

L'ambiente che vogliamo

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2011



LETTERA DEL PRESIDENTE E DEL DIRETTORE GENERALE	2
NOTA METODOLOGICA	3
<b>1.</b> IDENTITÀ	4
<b>2.</b> STRATEGIE E RISULTATI	16
<b>3.</b> I PASSEGGERI	34
<b>4.</b> LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	48
<b>5.</b> LE PERSONE DI SAB	58
<b>6.</b> LA RELAZIONE CON I FORNITORI	70
TAVOLA DEI CONTENUTI DEL GRI	74

### Lettera del Presidente e del Direttore Generale

L'attenzione di Aeroporto G. Marconi di Bologna allo sviluppo sostenibile è sempre stata molto alta: l'impianto fotovoltaico dell'aerostazione passeggeri è stato installato nel 2001, l'intervento di prolungamento della pista di volo che ha portato ad una significativa riduzione del rumore dovuto agli aeromobili è stato completato nel 2004, il primo sistema di monitoraggio del rumore aeroportuale, completamente rinnovato nel 2010, risale al 2001.

La società si è sempre contraddistinta per il continuo dialogo con le istituzioni del territorio, nella consapevolezza di essere gestore di un'infrastruttura di trasporto che influenza la vita dei cittadini oltre che lo sviluppo dell'economia locale.

La scelta della sostenibilità è rivolta al futuro e per questo il **terzo bilancio di Sostenibilità** comunica non solo i risultati ottenuti in relazione alla tutela ambientale, alla sostenibilità dello sviluppo, all'attenzione alle esigenze del territorio, alla valorizzazione delle persone ma anche gli obiettivi che guideranno l'azione di ulteriore miglioramento nei prossimi mesi e anni.

I risultati conseguiti nel 2011, pur in un contesto economico e sociale del nostro Paese e mondiale particolarmente difficile, sono stati di buona soddisfazione su più versanti: di traffico, di qualità del servizio, di rispetto degli obiettivi ambientali, di crescita delle persone e, non ultimi, economici, di solidità finanziaria e patrimoniale.



Per citare i principali, si ricorda l'esito positivo dell'integrazione tra le Certificazioni Qualità (ISO9001), Ambiente (ISO14001) e Sicurezza (OHSAS 18001): ciò comporterà maggiore efficienza del Sistema di gestione della Qualità, in una logica di miglioramento continuo. Inoltre, l'Aeroporto ha ottenuto l'accreditamento a livello 2 dell'Airport Carbon Accreditation, il piano promosso da Aci Europe per le società

di gestione che puntano a pareggiare le emissioni di anidride carbonica prodotte in ambiente attraverso il risparmio e l'efficienza energetica.

Si è avviato un percorso di ridefinizione e condivisione del sistema di valori che guida l'operato della società e dei suoi lavoratori. Tra questi, la flessibilità, l'eccellenza operativa e la tenacia consentiranno di gestire al meglio le difficoltà connesse ai lavori di riqualifica del Terminal passeggeri, obiettivo prioritario al fine di dotare il territorio di un'aerostazione adeguata al trend di sviluppo del traffico mentre una maggior diffusione e informazione agli stakeholder degli impegni e risultati consentiranno di veicolare l'identità e l'orgoglio di appartenenza, nonché di essere soggetto attivo per lo sviluppo del territorio.

Questi valori faranno da guida nel perseguire gli obiettivi in un contesto sempre più complesso, che richiederà grande impegno nel portare avanti il bilanciamento tra le istanze economiche, sociali ed ambientali al fine di rispondere in modo adeguato alle aspettative del territorio.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. G. G. G.'.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Antonio B. B.'.

## Nota metodologica

Il presente documento è il terzo Bilancio di Sostenibilità redatto dalla società Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A. (per brevità, SAB), e descrive le caratteristiche della Società e del settore aeroportuale, le tappe recenti della crescita dell'Aeroporto, gli obiettivi di sviluppo futuro, e i principali risultati ottenuti durante l'anno negli ambiti della sostenibilità economica, ambientale e sociale.

Le attività di progettazione del documento e di elaborazione dei testi hanno coinvolto trasversalmente tutte le strutture di SAB. Il presente Bilancio è frutto di un processo ragionato che ha permesso di individuare le tematiche di sostenibilità affrontate nell'operatività quotidiana e di valutare la loro rilevanza rispetto alle aspettative degli stakeholder di SAB.

### Contenuti del Bilancio di Sostenibilità

Il Bilancio è stato redatto tenendo a riferimento le linee guida per la rendicontazione di sostenibilità redatte dalla Global Reporting Initiative (GRI-G3.1), che forniscono un framework globalmente riconosciuto per la rendicontazione delle performance economiche, sociali ed ambientali. A pag. 74 si trova una tabella di raccordo tra i contenuti del Bilancio e gli indicatori richiesti dal GRI.

Al fine di assicurare la **completezza** e la **rilevanza** per gli stakeholder (*materiality*) delle tematiche trattate nel Bilancio, la determinazione degli ambiti di rendicontazione ha tenuto conto di diversi elementi:

- gli argomenti di sostenibilità che caratterizzano il **settore aeroportuale**. A questo scopo sono state analizzate le Linee Guida settoriali redatte dal GRI ("Airport Operators Sector Supplement Draft"), il documento "Airport Voluntary Commitment on Air Passenger Service" di ACI Europe, i riferimenti normativi che regolano le responsabilità e le attività delle società di gestione aeroportuale (regolamenti e circolari ENAC, decreti ministeriali, ...) e i documenti cogenti (Regolamento di Scalo e Manuale di Aeroporto). È stato realizzato anche un benchmark sui temi trattati nella rendicontazione di sostenibilità da altri aeroporti italiani ed europei;
- la Missione, i Valori e la **strategia aziendale** di SAB, che pongono al centro tematiche

come la qualità, la sostenibilità economica e la tutela ambientale. Sono stati, quindi, analizzati i piani strategici e di sviluppo dell'Aeroporto e sono state condotte interviste interne con i responsabili di tutte le aree aziendali;

- le tematiche di maggiore interesse per gli **stakeholder** di SAB, come sono emerse negli anni tramite gli strumenti e i momenti di confronto portati avanti dall'azienda con le diverse categorie di stakeholder (pag. 7).

### Perimetro

Le informazioni si riferiscono al periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2011, salvo dove diversamente indicato; in alcuni casi, quando eventi significativi ai fini della comprensione del tema siano avvenuti nei primi mesi del 2012, sono stati citati anch'essi.

Per la maggior parte degli indicatori è fornita la comparazione con le performance 2010 e 2009. Le attività e gli indicatori rendicontati si riferiscono alla Società Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna SpA, "gestore totale" dell'Aeroporto di Bologna.

Per il calcolo delle emissioni atmosferiche (pag. xx), invece, sono state prese in considerazione anche le emissioni associate a sorgenti esterne a SAB ma su cui la società ha il diretto controllo funzionale e/o finanziario, come richiesto dalla metodologia "Greenhouse Gas Protocol" - *Corporate Accounting and Reporting Standard* del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) e del World Resources Institute (WRI). Tra i differenti livelli di applicazione individuati dalla linea guida GRI-G3 (esposti nella figura), SAB ritiene di avere raggiunto, con questo Bilancio, il livello di applicazione C.





<b>1.1</b>	I NOSTRI VALORI	<b>6</b>
<b>1.2</b>	LA RELAZIONE CON GLI STAKEHOLDER	<b>7</b>
<b>1.3</b>	IL BUSINESS DELLA GESTIONE AEROPORTUALE	<b>8</b>
<b>1.3.1</b>	IL CONTESTO COMPETITIVO	<b>8</b>
<b>1.3.2</b>	IL RUOLO DI SAB NEL "SISTEMA AEROPORTO"	<b>8</b>
<b>1.3.3</b>	LA CONCERTAZIONE CON LE ISTITUZIONI	<b>9</b>
<b>1.4</b>	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	<b>10</b>
<b>1.5</b>	IL SISTEMA DI CORPORATE GOVERNANCE	<b>11</b>
<b>1.5.1</b>	IL GRUPPO	<b>11</b>
<b>1.5.2</b>	GLI AZIONISTI	<b>12</b>
<b>1.5.3</b>	ORGANI SOCIALI	<b>12</b>
<b>1.5.4</b>	SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO	<b>13</b>
<b>1.6</b>	GOVERNO E GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ	<b>15</b>

Identità

1

4

Il nostro ambiente





“La nostra missione è favorire la connettività internazionale di persone e imprese, attraverso lo sviluppo e la gestione di una struttura che punti all’eccellenza per qualità e sicurezza.

Contribuiamo a rendere più attrattivo il nostro territorio, facilitandone l’accesso da tutti i Paesi d’Europa e del Mondo.

Operiamo per essere un importante motore dell’economia locale, garantendo al contempo sostenibilità economica, attenzione alla comunità, tutela dell’ambiente”.

### 1.1 I nostri valori

Nel 2011 SAB ha avvertito l’esigenza di ridefinire il proprio sistema valoriale, individuando principi cardine che fossero reale espressione del sentire aziendale. L’identificazione dei valori che esprimono il “DNA” di SAB è stata oggetto di un percorso di coinvolgimento che ha visto la realizzazione di focus group tra i dipendenti, guidato e finalizzato dal Comitato di Direzione aziendale.

Sono stati codificati come valori aziendali:

- **Eccellenza Operativa - La nostra sfida quotidiana**
- **Flessibilità - Il governo dell’imprevisto**
- **Tenacia - Il nostro carattere**
- **Identità - L’orgoglio di appartenere**

I valori sono stati presentati a tutti i lavoratori di SAB in occasione dell’incontro di aggiornamento sull’andamento della gestione (In House Meeting).

L’Aeroporto di Bologna è uno dei maggiori in Italia per passeggeri e numero di destinazioni servite, con una pista in grado di accogliere voli con un raggio fino a 5.000 miglia nautiche e con una dotazione tecnologica all’avanguardia per sicurezza e per tutela ambientale. Il bacino di traffico del Marconi supera i dieci milioni di persone: una grande ricchezza e allo stesso tempo una responsabilità per SAB, società di gestione dell’Aeroporto di Bologna, che si impegna al miglioramento continuo delle proprie attività per erogare servizi ai più alti livelli di qualità in Europa e per offrire una rete di collegamenti ricca ed estesa, che crei valore per l’economia del territorio bolognese, emiliano-romagnolo e nazionale e favorisca l’internazionalizzazione delle imprese, a beneficio di tutta la collettività.

#### **ECCELLENZA OPERATIVA**

##### **La nostra sfida quotidiana**

Per alcune aziende la competenza è un fattore distintivo. Per noi è la condizione di partenza. La complessità insita nella gestione di un aeroporto richiede professionalità, conoscenze consolidate, massima affidabilità e attenzione alle esigenze dei Clienti nonché la capacità di pianificare azioni di ampio respiro, i cui effetti si vedranno nel lungo termine. Ogni giorno partiamo da qui per arrivare lontano.

#### **FLESSIBILITÀ**

##### **Il governo dell’imprevisto**

Siamo chiamati ed affrontare eventi inattesi, emergenze e discontinuità. Per questo abbiamo costruito un’organizzazione in grado di raggiungere elevati standard di efficienza, ma al contempo flessibile, in grado di mantenere un alto livello di adattamento e reattività ai cambiamenti improvvisi e di riportare rapidamente stabilità e certezza nell’incertezza quotidiana.

#### **TENACIA**

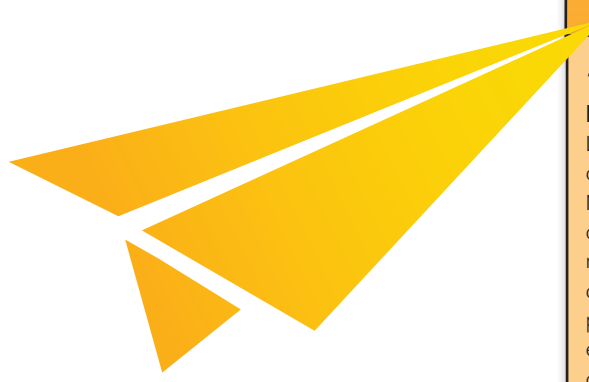
##### **Il nostro carattere**

Lavoriamo per crescere e migliorare continuamente i nostri risultati. Non ci arrendiamo di fronte agli ostacoli e siamo esigenti con noi stessi. Ricerchiamo continuamente l’innovazione, premiamo la competenza, l’impegno e la costanza nel raggiungimento degli obiettivi.

#### **IDENTITÀ**

##### **L’orgoglio di appartenere**

Siamo persone e professionisti. Lavoriamo per creare un ambiente affiatato e coeso che rispetti l’equilibrio tra vita privata e impegno professionale. Valorizziamo le diversità e le idee di ognuno. Affermiamo e consolidiamo ogni giorno la nostra unicità concentrando le energie in un’unica direzione. Collaboriamo al nostro interno per offrire a tutti un servizio eccellente.



## 1.2 La relazione con gli stakeholder

Gli stakeholder di SAB sono le persone, le aziende e le altre organizzazioni che entrano

in contatto/relazione con l'azienda, essendo portatori di aspettative nei suoi confronti, contribuendo alla creazione di valore, essendo a diverso titolo influenzate dalle sue attività. Entrare

in relazione con gli stakeholder e soddisfare le aspettative contribuisce al conseguimento di risultati positivi sostenibili e durevoli da parte di SAB, nei diversi ambiti della sua attività.

STAKEHOLDER	GLI IMPEGNI DI SAB	STRUMENTI DI ASCOLTO E DIALOGO
<b>Soci e azionisti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produttività ed efficienza</li> <li>- Creazione di valore sostenibile</li> <li>- Rispetto linee di indirizzo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incontri periodici</li> </ul>
<b>Passeggeri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualità del servizio</li> <li>- Sviluppo del traffico e dell'offerta</li> <li>- Sicurezza operativa (<i>Safety</i>)</li> <li>- Sicurezza nei controlli (<i>Security</i>)</li> <li>- Accessibilità</li> <li>- Rispetto per le diversità</li> <li>- Informazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclami e segnalazioni</li> <li>- Indagini di <i>customer satisfaction</i></li> <li>- <i>Sito Internet</i></li> <li>- <i>Social network</i></li> </ul>
<b>Vettori e comunità aeroportuale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correttezza competitiva</li> <li>- Qualità dei servizi</li> <li>- Condivisione di obiettivi e risultati</li> <li>- Sicurezza operativa</li> <li>- Salute e sicurezza degli operatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comitato Utenti</li> <li>- Comitato per la regolarità del servizio e il miglioramento continuo</li> <li>- Indagine di <i>customer satisfaction</i> vettori, handler e <i>retailer</i></li> <li>- Indagine di <i>Mystery Client</i> condivisa con operatori <i>retailer</i></li> <li>- Momenti di informazione e confronto su temi <i>ad hoc</i> richiesti dai vettori</li> <li>- <i>Safety Committee</i></li> <li>- Segnalazioni <i>Safety Management System</i></li> <li>- Segnalazioni dei lavoratori e contatto diretto nell'operatività quotidiana</li> </ul>
<b>Persone di SAB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pari opportunità</li> <li>- Coinvolgimento e valorizzazione</li> <li>- Riconoscimento del merito</li> <li>- Crescita delle competenze</li> <li>- Stabilità del lavoro</li> <li>- Salute e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relazioni Industriali</li> <li>- <i>Innovation Bottom Up</i></li> <li>- Progetto "<i>Dire, Fare, Volare</i>"</li> <li>- <i>Retreat</i> annuale</li> <li>- <i>In House Meeting, Marconi Family Day</i></li> <li>- <i>Meeting, convention, workshop</i></li> <li>- Bacheche per comunicazioni aziendali</li> <li>- Indagine di soddisfazione del cliente interno</li> <li>- Rivista <i>BLQui</i></li> <li>- <i>Newsletter Security Work in Progress</i></li> <li>- Indagine per la rilevazione dello stress lavoro correlato</li> <li>- Segnalazioni <i>Safety Management System</i></li> <li>- Segnalazioni dei lavoratori e contatto diretto nell'operatività quotidiana</li> </ul>
<b>Fornitori e partner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trasparenza nei criteri di selezione</li> <li>- Correttezza competitiva</li> <li>- Puntualità dei pagamenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regolamento e Albo fornitori</li> </ul>
<b>Comunità e ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creazione di valore per il territorio</li> <li>- Concertazione dello sviluppo</li> <li>- Comunicazione trasparente e proattiva</li> <li>- Contenimento del rumore aeroportuale</li> <li>- Riduzione degli impatti ambientali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confronto istituzionale</li> <li>- Gruppo Tecnico Rumore</li> <li>- Reclami ambientali</li> <li>- <i>Sito Internet</i></li> <li>- <i>Social network</i></li> <li>- Incontro di presentazione del Bilancio di Sostenibilità</li> <li>- Comunicati stampa</li> <li>- Conferenze stampa</li> </ul>
<b>Settore</b> (Altri aeroporti / associazioni aeroportuali / Enti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rispetto dei requisiti cogenti</li> <li>- Condivisione buone pratiche</li> <li>- Contributo all'avanzamento del settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adesione a ACI Europe</li> <li>- Adesione ad Assaeroporti</li> <li>- Partecipazione a corsi in qualità di "<i>speaker</i>"</li> <li>- Partecipazione a convegni e incontri</li> </ul>



### 1.3 Il business della gestione aeroportuale

#### 1.3.1 Il contesto competitivo

Il business aeroportuale è fortemente soggetto a regolamentazione esterna, cosa che vincola parzialmente le leve utilizzabili dalle imprese che vi operano per migliorare la propria competitività.

Essendo l'aeroporto un'infrastruttura di trasporto e un nodo di connessione fondamentale per il territorio, **il servizio che viene fornito è pubblico**. L'attività delle società di gestione ed i parametri qualitativi dei servizi sono rigidamente disciplinati da attori che regolamentano il settore, sia internazionali (ICAO, International Civil Aviation Organization) che nazionali (in primo luogo ENAC,

Ente Nazionale Aviazione Civile).

Inoltre, i **corrispettivi** applicabili dalle società di gestione per la fornitura delle infrastrutture e dei servizi propedeutici al trasporto aereo (in particolare i diritti aeroportuali, i corrispettivi per le attività di *security* e le altre fonti di ricavo *aviation*) sono definiti sulla base di decreti ministeriali o a seguito di specifiche attività di vigilanza da parte dell'ENAC.

## FOCUS: il Contratto di Programma

Il Contratto di Programma è l'atto che regola i rapporti economici e patrimoniali tra ENAC e le società di gestione aeroportuale, in particolare per quanto riguarda le tariffe applicate per i servizi offerti agli utenti dell'aeroporto (compagnie aeree, handler, ecc.), la realizzazione del piano degli investimenti e il rispetto degli obiettivi di qualità e di tutela ambientale.

Il lungo e complesso iter di approvazione del Contratto di Programma ENAC-SAB, avviato il 14 gennaio 2009 è terminato l'8 marzo 2011 con la pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale numero 55. La procedura di definizione e approvazione del Contratto di Programma ha visto coinvolti molteplici soggetti istituzionali, responsabili degli atti propedeutici all'entrata in vigore: il **CIPE** (Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica) e il **NARS** (Nucleo di consulenza per l'Attuazione e regolazione dei Servizi di pubblica utilità) per i controlli finanziari; i **Ministeri delle Infrastrutture e Trasporti e dell'Economia e delle Finanze** per la stesura del Decreto

Interministeriale e la **Corte dei Conti** per i controlli di legittimità, di merito e per l'esame del decreto.

Le implicazioni dell'applicazione del Contratto di Programma per SAB sono in primo luogo di carattere economico: la prima e più importante conseguenza è l'aggiornamento del livello tariffario, valido sulla scalo bolognese dal 28 marzo 2011. Questo ha determinato una maggiore stabilità dei rapporti con i terzi, togliendo ogni elemento di incertezza relativamente ai corrispettivi applicati in quanto esaminati ed approvati da un Ente Statale. Ulteriore impatto è quello della semplificazione tariffaria, con il passaggio da 16 a 11 tariffe. La piena applicazione del nuovo livello tariffario, in vigore fino al 2013, è condizionata al raggiungimento di precisi obiettivi in materia di sviluppo del traffico, sviluppo e gestione aeroportuale (piano degli investimenti e costi operativi) e performance di qualità dei servizi e di tutela dell'ambiente. SAB monitora attentamente l'andamento delle performance in relazione agli obiettivi annuali in quanto il rispetto o meno di questi ha dirette ripercussioni sui livelli dei diritti e delle tariffe che il gestore può applicare, con impatti fino ad un punto percentuale.

Il contesto competitivo è caratterizzato da una **concorrenza** molto marcata **tra gli aeroporti**, influenzata sia dalla progressiva concentrazione delle compagnie aeree tradizionali che dalla diffusione del segmento *low-cost* nel quale gli operatori, dopo una proliferazione dovuta al grande successo iniziale, si sono ridotti ad un numero limitato di soggetti con un forte potere contrattuale.

I fattori di successo nel mercato sono oggi focalizzati su sviluppo continuo del traffico (attraverso un giusto bilanciamento tra vettori tradizionali e *low-cost*), elevati standard di qualità e sostenibilità ambientale ed aumento crescente dei servizi connessi all'attività aeroportuale.

#### 1.3.2 Il ruolo di SAB nel "sistema aeroporto"

La Società sulla base della concessione ottenuta nel 2004 dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e valida fino al 2044, è incaricata della gestione complessiva dell'aeroporto, con il compito di amministrare, sviluppare e gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari attori che vi operano.

Nei confronti delle compagnie aeree SAB si occupa del **coordinamento operativo dello scalo**, gestisce cioè le assegnazioni e le sequenze di occupazione giornaliera delle

piazze di sosta e delle infrastrutture del Terminal.

I servizi di sicurezza e controllo passeggeri e bagagli (in raccordo con le Autorità di frontiera) sono erogati direttamente dal Gestore che coordina alcuni servizi al passeggero come i parcheggi, la biglietteria e la Marconi Business Lounge. Le attività commerciali e i servizi di ristorazione, invece, vengono affidati in subconcessione ad operatori privati. Le restanti attività (in particolare l'assistenza a terra di passeggeri, aeromobili, bagagli e merci) vengono oggi assicurate da società di *handling* che operano in aeroporto in condizioni di libero mercato e in rapporto diretto con le compagnie aeree.



Nel coordinamento complessivo del "sistema Aeroporto" SAB è responsabile di fronte a ENAC e alle istituzioni dei livelli di qualità del servizio fornito ai passeggeri, sia per quanto riguarda le attività svolte in maniera diretta che per quelle svolte dagli altri soggetti che operano nell'aeroporto (vettori, handler, ...). La garanzia dei necessari livelli di qualità del servizio, sicurezza e sostenibilità ambientale, quindi, è il risultato dello sforzo coordinato di SAB e di tutti i soggetti e prestatori di servizi presenti all'interno dell'aeroporto.

### I protagonisti del "sistema aeroporto"

#### SOCIETÀ DI GESTIONE

- progettazione, sviluppo, gestione e manutenzione delle infrastrutture aeroportuali;
- coordinamento degli operatori aeroportuali;
- coordinamento operativo dello scalo;
- subconcessione delle attività commerciali e dei servizi di ristorazione;
- attività e servizi in gestione diretta.

**CLIENTI e OPERATORI** che svolgono la propria attività di business nel sistema aeroportuale

- Compagnie aeree
- Handler (assistenza a terra agli aeromobili)
- Operatori del trasporto merci
- Sub concessionari airside (catering, officine di manutenzione, ...)
- Sub concessionari landside (negozi, servizi di ristorazione, Tour Operator, autonoleggi, ...).

#### ENTI REGOLAMENTATORI

- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti: ha compiti di indirizzo strategico e regolamentazione economica ed organizzativa
- ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile): definisce il quadro regolamentare per l'esercizio dell'attività aeroportuale, dal punto di vista tecnico e da quello tariffario
- ENAV (Ente Nazionale di Assistenza al Volo): gestisce il traffico aereo fornendo assistenza al volo.

**ALTRI ENTI** che operano all'interno dell'aeroporto, ciascuno per la propria area di competenza: Polizia di Frontiera, Carabinieri, Vigili del Fuoco, Dogana, Guardia di Finanza, Primo Soccorso Sanitario Aeroportuale, etc.

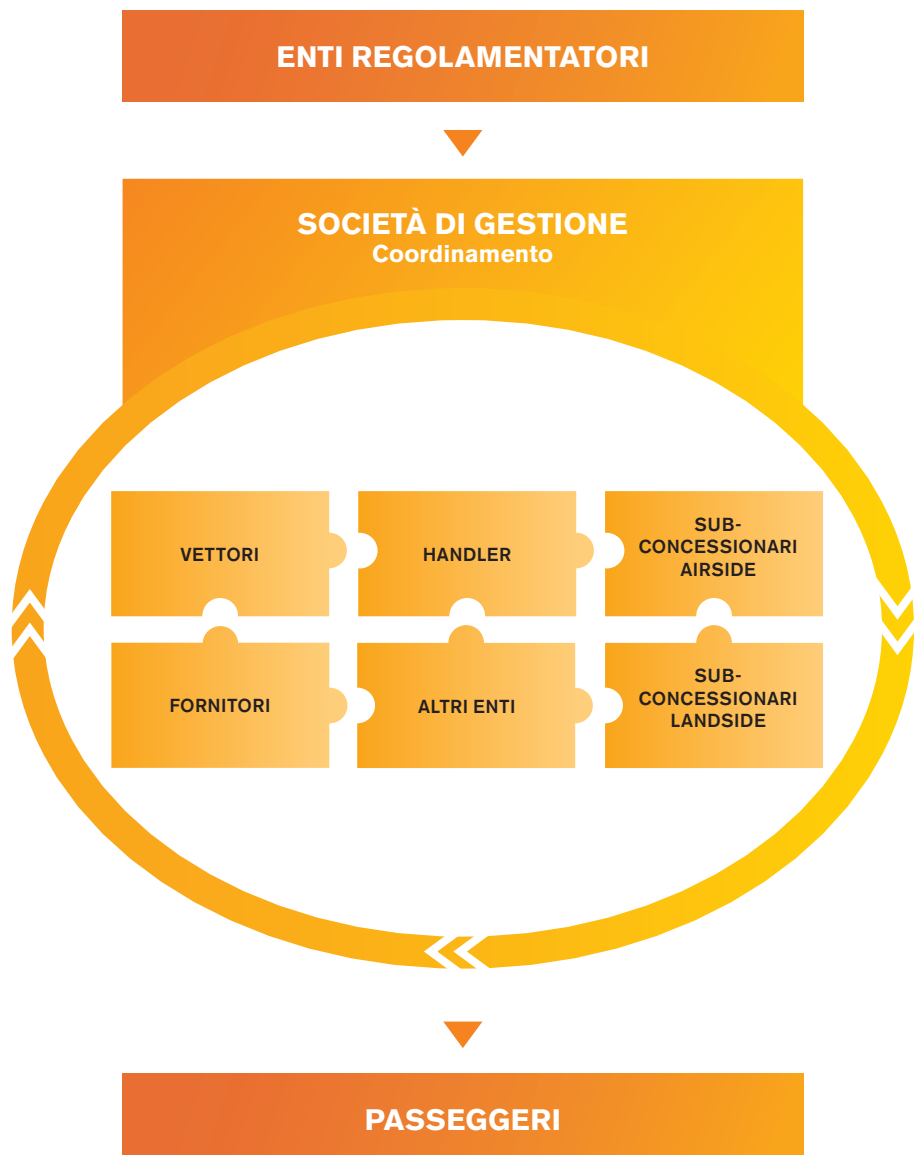
**FORNITORI** di beni e servizi.

**PASSEGGGERI**, utenti finali di tutti i servizi forniti dal sistema aeroporto.

### 1.3.3 La concertazione con le istituzioni

SAB si impegna ad instaurare relazioni collaborative nei confronti delle istituzioni, per assicurare che la pianificazione dello sviluppo sia condivisa con il territorio, promuovendo attivamente il confronto attraverso diversi strumenti e istituti autorizzativi e consultivi, volontari o previsti dalla normativa. Il confronto si svolge su numerosi ambiti, dagli orientamenti strategici ai piani di sviluppo infrastrutturale negli aspetti tecnici e urbanistici, anche in considerazione del **duplice ruolo che alcuni soggetti istituzionali** - quali Comune,

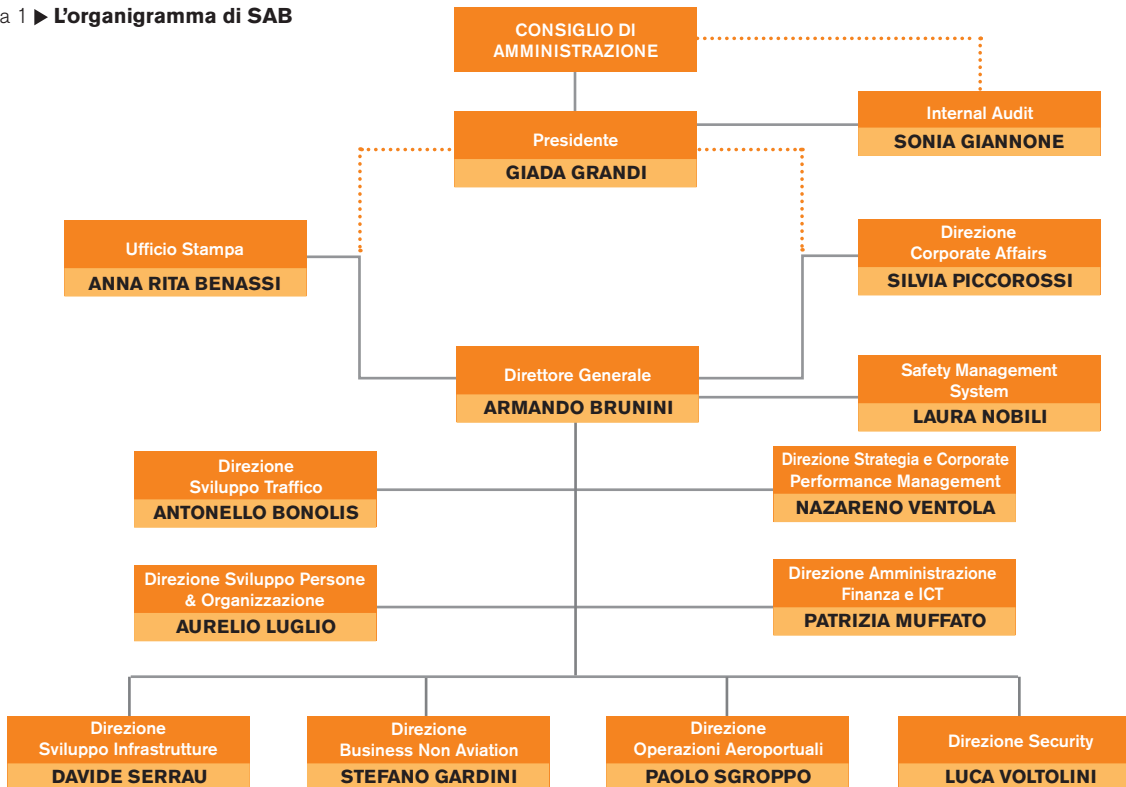
Provincia, Regione, Camera di Commercio - hanno rispetto a SAB: da un lato rappresentanti degli stakeholder del territorio e dei loro molteplici interessi, per alcuni aspetti anche con ruoli autorizzativi, dall'altro azionisti della Società. Lo stesso approccio viene adottato anche rispetto a necessità più operative. Gli ultimi anni hanno visto, in particolare, un forte coinvolgimento delle istituzioni nel processo di definizione e approvazione del piano strategico, attraverso un **confronto preventivo** sugli aspetti dello sviluppo che hanno un maggior impatto sul territorio e sugli strumenti di pianificazione (ad esempio urbanistica) comunali e provinciali.





