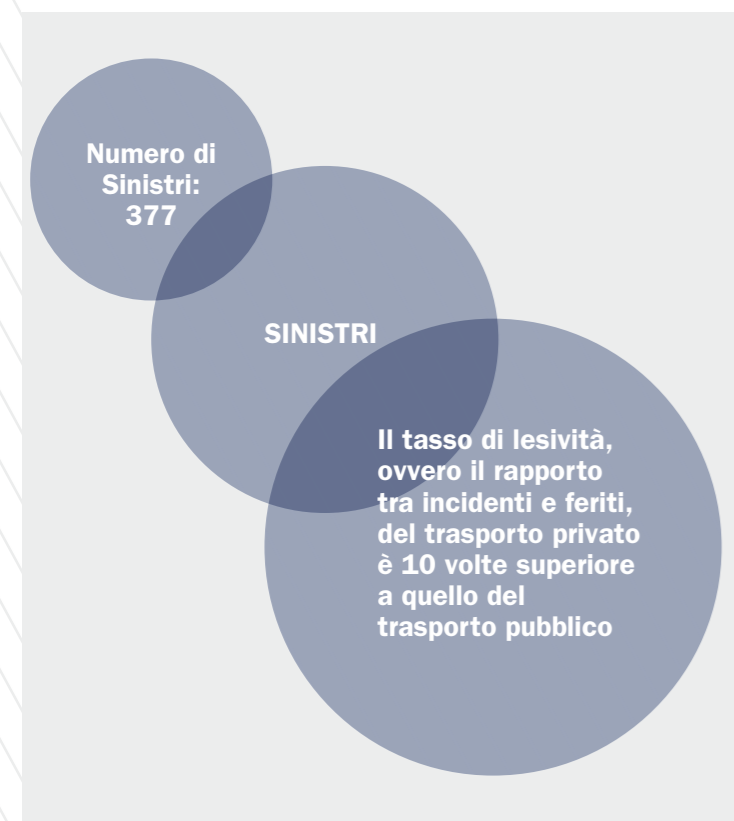


- Mezzi con pianale ribassato
- Mezzi privi di pianale ribassato

**INDICE DI PUNTUALITÀ: 97,90%**  
**VELOCITÀ COMMERCIALE:**  
**25,84 KM/H**

**Sinistri**

Secondo le statistiche ISTAT, le zone dell'Emilia-Romagna a più alto rischio di incidenti sono l'asse della via Emilia, i Comuni che gravitano su Modena e alcune zone del Ferrarese e del Ravennate. Il tema sicurezza è pertanto una priorità per almeno due dei bacini serviti dai trasporti gestiti da SETA.

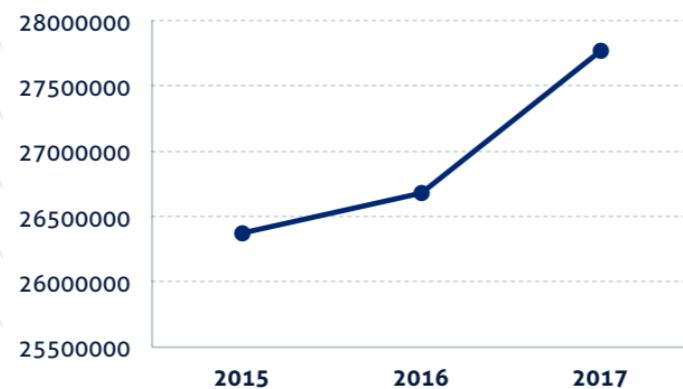


**L'offerta commerciale SETA**

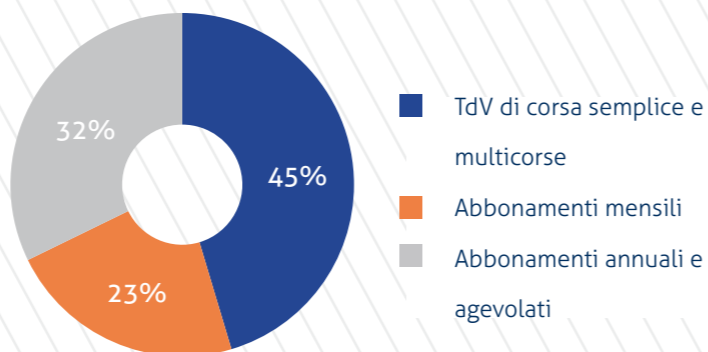
| TITOLI DI VIAGGIO VENDUTI                    | 2016    | 2017    | Variatione |
|--|---------|---------|------------|
| TdV di corsa semplice e multicorsa           | 6640527 | 6811845 | 2,52%      |
| Abbonamenti annuali e mensili + integrazioni | 227968  | 240821  | 5,34%      |