## 1.4 Struttura organizzativa

Figura 1 ► L'organigramma di SAB



### Ruoli previsti da ENAC

Nella Circolare APT-16 del 2004 l'ENAC ha stabilito la necessità di identificare, all'interno della struttura organizzativa delle società di gestione aeroportuale, alcune figure con specifiche responsabilità:

- **un Accountable Manager**, esponente dei vertici aziendali, che ha la responsabilità ultima sul fatto che tutte le attività siano condotte in sicurezza e secondo le previsioni del Regolamento di Scalo
- **quattro Post Holder**, individuati dal gestore e approvati da ENAC, che devono assicurare la conformità dell'aeroporto e della sua gestione ai requisiti regolamentari ciascuno per le aree e le attività di propria competenza (Movimento, Terminal, Progettazione e Manutenzione).



## Il Comitato di Direzione

Il Comitato di Direzione, guidato dal Direttore Generale e composto dai responsabili di tutte le Direzioni aziendali e dai Post Holder Movimento, Terminal, Progettazione e Manutenzione, è la sede in cui, almeno una volta al mese, il top management aziendale si riunisce per monitorare l'andamento degli indicatori fondamentali di performance economica

(andamento del traffico e risultati gestionali) e per condividere questioni trasversali legate alla gestione dell'aeroporto, che vengono approfondite per individuare soluzioni comuni. Il Comitato di Direzione ha lo scopo di creare un maggiore coinvolgimento dei più alti dirigenti e per consentire una migliore visione complessiva delle strategie e delle decisioni dei vertici aziendali da parte del top management.



## 1.5 Il sistema di Corporate Governance

### 1.5.1 Il Gruppo

Al 31 dicembre 2011 SAB detiene tre partecipazioni di controllo nel settore dell'handling, con diverse specializzazioni sui vari rami dell'assistenza a terra: handling Aviazione Commerciale per il settore passeggeri e rampa (*Marconi Handling S.r.l.*), handling Aviazione Commerciale per il settore merce e posta (*Fast Freight Marconi S.p.A.*) e, infine, handling e gestione delle infrastrutture destinate all'Aviazione Generale (*Tag Bologna S.r.l.*). SAB detiene anche una partecipazione nella *Ravenna Terminal Passeggeri S.r.l.*, società concessionaria del servizio di stazione marittima e accoglienza passeggeri in imbarco/sbarco e transito nel Porto di Ravenna. SAB ha l'obiettivo di contribuire, grazie al proprio know-how e alla propria esperienza, alla gestione del Terminal e di cogliere le opportunità di sviluppo sinergico tra traffico aereo e crocieristico (vedi pagina 27).

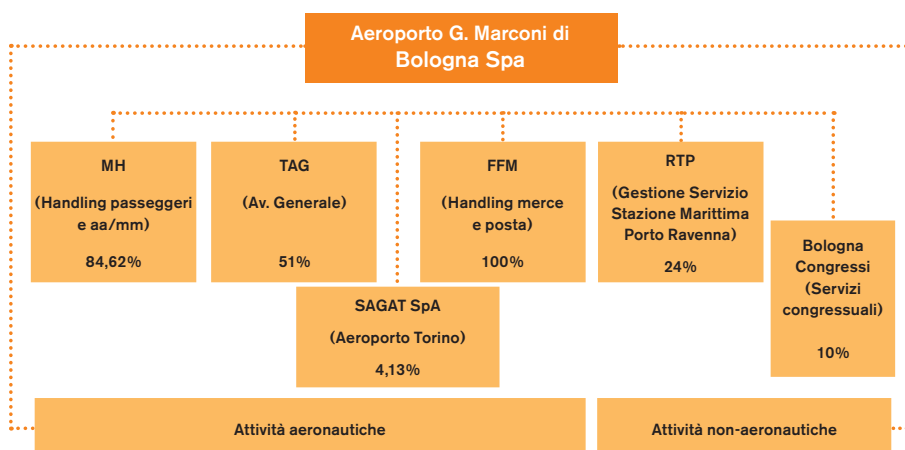


Figura 2 ► La struttura del Gruppo SAB

#### Società controllate

- Fast Freight Marconi S.p.A.: 100%
- Marconi Handling S.r.l.: 84,62%
- TAG Bologna S.r.l.: 51%

#### Società partecipate

- Ravenna Terminal Passeggeri: 24%
- Bologna Congressi S.p.A.: 10%
- SAGAT S.p.A.: 4,13%



### 1.5.2 I nostri azionisti

La compagine societaria delle società di gestione aeroportuale viene disciplinata dall'ordinamento giuridico, in particolare dal Decreto del Ministero dei Trasporti n. 521 del 1997, stabilendo che almeno un quinto del capitale sociale debba essere posseduto, in qualsiasi momento, da Enti o Soci pubblici. Per questa ragione il 35,55 % del capitale sociale di SAB è detenuto dalle istituzioni locali (Comune, Provincia e Regione) mentre oltre la metà delle azioni sono possedute dalla Camera di Commercio di Bologna. Le restanti quote sono possedute da soggetti privati.

- **Camera di Commercio di Bologna: 50,55%**
- **Comune di Bologna: 16,75%**
- **Provincia di Bologna: 10%**
- **Regione Emilia Romagna: 8,80%**
- **Aeroporti Holding S.r.l.: 7,21%**
- **Altri Soci: 6,69%**

### 1.5.3 Organi Sociali

#### Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione ha i più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Società. Il CdA è composto da 5 membri nominati dall'Assemblea dei Soci, di cui 1 esecutivo (il Presidente) e 4 non esecutivi.

Il 22 luglio 2011 l'Assemblea dei Soci ha nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione di SAB, che rimarrà in carica fino all'approvazione del Bilancio di esercizio 2013.

#### COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (2011-2013)

Nome	Carica	Esecutivo / non esecutivo
<b>Giada Grandi</b>	Presidente	Esecutivo
<b>Bruno Filetti</b>	Consigliere	Non Esecutivo
<b>Luca Mantecchini</b>	Consigliere	Non Esecutivo
<b>Fabio Rangoni</b>	Consigliere	Non Esecutivo
<b>Giorgio Tabellini</b>	Consigliere	Non Esecutivo

#### Nomina

Lo statuto sociale prevede che la nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione avvenga sulla base di liste presentate dai Soci, salvo diversa unanime deliberazione dell'Assemblea. La definizione dell'attuale assetto del CdA e la scelta del Presidente in carica è stata decisa all'unanimità dai soci. La carica del Presidente ha limitato carattere esecutivo sulla base di apposite deleghe consiliari. Una più ampia delega gestionale ed operativa è stata conferita da parte del Consiglio al Direttore Generale della Società al quale sono stati attribuiti ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione con alcune limitazioni espressamente indicate e formalizzate. Entrambe le scelte descritte hanno rappresentato e concretizzato, nei fatti, la volontà di dare alla Società una struttura di governance coesa e più adeguata alle esigenze aziendali, nell'ottica di uno snellimento della gestione e quindi di un maggiore dinamismo.

#### Compensi

In quanto società a partecipazione mista di enti locali e altri soggetti pubblici e privati, la legge stabilisce un tetto ai compensi del Presidente e dei Consiglieri di Amministrazione di SAB (Legge 296/2006, artt. 725-733). L'Assemblea dei Soci, quindi, stabilisce il compenso complessivo degli Amministratori nell'ambito di detti limiti rinviando poi alla delibera consiliare l'attribuzione dei compensi per le cariche speciali. Con riferimento al periodo di mandato degli attuali organi societari l'Assemblea dei Soci, oltre al tetto dei compensi, ha deliberato che l'emolumento degli amministratori non esecutivi sia costituito da un "gettone di presenza" alle riunioni consiliari ed alle assemblee. Va sottolineato, infine, che i dirigenti di SAB che abbiano un ruolo di amministratori in altre Società del Gruppo non ricevono emolumenti per la carica, ritenendo i loro trattamenti economici contrattuali omnicomprensivi delle attività tutte prestate per il Gruppo; nel caso di società in cui siano previsti emolumenti gli stessi vengono versati alla SAB.





## Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale è composto da tre membri effettivi e da due membri supplenti.

La nomina del Presidente del Collegio Sindacale è riservata al Ministero dell'Economia e delle Finanze, mentre la nomina

di un membro effettivo del Collegio è riservata al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Il Collegio vigila sull'osservanza della Legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo e amministrativo adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento.

Il Collegio Sindacale, rinnovato ad agosto 2010, rimarrà in carica fino all'Assemblea di approvazione del Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2012.

### 1.5.4 Sistema di Controllo Interno

#### Codice Etico e Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo Ex D.Lgs. 231/01

L'impegno e l'attenzione ai criteri e alle norme di comportamento nella conduzione delle attività della società sono aspetti fondamentali su cui SAB ha investito fortemente. **Codice Etico e Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 costituiscono le procedure che assicurano correttezza e trasparenza a tutela della propria posizione ed immagine, del lavoro dei propri dipendenti, delle aspettative dei propri soci e di tutti gli stakeholder della Società.

Il Codice Etico di SAB, che riporta i valori e i principi cui deve ispirarsi l'agire della Società, dei dipendenti e di tutti gli Organi Societari, ha quindi l'obiettivo di valorizzare i comportamenti virtuosi ed eticamente corretti che migliorino il clima e la produttività all'interno dell'azienda e assicurino una reputazione positiva della Società nei suoi rapporti con l'esterno.

Il Modello 231, invece, è un sistema strutturato ed organico di prevenzione, dissuasione e controllo, finalizzato a prevenire la commissione di comportamenti illeciti da parte dei soggetti che, direttamente o indirettamente, operano nell'ambito di attività sensibili (amministratori, dirigenti, dipendenti e collaboratori), escludendo o delimitando la responsabilità amministrativa della Società.

L'attività di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello è svolta

dall'**Organismo di Vigilanza**, organo collegiale

#### COMPOSIZIONE E FUNZIONI DEL COLLEGIO SINDACALE

Nome	Carica
Domenico Mastroianni	Presidente
Damiano Ciriello	Sindaco effettivo
Francesco Picone	Sindaco effettivo

#### Società di Revisione

La società di revisione legale dei conti, cui l'Assemblea dei Soci del 25/06/2010 ha affidato l'incarico per il triennio 2010-2012, è la società Reconta Ernst & Young S.p.A.

dotato di poteri di iniziativa e di controllo autonomi che ha anche il compito di presidiare l'osservanza dei principi del Codice Etico, di monitorarne l'attuazione ed eventualmente di aggiornarne i contenuti rispetto all'evoluzione dell'attività aziendale e del contesto di riferimento. L'Organismo di Vigilanza, il cui mandato è scaduto alla fine del 2011, è stato prorogato nella composizione sotto indicata fino alla fine di febbraio 2012:

- Presidente: Massimo Masotti (esterno)
- Membro: Marco Benni (esterno)
- Membro: Silvia Piccorossi (Direttore Corporate Affairs).

A tre anni di distanza dall'adozione del Modello 231, SAB ha maturato l'esigenza di rividerlo ed ampliarlo, per tener conto sia dell'estensione del novero dei reati che comportano la responsabilità amministrativa dell'ente (e tipicamente: reati in materia di criminalità organizzata, alterazione e contraffazione di marchi e brevetti, reati contro il libero svolgimento delle attività industriali e commerciali, frodi in commercio, delitti contro l'industria ed il commercio, reati di intralcio alla giustizia e reati ambientali) sia delle modifiche organizzative nel frattempo intervenute, allineandolo alle best practices di riferimento (nello specifico le linee guida delle associazioni di categoria e le indicazioni che emergono dalle numerose pronunce giurisprudenziali).

Al fine di aggiornare il Modello, la Società ha eseguito nel 2011 un'attività di risk assessment e gap analysis, che ha comportato:

- un aggiornamento della mappatura delle attività aziendali che per loro natura rientrano tra quelle da sottoporre ad analisi e monitoraggio alla luce delle prescrizioni del D.Lgs. 231/2001 (*Risk Assessment*);
- una valutazione del sistema di controllo interno esistente a presidio dei nuovi rischi individuati

ed aggiornamento della rilevazione effettuata dalla Società rispetto ai rischi già identificati, alle esigenze espresse dal Decreto, alle modifiche organizzative intervenute ed alle best practices di riferimento (*Gap Analysis*).

Nel corso del 2011 sono stati emessi i Protocolli posti a prevenzione dei reati relativamente ai processi strumentali qualificati "a rischio elevato". Sono stati individuati 18 processi a rischio ed altrettanti corrispondenti protocolli, che integrano eventuali altre procedure e regolamenti aziendali già presenti.

L'Organismo di Vigilanza ha svolto la sua attività di vigilanza sul funzionamento e l'osservanza del Modello e il suo aggiornamento dando esecuzione al piano delle attività di adeguamento del Sistema di Controllo Interno alle esigenze del D.Lgs. 231/01, avvalendosi del supporto continuativo del Responsabile Internal Audit e del contributo dei Responsabili aziendali di volta in volta ritenuti opportuni.

La funzione Internal Auditing ha eseguito alcune verifiche sui processi a rischio, come da Piano delle Verifiche 2011. Sulla base delle risultanze delle verifiche eseguite e del risk assessment, l'Organismo ha elaborato il Piano delle Verifiche per il 2012, affidandone l'esecuzione alla funzione Internal Audit.

L'**attività di formazione** eseguita nel corso del 2011 è stata rivolta al personale delle aree a rischio ed è stata differenziata nei contenuti e nelle modalità di erogazione in funzione della qualifica dei destinatari, del livello di rischio dell'area in cui operano, dell'avere o meno funzioni di rappresentanza della Società. Sono state trattate 11 aree a rischio, rispetto alle 18 complessivamente individuate; inoltre 26 dipendenti hanno ricevuto una formazione specifica in virtù del rischio elevato nell'area che presiedono.





## OBIETTIVO 2012: AGGIORNAMENTO DEL MODELLO ORGANIZZATIVO 231

Avviare l'aggiornamento del Modello Organizzativo 231, sulla base dell'attività di *risk assessment* e *gap analysis* eseguita nel corso del 2011.

L'Organismo di Vigilanza ha anche il compito di raccogliere e verificare le segnalazioni provenienti da tutti gli stakeholder della Società, sia interni (dipendenti, amministratori, ...) sia esterni (passeggeri, fornitori, partner, cittadini, ...), su comportamenti non coerenti con il Codice e con

il Modello 231. Attraverso uno specifico iter di verifica, ogni segnalazione ricevuta ottiene una risposta: nel caso in cui risultasse infondata, la segnalazione si risolve in un non luogo a procedere che viene opportunamente motivato, mentre le segnalazioni che rappresentano

violazioni del Codice Etico, trattandosi di veri e propri inadempimenti delle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro, determinano sanzioni disciplinari commisurate alla gravità fino, eventualmente, alla risoluzione del rapporto contrattuale.

Tabella 1 ► Segnalazioni ricevute dell'Organismo di Vigilanza

	2011	2010	2009	Var % 2011/2010
Segnalazioni ricevute dall'Organismo di Vigilanza	0	2	1	-100%

Nel corso del 2011 non sono pervenute all'Organismo di Vigilanza segnalazioni relative a violazione del Codice Etico o del Modello 231.

### La Funzione Internal Audit

La funzione Internal Audit svolge la sua attività in parte a supporto dell'Organismo di Vigilanza, in particolare attraverso la proposta e l'esecuzione, per quanto sostenibile dalla funzione interna, di un piano di verifiche sul sistema di controllo preventivo adottato ai sensi del d.lgs. 231/2001, e contemporaneamente ha avviato un'attività di internal auditing che parte da un'analisi dei rischi in senso complessivo.

La funzione ha predisposto un Piano di Audit 2011, con priorità definite in base a risultati di audit precedenti ed analisi rischi, approvato dal Consiglio di Amministrazione.

La funzione ha dato attuazione al Piano dando,

tuttavia, priorità ad alcuni interventi non pianificati che si sono aggiunti durante l'anno e non hanno reso possibile il completamento di quelli previsti a Piano.

Le raccomandazioni espresse in relazione alle evidenze emerse in corso di audit sono state formulate al fine di creare valore aggiunto per l'organizzazione, contribuendo all'efficacia e all'efficienza dei processi di governance, gestione del rischio e controllo. Il management destinatario delle raccomandazioni ha elaborato dei piani di azione per il superamento dei rilievi emersi.

I risultati dell'attività di internal audit svolta nel corso del 2011 hanno permesso di esprimere una valutazione sul generale assetto del sistema

di controllo interno, che risulta complessivamente adeguato, pur in presenza di alcune aree di miglioramento.

La valutazione di sintesi è formulata dalla funzione Internal Audit sulla base di un giudizio professionale complessivo, rispetto alla capacità dei controlli in essere di contenere i rischi identificati, ed è espressa sulla base di una scala di giudizio dicotomica (adeguato/non adeguato). Il giudizio di sintesi espresso si fonda principalmente sull'analisi delle cause dei rilievi di maggiore significatività emersi nel corso degli audit eseguiti nel periodo di riferimento, che rappresentano un campione dell'universo di audit.



## 1.6 Governo e gestione della sostenibilità

L'Aeroporto di Bologna ha definito le politiche, gli strumenti e le strutture organizzative necessarie

a garantire che, in ogni momento, l'attività aeroportuale si integri con i necessari livelli di qualità del servizio, sicurezza dei lavoratori, tutela dell'ambiente e sicurezza aeroportuale, considerati obiettivi primari della Società.

La nuova **politica integrata Qualità-Ambiente-Sicurezza**, definita nel corso del 2010 e applicata a partire dai primi mesi del 2011, stabilisce i principi e le modalità con cui la Società intende perseguire tali obiettivi.

### FOCUS: attività di auditing e di formazione in ottica di integrazione dei sistemi di gestione

Nel 2011 l'attività di auditing è stata realizzata per la prima volta in maniera integrata dal Sistema di Gestione della Qualità, dal Sistema di Gestione Ambiente e dal Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro, con lo scopo di esaminare l'adeguatezza dei processi interni ai requisiti delle norme ISO 9001, 14001 e 18001.

Tabella 2 ► **Numero di audit complessivi realizzati nell'anno**

	2011	2010	2009	Var % 2011/2010
Audit interni	34	37	31	-8,1%
Audit su fornitori	11	11	6	0,0%
Audit su soggetti aeroportuali privati	24	64	35	-62,5%
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>112</b>	<b>72</b>	<b>-38,4%</b>

Nel 2011, inoltre, è proseguito il piano di *refresh* della formazione integrata su qualità, ambiente e sicurezza per tutti i dipendenti e i nuovi assunti, avviato nel 2010, attraverso sessioni mensili sui principi del Sistema integrato e sugli strumenti, in particolar modo quelli a disposizione dei dipendenti, quali i suggerimenti, le segnalazioni e la intranet aziendale.

Gli strumenti fondamentali tramite cui SAB attua le proprie strategie e monitora i propri risultati di sostenibilità sono i quattro Sistemi di Gestione di cui la Società si è dotata da diversi anni:

- **Sistema di Gestione della Qualità (SGQ)**, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001, che ha ottenuto la Certificazione fin dal 1998;
- **Sistema di Gestione Ambientale (SGA)**, conforme alla norma UNI EN ISO 14001, certificato dal 2005;

- **Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro (SGSSL)**, certificato a maggio 2011;

- **Safety Management System (SMS)**, conforme ai requisiti stabiliti da ENAC nel Regolamento per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti.

Nel 2011 è terminato l'iter per l'integrazione dei tre sistemi di Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro in un unico **Sistema di Gestione Aziendale Integrato**, che risponde in modo univoco ai requisiti delle diverse norme di

Certificazione applicabili (ISO, ENAC, ICAO, etc.), in coerenza con le linee di attuazione del Piano Industriale e con la politica Qualità-Ambiente-Sicurezza.

L'integrazione comporta una maggiore formalizzazione delle attività di coordinamento nell'applicazione dei diversi Sistemi di Gestione: la cooperazione e la sinergia degli strumenti e dei processi di controllo da parte delle diverse strutture responsabili comporta uno snellimento dei processi di gestione e maggiori efficienze nelle attività di verifica e, quindi, una maggiore efficacia di tutte le attività.



<b>2.1</b>	<b>IL MERCATO POTENZIALE</b>	<b>22</b>
<b>2.2</b>	<b>GLI OBIETTIVI STRATEGICI</b>	<b>23</b>
<b>2.3</b>	<b>LA REALIZZAZIONE DELLA STRATEGIA</b>	<b>24</b>
<b>2.4</b>	<b>IL GRANDE IMPEGNO AVVIATO NEL 2011: LA RIQUALIFICA DELL'AEROPORTO</b>	<b>24</b>
	<b>2.4.1</b> LA PIANIFICAZIONE DEI LAVORI	<b>25</b>
	<b>2.4.2</b> LA COMUNICAZIONE AI PASSEGGERI	<b>26</b>
	<b>2.4.3</b> L'IMPATTO DEI LAVORI SULL'ATTIVITÀ COMMERCIALE	<b>26</b>
<b>2.5</b>	<b>I RISULTATI DEL 2011</b>	<b>26</b>
	<b>2.5.1</b> SVILUPPO DEL TRAFFICO	<b>26</b>
	<b>2.5.2</b> SVILUPPO DELLE ATTIVITÀ NON AERONAUTICHE	<b>30</b>
	<b>2.5.3</b> RISULTATI ECONOMICI	<b>31</b>
	<b>2.5.4</b> INVESTIMENTI	<b>32</b>
<b>2.6</b>	<b>LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE CREATO</b>	<b>32</b>





## Dove vogliamo andare...

### Incrementare i volumi di traffico in linea con il mercato, mantenendo un mix bilanciato dell'offerta tra vettori tradizionali e low cost anche attraverso l'apertura di collegamenti verso i mercati emergenti

La realizzazione del Piano Strategico 2008 - 2012 ha inizialmente visto SAB impegnata, dal punto di vista del traffico, a rafforzare decisamente la propria offerta di voli tramite compagnie low cost, allargando le possibilità di viaggio per persone e imprese sul territorio e contribuendo a rafforzare l'attrattività turistica di Bologna. Per mantenere livelli di crescita in linea con il mercato, dopo anni di aumento sopra la media nazionale, SAB intende portare avanti l'attuale bilanciamento dell'offerta tra compagnie low cost e compagnie tradizionali, che consenta di servire sempre maggiori destinazioni con volo diretto e di aumentare la connettività verso i mercati emergenti nell'Est Europa, nell'area del Golfo Persico e più in generale da e verso l'Asia.

### Garantire un'eccellente Passenger Experience

Per rispondere alle esigenze ed aspettative dei passeggeri in continua evoluzione, SAB presta una particolare e sempre crescente attenzione a tutte le esigenze dei propri passeggeri, impegnandosi a garantire un servizio eccellente da tutti i punti di vista: parlare di semplice "attenzione alla qualità" risulta perciò riduttivo per descrivere gli obiettivi che SAB si pone nei confronti dei propri passeggeri, interessati a ricevere un servizio semplice, efficiente, chiaro e comprensibile.

## ...Cosa abbiamo fatto...

### Lo sviluppo del traffico

Il 2011 rappresenta il terzo anno consecutivo di crescita del traffico aereo, al di sopra della media italiana, confermando la validità della strategia di diversificazione e bilanciamento dell'offerta. I risultati sono stati raggiunti attraverso l'ulteriore sviluppo del segmento low cost da un lato, per effetto dell'inserimento di easyJet e dalla confermata rilevante presenza di Ryanair, e il consolidamento del segmento linea dall'altro, con il rafforzamento della connessione verso destinazioni strategiche (hub di Londra, Parigi e Istanbul).

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Compagnie aeree	68	51	50	33,30%
Destinazioni collegate direttamente	108	91	88	18,70%
Paesi collegati direttamente	34	32	32	6,30%
Paesi collegati indirettamente	196	181	179	8,30%

Nel 2011 SAB è entrata nel settore crocieristico, operazione pianificata già dal 2009 con l'acquisto della partecipazione nella Ravenna Terminal Passeggeri (RTP), determinando un forte impatto sull'Aeroporto sia in termini di passeggeri trasportati (circa 46.000 in più) sia sul fronte degli impegni assunti per le infrastrutture messe a disposizione e per le implicazioni operative.

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Linea	3.026.671	2.902.959	2.867.148	4,30%
Low Cost	2.421.824	2.019.398	1.344.907	19,90%
Charter	320.023	509.891	506.952	-37,20%
Transiti	61.511	70.858	55.690	-13,20%
Crociere	45.988	-	-	-
Aviazione Generale	9.671	8.563	7.587	12,90%
<b>Totale passeggeri</b>	<b>5.885.688</b>	<b>5.511.669</b>	<b>4.782.284</b>	<b>6,80%</b>

### Innovazione tecnologica al servizio dei passeggeri

SAB ha concentrato impegno e risorse nello sviluppo di apparecchiature che consentano ai passeggeri di operare in maniera autonoma durante le fasi di check-in e controllo, in modo da contenere i tempi di attesa e gli eventuali disagi, anche in considerazione della crescita del traffico.

Tempo nel 90% dei casi	2011	2010	2009
Attesa in coda in Biglietteria	5'41"	5'45"	7'44"
Attesa in coda al check-in	15'21"	14'28"	15'04"
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	6'07"	6'35"	5'40"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	4'01"	3'36"	3'31"

Nel processo di riconsegna dei bagagli, SAB ha guidato un percorso di riorganizzazione del servizio che ha portato gli handler (Marconi Handling e BAS) ad una **internalizzazione** delle attività in precedenza affidate ad una cooperativa esterna.

## ...Cosa faremo nel 2012

### Aumentare le opportunità per i passeggeri, qualificando in primo luogo la presenza dei vettori di linea

Incrementare le destinazioni e i collegamenti con hub internazionali attraverso il rafforzamento dell'operatività su Bologna di alcune importanti compagnie (in particolare Lufthansa con le nuove destinazioni Dusseldorf e Berlino, British Airways con la reintroduzione del collegamento con Londra Heathrow e il consolidamento di Turkish Airlines e Royal Air Maroc).

### Lo sviluppo del segmento crocieristico

Pullman Tour ha programmato per i prossimi anni un incremento delle crociere rispetto ai volumi 2011, sia in termini di maggiori frequenze che di capacità delle navi. SAB inoltre intende adoperarsi per sviluppare il traffico crocieristico anche con altre compagnie che utilizzano i voli di linea.

### Utilizzo di strumenti innovativi per migliorare la Passenger Experience

SAB si impegnerà al mantenimento degli alti livelli qualitativi raggiunti anche durante i lavori di ampliamento e riqualifica.

- Installazione di **Sicheck**, nuovo strumento che consente di effettuare il self check-in anche in presenza di bagagli da imbarcare.
- Installazione della macchina **Logiscan** per la verifica automatica della conformità delle dimensioni e del peso del bagaglio a mano prima dei controlli di sicurezza.
- Apertura del **Family Fast Track**, per un accesso rapido e privilegiato alla sala imbarchi alle famiglie con bambini.



## Dove vogliamo andare...

L'impegno di SAB, orientato quindi ad offrire una buona "esperienza" agli utenti dell'aeroporto di Bologna, si manifesta migliorando continuamente il livello dei propri servizi anche grazie all'ausilio di strumenti tecnologici all'avanguardia.

### Potenziare le infrastrutture aeroportuali

SAB ha predisposto un piano di investimenti con l'obiettivo di adeguare le infrastrutture aeroportuali, in modo da raggiungere la capacità teorica di 10 milioni di passeggeri prevista per il 2023, garantendo l'eccellenza qualitativa dei servizi che contraddistinguono l'Aeroporto di Bologna.

### Migliorare la sostenibilità ambientale di tutti i nostri processi

Lo sviluppo dell'attività aeroportuale deve avvenire bilanciando da un lato le crescenti esigenze di mobilità espresse dal Territorio, che richiedono un aumento del traffico e un ampliamento delle infrastrutture, dall'altro la necessità imprescindibile di tutelare l'ambiente circostante e di non compromettere la qualità della vita della comunità locale, con particolare attenzione al rumore aeronautico. SAB ha definito linee strategiche di indirizzo volte a minimizzare gli impatti futuri associati allo sviluppo aeroportuale. In materia di mobilità, SAB intende minimizzare gli effetti che saranno generati dal traffico attraverso lo sviluppo della rete stradale e della rete ciclabile, e il potenziamento dei collegamenti tra l'aeroporto e la città attraverso il trasporto pubblico.

## ...Cosa abbiamo fatto...

Tempo nel 90% dei casi	2011	2010	2009
Primo bagaglio	18'34"	19'36"	19'49"
Ultimo bagaglio	23'25"	24'44"	25'42"
N° bagagli disguidati/1.000 pax in partenza (‰)	0,48‰	0,84‰	0,82‰

L'introduzione di nuovi sistemi è andata di pari passo con l'implementazione del SIE (**Sistema Informativo Evoluto**), volto a fornire ai passeggeri informazioni specifiche in base alla posizione in cui questi si trovano, e che viene integrato con un servizio sms per informazioni sui voli e aggiornamenti in tempo reale sul sito internet e attraverso **Twitter**.

### Avvio degli interventi di riqualifica

Il piano di riqualifica e ampliamento dell'aerostazione è stato avviato nel corso del 2011 e verrà completato nel 2013. I lavori non riguardano solo l'aerostazione ma anche le infrastrutture connesse, come l'edificio BHS (adibito ad ospitare il nuovo impianto di smistamento dei bagagli), i pontili di imbarco agli aeromobili e la viabilità interna all'aeroporto.

Dati espressi in €/000	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Investimenti realizzati	€ 15.033	€ 12.717	€ 7.519	18,21%
Investimenti entrati in funzione	€ 21.121	€ 4.179	€ 4.696	405,41%

### La gestione ambientale

L'accreditamento al secondo livello, quello relativo a "Reduction", del programma Airport Carbon Accreditation promosso da ACI-Europe, testimonia il concreto impegno di SAB nella riduzione dell'inquinamento ambientale: questo riconoscimento attesta non soltanto i risultati conseguiti in termini di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> relativa, ma anche della capacità dell'azienda di implementare adeguati strumenti gestionali per controllare le emissioni dirette. A determinare questo risultato hanno contribuito gli interventi realizzati da SAB nelle proprie strutture, tra cui:

- l'installazione di luci led nei corridoi e nelle sale degli uffici;
- l'intervento di efficientamento del reparto trattamento aria;
- l'installazione di temporizzatori nelle torri faro;
- la sostituzione di vecchi ascensori con nuovi ascensori tecnologicamente evoluti.

Fonti	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Metano (mc)	444.902	501.837	515.778	-11,30%
Gasolio riscaldamento (kg)	215.169	232.778	234.550	-7,60%
Gasolio autotrazione (l)	368.760	347.665	315.183	6,10%
Benzina (l)	16.843	14.959	19.023	12,60%
Energia elettrica (kWh)	14.839.432	15.350.014	15.079.205	-3,30%
Fotovoltaico (kWh)	87.397	78.738	83.905	11,00%
Energia elettrica acquistata (kWh)	14.752.035	15.271.276	14.995.300	-3,40%

## ...Cosa faremo nel 2012

- Sperimentazione della **virtual assistant**, per dare informazioni di servizio al passeggero.
- Attivazione di servizio di **Wi-Fi** gratuito per i passeggeri.

### Avanzamento dei lavori e nuovi progetti

Si concluderà la *prima fase* dei lavori di **riqualifica dell'Aerostazione** e prenderà il via la *seconda fase*. Verranno realizzati i primi due **pontili di imbarco** sui cinque previsti, saranno ultimati i lavori di realizzazione dell'edificio BHS e si provvederà all'installazione dell'impianto BHS. Inoltre si concluderanno i lavori relativi al Il Lotto della Sistemazione della **Viabilità** (riqualifica del viadotto e della corsia preferenziale) e sarà espletata la gara per i lavori della **piazzola de-icing**, con conseguente inizio degli stessi a novembre 2012.

### Il piano di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>

L'adesione alla Airport Carbon Accreditation richiede di esplicitare espressamente un programma di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> rispetto all'anno base 2008, che deve essere rispettato per mantenere il livello di accreditamento raggiunto. Entro il 2016 SAB intende ridurre l'emissione di CO<sub>2</sub> relativa del 36% rispetto ai valori del 2008, fissato come anno di riferimento in quanto anno di avvio della procedura di accreditamento.

Emissioni relative	CO <sub>2</sub> emesse sul numero totale di passeggeri (Kg)
2012	1,44
2013	1,43
2014	1,41
2015	1,40
2016	1,39



## Dove vogliamo andare...

## ...Cosa abbiamo fatto...

## ...Cosa faremo nel 2012

### Il continuo monitoraggio del rumore aeronautico

Già dal 2001 l'Aeroporto di Bologna si è dotato di un Sistema di Monitoraggio del Rumore Aeroportuale per misurare costantemente i livelli di rumore prodotto dagli aerei in decollo e atterraggio. Nel corso del 2010 tale sistema è stato completamente rinnovato e collaudato ad opera di ARPA, come espressamente richiesto da SAB.

### Riduzione degli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti

Oltre a proseguire le azioni di sensibilizzazione alla raccolta differenziata presso passeggeri e comunità aeroportuale, SAB adotterà accorgimenti per ridurre le movimentazioni del rifiuto prodotto verso i punti di conferimento e attuerà una politica di responsabilizzazione delle Direzioni aziendali, attribuendo loro l'onere della gestione dei propri rifiuti.

### Sensibilizzazione del personale al risparmio energetico

Per sensibilizzare il personale SAB all'uso razionale dell'energia saranno organizzati corsi periodici di consumo consapevole. Inoltre sarà implementata una pagina internet dedicata alla divulgazione di informazioni utili riguardo ai più corretti usi di energia.

### La riduzione del rumore aeronautico attraverso il sistema "ILS"

Nell'Aeroporto di Bologna sarà introdotto, da parte di ENAV, un nuovo sistema di supporto alle operazioni di atterraggio (ILS) che consentirà di ridurre i decolli sulla città di Bologna nel periodo estivo, permettendo un maggior numero di atterraggi, meno rumorosi, sul lato cittadino, con conseguenti benefici in termini di rumore.

### Migliorare qualità del servizio, efficienza e produttività

SAB vuole essere un'azienda competitiva sul mercato e capace di creare valore per i propri azionisti impegnandosi a recuperare il più possibile efficienza e produttività ottimizzando i vari processi e accrescendo le competenze delle persone dell'azienda.

### Le politiche formative

Nel 2011 è stato introdotto uno strumento formativo nuovo, il coaching, proposto come fase sperimentale a due risorse del top management. Questo strumento, incentrato sullo sviluppo dell'individuo, sull'espressione della creatività e del potenziale della persona, è utile a stimolare le persone ad incrementare autonomia, responsabilità e proattività.

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Formazione manageriale	5.703	4.919	4.738	15,90%
Formazione funzionale al ruolo tecnico / specialistica	1.845	1.444	2.885	27,80%
Formazione Safety	928	776	1.152	19,60%
Formazione Security	1.122	2.362	2.496	-52,50%
<b>TOTALE</b>	<b>9.598</b>	<b>9.501</b>	<b>11.271</b>	<b>1,00%</b>

### Programmazione della formazione

Affidando il coordinamento dell'intera attività formativa alla funzione "Selezione Formazione e Sviluppo", nell'ambito della Direzione Sviluppo Persone e Organizzazione, si intende assicurare una migliore pianificazione e un monitoraggio costante della qualità delle attività formative manageriali, funzionali e specialistiche, oltre alla corretta gestione e al controllo dei costi.

### Implementazione della formazione degli addetti security

Aumentare il numero di ore di addestramento per gli operatori Security. Implementare l'addestramento su computer utilizzando programmi di simulazione del funzionamento delle macchine radiogene secondo profili personali sui risultati emersi dal sistema di gestione dei TIP (Threat Image Projection).

## Dove vogliamo andare...

## ...Cosa abbiamo fatto...

## ...Cosa faremo nel 2012

### Valutazione e riconoscimento degli addetti security

SAB ha proseguito nel proprio percorso di valutazione delle performance degli addetti Security attraverso un sistema di riconoscimento del merito: agli addetti che raggiungono un determinato punteggio nelle valutazioni, vengono assegnati ruoli di maggiore responsabilità mentre quelli che risultassero avere performance non adeguate per ricoprire ruoli di supervisione vengono temporaneamente sospesi in attesa che le loro performance ritornino all'altezza.

### Ulteriore applicazione del sistema meritocratico

Introduzione del criterio del merito, verificato attraverso il sistema di valutazione delle performance, anche nella definizione degli addetti a cui ampliare il contratto da Part Time a Full Time.

### Razionalizzare e risanare le società partecipate e crescere nel business non aeronautico

SAB ha avviato un percorso volto a riequilibrare il portafoglio di business del Gruppo attraverso la riduzione della presenza nel settore handling, per concentrarsi esclusivamente sulle competenze distintive della società nella gestione infrastrutturale e nel coordinamento del sistema aeroportuale.

### Il risanamento delle controllate

Il percorso di risanamento delle società controllate, in particolare Marconi Handling e FFM, iniziato nel 2008, è stato sostanzialmente completato. Ad incidere sui risultati economici del 2011 è stato il percorso di internalizzazione del servizio di riconsegna bagagli, una scelta orientata al miglioramento della qualità del servizio che, a causa dell'investimento iniziale unito ad una lieve riduzione del numero dei movimenti di mezzi, ha determinato un peggioramento dei conti economici degli handler che operano sullo scalo.

### Completamento del percorso di risanamento e monitoraggio delle società del Gruppo

SAB, ultimato il percorso di risanamento, continuerà a focalizzarsi sul ruolo di gestore aeroportuale, riducendo la presenza nel settore dell'handling e concentrandosi ulteriormente sulla crescita del settore non aeronautico, allo scopo di sviluppare il segmento retail e incrementare l'efficienza dei servizi a disposizione dei passeggeri.

### Migliorare le modalità e gli strumenti di comunicazione e di dialogo con il territorio

Utilizzando gli strumenti di comunicazione di cui dispone e ideando nuovi mezzi o canali di informazione, SAB intende far conoscere alla community esterna la propria attività, il proprio impegno, i propri valori e le proprie efficienze. SAB perciò si pone come obiettivo quello di illustrare tutte le potenzialità che l'Aeroporto è in grado di offrire sia in termini di destinazioni raggiungibili che di continuità del servizio anche in caso di condizioni climatiche avverse (ad esempio l'impegno in caso di intense nevicate). Inoltre SAB mira ad intensificare i rapporti con la comunità universitaria, cercando collegamenti diretti sia con gli studenti che con i docenti.

### Comunicazione e informazione

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Sito Internet Desktop (visualizzazioni)	20.285.000	23.400.000	15.000.000	-13,31%
Sito Internet Mobile (visualizzazioni)	757.074	216.297	-	250,02%
App iPhone (Sales+upgrades)	1.704	-	-	-
Newsletter (iscritti)	16.656	14.309	12.491	16,40%

È stato potenziato il sito internet con una sezione dedicata ai lavori di riqualifica. Sono stati distribuiti leaflet in luoghi strategici della città (Urp, Bologna Welcome, Università, Camera di Commercio). A fine ottobre 2011 è stato avviato un progetto di "social media strategy", focalizzato sulla comunicazione tramite il social network **Twitter** delle informazioni utili rispetto al percorso della "riqualifica", per informare sui lavori in corso e lasciare spazio ad un dialogo con gli utenti. Nel corso del 2011, inoltre, è stata realizzata la **App** per iPhone.

### Sviluppo della presenza dell'aeroporto sui social network

Ulteriore sviluppo della presenza sui social network con l'attivazione di un profilo su **Foursquare** e ulteriore potenziamento del profilo Twitter oltre alla realizzazione della App per **Android**.



## 2.1 Il mercato potenziale

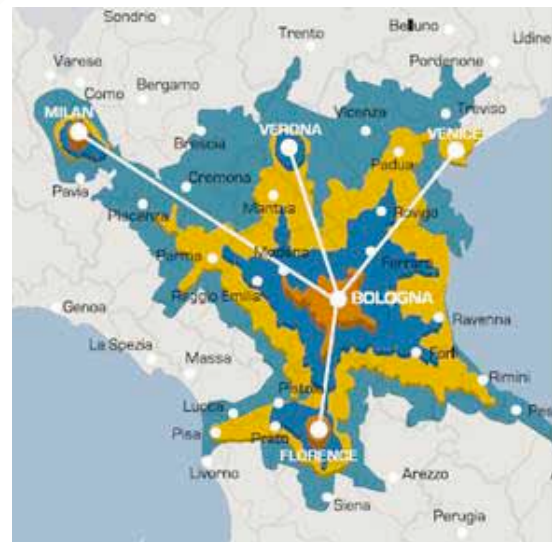
I vantaggi competitivi dell'Aeroporto di Bologna derivano principalmente da due elementi: la diversificazione del profilo dei passeggeri potenziali da un lato, e la centralità geografica dall'altro.

Nel comprensorio di Bologna, una delle aree più ricche e produttive d'Italia, si sviluppano molteplici sistemi industriali di eccellenza (ceramica, auto-moto-motori, food, macchinari per l'industria, moda) in cui operano aziende leader a livello internazionale; Bologna inoltre è sede del secondo quartiere fieristico più importante d'Italia. Queste caratteristiche richiedono un'offerta di traffico "Business" diversificata e in continua evoluzione, capace di seguire i cambiamenti negli scenari competitivi per consentire alle imprese di raggiungere sempre nuovi luoghi per lo sviluppo commerciale, la creazione di partnership e la costruzione di opportunità.

Anche il traffico turistico ("Leisure") è un punto di forza per il territorio, che offre molte opportunità dal punto di vista del divertimento, dell'arte e della cultura, della natura e dell'enogastronomia.

Infine, grazie alla presenza dell'Università e di numerosi centri di eccellenza medica specialistica, Bologna è un polo di aggregazione per numerosi passeggeri che viaggiano frequentemente per motivi personali, familiari o di salute (i cosiddetti passeggeri VFR, "Visiting Friends & Relatives"). La posizione geografica di Bologna, facilmente raggiungibile da molte regioni sia tramite i collegamenti stradali e autostradali sia attraverso la rete ferroviaria ad Alta Velocità, rende la "catchment area" di Bologna molto estesa. Nel 2011 la quota di passeggeri provenienti dall'Emilia-Romagna è cresciuta rispetto allo scorso anno (71% contro il 56,8% del 2010). I viaggiatori provenienti dalla Toscana sono aumentati (11,8% contro il 7,8% del 2010), così come quelli provenienti dal Veneto (7,4% contro il 3,9%). Su 100 passeggeri, 64,8 sono residenti in Italia, tra questi, il 46,9 sono da fuori Emilia Romagna. Ad incidere su questi risultati hanno contribuito il consolidamento dell'Alta Velocità, che ha avvicinato ancora di più Bologna alla Toscana e al Veneto, e i collegamenti con navette organizzate da 3 diversi comuni: Ferrara (tutti i giorni ogni 2 ore e 30 minuti), Modena (tutti i giorni ogni 2 ore) e Siena (1 corsa

Figura 3 ► La "catchment" area



giornaliera). Allo stesso tempo, i collegamenti aerei tra Bologna e Roma (3 al giorno) si sono mantenuti e continuano a registrare volumi di traffico in crescita (+11,9% rispetto al 2010 e 3,8% di movimenti in più).

Tabella 3 ► Caratteristiche della Catchment Area (voli medio/corto raggio)

	2011	2012	2009	Var. % 2011/2010
Numero di province della catchment area	22	22	21	0,0%
Percentuale di passeggeri residenti in Italia	64,8%	66,3%	69,3%	-1,5%
Percentuale di passeggeri residenti in Italia proveniente da fuori regione	46,9%	41,2%	43,3%	5,7%





## 2.2 Gli obiettivi strategici

L'obiettivo di lungo periodo dell'Aeroporto Marconi è di realizzare entro il 2023 un'infrastruttura capace di accogliere un volume di traffico fino a **10 milioni** di passeggeri: una crescita, rispetto ai quasi 5,9 milioni del 2011, di circa il 70%. Per raggiungere questo traguardo sono state definite all'interno del Piano di Sviluppo Aeroportuale approvato nel 2008 le linee di azione e i percorsi di investimento che consentiranno di raggiungere l'obiettivo entro il 2023.

Il Piano Industriale 2008-2012 ha delineato, in particolare, le seguenti aree di sviluppo:

### ■ **Potenziamento delle infrastrutture aeroportuali**

Il piano di investimenti è volto ad ampliare e riqualificare le infrastrutture aeroportuali in modo che siano capaci di accogliere i crescenti volumi di traffico in termini sia di spazi per i passeggeri sia di spazi operativi.

### ■ **Lo sviluppo del traffico low cost accompagnato dal consolidamento del traffico business**

La scelta di SAB è di sviluppare il traffico low-cost mantenendo e consolidando, allo stesso tempo, la posizione già ottenuta nel segmento Business.

### ■ **Il miglioramento della qualità del servizio, dell'efficienza e della produttività**

SAB vuole essere un'azienda competitiva

## Focus: il people mover - un nuova soluzione per connettere l'aeroporto alla città

Il People Mover è la navetta su monorotaia che, secondo il progetto commissionato dal Comune di Bologna, collegherà, in meno di 7 minuti e mezzo di viaggio, la Stazione Ferroviaria centrale all'Aeroporto Guglielmo Marconi. L'Aeroporto investirà direttamente 3 milioni di euro per la realizzazione della stazione aeroporto e del tapis roulant di collegamento con il terminal. Il People Mover, grazie alle sue caratteristiche di frequenza e velocità, sarà un tassello fondamentale per la crescita del numero dei passeggeri in transito da Bologna. L'intervento dovrebbe ridurre di oltre il 20% il traffico privato su gomma da e per l'aeroporto, con evidenti benefici anche in termini di qualità dell'aria.

sul mercato, capace di creare valore per i propri azionisti impegnandosi a recuperare il più possibile efficienza e produttività, ottimizzando i vari processi e accrescendo le competenze delle persone dell'azienda.

### ■ **La razionalizzazione ed il risanamento delle società partecipate e la crescita nel business non aeronautico**

SAB ha deciso di riequilibrare il portafoglio di business del Gruppo riducendo la presenza nel settore handling, per concentrarsi sulle competenze distintive della società nella gestione infrastrutturale e nel coordinamento del sistema aeroportuale.

La declinazione delle linee guida in obiettivi viene periodicamente e costantemente aggiornata, per adeguarla alle evoluzioni del contesto.

Nel 2011 SAB ha individuato come ulteriori obiettivi di sviluppo:

### ■ **Aprire collegamenti verso i mercati emergenti**

Per continuare nella crescita, rispondendo in modo adeguato alle esigenze del territorio, occorre impegnarsi nell'apertura di nuove rotte che, attraverso compagnie non solo low cost, colleghino Bologna ai cosiddetti "Paesi Emergenti", vale a dire ai Paesi dell'Europa Orientale (Russia e Moldavia su tutti), del Medio Oriente e dell'Asia, aree con un ruolo fondamentale e crescente nell'economia globale. Il rafforzamento del collegamento con Istanbul, hub strategico per collegamenti internazionali, rappresenta solo il primo passo di questa strategia di connessione a nuovi hub internazionali extraeuropei in grado di garantire un rapido collegamento verso i mercati emergenti.

### ■ **Garantire una eccellente Passenger Experience**

Per rispondere alle esigenze ed aspettative dei passeggeri in continua evoluzione, SAB presta una particolare e sempre crescente attenzione a tutte le esigenze dei propri passeggeri, impegnandosi a garantire servizi eccellenti da tutti i punti di vista: parlare di semplice "attenzione alla qualità" risulta perciò riduttivo per descrivere gli obiettivi che SAB si pone nei confronti dei propri passeggeri, interessati a ricevere un servizio semplice, efficiente, chiaro e comprensibile. L'impegno di SAB, orientato quindi ad offrire una buona "esperienza" agli utenti dell'Aeroporto di Bologna, si manifesta migliorando continuamente il livello dei propri servizi anche grazie all'ausilio di strumenti tecnologici all'avanguardia.

### ■ **Migliorare le modalità e gli strumenti di comunicazione e di dialogo con il territorio**

Utilizzando gli strumenti di comunicazione di cui dispone ed attivando nuovi mezzi o canali di informazione, SAB intende far conoscere alla community esterna la propria attività, il proprio impegno, i propri valori e le proprie efficienze.

SAB perciò si pone come obiettivo quello di illustrare tutte le potenzialità che l'aeroporto è in grado di offrire sia in termini di destinazioni raggiungibili che di continuità del servizio anche in caso di condizioni climatiche avverse (ad esempio l'impegno in caso di intense nevicate).

Inoltre SAB mira ad intensificare i rapporti con la comunità universitaria, cercando collegamenti diretti sia con gli studenti che con i docenti.







### 2.3 La realizzazione della strategia

Nel 2011 la realizzazione della strategia ha riguardato 5 punti chiave:

#### 1. GLI INTERVENTI DI RIQUALIFICA

Il piano di riqualifica e ampliamento dell'aerostazione è stato avviato nel corso del 2011 e verrà completato nel 2013. I lavori non riguardano solo l'aerostazione ma anche le infrastrutture connesse, come l'edificio BHS (adibito ad ospitare il nuovo impianto di smistamento dei bagagli), i pontili di imbarco agli aeromobili e la viabilità interna all'aeroporto (vedi par. 2.4).

#### 2. LO SVILUPPO DEL TRAFFICO

Il 2011 rappresenta il terzo anno consecutivo di crescita del traffico aereo, al di sopra della media italiana, confermando la validità della strategia di diversificazione e bilanciamento dell'offerta.

I risultati sono stati raggiunti attraverso l'ulteriore sviluppo del segmento low cost da un lato, per effetto dell'inserimento di easyJet e dalla confermata, rilevante presenza di Ryanair, e il consolidamento del segmento linea dall'altro, con il rafforzamento della connessione verso destinazioni strategiche (come gli hub di Londra, Parigi e Istanbul).

#### 3. IL RISANAMENTO DELLE CONTROLLATE

Il percorso di risanamento delle società controllate, è stato sostanzialmente completato. Ad incidere sui risultati economici del 2011 è stato il percorso di internalizzazione del servizio di riconsegna bagagli, una scelta orientata al miglioramento della qualità del servizio che, a causa dell'investimento iniziale unito ad una lieve riduzione del numero dei movimenti aeromobili, ha determinato un peggioramento del conto economico degli handler che operano sullo scalo.

#### 4. INNOVAZIONE TECNOLOGICA AL SERVIZIO DEI PASSEGGERI

Il miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi è oggi strettamente connesso alla ricerca di soluzioni tecnologiche innovative. SAB ha concentrato impegno e risorse nello sviluppo di apparecchiature che consentano ai passeggeri di operare in maniera *autonoma* durante le fasi di check-in e controllo, in modo da ridurre i tempi di attesa e gli eventuali disagi. È in programma l'installazione di macchinari per lo svolgimento del check-in automatico da parte dei passeggeri anche in presenza di bagaglio da imbarcare, in grado di riconoscere gli standard richiesti dalla compagnia e comunicare l'eventuale

superamento delle dimensioni tollerate (fino ad ora queste macchine sono predisposte per singole compagnie aeree). È già in fase di test ed è oggetto di brevetto, un sistema di verifica del bagaglio a mano in base alle dimensioni ed al peso stabiliti dalla singola compagnia aerea, che consenta di gestire eventuali non conformità in fase di controllo e non al gate in prossimità dell'imbarco.

L'introduzione di nuovi sistemi va di pari passo con l'implementazione avvenuta nel 2011 di un sistema di monitor denominato SIE (Sistema Informativo Evoluto), volto a fornire ai passeggeri informazioni specifiche per le singole aree e che viene integrato con un servizio sms per informazioni sui voli e aggiornamenti in tempo reale sul sito internet e attraverso Twitter.

#### 5. LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

L'accreditamento al secondo livello, quello relativo a "**Reduction**", del programma Airport Carbon Accreditation promosso da ACI-Europe, testimonia il concreto impegno di SAB nella riduzione dell'inquinamento ambientale: questo riconoscimento attesta non soltanto i risultati conseguiti in termini di riduzione delle emissioni di CO2 relativa, ma anche della capacità dell'azienda di implementare adeguati strumenti gestionali per controllare le emissioni dirette.

### 2.4 Il grande impegno avviato nel 2011: la riqualifica dell'Aeroporto

I rilevanti risultati in termini di volumi di passeggeri, sempre crescenti nel corso degli ultimi anni hanno evidenziato la necessità per l'Aeroporto di Bologna di ampliare e riqualificare il terminal, un intervento impegnativo ma indispensabile per rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi di crescita pianificati per i prossimi anni e per migliorare il livello di servizio offerto. I lavori, realizzati con interventi mirati e modifiche graduali per non creare eccessivi

disagi agli utenti dell'aeroporto e garantire la piena continuità del servizio anche a cantieri avviati, permetteranno di:

- ingrandire gli spazi e migliorare la fruibilità e l'accoglienza del terminal;
- incrementare e diversificare gli spazi dedicati alle attività commerciali (landside e airside);
- adeguare e migliorare gli impianti tecnologici in ottica di continuo miglioramento dei servizi al passeggero.

I principali interventi programmati nel piano di riqualifica sono finalizzati a:

- creare un'area check-in unica (nell'attuale Area 2);
- ampliare la sala imbarchi, prevedendo l'inversione delle sale Schengen ed Extra Schengen;
- unificare le aree di riconsegna dei bagagli; • estendere e adeguare le aree commerciali con la realizzazione di "walk-through", spazi commerciali con ampi camminamenti per i passeggeri diretti all'area imbarco;
- rinnovare gli impianti tecnologici esistenti;
- realizzare pontili muniti di passaggio diretto dei passeggeri dal terminal agli aeromobili.

Aree d'intervento	Com'è	Come sarà
Superficie Totale (mq)	31.100	36.100
Superficie dedicata Attività Commerciali (mq)	3.700	5.500
N° Gate	20	24
N° Varchi Security	7	10
No Servizi Igienici	120	145

Questi interventi permetteranno all'aeroporto di crescere in dimensioni, passando dagli attuali 31.100 mq a una superficie complessiva del terminal di 36.100 mq.

### 2.4.1 La pianificazione dei lavori

La riqualifica dell'aerostazione rappresenta il progetto più importante della prima fase di Master Plan. Rispetto alle previsioni di inizio lavori programmato per maggio 2011, si è verificato un ritardo dovuto a criticità emerse a seguito della gara di appalto: a causa del ritiro della prima azienda vincitrice dell'appalto, è stato necessario riprendere le fasi di selezione; tale fase si è conclusa a fine luglio 2011 permettendo alla nuova impresa aggiudicataria di avviare i lavori a novembre 2011.

Per gestire al meglio le ricadute sui passeggeri e sull'operatività dell'aeroporto è stato creato il "Gruppo Teddy", un gruppo di lavoro inter-funzionale che per tutto il periodo dei lavori di riqualifica del terminal ha il compito di valutare gli impatti dei lavori, sia sulle attività operative di utilizzo del terminal e di assistenza ai passeggeri, che sulle operazioni in airside, nell'erogazione dei servizi commerciali e di sicurezza, tenendo anche in considerazione gli aspetti di comunicazione e di aggiornamento delle informazioni nei confronti dell'utenza.

#### Focus: il terminal est

Per limitare i disagi, parte delle operazioni di accettazione sono state trasferite in un terminal provvisorio, il **Terminal Est**, che sarà in funzione per tutta la durata dei lavori. In particolare il nuovo terminal verrà utilizzato dalla compagnia aerea Ryanair, per la consegna dei bagagli da stiva e il "Visa check" dei passeggeri Extra-UE. Il Terminal Est è collegato al Terminal principale mediante:

- un percorso pedonale di circa 8 minuti;
- il "BLQ Express", un trenino messo a disposizione gratuitamente ai passeggeri con corse ogni 15 minuti che impiega circa 6 minuti per il tragitto;
- una seconda fermata dell'aerobus BLQ nei pressi del nuovo terminal, creata in collaborazione con ATC.

### LE FASI DI REALIZZAZIONE DEI LAVORI

Per contenere i disagi per i passeggeri, la realizzazione dei lavori di riqualifica è stata suddivisa in fasi successive, condivise con gli operatori presenti in aerostazione, garantendo la continua apertura e la piena funzionalità del Terminal.

#### 1. Prima Fase

Gli interventi, diversificati e paralleli, coinvolgono tre aree: l'**Area 2** (Piano terra), per la realizzazione della prima parte della nuova area Check-in unificata; la **sala imbarchi**, per i lavori di ampliamento degli spazi attuali; l'**area Arrivi**, per l'ampliamento e la riqualificazione delle sale Schengen e extra-Schengen. La prima fase sarà ultimata nel 2012.

#### 2. Seconda Fase

La seconda fase prevede l'ampliamento della parte restante della sala Check-in nell'area oggi dedicata al trattamento dei bagagli da stiva. Sia al piano terra, nei pressi dell'ingresso principale, che in sala imbarchi inizia la realizzazione di nuovi spazi commerciali. In sala Arrivi extra-Schengen saranno riqualificati i servizi igienici.

#### 3. Terza Fase

Le operazioni di restyling riguardano spazi commerciali situati al piano terra tra le scale mobili e la hall arrivi, oltre alla realizzazione della nuova area uffici autonoleggi. Nei pressi della nuova area Check-in viene invece realizzata la nuova area biglietteria. Al primo piano in sala Imbarchi, comincia la ristrutturazione dei varchi dei controlli di sicurezza (che passeranno da 7 a 10 postazioni), la realizzazione del primo dei due "walk-through" (extra-Schengen) e la seconda parte dell'ampliamento strutturale.

#### 4. Quarta Fase

In questa fase viene completata la nuova area Check-in. Prosegue al primo piano la

ristrutturazione dei varchi dei controlli di sicurezza, la realizzazione di nuovi uffici per operatori aeroportuali e la riqualifica delle aree commerciali sul lato città.

#### 5. Quinta Fase

Nell'ultima fase si concluderanno i lavori per la terza parte dei controlli di sicurezza, il completamento dell'area imbarchi, le modifiche alla sala passeggeri del primo piano, gli interventi sugli spazi commerciali affacciati sulla hall e le ultime opere di finitura e di impiantistica.

SAB presterà particolare attenzione sulla sicurezza per tutta la durata dei lavori di riqualifica. In particolare per i lavori che avranno impatto sull'airside il Safety Manager effettuerà un'attività di **analisi del rischio**, al fine di valutare che i cantieri non impattino in modo pericoloso sull'operatività aeroportuale.

#### Focus: gli interventi in favore dei prm

L'intervento di riqualifica metterà a disposizione spazi più ampi e meglio collocati per l'assistenza dei Passeggeri a Ridotta Mobilità (PRM) lungo tutto il percorso nell'aerostazione. Si avrà ad esempio un miglioramento e potenziamento della mobilità verticale presso la sala imbarchi, grazie alla riqualifica dell'ascensore PRM esistente e alla realizzazione di uno ulteriore; sarà realizzata una nuova sala di attesa dedicata e dislocata presso l'area imbarchi, in aggiunta a quella già esistente nell'area partenze.





## 2.4.2 La comunicazione ai passeggeri

La comunicazione dei lavori di riqualifica terminal caratterizzata dall'immagine di un caschetto da cantiere con due ali da aeroplano, è stata declinata su differenti strumenti, tra cui quelli specifici dell'aeroporto: è stato potenziato il sito internet, con una sezione dedicata, ed è stato aperto in occasione della conferenza stampa di apertura un profilo Twitter dedicato @BLQAirport, aggiornato con l'avanzamento dei cantieri e immagini e video sull'aeroporto. Sempre in aeroporto, la comunicazione è stata riversata sui pannelli verticali del Sistema Informativo Evoluto, che si sono rivelati uno strumento molto flessibile da aggiornare, specialmente per veicolare le informazioni ai passeggeri nei primi giorni di apertura del Terminal Est per i voli low cost. Sono

stati inoltre stampati leaflet sulla riqualifica, distribuiti in aeroporto in raccoglitori collocati su totem informativi dedicati, ai taxi e in luoghi strategici della città (Urp, Bologna Welcome, Università, Camera di Commercio).