**RICAVI DA TITOLI DI VIAGGIO:**  
**27.767.033 EURO**

**Ricavo da titoli di viaggio**

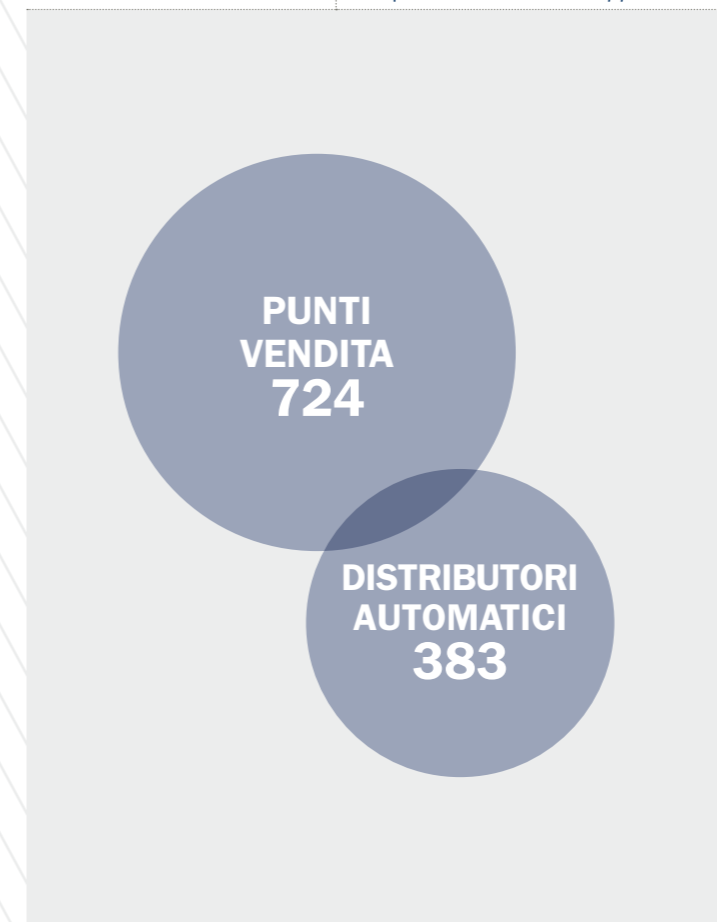


**Ricavi da titoli di viaggio divisi per tipologia 2017**



**Servizi a supporto della Rete di Vendita**

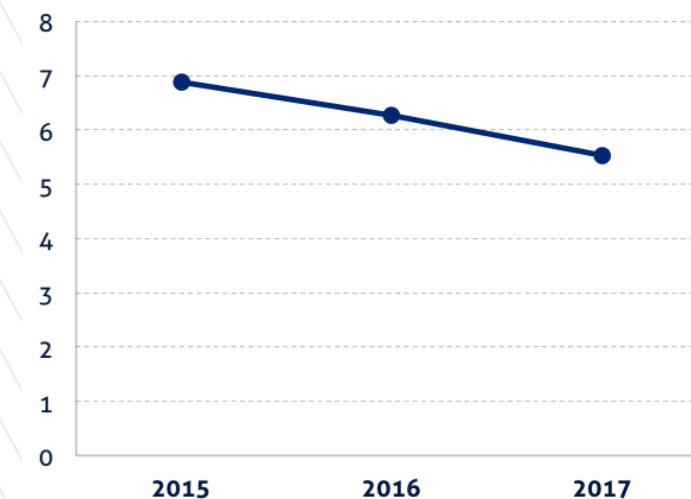
|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>BIGLIETTERIA MOBILE</b> | Periodi di maggiore domanda<br>Servizio di prossimità<br>Comodità  |
| <b>WEB STIMER</b>          | Ricarica in tempo reale di tutti i titoli caricati su tessera "MiMuovo"  |
| <b>QUANTO MANCA</b>        | Consultazione degli orari in tempo reale sito <a href="http://www.setaweb.it">www.setaweb.it</a> e mediante <i>app</i> |
| <b>TIMETABLE</b>           | Consultazione degli orari pianificati sempre attraverso sito e <i>app</i>  |