All'esterno dell'aeroporto, inoltre, sono state veicolate affissioni, inserzioni pubblicitarie sui giornali e comunicati stampa. Molto proficua è stata inoltre la collaborazione con Atc per l'informazione ai passeggeri che si devono avvalere del Terminal Est con la riproduzione dell'immagine della campagna sul retro dei mezzi aerobus.

## 2.4.3 L'impatto dei lavori sull'attività commerciale

L'avvio dei lavori non ha mutato in maniera significativa l'offerta commerciale, rimasta sostanzialmente stabile, con alcuni esercizi che hanno subito un riposizionamento temporaneo. Unica eccezione è l'aggiunta di una postazione cambio valuta oltre alle due già esistenti. I lavori di riqualifica del terminal hanno coinvolto **16 aree commerciali** sulle 30 presenti in aeroporto.

Per il calcolo delle stime di vendita degli esercizi presenti in aeroporto nel 2012 si è tenuto conto dell'eventuale impatto diretto dei lavori sull'area commerciale, ma anche di una generale depressione della propensione alla spesa dovuta al disagio complessivo sostenuto dai passeggeri.

## 2.5 I risultati del 2011

### 2.5.1 Sviluppo del traffico

La strategia realizzata da SAB è finalizzata a creare un **mix di offerta tra compagnie tradizionali e low cost** che consente di cogliere pienamente le opportunità del territorio e rispondere alle esigenze di tutti i segmenti di passeggeri. La decisione di bilanciare l'offerta low cost e quella tradizionale ha determinato anche una moltiplicazione delle possibilità di scelta per i passeggeri in termini di tipologie di vettori e quindi di livelli di spesa per raggiungere le destinazioni già presenti, accrescendo l'accessibilità anche in termini di prezzo.

L'offerta, infatti, è stata progettata con l'obiettivo di rendere il Marconi un aeroporto con una duplice vocazione:

- un aeroporto con una notevole offerta di collegamenti "point-to-point" (cioè raggiungibili senza compiere scali intermedi) sia nazionali che europei, capace di rispondere alla domanda di turismo e viaggi personali e di creare opportunità facilmente esplorabili dalla business community regionale;
- un "alimentatore" del traffico intercontinentale, con un'ampia scelta di voli diretti verso gli hub nazionali ed internazionali.

Tabella 4 ► **Composizione dell'offerta dell'Aeroporto**

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Compagnie aeree	68	51	50	33,3%
Traffico di linea	93,35%	89,97%	88,67%	3,4%
- di cui vettori tradizionali	52,11%	53,24%	60,46%	-1,1%
- di cui vettori low cost	41,24%	36,73%	28,21%	4,5%
Traffico charter	6,65%	10,03%	11,33%	-3,4%

Nel corso dell'anno i collegamenti verso alcuni paesi sono stati potenziati (Spagna in primis) ed alcune destinazioni hanno visto incrementare la presenza di vettori sulla rotta: è il caso di Easyjet, che ha affiancato i concorrenti sui collegamenti Bologna-Parigi e Bologna-Londra.

Tabella 5 ► **Destinazioni e Paesi raggiungibili dall'Aeroporto**

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Destinazioni (aeroporti) collegate direttamente	108	91	88	18,7%
Paesi (oltre all'Italia) collegati direttamente	34	32	32	6,3%
Paesi (oltre all'Italia) collegati indirettamente	196	181	179	8,3%
Paesi collegati non solo con la capitale	10	8	6	25,0%

Nel 2011 l'Aeroporto di Bologna è stato il 4° in Italia per connettività mondiale (fonte ICCSAI 2012 - International Center for Competitiveness Studies in the Aviation Industry).

Tabella 6 ► **Destinazioni servite da più vettori**

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Destinazioni servite da più vettori	12	16	15	-25,0%

L'ingresso nel **settore crocieristico**, operazione pianificata già dal 2009 con l'acquisto della partecipazione nella Ravenna Terminal Passeggeri (RTP), la società di gestione del Terminal Crociere del porto di Ravenna, ha avuto un forte impatto sull'Aeroporto sia in termini di passeggeri trasportati (circa 46.000 in più) sia sul fronte degli impegni assunti per le infrastrutture messe a disposizione e per le implicazioni operative.

Per tutta la stagione estiva (da Maggio a Ottobre), ogni 2 settimane l'Aeroporto ha accolto 3 Boeing747 (vellivoli di dimensioni molto più consistenti rispetto ai classici aeromobili che solitamente fanno scalo a Bologna) in arrivo da Madrid/Barcellona. Per far fronte alla mole di traffico, gli arrivi sono stati spostati al Terminal Aviazione Generale, dopo opportuno adeguamento delle infrastrutture esterne. SAB è intervenuta inoltre nella gestione dei bagagli dei passeggeri, contribuendo allo smistamento tra quelli dei passeggeri destinati ad imbarcarsi subito sulla nave e quelli che invece avrebbero preso parte alle varie escursioni.

Pullmantur, il Tour Operator spagnolo che organizza il pacchetto crociera "Fly and Cruise", indicando come la crociera in Adriatico con partenza da Ravenna sia stato il prodotto maggiormente venduto, ha espresso soddisfazione per il servizio offerto dall'Aeroporto, riconoscendo ampi meriti organizzativi e gestionali. Relativamente alla profilazione del passeggero,

## Obiettivo 2012: lo sviluppo del segmento crocieristico

- **Proseguire la collaborazione con il tour operator attuale. La programmazione per il 2012, è stata effettuata con due anni di anticipo per caratteristiche proprie del settore crocieristico, quindi un anno prima dell'effettivo avvio del servizio sullo scalo di Bologna. Per accordi commerciali precedentemente conclusi, Pullmantur ha previsto un rallentamento nella frequenza delle crociere del 2012 (ogni 3 settimane anziché ogni 2, determinando un volume di traffico pari a circa 17.000 passeggeri). Visti però i brillanti risultati conseguiti nel primo anno di attività, il tour operator ha programmato nel 2013 un incremento delle crociere rispetto ai volumi 2011, sia in termini di maggiori frequenze che di capacità delle navi.**
- **Adoperarsi per sviluppare il traffico crocieristico anche con altre compagnie che utilizzano i voli di linea.**

nel 2011 si conferma la tendenza registrata l'anno precedente, dove a fronte di un aumento delle componenti leisure e VFR (rispettivamente corrispondente all'8,7% e al 6,2%) è corrisposto un calo della clientela business (oltre il 18%). In relazione a questo, si verifica anche una modifica nella rappresentazione delle diverse fasce d'età: nel 2010 i passeggeri con un'età compresa fra i 25 e i 44 anni rappresentavano il 51,2%, l'anno successivo il 62,7%. Sono aumentati anche i passeggeri sopra i 65 anni, passando dal 4,2% del 2010 al 7% del 2011.

Il 67,1% dei passeggeri risiede in Italia

e il 30,2% in Europa.

I passeggeri outgoing (in partenza) rappresentano il 48,8% del traffico; tra gli incoming (passeggeri in arrivo provenienti da aeree diverse dalla catchment area dell'aeroporto), i Paesi più rappresentati sono la Spagna (14,5% sul totale) e il Regno Unito (12,8%). Bologna costituisce sempre di più una meta gradita ai passeggeri stranieri, come confermato dal fatto che circa il 40% dei passeggeri incoming si ferma in città e il 18,5% resta nella provincia di Bologna.

Tabella 7 ► **Profilo dei passeggeri dell'Aeroporto**

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Passeggeri business (lavoro, affari, congressi, convegni e fiere)	23,7%	29,1%	38,1%	-18,6%
Passeggeri leisure (vacanze e turismo)	46,4%	42,7%	35,5%	8,7%
Passeggeri VFR (visite parenti e amici)	22,2%	20,9%	18,6%	6,2%
Altro	7,7%	7,3%	7,8%	5,5%

### Risultati<sup>(1)</sup>

Il 2011 conferma l'andamento positivo che ha contraddistinto il traffico dell'Aeroporto di Bologna: a fronte di numero di movimenti totale in leggero calo rispetto allo scorso anno (69.153 contro i 70.270 del 2010), i passeggeri sono aumentati del 6,8% (da 5.511.669 a 5.885.688), di poco superiore alla crescita del mercato italiano, pari a 6,4%.

Grazie a questi risultati l'Aeroporto di Bologna ha raggiunto il 7° posto in Italia per traffico passeggeri, nonostante l'ultimo trimestre con segno negativo sia per numero di passeggeri che per movimenti (rispettivamente -2,5% e -3,9%), tendenza che si protrarrà anche nei primi mesi del 2012. Ad influire fortemente, è stata la linea strategica seguita da Ryanair di ridurre l'operatività di molte delle sue basi in Europa per la stagione invernale 2011/2012: Bologna ha subito la riduzione da 4 a 3 aeromobili a partire da fine ottobre. In occasione della stagione estiva gli aeromobili basati diventeranno 5, con un incremento di passeggeri previsto del 15%. A questo va sommata la forte contrazione del segmento charter, che ha risentito dell'instabilità politica di Egitto e Tunisia, destinazioni trainanti principalmente nel periodo invernale.

<sup>(1)</sup> Per maggiori approfondimenti sui risultati descritti si veda la Relazione sull'andamento della Gestione nel Bilancio d'Esercizio 2011, alle sezioni "Strategie e Risultati" e "Sviluppo del Traffico e delle Attività Aeronautiche".





Nonostante il forte sviluppo del low cost negli ultimi anni, le **compagnie tradizionali** hanno continuato ad investire su Bologna e hanno ottenuto risultati molto positivi: Lufthansa, ad esempio ha fatto registrare 49.000 passeggeri in più rispetto al 2010, Alitalia 39.000, Air France/KLM circa 29.000, mentre Royal Air Maroc e British Airways sono cresciute rispettivamente di 20.000 e 17.000 passeggeri. Il collegamento con Atene effettuato 3 volte a settimana dalla compagnia Aegean non è stato invece riconfermato, nonostante fosse molto apprezzato dal territorio, a causa della critica situazione del mercato greco.

Anche gli operatori low-cost Jet4you (collegamento su Casablanca), Czech Airlines (Praga) e Albanian Airlines (Tirana) hanno interrotto i collegamenti da Bologna nel corso del 2011 causa difficoltà economiche.

Tabella 8 ► **Numero movimenti aeromobili**

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Linea	41.994	42.339	42.944	-0,8%
Low Cost	16.954	14.754	10.062	14,9%
Charter	4.989	7.100	7.121	-29,7%
Crociere	150	-	-	-
Aviazione Generale	5.066	6.077	4.798	-16,6%
<b>TOTALI</b>	<b>69.153</b>	<b>70.270</b>	<b>64.925</b>	<b>-1,6%</b>

Tabella 9 ► **Numero passeggeri**

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Linea	3.026.671	2.902.959	2.867.148	4,3%
Low Cost	2.421.824	2.019.398	1.344.907	19,9%
Charter	320.023	509.891	506.952	-37,2%
Transiti	61.511	70.858	55.690	-13,2%
Crociere	45.988	-	-	-
Aviazione Generale	9.671	8.563	7.587	12,9%
<b>TOTALE PASSEGGERI</b>	<b>5.885.688</b>	<b>5.511.669</b>	<b>4.782.284</b>	<b>6,8%</b>

## Obiettivo 2012: aumentare le opportunità per i passeggeri, qualificando in primo luogo la presenza dei vettori di linea

Nel 2012 alcune importanti compagnie rafforzeranno la loro operatività su Bologna:

- *Lufthansa* incrementerà le frequenze per Monaco e introdurrà due nuove destinazioni, Dusseldorf e Berlino (6 frequenze settimanali)
- *Turkish Airlines* raddoppierà il suo collegamento giornaliero per Istanbul, aprendo ulteriormente il ventaglio di possibilità per i passeggeri che utilizzano Istanbul come hub per l'Asia e l'Oriente.
- *British Airways*, dopo anni, reintrodurrà il volo giornaliero per Londra Heathrow, fra i primi hub in Europa, mantenendo i consolidati collegamenti per Londra Gatwick.
- *Royal Air Maroc*, che serve un bacino d'utenza in costante crescita, il traffico etnico, incrementerà le proprie frequenze dalla Summer 2012.
- Sarà aperta una nuova rotta, limitatamente ai mesi estivi: Bologna - Helsinki con 2 frequenze settimanali.
- *Air Moldova* collegherà Bologna con Chişinău a partire dal 5 Giugno con 2 frequenze di linea settimanali.





Sul versante **low cost**, nonostante Ryanair continui ad essere il principale operatore dell'Aeroporto di Bologna, nel corso dell'anno sono stati introdotti nuovi vettori: easyJet, il principale competitor di Ryanair, ha avviato un volo giornaliero per Londra Gatwick e ha rilanciato con un collegamento su Parigi Charles De Gaulle (6 volte la settimana). La collaborazione con EasyJet consente di bilanciare il peso di Ryanair sul canale low cost, per non essere eccessivamente legati ad un operatore dominante in un singolo segmento. Con le stesse finalità anche la compagnia Wind Jet ha iniziato ad operare presso lo scalo bolognese, per garantire collegamenti quotidiani su Catania (una delle destinazioni più frequentate) dopo l'interruzione del servizio da parte di MeridianaFly dettata da una politica di tagli della compagnia.

Il segmento **charter** ha registrato una ulteriore riduzione dei passeggeri pari al 29,2%, accentuando il trend negativo avviato dal 2010. La causa principale è il crollo verticale della domanda di viaggi verso i Paesi dell'Africa del Nord e del Medio Oriente, causata dall'instabilità politica di queste zone (la Tunisia si è di fatto azzerata perdendo 43.000 passeggeri mentre l'Egitto ha perso più di 150.000 passeggeri). A questo si aggiungono anche fattori strutturali relativi al segmento: nell'Unione Europea le compagnie aeree possono operare liberamente con voli charter o di linea, che generalmente sono più convenienti sia dal punto di vista operativo che da quello commerciale. Per questa ragione, sempre più voli "leisure" figurano come linea e non più come charter. Anche la diffusione dei voli low-cost, che permettono al viaggiatore leisure di organizzare da sé il proprio viaggio evitando di acquistare il "pacchetto organizzato", ha contribuito alla crisi del segmento.

Dal punto di vista del traffico merce, il rientro

dello spedizioniere Femar, che effettua 8 collegamenti domestici alla settimana, e le operazioni effettuate da Kalitta Air, con wide-body B747, hanno determinato un incremento del 20,4% del traffico merci, nettamente superiore alla media nazionale (2,3%).

Come negli ultimi tre anni, Bologna è anche stata aeroporto di riferimento per il Moto GP che si tiene al circuito di Misano la prima domenica di Settembre, gestendo il trasferimento di moto e attrezzature in arrivo dalla tappa precedente di Indianapolis.

Figura 4 ► **Composizione dei passeggeri per segmento (2011 e 2010)**

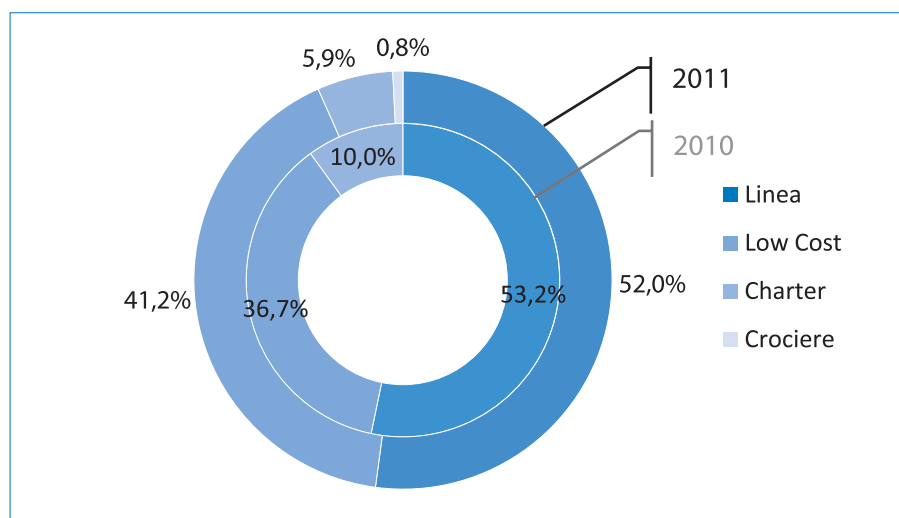


Figura 5 ► **Traffico merce (tonnellate)**

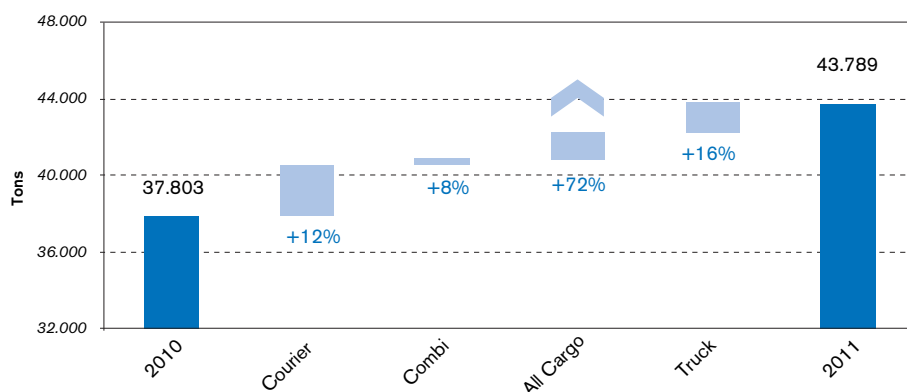


Tabella 10 ► **Ricavi aeronautici (migliaia di Euro)**

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Diritti aeroportuali	44.906	34.747	30.252	29,2%
Corrispettivi per PRM	2.148	1.356	1.180	58,4%
Infrastrutture centralizzate	971	3.586	3.295	-72,9%
Corrispettivo per beni ad uso esclusivo	1.404	1.343	1.278	4,7%
Corrispettivo per beni ad uso comune	23	270	151	-91,5%
<b>TOTALE</b>	<b>49.452</b>	<b>41.302</b>	<b>36.156</b>	<b>19,7%</b>



## 2.5.2 Sviluppo delle attività non aeronautiche

### Risultati

In un contesto economico generalmente critico, SAB ha consolidato i propri risultati ottenuti nelle singole aree di business, chiudendo l'anno con un risultato complessivo derivante dalle attività commerciali/non aeronautiche pari a 24,6 milioni di Euro, in crescita dello 0,6% rispetto al 2010.

Per quanto riguarda l'offerta commerciale, il 2011 è caratterizzato dall'apertura del nuovo Duty free dopo l'assegnazione al Gruppo Heinemann, riconosciuto come leader europeo del settore, avvenuta nel 2010.

L'attenzione al comfort ed alla qualità del servizio offerta agli ospiti della **Marconi Business Lounge (MBL)** ha caratterizzato anche le attività svolte nel 2011: tra le principali novità introdotte si segnalano la connessione internet Wi-Fi e l'arricchimento dell'offerta del bar. È proseguito l'ampliamento delle modalità di vendita degli ingressi che include accordi con società di servizi e la vendita diretta di ingressi a privati, aziende e agenzie di viaggio, indipendentemente dal possesso di un biglietto aereo o dalla classe del viaggio acquistato.

Nel 2011 si evidenzia un consolidamento del business "meeting room" grazie soprattutto alle richieste pervenute da aziende sia del territorio che internazionali. In aumento anche le richieste da parte dei vettori in particolare per eventi formativi, in leggero calo il segmento enti/istituzioni all'interno del quale rimane prevalente la scelta della location Business Lounge per eventi formativi o congressuali di alto livello (es. ACI ed ATRI).

Tabella 11 ► Ricavi delle attività commerciali (migliaia di Euro)

Attività commerciali	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Subconcessioni retail	5.733	5.706	5.515	0,5%
Operational Offices commerciali	1.819	1.701	1.721	6,9%
Subconcessioni car rental	1.618	1.571	1.423	3,0%
Marconi Business Lounge	1.264	1.045	1.057	21,0%
Parcheggi	11.313	11.779	11.052	-4,0%
Spazi pubblicitari	1.897	1.722	1.805	10,2%
Biglietteria	960	923	931	4,0%
<b>TOTALE</b>	<b>24.604</b>	<b>24.447</b>	<b>23.504</b>	<b>0,6%</b>

Tabella 12 ► Clienti del business Center

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Aziende	62%	55%	60%	12,7%
Enti - Istituzioni	21%	33%	28%	-36,4%
Vettori	13%	10%	8%	30,0%
Varie (Banche, Tour Operator, Car Rent, ...)	4%	2%	4%	100,0%
<b>TOTALE</b>	<b>113</b>	<b>111</b>	<b>110</b>	<b>1,8%</b>

Tabella 13 ► Passeggeri che hanno usufruito della MBL

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Numero totale	84.942	76.323	70.526	11,3%



### 2.5.3 Risultati economici

#### ► CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO (in migliaia di Euro)

	Bilancio 2011	% sul fatturato	Bilancio 2010	% sul fatturato	VAR ASS.	VAR %
Ricavi aeronautici	49.452	65%	41.301	61%	8.150	20%
Ricavi non aeronautici/commerciali	24.604	32%	24.447	36%	157	1%
Altri ricavi e proventi	2.540	3%	2.512	4%	28	1%
<b>Ricavi gestione caratteristica</b>	<b>76.596</b>	<b>100%</b>	<b>68.260</b>	<b>100%</b>	<b>8.336</b>	<b>12%</b>
Consumi di materie	-718	-1%	-844	-1%	126	15%
Costi di manutenzione	-3.412	-4%	-3.016	-4%	-396	-13%
Servizi da terzi	-22.569	-29%	-18.638	-27%	-3.931	-21%
Utenze e simili	-3.299	-4%	-3.088	-5%	-211	-7%
Costi generali	-3.740	-5%	-3.668	-5%	-72	-2%
Canoni e affitti	-4.680	-6%	-2.389	-3%	-2.291	-96%
<b>Costi esterni gestione</b>	<b>-38.418</b>	<b>-50%</b>	<b>-31.644</b>	<b>-46%</b>	<b>-6.774</b>	<b>-21%</b>
<b>Valore aggiunto</b>	<b>38.178</b>	<b>50%</b>	<b>36.616</b>	<b>54%</b>	<b>1.561</b>	<b>4%</b>
Costo del lavoro	-19.859	-26%	-19.198	-28%	-661	-3%
<b>Marg. Oper. Lordo (EBITDA)</b>	<b>18.318</b>	<b>24%</b>	<b>17.418</b>	<b>26%</b>	<b>900</b>	<b>5%</b>
Ammortamenti	-7.865	-10%	-7.266	-11%	-599	-8%
Accantonamenti operativi	-1.830	-2%	-2.530	-4%	699	28%
<b>Totale costi di struttura</b>	<b>-9.695</b>	<b>-13%</b>	<b>-9.795</b>	<b>-14%</b>	<b>100</b>	<b>1%</b>
<b>Risult. oper. caratt. (EBIT)</b>	<b>8.623</b>	<b>11%</b>	<b>7.623</b>	<b>11%</b>	<b>1.001</b>	<b>13%</b>
<b>Saldo gestione finanziaria</b>	<b>-582</b>	<b>-1%</b>	<b>-767</b>	<b>-1%</b>	<b>185</b>	<b>24%</b>
<b>Saldo gestione partecipate</b>	<b>-320</b>	<b>0%</b>	<b>-13</b>	<b>0%</b>	<b>-307</b>	<b>-2340%</b>
<b>Saldo gestione straordinaria</b>	<b>-3.472</b>	<b>-5%</b>	<b>355</b>	<b>1%</b>	<b>-3.828</b>	<b>-1077%</b>
<b>Risultato Prima Imposte</b>	<b>4.248</b>	<b>6%</b>	<b>7.197</b>	<b>11%</b>	<b>-2.948</b>	<b>-41%</b>
<b>Imposte sul reddito</b>	<b>-2.376</b>	<b>-3%</b>	<b>-2.691</b>	<b>-4%</b>	<b>315</b>	<b>12%</b>
<b>Utile di esercizio</b>	<b>1.872</b>	<b>2%</b>	<b>4.506</b>	<b>7%</b>	<b>-2.633</b>	<b>-58%</b>

L'esercizio 2011 si chiude con un utile di 1.872 mila Euro in calo del 58% sul 2010 a causa di un accantonamento straordinario a copertura della potenziale passività connessa alla lettera di patronage rilasciata a Seaf, società di gestione dello scalo di Forlì, al netto delle relative imposte anticipate. Al netto della contrazione di 3.494 mila Euro dovuta a tale posta, l'utile netto sarebbe stato di 5.366 mila Euro (+19% sul 2010): il principale driver di questo risultato è stato l'adeguamento tariffario conseguente all'entrata in vigore del Contratto di Programma. In sintesi:

- l'aumento del **Valore Aggiunto** (4%) è stato trainato da una crescita dei ricavi (8,3 milioni di Euro) superiore all'aumento dei costi esterni di gestione (6,8 milioni di Euro). La crescita dei **ricavi della gestione caratteristica** è dovuta sia alle nuove tariffe *aviation* applicate in seguito all'entrata in vigore del Contratto di Programma sia all'aumento del traffico, determinando una crescita dei ricavi aeronautici del 20%, mentre più stabili (1%) sono i ricavi non aeronautici/commerciali, trainati dalla MBL (20%) e dalla pubblicità (10%). L'aumento dei **costi esterni di gestione** è

legato sostanzialmente ai maggiori oneri di sviluppo del traffico aeroportuale connessi alla crescita dei volumi ed allo sviluppo del settore *low cost* e comprendono anche i costi dell'attività di marketing territoriale finanziati interamente dalla Società. Tra gli altri scostamenti più significativi si segnala la crescita dei costi di manutenzione (13%) dovuta prevalentemente agli interventi di manutenzione conseguenti alle opere di riqualifica del Terminal Merci, ai "servizi da terzi" (21%), per effetto delle consulenze tecniche sugli investimenti e per l'erogazione di servizi ai passeggeri del flusso crocieristico. Hanno inoltre concorso all'aumento dei costi complessivi l'aumento delle tariffe dell'energia elettrica (12% in più per i costi delle utenze) nonostante la riduzione dei consumi, e la voce "canoni ed affitti" per l'aumento del canone di concessione aeroportuale per effetto dell'entrata in vigore del Contratto di Programma.

- Il maggior **costo del lavoro** (3%) deriva in gran parte dall'incremento dell'organico medio (12 Equivalenti Full Time). La crescita del costo del lavoro ha assorbito parzialmente l'aumento del Valore Aggiunto determinando

un **Margine Operativo Lordo**, pari a 18.318 mila Euro, in aumento del 5% sul 2010.

- I **costi di struttura** presentano una crescita (1%) per effetto dell'aumento degli ammortamenti (8%) bilanciati da minori accantonamenti al fondo svalutazione crediti e al fondo di ripristino dei beni gratuitamente devolvibili (-28%). Il **Risultato Operativo Caratteristico** si attesta a 8.623 mila Euro evidenziando una crescita del 13% sul 2010.
- Il sensibile peggioramento nel **saldo della gestione "accessoria" ovvero finanziaria, delle partecipate e straordinaria** dovuto alle partite straordinarie determina un **Risultato Ante Imposte**, pari a 4.248 mila Euro, in calo del 41%.
- Infine, la voce **imposte sul reddito** per 2.376 mila Euro (-12% sul 2010) costituita per 4.291 mila Euro da imposte correnti e per -1.914 mila Euro dall'iscrizione di imposte anticipate. Al netto delle imposte ed in conseguenza della maggiore incidenza di queste ultime sul Risultato Ante imposte, passata dal 37% del 2010 al 56% dell'esercizio in esame, l'**utile di esercizio** evidenzia un decremento di 2.633 mila Euro sul 2010 totalmente attribuibile all'impatto dell'accantonamento per il rischio garanzia Seaf.



### 2.5.4 Investimenti

L'anno 2011 è stato segnato da evenienze impreviste sia in sede di gara che di realizzazione delle opere; alcune delle imprese assegnatarie, anche a causa della difficile congiuntura economica, non sono state in grado di realizzare i lavori. Gli investimenti interessati hanno subito un conseguente ritardo rispetto al pianificato; questo vale soprattutto per i lavori di riqualifica del Terminal. La rinuncia della prima impresa classificata ha determinato un ritardo sull'avvio dei lavori di circa 7 mesi rispetto al programma originario (vedi pag. 24). Avendo comunque garantito l'avvio lavori nel 2011, il 2012 sarà l'anno decisivo per l'avanzamento fisico di molti degli investimenti programmati. Tutte le altre opere sono strettamente connesse ai lavori di riqualifica, quindi hanno subito slittamenti e ritardi. Nello specifico:

Tabella 14 ► Investimenti (migliaia di Euro)

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Investimenti realizzati	15.033	12.717	7.519	18,2%
Investimenti entrati in funzione	21.151	4.179	4.696	405,4%

- **Terminal Remoto** (Terminal Est): i lavori si sono conclusi ad ottobre 2011 mentre a novembre è stata decretata da Enac l'agibilità dell'edificio che è stata aperto al pubblico il 21 novembre 2011.
- **Viabilità Area Est**: i lavori sono stati ultimati in quanto necessari per permettere l'apertura del Terminal Est.
- **Pontili di Imbarco**: a fine luglio del 2011 è stato aggiudicato in via definitiva l'appalto alla ditta vincitrice che ha iniziato i lavori a fine febbraio del 2012, in sincronia con i lavori della riqualifica.
- **Edificio BHS**: Le difficoltà a realizzare l'opera da parte della ditta vincitrice della

gara (a giugno 2011 erano stati realizzati solo il 6% dei lavori), ha costretto SAB ad avviare le pratiche di rescissione del contratto ed a valutare le altre imprese partecipanti alla gara. A novembre 2011 la seconda classificata ha accettato di eseguire i lavori che ripartiranno così nel 2012 con un ritardo di otto mesi rispetto a quanto programmato.

- **Impianto BHS**: nel corso del 2011 si è conclusa la produzione dell'impianto BHS, la cui installazione avverrà nel corso dell'autunno 2012. Gli investimenti sono stati interamente finanziati dalla gestione ordinaria.

## Obiettivo 2012: avanzamento dei lavori e nuovi progetti

- **Riqualifica dell'Aerostazione**: si concluderà la *prima fase* (Realizzazione isole check-in in area A2, ampliamento facciata Ovest, ampliamento primo lotto nuovo corpo scale, Ampliamento Sala Arrivi) e inizierà la *seconda fase* (Ampliamento secondo lotto corpo scale, Ampliamento Sala Imbarchi, Riqualifica Area arrivi con unificazione delle sale Schengen e Extra Schengen) (vedi pag. 24 - [Riqualifica](#)).
- **Pontili di imbarco**: verranno realizzati i primi due pontili sui cinque previsti.
- **Edificio e impianto BHS**: saranno ultimati i lavori di realizzazione dell'edificio e si provvederà all'installazione dell'impianto BHS.
- **Viabilità**: entro l'estate si concluderanno i lavori relativi al II Lotto della Sistemazione della Viabilità. Essi riguarderanno la riqualifica del viadotto e della corsia preferenziale.
- **Piazzola de-icing**: sarà espletata la gara per i lavori della piazzola, con conseguente inizio degli stessi a novembre 2012.
- **Sistema ILS**: SAB realizzerà gli impianti AVL (Aiuti Visivi Luminosi) di propria competenza per supportare il nuovo sistema ILS per l'atterraggio assistito degli aeromobili. (vedi pag. 51 - [Rumore aeronautico](#)).

### 2.6 La distribuzione del valore creato

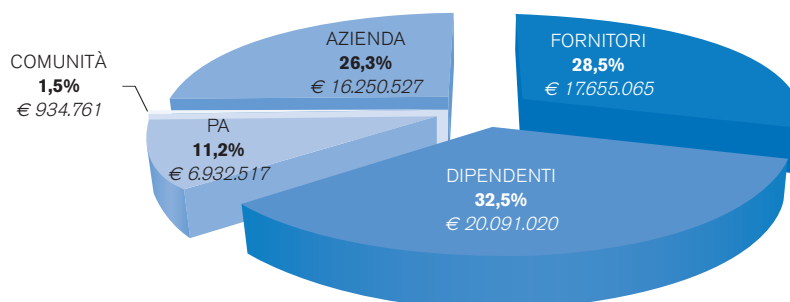
L'attività svolta da SAB porta alla generazione di valore economico, una parte del quale viene "distribuito" ai diversi stakeholder dell'azienda sotto diverse forme: retribuzioni per il lavoro prestato ai dipendenti, compensi per l'acquisto di prodotti o servizi presso i fornitori, imposte, canoni concessori ed altri contributi di varia natura alla Pubblica Amministrazione, iniziative di supporto e sponsorizzazioni alla comunità locale.

La voce più significativa è rappresentata dai lavoratori di SAB, destinatari del 32,5% del valore creato dall'azienda, corrispondente a circa 20 milioni di Euro. Ai Fornitori, tra cui rientrano la grande varietà di appalti e forniture necessarie per la gestione infrastrutturale e per le operazioni di riqualifica dell'aeroporto, spetta il 28,5% del valore generato, per un valore complessivo di oltre 17 milioni di Euro.

Il valore destinato all'Azienda, oltre 16 milioni di Euro e corrispondente al 26,3% del totale, è quello che viene mantenuto al suo interno attraverso fondi, ammortamenti e accantonamenti, oltre che all'utile di esercizio. La quota destinata alle Pubbliche Amministrazioni, pari al 11,2%, è rappresentata principalmente dalle imposte sul reddito

d'esercizio, dai canoni di concessione e da oneri tributari. La distribuzione alla Comunità, pari a oltre 900 mila Euro e corrispondente all'1,5%, include gli ammortamenti degli investimenti sostenuti per interventi sulla viabilità dell'aeroporto anche nei comuni limitrofi e le azioni di carattere sociale e supporto di eventi ed iniziative sul territorio.

Figura 6 ► Totale Valore Aggiunto generato e distribuito nel 2011 (migliaia di euro).









<b>3.1</b>	L'IMPEGNO AD OFFRIRE UNA PASSENGER EXPERIENCE DI ELEVATA QUALITÀ	<b>36</b>
<b>3.1.1</b>	GLI OBIETTIVI E I PRINCIPALI RISULTATI	<b>36</b>
<b>3.1.2</b>	IL COINVOLGIMENTO DEGLI OPERATORI AEROPORTUALI	<b>37</b>
<b>3.1.3</b>	LE COMPONENTI DI UNA PASSENGER EXPERIENCE DI QUALITÀ	<b>38</b>
<b>3.2</b>	LA GARANZIA DELLA SICUREZZA OPERATIVA	<b>42</b>
<b>3.2.1</b>	IL SAFETY MANAGEMENT SYSTEM	<b>42</b>
<b>3.2.2</b>	SICUREZZA SULLA PISTA DI VOLO	<b>44</b>
<b>3.2.3</b>	CONTINUITÀ OPERATIVA E GESTIONE DELLE EMERGENZE	<b>45</b>
<b>3.3</b>	LA SICUREZZA NEI CONTROLLI SECURITY	<b>46</b>

BOARDING PASS

4 057 5281877147

SEAT

19F

DEPARTS

2F1240P

BRD TIME

1200

FLIGHT DATE

ORIGIN

DESTINATION

OPERATED BY



ORIGIN

DESTINATION

ATL

Aeroporto di Bologna





### 3.1 L'impegno ad offrire una Passenger Experience di elevata qualità

L'idea di Passenger Experience per SAB ha come nucleo fondamentale gli aspetti di qualità del servizio legati ai "fondamentali" dell'esperienza aeroportuale (quali adeguatezze delle infrastrutture e tempi di attesa), e si amplia fino a comprendere tutte le opportunità (in termini ad esempio di autonomia e di connettività) che possono essere fornite ad un passeggero che tende ad essere sempre più dinamico, curioso, esperto.

Per garantire una Passenger Experience eccellente, da un lato SAB agisce nel coordinamento e monitoraggio delle attività che gestisce direttamente e di quelle affidate ai diversi operatori aeroportuali, coinvolgendo tutti in percorsi di miglioramento continuo, dall'altro, si attiva per cogliere e interpretare le esigenze dei passeggeri e dare loro risposte nuove, con forte orientamento all'utilizzo dell'innovazione tecnologica.

La conoscenza dei passeggeri e delle loro evoluzioni è base necessaria per supportare questo approccio; le attività di profilazione dell'utenza sono cresciute negli ultimi anni, soprattutto per approfondire le caratteristiche del segmento *low cost*. Nel 2011 sono stati svolti due focus sul segmento di traffico specifico Ryanair che hanno permesso di raccogliere indicazioni utili alla comprensione delle esigenze; le informazioni sono state condivise con le agenzie del territorio competenti per la promozione turistica.

È stato inoltre creato il gruppo di lavoro interno **Passenger Experience (PX)**, coordinato dall'area retail e caratterizzato da una composizione "trasversale" che coinvolge figure appartenenti ad aree operative, qualitative e di innovazione, tutti ambiti che direttamente concorrono a determinare la qualità dell'esperienza dei passeggeri. Il gruppo PX ha come obiettivo l'osservazione dei comportamenti dei passeggeri, sempre meno segmentabili in maniera tradizionale (*leisure/business, frequent/ethnic, ecc.*), dai quali dedurre azioni di intervento operativo, comunicativo e di servizio con il fine di

migliorare l'esperienza di tutte le categorie di passeggeri. Per citare solo alcuni esempi, sono stati analizzati i tempi di effettiva permanenza dei passeggeri nella sala imbarchi (il cosiddetto "*Dwell Time*"), introdotte raccomandazioni nei criteri di assegnazione dei gate, servizi e agevolazioni dedicati a famiglie e a passeggeri "*first*", monitorato l'andamento delle code ai varchi sicurezza ed introdotte azioni migliorative per ridurre i picchi stagionali.

#### 3.1.1 Gli obiettivi e i principali risultati

Nel 2011 l'Aeroporto di Bologna è stato l'unico aeroporto in Italia a cui è stato riconosciuto da Enac un incremento in tariffa per il superamento degli obiettivi di qualità contenuti nel **Contratto di Programma**.

Il Piano Qualità e Ambiente 2010-2013 ha riportato in generale risultati positivi, alcuni di grande rilievo, come ad esempio la soddisfazione per il servizio PRM e i miglioramenti ottenuti sui tempi di attesa ai varchi e per la riconsegna bagagli. Per il 2011 la Carta dei Servizi si è mantenuta coerente con le disposizioni Enac in materia, riportando obiettivi di qualità del servizio al passeggero in una prospettiva di miglioramento.

Anche a fronte del forte aumento dei passeggeri a infrastruttura stabile, a cui si è aggiunto anche l'inizio dei lavori di riqualifica, si è ottenuto il miglioramento di alcuni dei punti storicamente

"critici" del servizio ai passeggeri e il loro livello di soddisfazione, misurato costantemente attraverso apposite indagini, "ha tenuto". Le difficoltà infrastrutturali del terminal, ormai sottodimensionato rispetto al numero di passeggeri raggiunto, hanno d'altra parte determinato alcuni risultati meno brillanti.

Il **Customer Satisfaction Index**, l'indice che misura il grado di soddisfazione dei passeggeri, è rimasto sostanzialmente invariato a fronte di un forte aumento del volume di traffico. Complessivamente, l'Aeroporto di Bologna ha registrato un CSI del 95,4%, in linea con il dato 2010 e superiore dell'1,6% rispetto al benchmark degli aeroporti italiani di dimensioni simili.

In particolare, l'assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità ha raggiunto livelli di consenso altissimi (soddisfazione al 99%); molto elevata anche la soddisfazione generale per cortesia e professionalità del personale. I dati meno brillanti, ma ancora negli obiettivi della Carta dei Servizi, sono quelli sui quali hanno maggiore influenza i limiti dell'infrastruttura, come la soddisfazione per il comfort e quella per l'efficienza degli impianti di trasferimento. Tra gli indicatori monitorati, risultati particolarmente positivi hanno avuto quelli relativi ai tempi, e in particolare i tempi di riconsegna dei bagagli, che sono diminuiti rispetto al 2010, un risultato importante ottenuto grazie al percorso di internalizzazione del servizio da parte degli handler, e i tempi di attesa ai varchi di sicurezza, che sono stati ridotti del 7%.

Figura 7 ► Customer Satisfaction Index nel triennio 2009-2011

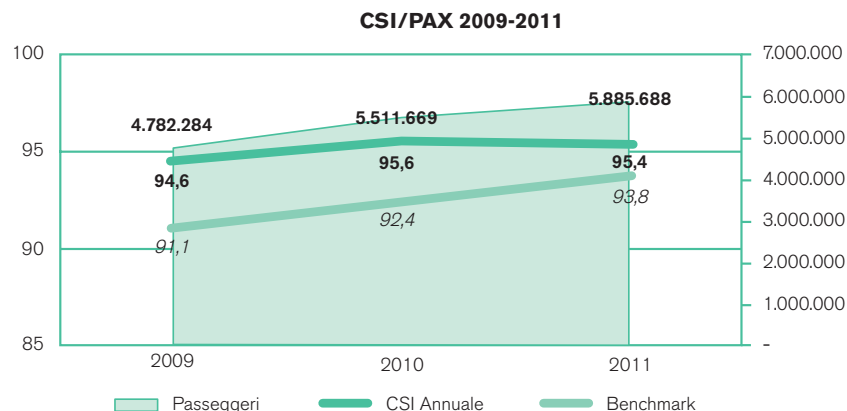


Tabella 15 ► Percezione complessiva del servizio ricevuto in aeroporto

	2011	2010	2009	Andamento
Percentuale di passeggeri soddisfatti	96,2%	97,4%	95,1%	Negativo

## OBIETTIVO 2012: utilizzo di strumenti innovativi per migliorare la Passenger Experience

Il 2012, dal punto di vista della qualità del servizio, sarà un anno "di transizione", a causa dei cantieri aperti; SAB si impegnerà al mantenimento degli alti livelli qualitativi raggiunti anche durante i lavori di ampliamento e riqualifica. In particolare saranno valutate le opportunità che vengono offerte dalle nuove tecnologie sul fronte dell'informazione e dei servizi ai passeggeri.

- Sperimentazione, per la prima volta in Italia, dello strumento della **virtual assistant**, per dare informazioni utili di servizio al passeggero.
- Apertura del **Family Fast Track**, che permette un accesso rapido e privilegiato alla sala imbarchi alle famiglie con bambini.
- Installazione a gennaio, in via sperimentale, della macchina **Logiscan**, brevettata da Aeroporto di Bologna, per la verifica automatica della conformità delle dimensioni e del peso del bagaglio prima dei controlli di sicurezza. Il nuovo sistema è in grado di riconoscere la compagnia aerea con cui viaggia il passeggero e applicare al bagaglio a mano le regole che la stessa impone in termini di quantità, peso e dimensioni. Nel caso il bagaglio a mano eccedesse per peso o per misura, il passeggero viene invitato a recarsi al check-in per imbarcare il bagaglio o a pagare l'eccedenza presso la biglietteria.
- Installazione di **Sicheck** in concomitanza con l'apertura della rinnovata Area 2 check-in al piano terra del terminal. Il sistema consente, per la prima volta in Europa, di effettuare il self check multi-compagnia- anche in presenza di bagagli da imbarcare.
- Attivazione servizio di Wi-Fi gratuito per i passeggeri.

### 3.1.2 Il coinvolgimento degli operatori aeroportuali

La gestione della qualità in aeroporto comporta il coinvolgimento di molteplici attori. SAB ha adottato un approccio di ascolto nei loro confronti, per avviare dei percorsi di miglioramento condivisi.

L'indagine di Customer Satisfaction avviata nel 2010 con i vettori è stata estesa nel 2011 a handler e retailer. Per quanto riguarda i vettori, questa seconda edizione è stata rivolta a tutte le compagnie aeree presenti a Bologna e realizzata tramite un apposito questionario on-line al quale ha risposto l'86% dei vettori coinvolti. Anche gli altri soggetti appartenenti alla comunità aeroportuale hanno partecipato attivamente all'iniziativa: sono giunte risposte da entrambi gli handler presenti in aeroporto e dall'87% dei retailer.

I temi dell'indagine ruotano attorno alla regolarità e puntualità dei servizi, alla riconsegna bagagli, al comfort e pulizie, al personale operativo e ai parcheggi.

I risultati sono stati resi pubblici e discussi prima all'interno di SAB, in sede di **Comitato**

**Customer**, che riunisce i Dirigenti e i responsabili delle funzioni coinvolte, quindi confrontandosi direttamente con vettori e handler nell'ambito del **Comitato per la**

**regolarità del servizio e il miglioramento continuo**, organismi che hanno il compito di individuare le criticità e definire le necessarie azioni correttive.

## FOCUS: il Collaborative Decision Making

Il **Collaborative Decision Making** aeroportuale è un progetto intrapreso da ACI Europe, Eurocontrol e Canso (Civil Air Navigation Services Organisation) per migliorare l'efficienza operativa del sistema aeroporto ottimizzando l'impiego di risorse in termini di personale, mezzi, tecnologia e informazioni e riducendo i ritardi. Gli strumenti principali contemplati dal sistema CDM sono la condivisione in tempo reale delle informazioni tra tutti gli attori coinvolti nei processi operativi (Gestore, Ente nazionale di assistenza al volo, prestatori di servizi di assistenza a terra, vettori) e un set di procedure condivise automatizzate.

SAB ha intrapreso un tavolo di discussione con le parti interessate, nell'ambito del Comitato per il Miglioramento Continuo e la Qualità del Servizio, per studiare prassi e modalità di implementazione del CDM anche nello scalo bolognese, impostando un percorso a tendere verso l'eccellenza e l'integrazione dei sistemi.



### 3.1.3 Le componenti di una Passenger Experience di qualità

#### Regolarità e rapidità del servizio

L'efficienza del sistema aeroporto, quantificabile principalmente attraverso il rispetto degli orari di partenza dei voli, rappresenta l'obiettivo primario per il Gestore dell'aeroporto.

I ritardi complessivi del 2011 sono significativamente diminuiti, dal 24% al 18%: si tratta del risultato migliore dell'ultimo triennio, che dimostra la buona efficacia del lavoro del

"sistema aeroporto". Anche il dato relativo al recupero dei ritardi è leggermente migliore rispetto al 2010 (+0,75%). Il miglioramento del dato si è avuto nonostante l'aumento della componente low cost del traffico, che ha tempi di "turn around" dell'aeromobile più brevi rispetto ai tempi di transito delle compagnie di linea tradizionali, che permettono perciò un minore margine di recupero sulla gestione operativa e sulla capacità del sistema aeroporto di recuperare i ritardi in arrivo.



Tabella 16 ► Indicatori relativi ai ritardi

		2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Ritardi complessivi	n. ritardi complessivi / totale voli in partenza	18,42%	24,31%	22,67%	-5,89%
Ritardi nei voli attribuibili al gestore aeroportuale	n. ritardi / totale voli in partenza	0,22%	0,32%	0,47%	-0,10%
Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo	% recuperi sul tempo di transito schedato	-1,45%	-2,20%	1,40%	0,75%

38



L'attenzione ai **tempi del servizio ai passeggeri** è uno degli elementi determinanti delle scelte aziendali. La saturazione delle infrastrutture che non consentiva di garantire standard elevati in questo ambito è stato infatti uno degli stimoli fondamentali all'avvio dei lavori di riqualifica. Rispetto ai tempi in fase di partenza, nel 2011 si segnala un miglioramento molto significativo rispetto ai controlli security. Nonostante il traffico sia aumentato, i tempi di attesa ai varchi si sono ridotti del 7%, grazie all'incremento di personale, all'affinamento di

procedure e all'adozione di alcuni strumenti tecnici per velocizzare il flusso in entrata. L'entrata a regime del sistema di monitoraggio delle file ai varchi consente oggi di comunicare al passeggero i tempi medi di attesa su un monitor posto all'inizio dello spazio destinato alla coda.

I tempi registrati a partire da novembre 2011 si sono mantenuti all'interno degli obiettivi nonostante le modifiche apportate ai flussi nel periodo dei lavori di riqualifica, grazie agli sforzi organizzativi compiuti dal sistema aeroporto.

Tabella 17 ► Indicatori relativi alle partenze

		2011	2010	2009	Andamento
Attesa in coda in Biglietteria	tempo nel 90% dei casi	5'41"	5'45"	7'44"	stazionario
Attesa in coda al check-in	tempo nel 90% dei casi	15'21"	14'28"	15'04"	negativo
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	tempo nel 90% dei casi	6'07"	6'35"	5'40"	positivo
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	tempo di attesa dal block-on nel 90% dei casi	4'01"	3'36"	3'31"	negativo

Per quanto riguarda la fase di arrivo, a fronte di una criticità storica riscontrata nel processo di **riconsegna dei bagagli**, SAB ha guidato un percorso di riorganizzazione del servizio che ha portato gli handler che operano sullo scalo bolognese (Marconi Handling, controllata di

SAB, e BAS) ad una internalizzazione delle attività in precedenza affidato ad una cooperativa esterna. I risultati di tale scelta sul livello di servizio sono stati immediatamente positivi, e l'attività ha guadagnato in rapidità ed efficienza.

Gli handler, adeguatamente coinvolti nell'obiettivo di miglioramento, hanno dedicato risorse aggiuntive al servizio di riconsegna bagagli, ponendo come priorità l'aspetto di servizio rispetto a quello dell'efficienza economica.



Tabella 18 ► **Indicatori relativi agli arrivi**

		2011	2010	2009	Andamento
Tempo di riconsegna del primo/ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Primo bagaglio (tempo nel 90% dei casi)	18'34"	19'36"	19'49"	positivo
	Ultimo bagaglio (tempo nel 90% dei casi)	23'25"	24'44"	25'42"	positivo
Bagagli disguidati complessivi	n. bagagli disguidati/ 1000 pax in partenza (‰)	0,48‰	0,84‰	0,82‰	positivo

### Comunicazione e informazione

Nel 2011 è entrato a regime il **Sistema Informativo Evoluto (SIE)**, che rappresenta uno strumento dinamico e di grande flessibilità per la pubblicazione di informazioni al pubblico geo-referenziate, quindi segmentate per aree e utenti diversi (check-in, gate, partenze, arrivi ecc.), per andare incontro alle esigenze informative

specifiche di ciascun passeggero. Il sistema è stato messo in funzione con l'installazione di una decina di pannelli verticali posizionati all'interno dell'aerostazione, presso la fermata aerobus e ai parcheggi, che trasmettono informazioni integrate su operatività aeroportuale (voli, banchi check, gate, tempi di attesa in coda ai varchi di sicurezza, comunicazioni su specifici

eventi), viabilità nel comune di Bologna e sulle autostrade, tempi di transitto dell'aerobus, informazioni di servizio e commerciali. Questo strumento è stato impiegato anche per la divulgazione delle informazioni necessarie ad orientarsi tra i lavori di riqualifica ed ampliamento del terminal passeggeri iniziati a novembre 2011 (vedi pag. 25 - Comunicazione riqualifica).

Tabella 19 ► **Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni**

	2011	2010	2009	Andamento
% di passeggeri soddisfatti	96,5%	98,5%	96,0%	negativo

La soddisfazione relativa alle informazioni è elevata e superiore al benchmark. Il leggero calo registrato nel dato complessivo rispetto al 2010 è da imputarsi principalmente ai limiti infrastrutturali dell'aerostazione, che non è più in grado di assecondare la crescita del traffico: i lavori di riqualifica in corso porteranno significativi miglioramenti in termini di razionalizzazione dei flussi e delle informazioni, una migliore acustica e l'introduzione di strumenti nuovi di indicazione.

A fine ottobre 2011 è stato avviato un progetto di "social media strategy", focalizzato sulla comunicazione tramite social network (**Twitter**) delle informazioni utili rispetto al percorso della "riqualifica", per informare sui lavori in corso e lasciare spazio ad un dialogo con gli utenti. Il servizio è stato molto apprezzato e si è rivelato particolarmente utile nella gestione dell'informazione in casi critici, quali i disagi in

caso di nevicate. Nell'arco di una decina di giorni, gli utenti sono quintuplicati e hanno premiato l'impiego di uno strumento rapido e

veloce per l'assistenza ai passeggeri, che ricoprirà un ruolo sempre più strategico sia dal punto di vista comunicativo che commerciale.

Tabella 20 ► **Utilizzo dei mezzi di comunicazione esterna**

		2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Sito Internet Desktop	Numero pagine viste	20.285.000	23.400.000	15.000.000	-13,31%
Sito Internet Mobile*	Numero pagine viste	757.074	216.297	-	250,02%
App iPhone**	Sales+upgrades	1.704	-	-	n.a.
Newsletter	Numero iscritti	16.656	14.309	12.491	16,40%

\* Servizio attivo da agosto 2010. \*\* Servizio attivo da dicembre 2011.



Le visualizzazioni al sito internet sono in calo rispetto al 2010, anno in cui però l'afflusso è stato fortemente influenzato dalle frequenti avversità delle condizioni atmosferiche (nube vulcanica e neve).

I continui sviluppi dei siti internet, specialmente la componente mobile, hanno l'obiettivo di soddisfare la crescente domanda degli utenti in termini di fruibilità dei contenuti, facilità e velocità di accesso alle informazioni.

In quest'ottica di continua evoluzione, nel corso del 2011 è stata realizzata la App per iPhone, che sarà seguita a breve da quella per Android.

**Confortevolezza della permanenza in aeroporto**

L'attenzione riservata da Aeroporto di Bologna per tutti gli aspetti legati all'esperienza dell'aeroporto, dal grado di soddisfazione per i servizi offerti ai passeggeri al comfort dell'aerostazione, è da sempre elevata e costante. Quest'anno la percezione del livello di servizio ricavata dalle interviste a campione è scesa di qualche punto percentuale: a pesare sulla minore soddisfazione sono stati i limiti infrastrutturali

dell'aerostazione rispetto alla forte crescita del traffico passeggeri. SAB ha avviato alcuni progetti di miglioramento, anche se la novità effettiva si avrà solo con la riqualifica. Da marzo 2012, è stata messa a disposizione dei passeggeri un'ampia area relax allestita con dieci chaise longues nei pressi dell'area check-in del primo piano. Un'altra novità di rilievo sarà l'introduzione del servizio gratuito di wi-fi in tutta l'aerostazione: l'iniziativa, che non ha emuli ancora tra gli aeroporti italiani, è maturata dalle richieste (documentate da suggerimenti, tweet e

interviste a campione) dei passeggeri dell'aeroporto. In significativo peggioramento la percezione di pulizia complessiva dell'aerostazione, mentre rispetto alle toilettes ci si è attivati nel corso dell'anno per ridurre gli impatti critici. Il progetto "Cleaning Call" (frutto di un concorso di idee interno) ha determinato l'installazione di un sistema di monitoraggio degli accessi alle toilettes in grado di inviare un sms di allerta al fornitore del servizio di pulizia al raggiungimento di una soglia predefinita di ingressi.

Tabella 21 ► **Indicatori sulla confortevolezza della permanenza in aeroporto**

		2011	2010	2009	Andamento
Percezione sul livello di pulizia aerostazione	passeggeri soddisfatti	91,4%	95,1%	95,0%	negativo
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	passeggeri soddisfatti	90,4%	90,4%	91,2%	stazionario
Percezione complessiva sul livello di comfort	passeggeri soddisfatti	92,9%	97,0%	92,5%	negativo

SAB inoltre è impegnata nella verifica dei prezzi e delle iniziative promozionali al fine di garantire che i livelli di prezzo nell'aerostazione non siano "anomali" rispetto a quelli che si riscontrano al di fuori dell'aeroporto, così da assicurare la massima trasparenza per il consumatore. Anche nel 2011 le attività di monitoraggio e di benchmark sui prezzi rispetto agli altri aeroporti e operatori nel territorio hanno mostrato un sostanziale allineamento e un'assenza di rincari, ciò nonostante permane una percezione a volte negativa sul rapporto qualità/prezzo dell'offerta, probabilmente influenzata anche da elementi "emotivi" (quali il perdurare della crisi economica, il maggiore affollamento nei punti vendita, ...) piuttosto che da un effettivo cambiamento nei livelli tariffari. Nel corso del 2011, inoltre, è stato ampliato e completamente rinnovato il bar del primo piano e la novità del 2012 sarà l'ampliamento e il *restyling* del punto bar dell'area arrivi al piano terra, con un forte richiamo alla città di Bologna.



Tabella 22 ► **Percezione su disponibilità, qualità e prezzi dei negozi**

		2011	2010	2009	Andamento
Rapporto qualità/prezzo bar	passengeri soddisfatti	67,6%	68,5%	79,2%	negativo
Rapporto qualità/prezzo ristorante self service	passengeri soddisfatti	79,2%	77,7%	88,6%	positivo
Rapporto qualità/prezzo prodotti (negozi/edicole)	passengeri soddisfatti	90,3%	87,1%	89,1%	positivo

Nel corso dell'anno si è proceduto con la formalizzazione di due gare per l'assegnazione dello spazio wine bar e mini market. La caratterizzazione legata alla gastronomia

e tipicità sarà elemento qualitativo di selezione dei candidati nel primo caso, mentre per il mini market lo sarà la riconoscibilità sul territorio nazionale e locale dell'insegna.

Per entrambe le selezioni l'elemento qualitativo si combinerà con l'offerta economicamente più vantaggiosa.

Tabella 23 ► **Numero di negozi nel Terminal per categoria merceologica**

Categorie merceologiche	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Bar e ristoranti	12	12	12	0,0%
Edicole, tabacchi, prodotti per uso personale	7	6	7	16,7%
Abbigliamento e accessori, gastronomia	16	16	16	0,0%
Duty Free	2	2	2	0,0%
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>37</b>	<b>2,8%</b>

Al fine di approfondire il monitoraggio delle performance dell'area commerciale, nel 2011 è stata realizzata un'indagine di "mystery client" presso tutti i punti vendita, con condivisione del progetto da parte dei retailer, ai quali sono stati presentati i primi risultati aggregati. Sono poi seguite riunioni "one-to-one" nelle quali sono state condivise le azioni migliorative sui singoli punti vendita.

Questa modalità di lavoro è stata confermata per il futuro, con possibile sviluppo di leve motivazionali comuni (retailer ed Aeroporto) destinate agli addetti alla vendita.

Anche nel 2011 sono stati realizzati focus ad hoc, nell'ambito delle analisi di "Customer Satisfaction", volti, per esempio, ad individuare eventuali aree di miglioramento dell'offerta dei servizi business. Sulla base dei risultati

delle interviste, che hanno evidenziato per la Marconi Business Lounge un grado di soddisfazione complessivo degli utenti superiore al 90%, sono state intraprese azioni quali l'introduzione di vini regionali nell'offerta del bar, grazie all'accordo con una primaria azienda del territorio, e l'attivazione del servizio internet Wi-Fi in aggiunta alle 6 postazioni fisse già esistenti.

### Qualità per i passeggeri a ridotta mobilità

Il numero di passeggeri a ridotta mobilità è sensibilmente aumentato nel 2011.

Tabella 24 ► **PRM assistiti nell'anno**

Categorie merceologiche	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Numero PRM assistiti nell'anno	21.192	17.998	15.752	17,75%

Tabella 25 ► **Tempi di attesa dei passeggeri PRM**

PRM prenotati	2011	Obiettivo
Attesa inferiore ai 10'	95,30%	80,0%
Attesa inferiore ai 20'	99,60%	90,0%
Attesa inferiore ai 30'	99,90%	100,0%
PRM non prenotati	2011	Obiettivo
Attesa inferiore ai 25'	99,70%	80,00%

A fronte di questo, il servizio di assistenza ai PRM è confermato di qualità elevata: come per gli anni precedenti i valori raggiunti dagli indicatori chiave sono stati di gran lunga al di sopra degli obiettivi, con un servizio erogato entro 10 minuti dalla presentazione in aeroporto dei passeggeri prenotati nel 95,3% dei casi e nel 99,9% dei casi comunque inferiore ai 30'.

Nonostante l'avvio dei lavori di riqualifica abbia comportato lo spostamento dell'accettazione di una parte di voli presso il Terminal Est, il cui raggiungimento comporta l'utilizzo di un mezzo di trasporto dedicato, si è riusciti a mantenere invariati i tempi di attesa anche per i PRM la cui accettazione si è svolta presso il nuovo Terminal.



La competenza e sensibilità nell'organizzazione e l'efficienza nello svolgimento del servizio di assistenza, così come la validità delle infrastrutture e degli ausili offerti, sono riconfermati da un gradimento da parte degli utenti che supera la soglia del 99% per aspetti quali disponibilità degli operatori nel soddisfare le esigenze personali dei passeggeri, cortesia e professionalità degli addetti all'assistenza e del 98% per la facilità di accesso alle infrastrutture aeroportuali.