**Servizi a supporto della Rete di Vendita**

**CONTROLLI EFFETTUATI SUI PASSEGGERI:**  
**1.567.125**  
**SANZIONI: 86.720**  
**RICORSI GESTITI: 1.926**  
**RAPPORTO TRA RICORSI E SANZIONI: 2,2%**  
**EVASIONE TARIFFARIA: 5,53%**

**% Evasione Tariffaria**

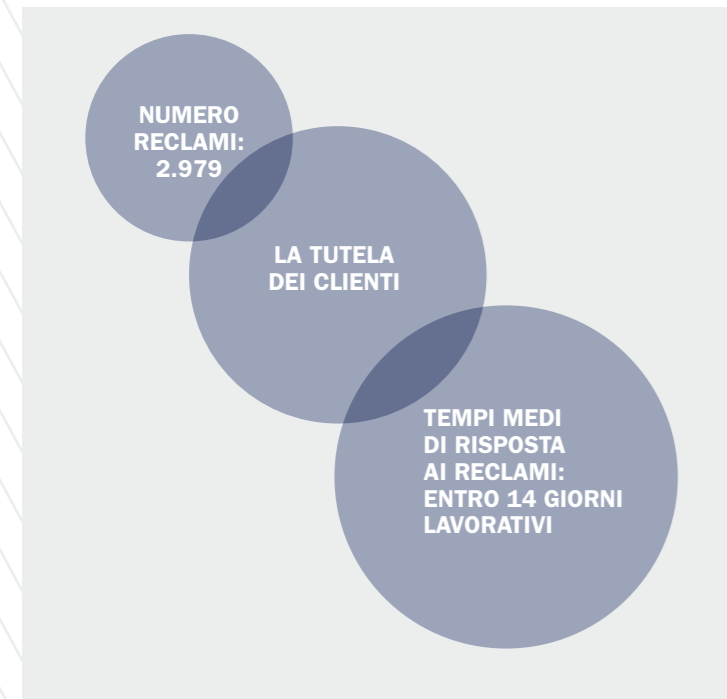


**TENDENZE 2018 - PROIEZIONE SANZIONI E RICORSI**

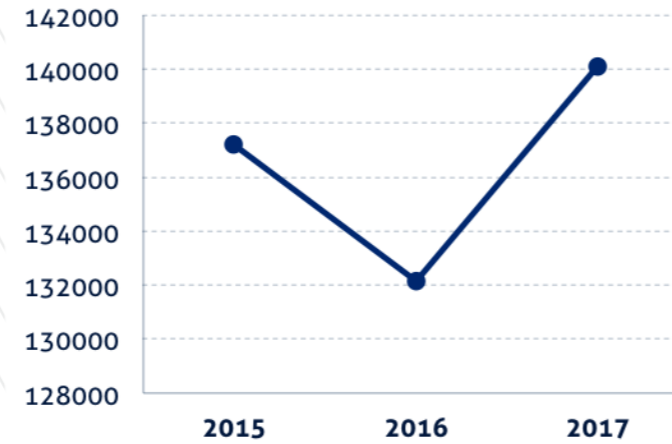
Nel 2018 l'importo totale delle sanzioni incassate passa da 983.965 Euro a 1.100.000 Euro, registrando un aumento dell'11,8%.

### La comunicazione con i clienti

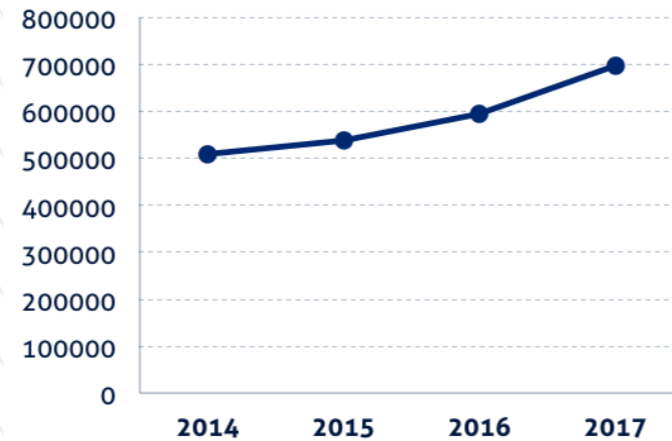
- Sportello al pubblico
- Servizio Informazioni
- Mass Media
- Sito Internet www.setaweb.it
- Newsletter
- App SETA
- Servizio Trovapercorso
- Social Media
- Autostazioni e Punti di Interscambio
- Fermate
- Punti di raccolta dei servizi a chiamata "ProntoBus"
- Apparecchiature per l'informazione dinamica agli utenti
- Pannelli elettronici
- Bus