Tabella 26 ► Soddisfazione dei passeggeri PRM

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
PRM soddisfatti	99,00%	97,90%	95,40%	1,10%



Il personale dedicato all'assistenza dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità, che ha seguito appositi corsi di qualifica al servizio, partecipa annualmente ad aggiornamenti formativi per mantenere alta la capacità di comprensione e risposta alle differenti esigenze di ciascun passeggero. Anche i responsabili dell'organizzazione e

gestione del servizio, tramite la partecipazione a seminari internazionali organizzati dall'associazione mondiale dei gestori aeroportuali ACI (Airport Council International), si mantengono sempre aggiornati sulle evoluzioni normative di settore e sulle best practices messe in atto negli aeroporti europei. Non solo chi si occupa del servizio di assistenza

ai PRM, ma chiunque abbia un rapporto front line con i passeggeri (addetti check-in e imbarchi, security, personale delle attività commerciali, addetti ristorazione, altri prestatori di servizi) partecipa a corsi periodici di sensibilizzazione per cogliere al meglio le esigenze di tali utenti e fornire loro un servizio ottimale anche dal punto di vista della relazione e del comportamento.

### 3.2 La garanzia della sicurezza operativa

Con l'emanazione del Regolamento per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti avvenuta nel 2003, ENAC ha stabilito che tutte le società di gestione aeroportuale devono dotarsi di un sistema di gestione per la sicurezza operativa (**Safety Management System**, o **SMS**).

Lo scopo del SMS è di garantire il raggiungimento e il continuo miglioramento degli obiettivi di Safety nelle attività aeroportuali, estendendo il controllo del Gestore oltre i suoi confini organizzativi, a tutti i processi aeroportuali che possono avere implicazioni sugli standard di sicurezza mantenuti presso lo scalo. La **filosofia di gestione** del SMS parte dall'assunto che è necessario sensibilizzare l'intera comunità aeroportuale, perché la sicurezza è **responsabilità di tutti** i soggetti direttamente o indirettamente coinvolti nelle operazioni aeroportuali.

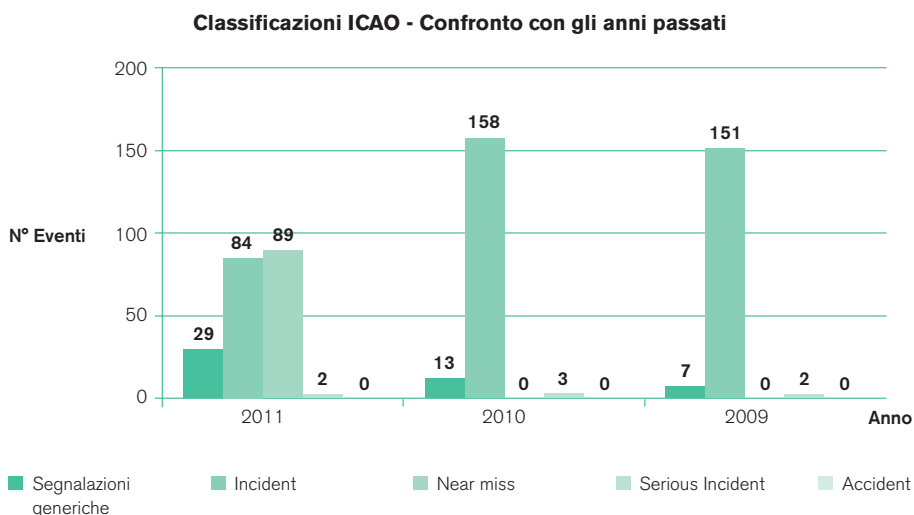
#### 3.2.1 Il Safety Management System

Anche nel 2011 il **Safety Board** (comitato interno del Gestore Aeroportuale) e il **Safety Committee** (comitato che comprende tutti i soggetti aeroportuali che a qualsiasi titolo

operano in air-side) hanno regolarmente svolto le loro attività di analisi, controllo e miglioramento del sistema di gestione della sicurezza aeroportuale. Da sottolineare l'impegno sempre più mirato dei comitati alla risoluzione puntuale di problematiche emerse dall'analisi dei dati e dall'attività di auditing. Particolarmente rilevanti sono anche i risultati raggiunti dal sottogruppo **Local Runway Safety Team** (LRST), che ha il compito di analizzare le runway incursion, vale a dire l'ingresso in pista

di aeromobili e/o veicoli senza autorizzazione, e prevenire tali accadimenti. Il gruppo ha avviato nel 2011 un proficuo scambio con i vettori per analizzare le eventuali aree di rischio e per attivare azioni di miglioramento. Gli sforzi sostenuti da SAB nel corso degli anni hanno permesso ai Comitati di svolgere la loro attività con maggior successo, focalizzandosi su problematiche puntuali e agendo in modo coeso e mirato per la soluzione delle criticità emerse, in collaborazione con tutti i soggetti coinvolti nell'attività aeroportuale.

Figura 8 ► Eventi registrati nell'anno



## Gli strumenti del SMS

A partire dal 2011 il Safety Management System si è avvalso di un nuovo software di reporting per la gestione delle segnalazioni di safety. Il nuovo strumento permette agli operatori di registrare gli eventi direttamente nel sistema affinché vengano poi analizzati e validati dal Safety Manager.

Per consentire una suddivisione più precisa degli eventi è stata inoltre introdotta una nuova voce per la classificazione delle occorrenze, i "near miss", vale a dire gli eventi che non hanno avuto conseguenze, ma che potenzialmente potevano portare all'"incident". L'analisi degli eventi compresi in quest'area permette di sviluppare azioni di miglioramento in senso proattivo, ovvero azioni che hanno lo scopo di prevenire gli eventi che non si sono ancora verificati, ma che sono potenzialmente possibili.

Portando l'attenzione non solo alla risoluzione di situazioni già accadute, ma anche a quelle "potenzialmente possibili" si riesce a dare un valore aggiunto all'attività del Safety Management System, che ha come obiettivo proprio la prevenzione. Lo sviluppo degli strumenti di reportistica che possano offrire in tempo reale il quadro della situazione è stato parzialmente realizzato nel corso del 2011 e vedrà il completamento di un cruscotto di dati di analisi nel 2012.

La maggior parte degli eventi segnalati sono classificati come "incident" e "near miss".

L'alto numero di segnalazioni di near miss evidenzia la sensibilità degli operatori in senso proattivo. Importante da sottolineare, anche nel 2011, il basso numero di "serious incident"<sup>(2)</sup> a conferma del fatto che il livello generale di safety nello scalo può ritenersi sufficientemente soddisfacente.

<sup>(2)</sup> Il "serious incident" è "un incidente le cui circostanze rivelino che è stato sfiorato l'accident", cioè una situazione che, se non correttamente gestita, avrebbe potuto comportare conseguenze gravi a mezzi, infrastrutture o persone. Ne sono esempi la presenza di fumo o di incendio a bordo; il danneggiamento dell'aeromobile durante la fase di taxi dovuta a collisione con altri mezzi; lesioni significative ma non permanenti ad una persona; il fermo aereo per almeno un giorno; ecc.

## OBIETTIVO 2012: estensione del sistema di Reporting alle società del sistema aeroporto

Nel corso del 2012 si valuterà la possibilità di fornire l'accesso al software di Reporting System anche agli Handler: in questo modo anch'essi avranno la possibilità di registrare gli eventi direttamente nel sistema, rispettando il format richiesto e fornendo in tempi brevi i dati richiesti. Nel contempo potranno accedere ad alcune voci di reportistica per avere un quadro sempre aggiornato della situazione degli eventi.

### Piano di audit

Mentre il piano di audit 2009-2010 prevedeva la verifica di tutti i processi non ancora auditati in precedenza richiedendo agli auditor e alle società auditate un grosso impegno di adeguamento normativo, nel 2011 è stato predisposto un piano triennale di audit che coinvolge i principali processi, per verificarne la conformità alle regole di sicurezza nell'arco del triennio. Solo i processi ritenuti più sensibili, o che hanno presentato criticità significative verranno auditati con più frequenza.

Tabella 27 ► Numero di audit sulle operazioni di scalo effettuati nell'anno

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Audit interni	5	15	9	-67%
Audit su fornitori	7	9	3	-22%
Audit su soggetti aeroportuali privati	24	64	35	-63%
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>88</b>	<b>47</b>	<b>-59%</b>

Nell'attività di auditing 2011 sono emerse 34 "non conformità", che hanno dato origine a raccomandazioni, e 55 osservazioni che hanno dato origine a suggerimenti da parte del gestore per il miglioramento dell'attività. Le "non conformità" principali sono state rilevate nelle seguenti aree: Documentazione, Dotazioni mezzi, DPI (indumenti alta visibilità), Formazione, Rispetto Procedure. Rispetto all'anno 2010 si può notare da parte dei soggetti auditati una più tempestiva risposta che ha fatto sì che quasi tutte le segnalazioni aperte nel corso dell'anno siano state chiuse nei tempi prefissati.

## OBIETTIVO 2012: l'attività di auditing e gli strumenti a supporto

- Svolgimento di 65 Audit, suddivisi tra interni, a fornitori che operano per conto di SAB ed esterni.
- Risposta alle "non conformità" entro i tempi prefissati, ovvero concordati in sede di audit, in almeno l'80% dei casi.
- Realizzazione di un software per la gestione del processo di audit per tutti i settori aziendali che necessitano di svolgere tale attività. Tale strumento aiuterà il SMS nella gestione del timing di programmazione e a tenere sotto controllo le scadenze nelle risposte alle "non conformità".





### La formazione sulla Safety

Nel 2011, come negli anni precedenti, SAB ha predisposto, per gli operatori che operano in airside, un'apposita formazione sui principali rischi e sulle regole da seguire nell'area in cui operano gli aeromobili ("Ramp Safety") e la formazione per il conseguimento della Patente aeroportuale (Airside driving certificate). SAB, infatti, per promuovere un approccio omogeneo alle tematiche di Safety, si fa carico dell'attività di formazione non solo verso il proprio personale dipendente, ma anche verso tutti gli istruttori delle società operanti in aeroporto che ne facciano richiesta, nonché, a pagamento, a tutti gli operatori che intendono effettuare la formazione presso la struttura SAB.

Tabella 28 ► **Persone che hanno ricevuto la formazione (Ramp Safety e ADC)**

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Personale interno	121	151	75	-19,9%
Personale esterno	1.003	486	432	106,4%
<b>Totale</b>	<b>1.124</b>	<b>637</b>	<b>507</b>	<b>76,5%</b>

Tabella 29 ► **Ore di formazione erogate (Ramp Safety e ADC)**

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Corsi per personale interno	486	575	245	-15,5%
Corsi esterni	3.518	1.726	1.723	103,8%
<b>Totale</b>	<b>4.004</b>	<b>2.301</b>	<b>1.968</b>	<b>74,0%</b>

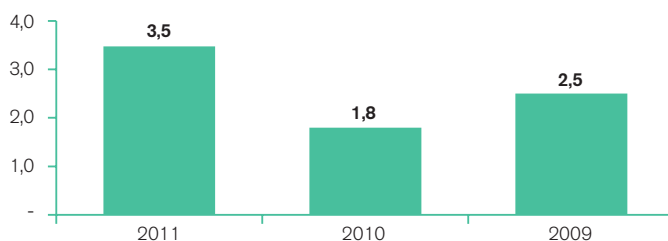
### 3.2.2 Sicurezza sulla pista di volo

Nel 2011, al fine di garantire la sicurezza delle manovre di atterraggio e di decollo, è stata apportata una revisione sostanziale nelle modalità di effettuazione dei rilevamenti della contaminazione della pista di volo, intendendo per contaminazione la presenza di acqua, neve o ghiaccio sulla superficie di volo.

L'Aeroporto di Bologna ha eliminato la comunicazione del Friction Test (valore numerico spesso utilizzato dai piloti per calcolare l'azione frenante dell'aeromobile), in condizioni diverse da contaminazione tipo ghiaccio o neve compatta affinando la procedura di ispezione per fornire ai piloti altri dati precisi sullo stato della pista di volo, quali spessore e tipo del contaminante, mitigando così il rischio di *runway incursion*.

Al fine di garantire ulteriormente la sicurezza della pista di volo, è previsto l'ingresso per le operazioni di rimozione della contaminazione con priorità sul traffico aereo qualora la contaminazione superi un certo spessore. Pertanto, laddove sussistano le condizioni, il Gestore entra in pista con priorità fermando le manovre di decollo e atterraggio al fine di garantirne la sicurezza, mantenendo scrupolosamente la pista con gli standard minimi previsti dalla normativa vigente.

Figura 9 ► **Andamento del rateo\* del numero di impatti**



\* Il rateo è il numero di impatti ogni 10.000 movimenti aeromobili.

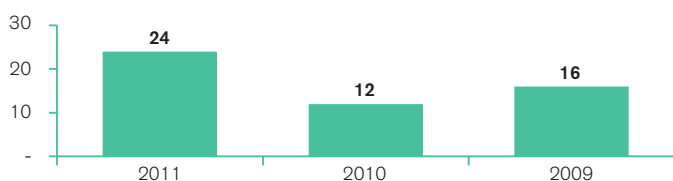


### OBIETTIVO 2012: migliorare la sicurezza e il coordinamento delle attività di competenza SAB e ENAV

Implementazione del sistema "AMS" (Apron Management Service), con lo scopo di rendere maggiormente efficiente e tracciabile la comunicazione e il passaggio di responsabilità tra SAB e ENAV. IL sistema è costituito da procedure e azioni finalizzate a fornire un ulteriore supporto, all'ordinato movimento ed all'attività degli aeromobili, dei mezzi e delle persone sui piazzali dell'Aeroporto di Bologna a garanzia della mitigazione del rischio di interferenze tra aeromobili e mezzi, mezzi e persone, aeromobili e persone, aeromobili e aeromobili e più in generale aeromobili e ostacoli.



Figura 10 ► **Andamento del numero di impatti**



Nell'anno 2011 si è registrato un aumento considerevole degli impatti imputabile alla presenza all'interno del sedime aeroportuale di specie animali quali lepri e fagiani. Anche se nessun evento ha avuto conseguenze sulla sicurezza del Volo, SAB, in coordinamento con l'Ente Nazionale dell'Aviazione Civile e la Provincia di Bologna, ha avviato azioni correttive, finalizzate alla mitigazione del rischio, che tuttavia rimane al di sotto del limite massimo previsto dalla normativa vigente.

## FOCUS: nuove procedure di rifornimento

A giugno 2011 è stato emanato un decreto che definisce nuove modalità di rifornimento carburante negli aeroporti italiani. Il nuovo regolamento permette di effettuare il rifornimento degli aeromobili con i passeggeri a bordo o in fase di imbarco/sbarco, elemento di novità nel panorama italiano, dove fino ad ora tale modalità era permessa solo con la presenza dei VVF sottobordo.

L'applicazione delle nuove modalità, che consente di risparmiare tempo recuperando su possibili ritardi e velocizzando le operazioni di preparazione al decollo, è sottoposta all'approvazione da parte di ENAC attraverso un iter, che vede, in primis, la definizione di una procedura ad hoc condivisa con gli altri soggetti aeroportuali coinvolti e l'adeguamento infrastrutturale delle piazzole dove si intende effettuare il rifornimento. Si auspica la messa in opera delle nuove modalità entro il 2012.

## 3.2.3 Continuità operativa e gestione delle emergenze

Nel 2011 sono state predisposte ulteriori attività di revisione ai fini migliorativi del **Piano di emergenza aeroportuale**, ovvero del piano che si attiva in caso di allarme, emergenza o incidente di un aeromobile a terra o in volo. Le revisioni sono state effettuate a seguito di esercitazioni che hanno lo scopo di testare l'efficacia del piano e hanno visto continue migliorie e fasi di calibratura dello stesso.

Si è ulteriormente finalizzato anche il **Piano di post soccorso**, quello che ha lo scopo di supportare i passeggeri, gli equipaggi e i parenti e amici dei passeggeri in caso di incidente. Tale piano non copre solo le possibili situazioni che potrebbero verificarsi sullo scalo o nelle immediate vicinanze, ma è strutturato in modo tale da fornire assistenza, ad esempio, ai famigliari, anche in caso di incidente occorso in un altro scalo o in volo, con un aeromobile partito o destinato a Bologna. Agli operatori chiamati ad intervenire, e allo staff di volontari della società di gestione, viene effettuata formazione anche attraverso un momento annuale di simulazione di un evento incidentale.

Per quanto riguarda il **Piano di Coordinamento Sgombero Neve**, nel corso del 2011 sono state introdotte importanti modifiche, sia dal punto di vista dell'organizzazione, migliorando il presidio e definendo più chiaramente le responsabilità, sia dal punto di vista della dotazione strutturale, attraverso l'acquisto di un nuovo mezzo specifico per la rifinitura delle singole piazzole di sosta.





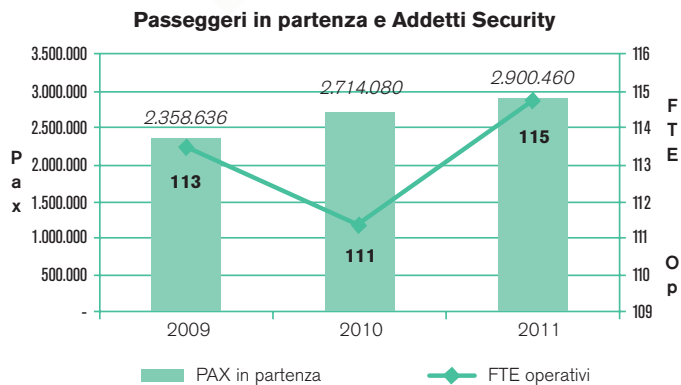
### 3.3 La sicurezza nei controlli Security

Secondo quanto accordato con ENAC, la responsabilità dei controlli di sicurezza ai varchi spetta a SAB che esegue tali compiti in raccordo con gli altri Enti di Stato coinvolti nella verifica di passeggeri e bagagli.

Ai fini invece della velocizzazione dei controlli, rendendo più scorrevoli le file d'attesa ai controlli di security, molto efficace è stata la realizzazione nel dicembre 2011 del sistema di nastri a valle delle macchine radiogene. In questo modo infatti, grazie al nastro e alla protezione in plexiglass, i passeggeri possono liberare immediatamente la zona, consentendo così di incrementare in modo significativo la velocità dei flussi.

Gli interventi realizzati da SAB, sommati alle continue innovazioni apportate per migliorare l'efficienza del sistema dei controlli, hanno permesso di ridurre i tempi di attesa ai controlli di sicurezza di circa 30" (vedi pag. 38), a fronte di un aumento del traffico del 6,8%. Altro fattore che ha contribuito al raggiungimento di questi risultati è stato l'impiego di personale aggiuntivo (il numero medio di FTE del 2011 è stato di 113,5 contro i 108 FTE del 2010), specialmente nel mese di novembre in occasione dell'apertura del Terminal Est ha comportato la presenza giornaliera di un FTE per H. 16.

Figura 11 ► Numero di passeggeri in partenza e addetti security



Al fine di rendere ancora più elevato il livello di sicurezza dello scalo, è stato realizzato nel corso del 2011 il completamento dell'impianto di **controllo accessi** ai due varchi doganali, con l'implementazione del controllo delle targhe dei mezzi anche in uscita così da sapere in ogni momento quali sono effettivamente i mezzi all'interno dell'area sterile aeroportuale.

### OBIETTIVO 2012: implementazione del sistema di sicurezza aeroportuale

- Implementazione di una nuova modalità esecutiva del **controllo degli esplosivi** ai varchi security passeggeri.
- Partecipazione a progetto pilota in collaborazione con la società sviluppatrice del prodotto utilizzato per l'addestramento (CASRA, dell'Università di Zurigo) per valutare l'evolvere delle performance degli operatori security, già selezionati e adeguatamente formati mediante il modulo per l'Addestramento.









<b>4.1</b>	LA GESTIONE AMBIENTALE	<b>50</b>
<b>4.2</b>	RUMORE AERONAUTICO	<b>51</b>
	<b>4.2.1</b> GLI INTERVENTI DI CONTENIMENTO	<b>51</b>
<b>4.3</b>	EMISSIONI ATMOSFERICHE	<b>53</b>
<b>4.4</b>	CONSUMI DI ENERGIA	<b>54</b>
<b>4.5</b>	CONSUMI E SCARICHI IDRICI	<b>55</b>
<b>4.6</b>	GESTIONE DEI RIFIUTI	<b>55</b>





Gli obiettivi strategici di crescita, che porteranno la capacità dello scalo fino a 10 milioni di passeggeri entro il 2023, non possono prescindere dallo sviluppo delle attività e da un **potenziamento infrastrutturale dell'Aeroporto** che, d'altra parte, comporta degli impatti potenzialmente critici sull'ambiente circostante e sulle persone che vivono nelle zone limitrofe al sedime aeroportuale.

Perciò lo sviluppo dell'aeroporto, sin dalle fasi di pianificazione degli interventi, deve avvenire bilanciando da un lato le crescenti esigenze di mobilità espresse dal Territorio, che richiedono un aumento del traffico e un ampliamento delle infrastrutture, dall'altro la necessità di tutelare l'ambiente circostante e di non compromettere la qualità della vita della comunità locale.

SAB, nell'ambito degli studi di impatto ambientale svolti fra il 2010 e il 2011 in occasione dell'avvio del procedimento di Valutazione Impatto Ambientale per il Masterplan, ha definito, tra l'altro, linee strategiche di indirizzo volte a minimizzare gli impatti futuri associati allo sviluppo aeroportuale. In coerenza con gli strumenti di pianificazione territoriale, sono stati determinati specifici criteri di progettazione dei nuovi edifici ed impianti, molti dei quali già adottati in precedenza da SAB, da applicare ai nuovi interventi infrastrutturali previsti.

Altro aspetto rilevante è la mobilità: minimizzare gli effetti che saranno generati dal traffico richiede un'adeguata accessibilità alla zona attraverso lo sviluppo della rete stradale e della rete ciclabile, e il potenziamento dei collegamenti tra l'aeroporto e la città attraverso il People Mover (vedi BOX a pag. 23) e il trasporto pubblico.

#### 4.1 La gestione ambientale

Fin dal 2005 SAB è dotata di un **Sistema di Gestione Ambientale (SGA)** certificato UNI EN ISO 14001 per gestire gli impatti ambientali generati dalle attività aeroportuali ed aeronautiche.

Tale sistema è stato recentemente integrato con i sistemi di **Gestione della Qualità (SGQ)**, certificato ISO 9001 e della **Salute e Sicurezza dei lavoratori (SGSSL)**, certificato OHSAS 18001), portando l'organizzazione ad

un unico Sistema di Gestione Integrato che permette un migliore coordinamento delle attività e quindi una maggiore efficacia delle azioni svolte.

Nel 2011, inoltre, nell'ambito del percorso di accreditamento al Livello 2 - *Airport Carbon Accreditation*, è stato sviluppato un Piano di Gestione delle emissioni di CO<sub>2</sub> (*Carbon Management Plan*) che, integrato con gli altri

sistemi di gestione, consente di controllare in via preventiva i consumi energetici e le emissioni di CO<sub>2</sub>. Quale strumento di gestione dedicato, è stato costituito l'Energy Management Team (EMT), gruppo tecnico interno a SAB incaricato di proporre e valutare interventi tecnologici, in eventuale coordinamento con altre funzioni, atti a ottimizzare i consumi energetici, ai fini della riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> (carbon footprint).

#### Spese per la protezione dell'ambiente

Tabella 30 ► **Costi e investimenti ambientali totali per tipologia (in migliaia di Euro)**

	2011		2010		2009	
	Costi	Investimenti	Costi	Investimenti	Costi	Investimenti
Spese relative alla prevenzione e alla gestione ambientale	311	129	178	271	212	0
Spese relative allo smaltimento dei rifiuti, al trattamento delle emissioni e al ripristino ambientale*	91	26	108	0	110	0
<b>Totale Spese per la protezione ambientale</b>	<b>402</b>	<b>155</b>	<b>286</b>	<b>271</b>	<b>322</b>	<b>0</b>

\* Rientrano in questa categoria il premio assicurativo per la responsabilità Ambientale e le spese per lo smaltimento dei rifiuti di bordo e quello dei rifiuti vari.

Nel 2011 sono stati realizzati investimenti a carattere ambientale per 155 mila Euro di cui, tra i principali, si segnalano alcuni interventi contro gli sprechi di acqua (82 mila Euro) e l'acquisto di un sistema di monitoraggio dei dati energetici (20 mila Euro).

Tabella 31 ► **Costi per Sistema di Monitoraggio del rumore (in migliaia di Euro)**

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
<b>Costo per il monitoraggio del rumore</b>	<b>66</b>	<b>48</b>	<b>107</b>	<b>36%</b>

Anche nel 2011 SAB non ha subito multe o sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.

## 4.2 Rumore aeronautico

Il rumore aeronautico è il risultato combinato del funzionamento dei motori degli aerei e dell'attrito aerodinamico ed è particolarmente accentuato durante la fase di decollo. Questo viene percepito dalle persone che vivono nelle aree sorvolate dai velivoli, con possibili impatti sulla qualità della vita.

### I limiti imposti dalla normativa

I limiti massimi di rumore di origine aeronautica, stabiliti dall'Ordinamento italiano ed esplicitati nel Decreto ministeriale 31/10/97, corrispondono a:

- 65 dB(A) di LVA per le aree residenziali;
- 75 dB (A) di LVA per le aree industriali e produttive.

Il rumore aeronautico viene quantificato in termini di LVA (Livello di Valutazione del rumore Aeroportuale) che rappresenta il livello medio di rumore riferito alle tre settimane dell'anno in cui si è verificato il maggior numero di movimenti (decolli e atterraggi). Seguendo la scala di misurazione adottata, i decibel, un aumento o diminuzione di 3 dB(A) dell'LVA corrisponde al raddoppio o dimezzamento del livello di rumore medio percepito dall'orecchio umano. Come previsto dalle normative nazionali, l'Aeroporto di Bologna è dotato di un Sistema di Monitoraggio del Rumore Aeroportuale per misurare costantemente i livelli di rumore prodotto dagli aerei in decollo e atterraggio: tale sistema, in funzione già dal 2001, è stato completamente rinnovato nel corso del 2010 e le nuove strumentazioni sono state oggetto di collaudo tecnico ad opera di ARPA, l'Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente dell'Emilia-Romagna, come espressamente

richiesto da SAB. I dati di monitoraggio sono elaborati in rapporti mensili, condivisi con gli Enti territoriali locali (ARPA, Provincia di Bologna e Comuni interessati), e pubblicati sul sito internet, in modo da essere visibili da chiunque intenda consultarli. Per consolidare la validità e attendibilità dei dati elaborati, ARPA effettua periodicamente dei rilevamenti in parallelo, utilizzando proprie apparecchiature.

### 4.2.1 Gli interventi di contenimento

Nonostante le società di gestione aeroportuali non abbiano l'autorità per intervenire direttamente sui comportamenti delle compagnie aeree, né imporre loro limiti alla rumorosità delle operazioni di decollo o atterraggio attraverso sanzioni o politiche di esclusione dallo scalo, SAB è attiva nella gestione del rumore aeroportuale attraverso gli strumenti a sua disposizione, come il monitoraggio e gli interventi sulle infrastrutture aeroportuali. Inoltre sono effettuate azioni di sensibilizzazione sui vettori per portarli a limitare il più possibile i decolli sulle zone abitate in determinate fasce orarie, e per favorire il rispetto delle procedure di volo antirumore, collaborando anche con gli enti di controllo preposti e con gli enti locali. Un valido strumento di contenimento del rumore è rappresentato dalle procedure di decollo antirumore e dalla **procedura di atterraggio** adottata dalle compagnie che operano nell'Aeroporto di Bologna che prende il nome di "*Continuous Descent Approach*". Questo sistema, in particolare, consiste nello svolgere le manovre necessarie per "allinearsi" alla pista il più lontano possibile dall'aeroporto e ad elevate altitudini, per poi iniziare a scendere di quota in maniera graduale e costante, senza bruschi cambi di potenza nei motori.



## Obiettivo 2012 la riduzione del rumore aeronautico attraverso il sistema "ILS"

Introduzione (da parte di ENAV) di un nuovo sistema di supporto alle operazioni di atterraggio (ILS) che consentirà, nel periodo estivo di maggior traffico e migliori condizioni atmosferiche, di ridurre i decolli sulla città di Bologna, favorendo così gli atterraggi (meno rumorosi) dalla stessa direzione, con conseguenti benefici in termini di rumore. Il sistema di **monitoraggio** del rumore è in grado, inoltre, di analizzare le tracce radar dei velivoli in decollo e atterraggio, verificando il rispetto delle procedure antirumore. La verifica del rispetto o meno delle procedure da parte delle compagnie aeree permette di segnalare le inosservanze in maniera puntuale e di lavorare insieme a queste per una sempre maggiore sensibilizzazione dei piloti.

Figura 12 ► Localizzazione delle centraline di rilevazione del rumore







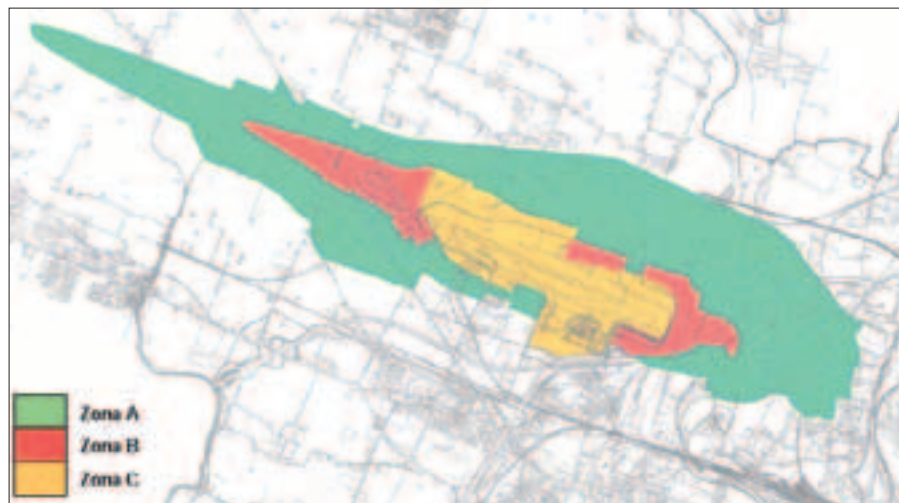
### La pianificazione territoriale

In base a quanto stabilito dal DM 31/10/97, il territorio circostante l'aeroporto è caratterizzato dalla Zonizzazione acustica aeroportuale, recepita dal Comune di Bologna all'interno dei propri strumenti di pianificazione urbanistica, che prevede l'individuazione di tre fasce di rispetto A, B e C. Per ciascuna fascia sono previsti determinati gradi di vincolo all'uso e sviluppo del territorio; In particolare, nella fascia C sono consentite solo attività connesse con il funzionamento dell'aeroporto, mentre in fascia B sono vietati gli usi residenziali. Infine, all'interno della fascia A, la più lontana dal sedime aeroportuale, la legge consente qualsiasi tipo di sviluppo. Quale ulteriore misura di protezione ambientale, il Comune di Bologna di concerto con SAB ha deciso di estendere anche alla fascia A i limiti di sviluppo residenziale, contribuendo a contenere ulteriormente il numero di persone esposte a determinati livelli di rumorosità aeronautica.