### N° Chiamate



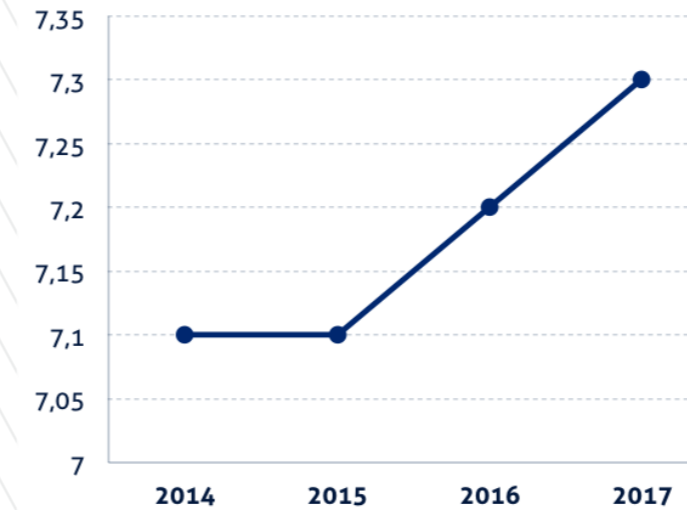
### N° Utenti



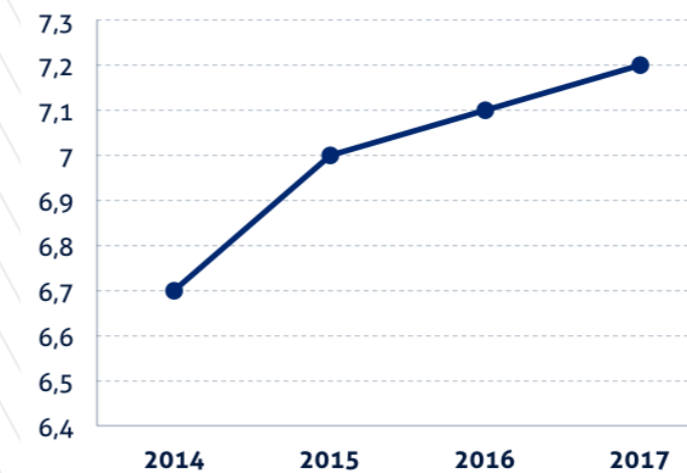
### Customer Satisfaction

**SODDISFAZIONE COMPLESSIVA NEL BACINO DI MODENA: 7,3**  
**SODDISFAZIONE COMPLESSIVA NEL BACINO DI REGGIO EMILIA: 7,2**

### Soddisfazione complessiva Modena



### Soddisfazione complessiva Reggio Emilia



### Ringraziamenti

Il Presidente di SETA Andrea Cattabriga e i curatori del Bilancio di Sostenibilità Sarah Grugnetti e Iari Nora ringraziano tutto il personale dell'Azienda, le Agenzie della Mobilità di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, la Presidenza e la Direzione di ASSTRA e la Presidenza e la Direzione di AESS Agenzia per l'Energia e lo Sviluppo Sostenibile di Modena per la competenza, il supporto e la collaborazione forniti.

Per ulteriori informazioni o richiesta di materiali relativi al Bilancio di Sostenibilità SETA 2018, contattare Sarah Grugnetti, responsabile Comunicazione Sociale SETA: sarah.grugnetti@setaweb.it

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ SETA 2018

Progetto editoriale: SETA Spa - © 2018/2019, tutti i diritti riservati

Coordinamento progetto: Comunicazione Sociale SETA

Redazione testi: Sarah Grugnetti; Iari Nora

Servizio fotografico: Luigi Ottani

Editato il 12/03/2019



**Sede Legale e Amministrativa**

Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)  
Tel. +39 059 416711 – Telefax +39 059 416850  
E-mail: [protocollo@setaweb.it](mailto:protocollo@setaweb.it)  
Posta Elettronica Certificata (PEC): [segreteria@pec.setaweb.it](mailto:segreteria@pec.setaweb.it)

**Sedi Operative**

**Modena**

Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)  
Tel. +39 059 416711

**Reggio Emilia**

Via del Chionso, 50 – 42122 Reggio Emilia (RE)  
Tel. +39 0522 278400

**Piacenza**

Via Arda, 21 – 29122 Piacenza (PC)  
Tel. +39 0523 390611