L' LVA medio mensile preso ad indicatore è quello riferito alla centralina fissa P6 di via Agucchi. Nel 2011 il livello di rumore medio mensile e il numero di movimenti si sono mantenuti pressoché costanti rispetto al 2010. Per quanto riguarda l'LVA medio mensile, nel 1° semestre 2011 si è registrato un valore maggiore rispetto allo stesso periodo del 2010, legato alla sostituzione del sistema di monitoraggio del rumore aeroportuale, avvenuto a giugno 2010. Le nuove strumentazioni, infatti, hanno rivelato maggiore sensibilità al dato acustico, registrando livelli di rumore LVA mediamente più alti di 1 dB. Pertanto, il confronto del 1° semestre è affetto da tale scostamento strumentale. Nel 2° semestre, invece, il livello medio mensile LVA, misurato a parità di strumentazioni acustiche, è risultato in calo proporzionalmente alla diminuzione tendenziale dei movimenti.

L'impegno dedicato da SAB alla gestione dell'impatto acustico è testimoniato anche dalla costituzione del **Gruppo Tecnico Rumore**, creato nel 2003 e che coinvolge il Comune di Bologna, il Comune di Calderara di Reno, l'ARPA, la Provincia di Bologna e il Quartiere Navile. L'obiettivo è instaurare un rapporto aperto e collaborativo con gli Enti del territorio, al fine di prevenire e gestire l'insorgere di criticità. Nel corso del 2011 si è svolto un incontro del Gruppo Tecnico Rumore, nel quale sono state condivise le osservazioni pervenute

Figura 13 ► Zonizzazione acustica secondo il D.M. 31/10/97



- zona A, nella quale non sono previste limitazioni agli usi ed in cui il livello di valutazione del rumore aeroportuale (indice LVA) non può superare i 65 dB(A);
- zona B, nella quale sono consentiti solo alcuni usi (attività agricole, industriali, commerciali, etc.) ed in cui l'indice LVA non può superare il valore di 75 dB(A);
- zona C, nella quale sono consentite esclusivamente le attività connesse con l'infrastruttura aeroportuale, ed in cui non sono previste limitazioni all'indice LVA. Al di fuori delle zone A, B e C l'indice LVA non può superare il valore di 60 dB(A).

Tabella 32 ► Superficie esposta al rumore aeronautico (espressa in km<sup>2</sup>)

Fasce di rumore	2011	2010	2009	2003 (anno base)	Var % 2011/2010
60 - 65	4,427	5,147	2,828	4,395	-14%
65 - 75	1,975	3,116	1,850	1,362	-36,6%
> 75	0,504	0,596	0,433	-	-15,4%
<b>TOTALE</b>	<b>6,906</b>	<b>8,859</b>	<b>5,111</b>	<b>5,757</b>	<b>-22%</b>

Tabella 33 ► Variazione del LVA medio mensile rispetto al numero di movimenti

	2011	2010	2009	Var % 2011/2010
LVA medio mensile (espresso in dB(A))*	62,45	62,33	61,30	0,2%**
Numero di movimenti	69.153	70.270	64.925	-1,6%

\* Dati relativi alla centralina acustica n°6 del sistema di monitoraggio ed espressi in dB(A).

\*\* In base alle leggi matematiche che regolano il rumore, uno scostamento di 3 dB equivale al raddoppio o al dimezzamento del livello acustico misurato. A titolo di esempio, un evento sonoro di 55 dB equivale al doppio rispetto ad uno di 52 dB.

dai cittadini inerenti il fenomeno del sorvolo dei centri abitati.

Con lo stesso fine di promuovere la trasparenza e la collaborazione e di creare un contatto diretto con i cittadini che risiedono

in prossimità dell'aeroporto, con altri Enti locali e istituzionali e con la stampa, SAB risponde tempestivamente alle richieste esterne che giungono.

Sul sito dell'Aeroporto vengono pubblicati mensilmente i livelli di rumore registrati dal

sistema di monitoraggio ed è a disposizione una casella di posta specifica (ambiente@bologna-airport.it) per eventuali reclami e segnalazioni in materia ambientale che viene gestita direttamente dall'Area Sostenibilità e Ambiente.

### 4.3 Emissioni atmosferiche

In coerenza con il percorso intrapreso negli ultimi anni in campo ambientale, l'Aeroporto G. Marconi ha attivato un processo strutturato di monitoraggio e gestione delle proprie emissioni di CO<sub>2</sub>, adottando la metodologia prevista dal programma internazionale di certificazione **Airport Carbon Accreditation** promossa da ACI-Europe.

Il programma Airport Carbon Accreditation si propone di stimolare le società di gestione aeroportuali a diventare "carbon neutral", ovvero a compensare le proprie emissioni di anidride carbonica attraverso il risparmio energetico e interventi specifici di compensazione.

Sono previsti quattro livelli di accreditamento, crescenti in funzione dell'entità di risorse impiegate nel campo della gestione energetica. Le società di gestione sono quindi incentivate ad adottare processi per la mappatura, la riduzione e l'ottimizzazione delle proprie "impronte di carbonio" con una prospettiva di medio-lungo termine, fino ad arrivare alla neutralizzazione del proprio impatto.

L'Aeroporto di Bologna aderisce al programma di accreditamento da tre anni, ottenendo il Livello 1 "Mapping" nel 2009. Di recente, ha ottenuto l'upgrade al Livello 2 "Reduction", come riconoscimento non solo dei risultati conseguiti in termini di riduzione della carbon footprint (vale a dire le emissioni di CO<sub>2</sub>) relativa, ma anche della propria capacità di implementare adeguati strumenti gestionali per controllare le emissioni dirette di CO<sub>2</sub>.

In tale ambito, particolare importanza riveste la creazione del Piano di gestione delle emissioni di CO<sub>2</sub> (CMP - **Carbon Management Plan**), che include strumenti gestionali ed organizzativi atti a minimizzare l'aumento di fabbisogno energetico e conseguire gli obiettivi attesi di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Fra le azioni condotte, particolare importanza ha rivestito la costituzione dell'**Energy Management Team**, gruppo tecnico interno incaricato di supportare lo sviluppo delle nuove infrastrutture aeroportuali e valutare interventi specifici atti a ottimizzare i consumi energetici. Altro aspetto di rilevante importanza, la definizione di obiettivi e **target di medio termine** da perseguire in termini di riduzione della carbon footprint. Nel 2011 si è registrato una carbon footprint complessiva inferiore rispetto a qualsiasi altro valore storico, in conseguenza di tre fattori principali.

In primo luogo, sono stati compiuti alcuni significativi interventi di razionalizzazione nell'uso dell'energia elettrica (quali parzializzazione dell'illuminazione interna ed esterna e sostituzione di corpi illuminanti).

In secondo luogo, le condizioni meteo favorevoli hanno consentito di ridurre i consumi di energia per riscaldamento.

Infine, nel corso del 2011 l'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) ha provveduto ad aggiornare i fattori di emissione della rete nazionale di distribuzione elettrica. Ciò implica che l'energia elettrica acquistata dalla rete nazionale è più "pulita" che in passato. In assenza di quest'ultimo aspetto, la carbon footprint sarebbe risultata pari a 9.321.709, corrispondente comunque ad una riduzione del 3,7% rispetto al 2010.

Tabella 34 ► **Totale delle emissioni dirette ed indirette relative alle sorgenti di emissioni-sotto il diretto controllo operativo e funzionale di SAB (Kg)**

Emissioni	2011	2010	2009	Var % 2011/2010
Emissioni di CO <sub>2</sub>	8.554.603	9.676.931	9.492.109	-11,6%

La riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> relativa (CO<sub>2</sub> emessa sul numero di passeggeri) è da attribuirsi sia alla diminuzione delle emissioni assolute, sia all'aumento del numero di passeggeri rispetto al 2010.

Tabella 35 ► **Totale delle emissioni in relazione al numero di passeggeri (Kg)**

Emissioni	2011	2010	2009	Var % 2011/2010
CO <sub>2</sub> emesse sul numero totale di passeggeri	1,45	1,82	1,99	-20,3%





## Obiettivo 2012 Il piano di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>

L'adesione alla Airport Carbon Accreditation richiede di esplicitare espressamente un programma di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> rispetto ad un anno base, che deve essere rispettato per mantenere il livello di accreditamento raggiunto:

Emissioni relative	2011	2012	2013	2014	2015	2016
CO <sub>2</sub> emesse sul numero totale di passeggeri (Kg)	1,45	1,44	1,43	1,41	1,40	1,39

Entro il 2016 SAB intende ridurre l'emissione di CO<sub>2</sub> relativa del 36% rispetto ai valori del 2008, fissato come anno di riferimento in quanto anno di avvio della procedura di accreditamento.

## Nota metodologica

Per aderire al programma ACA le società di gestione devono mappare le fonti di emissione legate alla propria operatività secondo le definizioni e le metodologie stabilite dal "Greenhouse Gas Protocol" - *Corporate Accounting and Reporting Standard* del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) e del World Resources Institute (WRI). Secondo tali standard rientrano nel perimetro di misurazione le emissioni associate a sorgenti su cui SAB ha il diretto controllo funzionale e/o finanziario\*. Ad esempio, sono incluse le emissioni prodotte da FFM o da Marconi Handling, di cui SAB possiede la totalità o la maggioranza del capitale azionario, mentre sono esclusi i servizi commerciali operanti in aerostazione, ai quali SAB riaddebita l'energia elettrica ma su cui non esercita alcun controllo.

Questo rende il perimetro di calcolo delle emissioni differente da quello adottato per gli altri indicatori contenuti nel presente Bilancio.

*\* sorgenti di emissione fisse e mobili, dirette e indirette, classificate come Scope 1 e Scope 2, secondo il criterio di classificazione previsto dal GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard. La contabilizzazione delle emissioni è invece attuata secondo i requisiti previsti dalla norma UNI ISO 14064-1.*

### 4.4 Consumi di energia

In linea con la propria politica di sostenibilità, già dal 2001 è attivo un impianto fotovoltaico di potenza massima di 80kW, che consente di ottenere dal Gestore della rete di trasmissione nazionale i titoli *Certificati Verdi* che attestano la produzione di energia da fonti rinnovabili.

SAB inoltre aderisce da anni al programma "Green Light" della Direzione Generale Energia

e Trasporti della Commissione Europea, assumendosi l'impegno ad utilizzare tecnologie efficienti per contenere il consumo di energia per l'illuminazione. L'insieme delle azioni effettuate ha consentito di ottenere i Titoli di efficienza energetica (TEE), o Certificati Bianchi, sulla base delle tonnellate equivalenti di petrolio (TEP) risparmiate.

Nel 2011 si è registrata una riduzione dei consumi in valore assoluto, invertendo il trend crescente che aveva caratterizzato gli ultimi

anni. A determinare questo risultato hanno contribuito gli interventi realizzati da SAB nelle proprie strutture, tra cui:

- l'installazione di luci LED nei corridoi e nelle sale degli uffici che, restando in funzione per gran parte della giornata, consentono un risparmio notevole;
- l'intervento di efficientamento elettrico degli Inverter UTA (Unità di Trattamento Aria);
- installazione di temporizzatori nelle torri faro;
- nuovo sistema di monitoraggio dei consumi energetici.

Tabella 36 ► **Consumi energetici**

Fonti	2011	2010	2009	Var % 2011/2010
<b>Metano (mc)</b>	444.902	501.837	515.778	-11,3%
Gasolio riscaldamento (kg)	215.169	232.778	234.550	-7,6%
Gasolio autotrazione (l)	368.760	347.665	315.183	6,1%
Benzina (l)	16.843	14.959	19.023	12,6%
<b>Energia elettrica (kWh)</b>	14.839.432	15.350.014	15.079.205	-3,3%
<i>Fotovoltaico (kWh)</i>	87.397	78.738	83.905	11,0%
<i>Energia elettrica acquistata (kWh)</i>	14.752.035	15.271.276	14.995.300	-3,4%

## Obiettivo 2012 sensibilizzazione del personale al risparmio energetico

- Organizzazione di corsi periodici per sensibilizzare il personale SAB all'uso razionale dell'energia.
- Implementazione di una pagina internet dedicata alla divulgazione di informazioni utili riguardo ai più corretti usi di energia.

### 4.5 Consumi e scarichi idrici

Per ridurre al minimo i rischi di versamenti accidentali di idrocarburi (carburanti per auto e aerei, olio motore, etc) durante le operazioni di rifornimento o di movimentazione dei mezzi e aeromobili, sono state definite specifiche procedure ambientali e di sicurezza che prevedono la raccolta delle sostanze versate prima che raggiungano le caditoie che, insieme con l'impianto di trattamento degli scarichi installato nella rete fognaria, consentono di intercettare gli agenti inquinanti prima che

questi raggiungano i canali superficiali. Il monitoraggio della qualità delle acque viene realizzato periodicamente con l'ausilio di laboratori chimici esterni certificati ed i risultati vengono comunicati annualmente all'ARPA (Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale), che ha l'autorità di svolgere controlli a campione in qualunque momento.

### 4.6 Gestione dei rifiuti

I rifiuti prodotti in ambito aeroportuale si possono suddividere in tre macro tipologie:

- **rifiuti solidi urbani**, o assimilabili agli urbani, prodotti prevalentemente dalle attività di ristorazione/commerciali, di pulizia dell'aerostazione e degli edifici ausiliari;
- **rifiuti di produzione** (Speciali non pericolosi / pericolosi), derivanti da attività di manutenzione e da servizi sia di SAB sia dei diversi operatori aeroportuali e sub concessionari;
- **rifiuti da "ordinanza"**, ovvero rifiuti speciali oggetto di particolari disposizioni, quali quelli generati dalla pulizia di bordo degli aeromobili.

I rifiuti solidi urbani o assimilati, essendo prodotti da molteplici soggetti, vengono gestiti dall'Azienda concessionaria del Comune di Bologna (HERA). SAB, in qualità di gestore aeroportuale, concede la disponibilità di aree

per l'allestimento dei depositi.

Per quanto concerne i rifiuti di produzione, ovvero quelli prodotti direttamente da SAB, questi sono prevalentemente derivanti dalle attività di manutenzione meccanica di mezzi ed attrezzature aeroportuali (Officina meccanica), dall'impianto di depurazione dei liquami provenienti dallo scarico WC degli aeromobili, nonché da materiale obsoleto (arredi, computer, materiale non consentito a bordo e bloccato ai controlli di sicurezza, ecc.). I rifiuti di produzione derivanti dalle attività effettuate dai subconcessionari e/o appaltatori di servizio sono gestiti e smaltiti direttamente dagli stessi, in qualità di produttori. I rifiuti da ordinanza quali la merce in abbandono, la merce a seguito del passeggero di cui è vietata l'importazione e i rifiuti derivanti dalla pulizia di bordo degli aeromobili, invece, vengono gestiti attraverso procedure specifiche che coinvolgono diversi soggetti, tra cui le Autorità Sanitarie di confine; SAB gestisce il deposito temporaneo e le attività di smaltimento dello stesso. La quantità di rifiuti urbani e/o assimilati generata ha subito un aumento contenuto rispetto all'incremento di traffico, mentre i rifiuti derivanti dalla pulizia di bordo degli aeromobili sono rimasti stazionari rispetto alle precedenti annualità.

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani e/o assimilati, si è mantenuta sui livelli positivi

Tabella 37 ► **Consumi totali di acqua**

	2011	2010	2009	Var % 2011/2010
Totale acqua (mc)	133.976	146.809	156.535	-8,7%





raggiunti nel 2010. Prosegue, inoltre, l'attività di sensibilizzazione ad opera di SAB verso i passeggeri e gli operatori aeroportuali. In aumento significativo il dato relativo alla raccolta del vetro, indicativo di una accresciuta sensibilità degli esercizi di ristorazione. Tra i rifiuti differenziati vi sono anche toner e pile il cui peso non è quantificabile poiché il ritiro dei rifiuti è effettuato a livello di zona, che oltre all'aeroporto include anche altre aree del circondario.

### Obiettivo 2012 riduzione degli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti

- Proseguire le azioni di sensibilizzazione alla raccolta differenziata presso passeggeri e comunità aeroportuale.
- Adottare accorgimenti per ridurre le movimentazioni del rifiuto prodotto verso i punti di conferimento.
- Responsabilizzare le Direzioni aziendali, attribuendo loro l'onere della gestione dei propri rifiuti.

Tabella 38 ► **Peso totale dei rifiuti per tipologia (kg)**

	2011	2010	2009	Var % 2011/2010
Rifiuti urbani e/o assimilati	687.136	657.040	602.330	4,6%
Rifiuti a bordo	240.110	242.224	241.020	-0,9%
Rifiuti di produzione SAB	472.251	393.829	348.950	19,9%

Tabella 39 ► **Percentuale di differenziazione dei rifiuti urbani e/o assimilati**

	2011	2010	2009	Var % 2011/2010
Percentuale dei rifiuti urbani e/o assimilati avviati a raccolta differenziata	25,2%	25,0%	12,0%	0,2%

Tabella 40 ► **Peso totale dei rifiuti raccolti e differenziati per tipologia**

Tipologia <sup>(4)</sup>	2011	2010	2009	Var % 2011/2010
Carta e cartone	103.716	100.650	64.840	3%
Plastica	61.890	55.160	5.640	12%
Vetro	2.300	400	-	475%
Rifiuti organici	5.300	5.670	1.620	-7%





<b>5.1</b>	<b>I NUMERI</b>	<b>60</b>
<b>5.2</b>	<b>LA CULTURA DELLA QUALITÀ</b>	<b>60</b>
<b>5.3</b>	<b>LA VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE</b>	<b>61</b>
	<b>5.3.1</b> IL SISTEMA DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	<b>61</b>
	<b>5.3.2</b> IL RICONOSCIMENTO DEL MERITO	<b>62</b>
<b>5.4</b>	<b>LE POLITICHE FORMATIVE</b>	<b>63</b>
<b>5.5</b>	<b>LA QUALITÀ DEL LAVORO</b>	<b>65</b>
	<b>5.5.1</b> IL BENESSERE AZIENDALE	<b>65</b>
	<b>5.5.2</b> LA COMUNICAZIONE INTERNA	<b>66</b>
<b>5.6</b>	<b>LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI</b>	<b>66</b>
	<b>5.6.1</b> IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO (SGSSL)	<b>66</b>
	<b>5.6.2</b> FORMAZIONE	<b>68</b>
	<b>5.6.3</b> I RISULTATI	<b>68</b>
<b>5.7</b>	<b>RELAZIONI SINDACALI</b>	<b>68</b>









### 5.1 I numeri

Nel 2011 l'occupazione è cresciuta del 3,4% rispetto al 2010; le persone di SAB sono state in media 346 equivalenti full time. Di queste, il 95% è occupata con contratti a tempo indeterminato (in leggera flessione rispetto al 2010).

Il turnover medio è dello 0,8% mentre l'assenteismo si attesta al 7,38%, registrando una flessione del 2,59 % rispetto al 2010.

Da un punto di vista anagrafico l'età media aziendale è di circa 41 anni, mentre le fasce di anzianità aziendale riflettono il percorso di crescita e di rinnovamento intrapreso dall'Aeroporto con una larga percentuale di persone presenti in azienda da meno di 10 anni (62%) che ha affiancato nel tempo, una solida base di competenze che invece ha visto crescere l'Aeroporto da oltre un decennio (38%). L'occupazione femminile è pari al 44% del totale (dato in crescita rispetto al 2010). Le donne sono presenti in misura importante a tutti i livelli organizzativi: fra gli impiegati, di cui sono la parte numericamente più consistente, fra i Quadri (in particolare due Post Holder su quattro) e fra i Dirigenti, in posizioni critiche (Corporate Affairs, Direzione Amministrazione, Finanza e ICT, Direzione Generale Fast Freight Marconi), oltre che alla Presidenza della Società.

### 5.2 La cultura della qualità

I progetti legati al "cambiamento culturale" che hanno caratterizzato il 2011 sono stati soprattutto di tipo formativo con due diversi percorsi di alta formazione, uno per il Comitato di Direzione ed uno per il Middle Management. I componenti del Comitato di Direzione hanno lavorato sullo sviluppo della leadership, con particolare focalizzazione all'impegno per lo sviluppo dei propri collaboratori attraverso attività di coaching.

Il middle management ha lavorato all'insegna della parola chiave "Responsabilità", partendo dal rafforzamento della consapevolezza di una propria responsabilità individuale, per poi rivolgere l'attenzione verso la responsabilità collettiva o di gruppo, perché l'azienda possa arrivare ad agire come una squadra coesa.

Tabella 41 ► Numero medio di dipendenti per genere (equivalenti full-time)

	2011	2010	2009	Var. % 2011/2010
Donne	152	145	140	4,8%
Uomini	194	189	188	2,6%
<b>Totale</b>	<b>346</b>	<b>334</b>	<b>328</b>	<b>3,6%</b>

Figura 14 ► Tasso di turnover medio

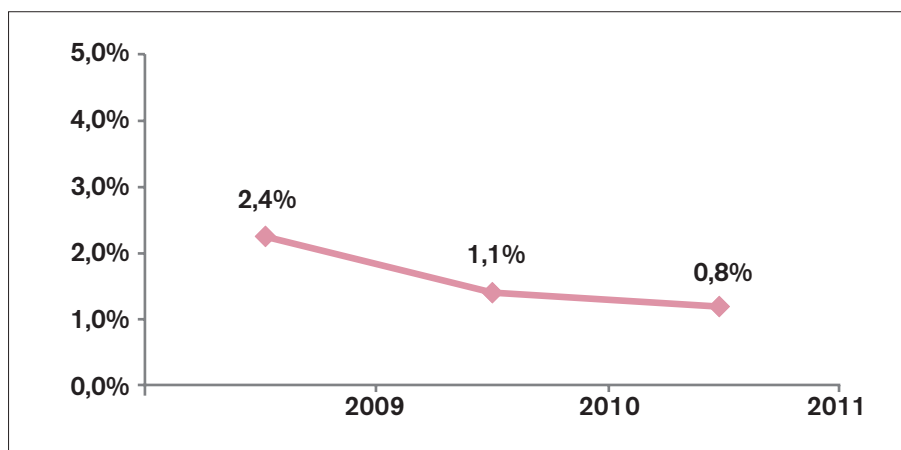


Figura 15 ► Composizione dell'organico per qualifica

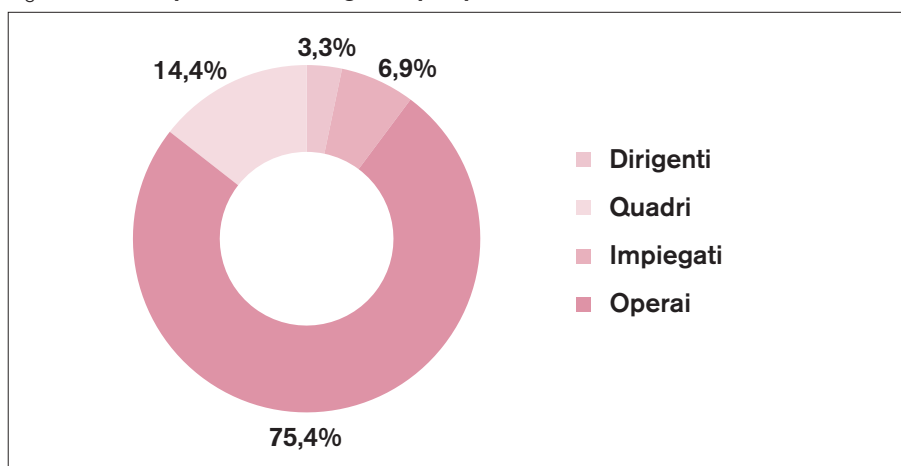
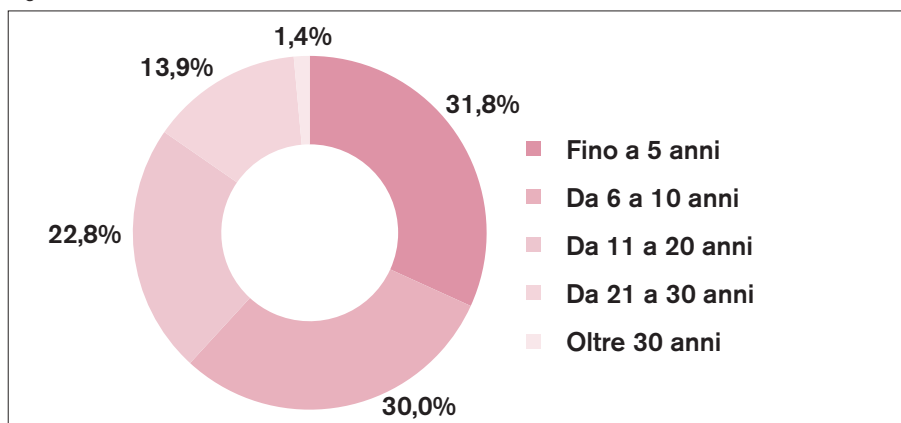


Figura 16 ► Composizione dell'organico per anzianità di servizio



## FOCUS: il retreat 2011

Il **retreat**, l'iniziativa di formazione outdoor promossa dai vertici aziendali e rivolta al top e middle management realizzata nel mese di maggio, è stata l'occasione per mettere alla prova la capacità di operare in team su obiettivi ambiziosi con alto contenuto valoriale. L'azienda ha scelto di cimentarsi in un STE (Social Training Event), un'attività di responsabilità sociale e di raccolta fondi con finalità formative. Il partner sociale è stato identificato in BolognAil (Associazione Italiana per le Leucemie), associazione molto presente nel territorio e impegnata nell'assistenza sanitaria e psicologica ai pazienti malati di leucemia, nella ricerca nel campo delle malattie oncoematologiche e nella gestione di Casa Ail, struttura di ospitalità a disposizione dei pazienti e delle famiglie provenienti da fuori Bologna. L'iniziativa, denominata "Fai Volare la Ricerca", ha coinvolto circa 80 persone suddivise in 4 gruppi dislocati nel centro città e in aeroporto, impegnati nella raccolta fondi al fine di finanziare alcuni progetti di BolognAil. L'idea di fondo è stata quella di sperimentare le competenze e le capacità dei partecipanti su un "terreno di gioco" diverso da quello lavorativo.

Al termine della giornata, i fondi raccolti, pari a 63.000 Euro, tra contante e promesse di donazione, sono stati consegnati nelle mani del prof. Tura, Presidente di BolognAil. L'obiettivo sfidante che l'azienda si era data è stato ampiamente raggiunto e superato e le persone coinvolte hanno dato prova di una grande capacità di lavorare insieme per obiettivi difficili, con un senso di orgoglio di appartenenza a SAB molto sviluppato.

Nel corso del 2011 SAB ha deciso avviare un progetto di individuazione dei valori aziendali, definiti il DNA SAB, affinché le persone potessero riconoscersi nella "nuova" cultura, potessero condividerla e venisse rafforzato lo spirito di gruppo e il senso di appartenenza (vedi pag. 6 – i valori di SAB).

Dal 2008, SAB ha avviato inoltre il progetto di monitoraggio della soddisfazione del **Cliente**

**Interno:** alla base del progetto sta la consapevolezza che un'organizzazione matura deve essere in grado di auto valutarsi e "correggere il tiro" di conseguenza, anche andando a rivisitare criticamente i processi e i nodi di interscambio comunicativo, se necessario, sulla base delle effettive prassi aziendali, con una prospettiva più ampia sul lavoro dell'azienda. La prima sessione, quella del

2008, aveva coinvolto tre aree e 12 processi: negli anni il progetto si è progressivamente allargato e "aggiustato" fino a coinvolgere, nel 2011, 8 aree e 23 processi, sia di area amministrativa che tecnico-operativa e la direzione Personale e Organizzazione.

La partecipazione è stata elevata: nel 2011 hanno compilato il questionario oltre 140 colleghi per un totale di oltre 1.500 schede, offrendo valutazioni precise e commenti puntuali, utili a trovare spazi di miglioramento e una maggiore condivisione di informazioni. Le proposte di miglioramento emerse in sede di Cliente Interno hanno stimolato contributi originali da parte delle funzioni coinvolte, suscitando azioni proattive.

### 5.3 La valorizzazione delle persone

Gli strumenti per la misurazione delle performance e delle competenze, adottati da SAB già dal 2008, hanno lo scopo di garantire l'equità dei trattamenti, di premiare il merito e di assicurare la *retention* delle persone che ricoprono ruoli direttivi e impiegatizi con funzioni specialistiche o di coordinamento.

#### 5.3.1 Il sistema di Gestione delle Performance

Il Performance Management System (PMS) si basa su due pilastri: da un lato, un chiaro sistema per definire gli obiettivi e misurarne il conseguimento per tutti i ruoli chiave, dall'altro una modalità strutturata per la valutazione





delle competenze, delle "skill" e dei tratti attitudinali messi in campo dalle persone nel conseguimento dei propri obiettivi.

**La definizione degli obiettivi**

(MBO - Management by Objectives)

La definizione degli obiettivi riguarda dirigenti, quadri e i massimi livelli impiegatizi non operativi seguendo un approccio "a cascata": oltre ad un obiettivo comune, uguale per tutti, ogni persona riceve dal proprio responsabile una serie di obiettivi individuali, il cui raggiungimento contribuisce al raggiungimento dell'obiettivo aziendale complessivo.

**La valutazione delle performance**

(EPE - Employee Performance Evaluation)

Al sistema MBO si affianca una valutazione individuale delle **competenze manageriali**, che dirigenti, quadri e massimi livelli impiegatizi non operativi hanno messo in campo durante l'anno per raggiungere i propri obiettivi.

Nel 2011 è stata introdotta l'"autovalutazione", uno strumento importante che consente ad ogni collaboratore di riflettere sulle proprie performance e un buon punto di partenza per un confronto nel corso del feedback con il proprio superiore.

**La valutazione dei comportamenti**

**organizzativi** (VCO - Valutazione Comportamenti Organizzativi)

Il sistema VCO consiste nella valutazione di 5 competenze così individuate: Capacità Logica,

Capacità Gestionale, Capacità Relazionale/Emozionale, Energia e Conoscenze Tecnico – Specialistiche. Anche questo sistema porta ad identificare eventuali gap da colmare con percorsi formativi individuali.

**5.3.2 Il riconoscimento del merito**

**Le politiche retributive**

Nel definire le proprie politiche retributive SAB si basa su indagini svolte tramite una società specializzata, così da raffrontare i livelli retributivi della Società con quelli di altre aziende che operano sul mercato italiano, paragonabili a SAB come caratteristiche, mercati di riferimento e ambiti professionali. In questo modo viene valutato il grado di competitività tra i livelli retributivi previsti per ciascuna "fascia" di manager e professional e quelli del mercato del lavoro. A questo si accompagna un continuo monitoraggio dell'equità interna, per evitare il verificarsi di situazioni di squilibrio e di potenziali discriminazioni.

Non contrasta con questo principio di base il dare in ogni caso grande attenzione alla valorizzazione delle persone che mostrano capacità e meriti sopra la norma, per assicurare un'adeguata remunerazione ai cosiddetti "talenti" anche in un'ottica di *retention* e di sviluppo continuo delle eccellenze interne.

**Il sistema premiante**

Il sistema premiante predisposto da SAB si fonda sul sistema MBO e sulla valutazione delle performance, prevedendo molteplici forme di *rewarding* per adattare gli strumenti alle diverse

situazioni: percorsi di carriera differenziati per i giovani ad alto potenziale, aumenti retributivi legati alla valutazione delle performance, retribuzione variabile basata sul raggiungimento di obiettivi chiave e sfidanti (bonus), premi non monetari legati a benefit materiali o a particolari riconoscimenti.

A titolo sperimentale per il 2011 è stato lanciato un innovativo programma annuale di incentivazione di gruppo denominato "**Goal Tematico di Gruppo**", riservato al team dei Capi Turno della Security. Tenendo conto delle attività che quotidianamente i Capi Turno security svolgono, che hanno come obiettivo principale quello di assicurare la sicurezza aeroportuale mantenendo un elevato livello di qualità del servizio al passeggero, è stato assegnato un obiettivo collettivo di qualità. Il programma prevede il riconoscimento del premio solo a condizione che, raggiunti gli obiettivi di qualità comuni, anche tutti i componenti del gruppo abbiano ottenuto una valutazione individuale della singola performance, positiva. Lo spirito del premio è quello di premiare la prestazione del team nel suo complesso e di favorire lo spirito di collaborazione e di integrazione professionale dei Capi Turno.

Con lo stesso fine è stata introdotta, in via sperimentale per il 2011 e 2012, una valutazione mensile delle performance per l'**area biglietteria** che è basata sulla valutazione di quattro parametri: obiettivi economico-finanziari, presenza effettiva al lavoro, miglioramento dei margini di errore, reclami. Ogni mese viene stilato un ranking delle prestazioni degli addetti e viene premiato con un non-monetary reward la persona con il punteggio più alto; a fine anno viene premiato il "Best Performer" dell'anno grazie alla somma delle singole prestazioni mensili.

Nel 2011 quattro posizioni disponibili sono state assegnate tramite il "**job posting**", il sistema di candidatura dei lavoratori di SAB per posizioni aperte all'interno dell'azienda.

Nel complesso, le persone che ricevono regolarmente valutazioni delle competenze finalizzate al percorso di crescita sono oltre il 50% dell'organico totale, e in particolare tutti i Dirigenti e i Quadri e circa il 55% degli impiegati, cui si aggiungono gli addetti Security che partecipano al programma di Performance Management e Rewarding dedicato.



## Valutazione e riconoscimento della prestazione degli Addetti Security

La Direzione Security, al fine di mantenere alta l'attenzione sulla qualità concreta della sicurezza aeroportuale, ha proseguito nel suo percorso di valutazione costante della performance degli Addetti e dei Supervisor, collegando ad esso anche conseguenze gestionali ed organizzative. Infatti agli Addetti che raggiungono un elevato punteggio nelle valutazioni (oggettive e comportamentali), risultando particolarmente meritevoli, viene data l'opportunità di acquisire l'abilitazione al ruolo di Supervisore, rilasciata da ENAC. Una volta abilitati hanno la possibilità di essere inseriti nei turni lavorativi con il ruolo di Supervisore. Allo stesso modo quei Supervisor che non raggiungono il punteggio minimo concordato, possono essere temporaneamente sollevati dal ruolo.

Al termine del 2011, sulla base delle risultanze di questo sistema, quattro Addetti hanno ottenuto l'abilitazione da parte dell'ENAC e sono stati inseriti nella griglia dei turni nel ruolo di Supervisore al posto di quei Supervisor che, per il 2011, non hanno raggiunto il punteggio minimo stabilito per garantire il giusto livello di

qualità di tale ruolo. La loro sospensione dal ruolo di Supervisore non è però definitiva e, proprio per stimolare un miglioramento continuo della qualità delle operazioni di sicurezza aeroportuale, potranno nuovamente esercitare il ruolo di Supervisore una volta raggiunto nuovamente il livello qualitativo stabilito.

### Obiettivo 2012: ulteriore applicazione del sistema meritocratico

Introdurre il criterio del merito, verificato attraverso il sistema di valutazione delle performance, anche all'identificazione degli addetti a cui offrire l'ampliamento del contratto da Part Time a Full Time, utilizzando i criteri dei carichi familiari e dell'anzianità in caso di parità.

### Obiettivo 2012: migliorare il sistema di valutazione dei supervisori

Mantenere e perfezionare il sistema di valutazione e qualificazione degli Addetti e dei Supervisor, che ha generato effetti positivi e un miglioramento del livello complessivo di qualità del servizio.

## 5.4 Le politiche formative

La Direzione Sviluppo Persone e Organizzazione, in collaborazione con le singole Direzioni, definisce ogni anno il Piano della Formazione tenendo conto delle esigenze

Tabella 42 ► Dipendenti che ricevono valutazioni delle competenze (organico medio)

	2011	2010	2009	% rispetto all'organico 2011
Dirigenti	11	10	8	100%
Quadri	24	23	24	100%
Impiegati	143	127	130	54,8%
Operai	–	–	–	0,0%
<b>Totale</b>	<b>178</b>	<b>160</b>	<b>162</b>	<b>51,4%</b>

Tabella 43 ► Passaggi di livello avvenuti nell'anno (organico medio)

	2011	2010	2009	% rispetto all'organico 2011
Dirigenti	2	2	0	18,2%
Quadri	5	4	3	20,8%
Impiegati	26	65	66	10,0%
Operai	3	3	2	6,0%
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>74</b>	<b>71</b>	<b>10,4%</b>





emerse dal PMS (Performance Management System), e delle esigenze connesse con le modifiche organizzative e i cambi di ruolo, conciliando il tutto con le esigenze legate al processo di cambiamento culturale.

Nel 2011 è stato introdotto uno strumento formativo nuovo, il **coaching**, proposto come fase sperimentale a due risorse del top management. Questo strumento, incentrato sullo sviluppo dell'individuo, sull'espressione della creatività e del potenziale della persona, è utile a stimolare le persone ad incrementare autonomia, responsabilità e proattività.

Nel 2011 è stato effettuato un grosso investimento nell'aggiornamento delle competenze informatiche base e avanzate (Excel - Word - PowerPoint), frutto del progetto interno "ICT *incontra tutti*", risalente alla fine del 2010. ICT ha incontrato tutte le direzioni e ha sondato, attraverso l'utilizzo di un questionario, le necessità formative delle varie aree. La Funzione Sviluppo Persone, dopo avere svolto un'analisi delle competenze di base possedute dai richiedenti attraverso la somministrazione di test oggettivi, ha pianificato e organizzato corsi in-house, con il contributo di un partner specializzato, coinvolgendo circa un centinaio di persone.

Oltre ai master Alma Graduate, percorsi

formativi di eccellenza destinati alle risorse chiave della società, sono previsti corsi specialistici di alto livello, in prestigiose università (Luiss Roma, University of Westminster).

Per i ruoli operativi, il 2011 rappresenta un anno di continuità rispetto a quanto già fatto negli scorsi anni: sono stati effettuati corsi di

formazione annuali per tutti gli addetti, al fine di aggiornarli sulle nuove normative e sulle nuove metodologie di controllo previste dalla normativa ed è stato rafforzato l'addestramento in aula sui simulatori, per incrementare la capacità e la velocità di esecuzione dei controlli mediante le macchine radiogene, sulla base del profilo personale di ciascuna di esse emerso dal sistema dei TIP.

## Obiettivo 2012: implementazione della formazione degli Addetti Security

Nel 2012 sarà implementato un addestramento sul computer che utilizza programmi informatici di simulazione del funzionamento delle macchine radiogene secondo profili personali basati, per ogni Operatore, sui risultati emersi dal sistema di gestione dei TIP.

È previsto inoltre un aumento del numero di ore di addestramento per ogni Operatore, al fine di allinearsi a quanto previsto dal Regolamento UE n° 185/2010 e l'aggiunta di un terzo Tutor, il primo classificato della graduatoria 2011 degli addetti specializzati nel riconoscimento di oggetti proibiti tramite macchine radiogene.

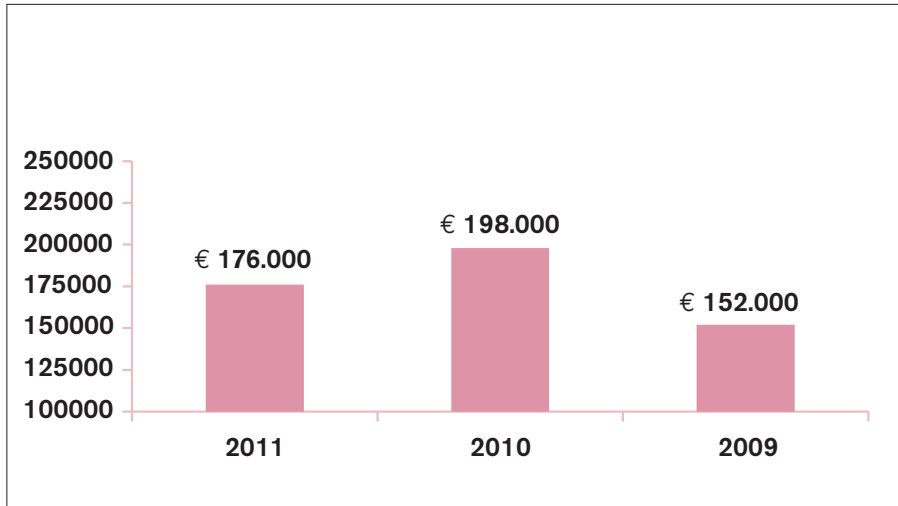
Tabella 44 ► Ore di formazione per tipologia

	2011	2010	2009	Var % 2011/2010
Formazione manageriale	5.703	4.919	4.738	15,9%
Formazione funzionale al ruolo tecnico/specialistica	1.845	1.444	2.885	27,8%
Formazione Safety	928	776	1.152	19,6%
Formazione Security	1.122	2.362	2.496	-52,5%
<b>Totale</b>	<b>9.598</b>	<b>9.501</b>	<b>11.271</b>	<b>1,0%</b>

Tabella 45 ► Ore medie di formazione per dipendente

	2011	2010	2009	Var % 2011/2010
Ore medie di formazione per dipendente	30,2	28,4	31,8	6,2%

Figura 17 ► Costi totali per la formazione (in migliaia di Euro)



## Obiettivo 2012: programmazione della formazione

Per assicurare una migliore pianificazione e un costante monitoraggio della qualità delle attività formative manageriali, funzionali e specialistiche, nonché la corretta gestione e il controllo dei costi, l'azienda ha deciso, che il coordinamento dell'intera attività formativa, compresa quella specialistica e di addestramento tecnico, sarà affidato alla funzione "Selezione Formazione e Sviluppo" nell'ambito della Direzione Sviluppo Persone e Organizzazione. I responsabili delle singole aree avranno il compito di pianificare, in fase di budget, i corsi necessari ai ruoli operativi, e saranno tenuti a comunicare alla funzione Formazione, la qualità e il numero dei corsi ritenuti necessari, proponendo una stima di costo realistica.

Lo stesso procedimento si adotterà per la partecipazione ai convegni che saranno proposti dalle singole Direzioni, inseriti a budget e autorizzati di volta in volta dalla funzione Formazione.

Figura 18 ► Percentuale di dipendenti con contratti di lavoro part-time o multi-periodale

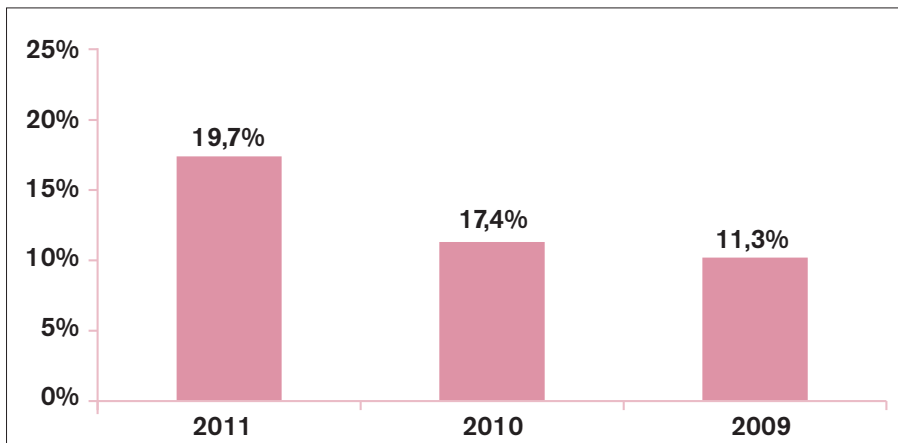
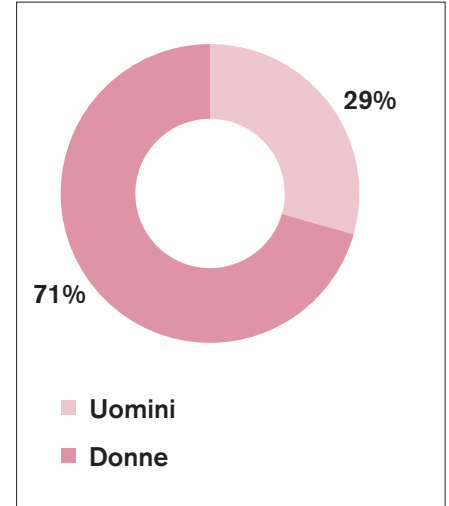


Figura 19 ► Utilizzo del part-time per genere



## 5.5 La qualità del lavoro

### 5.5.1 Il benessere aziendale

Allo scopo di individuare soluzioni mirate a conciliare tempo di vita e lavoro è stato somministrato un questionario rivolto a tutti i dipendenti genitori di figli inferiori ai 12 anni e/o destinatari delle agevolazioni previste dalla Legge 104. Dall'indagine sono emerse alcune indicazioni rispetto ad eventuali servizi e supporti che potrebbero agevolare, in particolare per i lavoratori turnisti, la difficile conciliazione dei turni lavorativi con la gestione familiare (servizi di baby sitter on demand, servizi di trasporto casa - scuola, campi estivi, convenzioni con nidi, assistenza agli anziani, ecc.).

Allo scopo di valutare e selezionare strumenti in grado di soddisfare le richieste emerse, SAB, con l'ausilio di una società di consulenza specializzata, nel corso del 2012 intervisterà in dettaglio i dipendenti interessati e proporrà le soluzioni più indicate, come ad esempio convenzioni con strutture che gestiscono asili nidi e scuole materne, servizi di baby sitter e assistenza anziani on-demand e campi estivi. Per quanto riguarda invece le richieste di riduzione dell'orario di lavoro la politica aziendale è di favorire il part time, soprattutto in presenza di carichi familiari, e pertanto SAB ha accolto tutte le richieste pervenute accordando part-time, a tempo determinato, orizzontali, verticali e misti.

Oltre alla **copertura sanitaria** generale, in considerazione del crescente impegno di



dirigenti e dipendenti in trasferte all'estero, in paesi che talvolta non garantiscono un trattamento sanitario equivalente a quello italiano, è stata sottoscritta una copertura assicurativa specifica per il personale chiamato a svolgere trasferte di lavoro. Tali coperture si vanno ad aggiungere a quelle già esistenti: copertura per infortuni professionali ed extraprofessionali H24 ed assicurazione per danni auto a favore del personale chiamato in caso di emergenza neve.

### 5.5.2 La comunicazione interna

Nel corso del 2011 è stata condotta un'analisi sull'interesse dei principali mezzi di comunicazione interna attraverso un questionario rivolto a tutti i dipendenti. Sono emerse alcune utili indicazioni sul formato e sui contenuti della rivista **BLQui** che saranno sviluppate nel 2012. L'home page della **intranet** è stata ridisegnata ed arricchita di icone, al fine di facilitare la navigazione, mentre il **Forum**, inutilizzato, è stato rimosso.

Nel 2011 è stato lanciato un social network aziendale sulla piattaforma open **www.yammer.com** che viene utilizzata per scambi di notizie e contenuti extra professionali. Sono ancora in essere le iniziative di comunicazione dipartimentale **Work in Progress**, newsletter mensile della Direzione Security, e il **Drink4Colleagues**, serata informale per presentare progetti dipartimentali ai colleghi delle altre direzioni.

Importanti eventi di comunicazione sono rappresentati dai due **"In-House Meeting"**, aperti a tutta l'azienda (febbraio e ottobre), per informare dell'andamento dell'azienda, delle strategie per l'anno in corso e dei progetti principali di SAB attraverso una comunicazione a più voci. Oltre ad uno scopo informativo, tali eventi sono un'occasione di scambio con i colleghi e quindi un momento che serve per creare coinvolgimento e alimentare il senso di appartenenza. In particolare nell'ultimo In House è stata introdotta una sezione Question Time aperta alle domande rivolte alla direzione da parte dei dipendenti.

Per rinforzare il senso di appartenenza ed estenderlo anche alle famiglie, viene organizzato ogni anno il **Marconi Family Day**: una giornata all'insegna di giochi e divertimenti per stare insieme al di fuori dell'ambiente lavorativo, organizzata ai primi di settembre. Nell'ambito del Marconi Family Day, per la prima volta sono stati premiati i dipendenti con una seniority superiore



## OBIETTIVO 2012: miglioramento degli strumenti di comunicazione e maggior coinvolgimento delle persone

- Revisione di contenuti e forma dell'house organ aziendale BLQui, sulla base delle indicazioni emerse dall'indagine svolta nel 2011 (es: ampliamento dello spazio dedicato alla vita aeroportuale) e predisponendo una redazione aperta, costituita anche da personale operativo.
- Implementazione del progetto "Mail For All", per attribuire la mail con il suffisso bologna-airport.it a tutti i dipendenti, compreso il personale operativo che non ha una propria postazione fissa.

a 25 o 30 anni. In questo modo SAB intende riconoscere il prezioso contributo dell'esperienza pur in un momento in cui viene promosso il cambiamento.

### 5.6 La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori

#### 5.6.1 Il Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro (SGSSL)

Il **Servizio Prevenzione e Protezione** (D.Lgs. 81/08), che ha lo scopo di tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori SAB presso le aree in cui operano, vigilando sul rispetto di tutte le normative in materia, valutando i rischi specifici delle loro attività e individuando le più idonee

misure di prevenzione e mitigazione, svolge un ruolo di coordinamento tra le diverse funzioni aziendali anche attraverso la collaborazione di:

- Safety Manager, per la sicurezza dei lavoratori in airside;
- responsabili dei diversi appalti, per la sicurezza nei cantieri e nelle attività di servizi (rischi interferenziali);
- Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS);
- medico competente;
- tutti i dirigenti e funzioni aziendali SAB coinvolti.

Il SPP svolge controlli e ispezioni periodiche per verificare la presenza e il corretto utilizzo delle misure di prevenzione e delle dotazioni di sicurezza (segnaletica di sicurezza, presidi antincendio, DPI, ecc.), oltre ad analisi sugli infortuni (cause e gravità) al fine di risolvere

eventuali criticità ricorrendo definendo le necessarie azioni correttive.

Altro aspetto fondamentale è rappresentato dalla gestione dei **"rischi da interferenza"**: si fa riferimento ai rischi specifici che si possono originare dalla vicinanza delle aree di lavoro o dall'interazione di attività tra i lavoratori di SAB e quelli delle altre società presenti, operatori aeroportuali e fornitori. Il SPP fornisce a tali soggetti informative sui rischi specifici e sulle misure di prevenzione e di emergenza previste, supportando le varie funzioni aziendali nelle attività di coordinamento e cooperazione ai fini dell'eliminazione o della riduzione di tali rischi.

Al fine di migliorare la divulgazione dell'informativa sui rischi esistenti negli ambienti aeroportuali e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate, è stata data la possibilità ai diversi operatori aeroportuali (società terze, fornitori, appaltatori) di scaricare dal sito internet aeroportuale i relativi documenti informativi al fine dell'integrazione della propria documentazione in materia di salute e sicurezza e successiva attività formativa al personale.

Nel maggio 2011 è stata conseguita la certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza in conformità alla norma **BS OHSAS 18001**, integrata con i sistemi di gestione Qualità (ISO 9001) ed Ambiente (ISO 14001), già in essere. Sia la verifica di certificazione che la successiva verifica semestrale di mantenimento avvenuta nel dicembre 2011 hanno confermato l'impegno dell'organizzazione sugli aspetti di salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori e l'interesse verso la crescita culturale ed aziendale.

Tra i fattori di successo sono state evidenziate le attività di audit, ottimamente pianificate e svolte, la gestione della formazione, continua e con un presidio discreto, l'impegno e competenza delle risorse dedicate al sistema SGSSL e la consapevolezza da parte dei lavoratori.

Quali elementi di miglioramento figurano il processo di monitoraggio, che tuttavia presenta un trend di crescita, le attività di registrazione della consegna dei DPI, che risultano comunque forniti ai dipendenti, la registrazione delle attività di addestramento, con particolare riferimento a quelli "on the job", e la pianificazione delle attività formative per i nuovi assunti e cambi mansione.

Per quanto riguarda le attività di monitoraggio, al fine di coinvolgere tutti i dipendenti SAB, è stato attivato un sistema di segnalazione sul sito intranet aziendale dove il personale interno, con il supporto di uno specifico modulo,

può effettuare segnalazioni relativamente ad eventi che hanno comportato incidenti/ infortuni, nonché su quelli che avrebbero potuto generarli (mancati incidenti, non rispetto delle prescrizioni di sicurezza, ecc.). Il sistema di segnalazione è accessibile dal sito internet della società di gestione anche per tutti gli operatori aeroportuali (Clienti, fornitori, società terze). L'attenzione ai temi della salute e sicurezza dei propri lavori è anche testimoniata dal continuo e accurato monitoraggio effettuato da SAB su tutti i rischi per la salute che scaturiscono dalle molteplici e differenti attività esercitate nell'aeroporto, rimanendo sempre vigile e pronta ad applicare le evoluzioni previste dagli

aggiornamenti del sistema normativo.

Nel 2011 SAB ha rivisto sia la **valutazione rischio rumore** con una campagna di misure sia per ambienti di lavoro che per mansione, sia quella relativa al **rischio chimico**, realizzando monitoraggi della qualità dell'aria attraverso il posizionamento di strumenti di campionamento sugli addetti follow-me ed addetti parcheggio, mansioni che comportano un impiego prevalentemente presso le aree esterne (piazzale aeromobili, parcheggi autovetture). Le analisi realizzate hanno confermato l'idoneità e l'efficacia delle misure preventive adottate da SAB verso gli addetti impiegati nelle aree a rischio.

## OBIETTIVO 2012: diffusione della cultura della sicurezza e implementazione continua delle procedure e delle valutazioni dei rischi per i lavoratori

- Attivazione del progetto "Safety Awareness", con l'obiettivo di migliorare la diffusione della cultura della sicurezza nei luoghi di lavoro articolato in tre macro aree di intervento:
  - a) **Attività informativa**, tramite l'installazione di bacheche dedicate al fine di fornire informazioni sia tecniche sia di cultura generale e di sensibilizzazione sugli aspetti di salute e sicurezza, diversificate in relazione alle diverse aree aeroportuali.
  - b) **Attività formativa**, che prevede un'analisi delle diverse attività sul campo attraverso interventi formativi "in loco" al fine di correggere i comportamenti non corretti e migliorare la formazione dei preposti sulle attività di controllo e di sensibilizzazione del personale.
  - c) **Attività di conoscenza operativa (Stop&wacht)**, che consiste nel fare osservare ad un dipendente per un tempo determinato un'area e relative attività che usualmente non frequenta (ad esempio un addetto Amministrativo contabile nell'officina meccanica) con una linea guida (check list) da compilare con le proprie osservazioni. Questa attività potrà fornire suggerimenti utili non soltanto a migliorare lo svolgimento delle attività in sicurezza, ma anche a favorire una visione completa dell'azienda ai dipendenti (aree di lavoro ed attività svolte).
- Aggiornamento della valutazione dei rischi riguardo i campi elettromagnetici e le vibrazioni.
- Bonifica di due coperti in cemento amianto, riqualifica degli uffici della supervisione tecnologica e installazione di un impianto di allarme presso gli uffici del traffico merci.





### 5.6.2 Formazione

Sono proseguite anche nel 2011 le consolidate attività formative al fine di garantire la consapevolezza dei dipendenti sui rischi e misure di prevenzione ed emergenza e favorire comportamenti consoni per salvaguardare la salute e sicurezza propria e dei colleghi. Inoltre sono stati realizzati corsi di formazione e

Tabella 46 ► **Formazione su salute e sicurezza**

	2011	2010	2009
Ore di formazione effettuate (ore / anno)	1.338	1.156	1.142
Dipendenti che hanno ricevuto la formazione (rispetto al totale dei dipendenti SAB)	30%	29%	29%

Tabella 47 ► **Infortuni**

	unità di misura	2011	2010	2009
Infortuni - indice di frequenza	numero di infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate	30,64	34,49	39,51
Infortuni - indice di gravità	numero di giornate mediamente perse a causa di infortunio ogni 1.000 giorni lavorati	1,33	0,69	1,09
Infortuni - durata media	durata media degli infortuni in giorni da calendario (giorni complessivi persi, festivi compresi).	28,70	15,75	19,20
Infortuni in itinere	percentuale	47%	38%	39%

aggiornamento specifici per dirigenti e preposti, e corsi di aggiornamento per gli addetti antincendio che saranno completati nel 2012.

### 5.6.3 I risultati

Nel 2011 sono stati riscontrati 17 infortuni, numero che si attesta sui livelli dell'anno precedente (16 nel 2010). Occorre sottolineare che gli infortuni che si sono verificati sul luogo di lavoro sono diminuiti rispetto all'anno precedente (da 10 a 8), a discapito degli infortuni in itinere, ovvero avvenuti durante lo spostamento casa-lavoro. Questi infortuni hanno rappresentato quasi la metà degli infortuni totali occorsi nel corso del 2011 (47%). I numeri positivi sono confermati dall'indice di frequenza, che raffronta il numero degli infortuni rispetto alle ore lavorate, risultato minore rispetto all'anno precedente mentre un aumento è stato riscontrato nell'indice di gravità, da attribuire ad un infortunio che ha comportato un'assenza dal luogo di lavoro pari a circa 160 giorni.

### 5.7 Relazioni sindacali

Le Relazioni fra la Direzione e i rappresentanti dei lavoratori sono improntate ad un clima di confronto ed apertura che ha contribuito a costruire un clima di aperta collaborazione anche su temi delicati. Nel corso del 2011 sono stati raggiunti importanti accordi. In particolare a decorrere dal mese di luglio si è data concreta attuazione all'accordo per l'avvio di una **copertura sanitaria** a favore dei dipendenti in forza a tempo indeterminato. La copertura sanitaria, realizzata attraverso l'adesione ad una cassa, prevede una serie di prestazioni finalizzate alla prevenzione di patologie socialmente rilevanti legate all'età e al sesso, al rimborso parziale di alcune prestazioni sanitarie comuni (visite mediche specialistiche, dentarie, esami diagnostici) e alla copertura sui grandi interventi. Un percorso di condivisione con le organizzazioni sindacali ha portato alla sottoscrizione di accordi relativi alle metodologie di valutazione dei supervisor della Security e del personale addetto alla biglietteria.

Al fine di superare una differenza interpretativa sollevata dai sindacati firmatari del CCNL in merito al riconoscimento del numero delle ore ROL a seguito del rinnovo contrattuale del 2010, è stato siglato un accordo che reintroduce una parte delle ore di ROL inizialmente non riconosciute dalla Direzione.

Sul delicato tema delle comandate in caso di sciopero, previste a garanzia di alcuni servizi minimi, è stato avviato un tavolo di confronto e di sensibilizzazione dei reparti operativi coinvolti, al fine di conciliare adeguatamente e nel rispetto delle regole previste, il diritto di sciopero previsto dalla carta Costituzionale, con la copertura dei servizi verso passeggeri e vettori. È stata concordata fra le parti una prima ipotesi di applicazione, in fase di ulteriori approfondimenti e verifiche applicative.

Il **Piano Neve** infine è stato rivisto e aggiornato con una differente composizione delle squadre a miglior copertura delle attività previste in caso di neve. Nell'occasione sono stati rivisti ed aggiornati alcuni meccanismi di riconoscimento economico previsti a fronte del disagio collegato all'attività lavorativa in caso di neve.



<b>6.1</b>	TRASPARENZA E CORRETTEZZA NELLE RELAZIONI	<b>72</b>
<b>6.2</b>	LA TUTELA DEI LAVORATORI NEGLI APPALTI	<b>72</b>

La relazione con i fornitori

6

70

Un ambiente per collaborare







Con la loro collaborazione, i partner contrattuali di SAB rendono possibile la concreta realizzazione quotidiana dell'attività d'impresa e la migliore gestione dei servizi erogati presso l'infrastruttura aeroportuale. La selezione dei partner contrattuali avviene tramite procedure chiare, certe e non discriminatorie basate su criteri prevalentemente oggettivi legati alla competitività, alla qualità dei prodotti e dei servizi offerti, e con attenzione all'equa remunerazione di tali prestazioni.

Nel 2011 i fornitori della Società sono stati 650.

Da segnalarsi per il 2011 che SAB ha proceduto alla gestione e finalizzazione di uno dei più rilevanti appalti del territorio: l'appalto dei lavori di "Riqualificazione del Terminal Passeggeri", aggiudicato per 14.400 mila Euro.

### 6.1 Trasparenza e correttezza nelle relazioni

SAB impronta i rapporti con i propri fornitori alla massima trasparenza, e favorisce lo svilupparsi di una competizione corretta ed equilibrata tra i fornitori del territorio e quelli nazionali ed internazionali.

SAB, che rientra tra i soggetti operanti nei cosiddetti "settori speciali", è tenuta a selezionare i propri fornitori per appalti di lavori, beni e servizi attraverso le procedure stabilite dal Codice Contratti (D.Lgs. 163/2006). Nell'ambito dell'articolato corpo normativo che compone e completa le disposizioni del Codice Contratti, SAB conduce la propria attività contrattuale quale Impresa Pubblica. Ciò comporta che al di sopra delle soglie comunitarie vi è l'obbligo di bandire gare pubbliche (per forniture e servizi la soglia comunitaria è 387 mila Euro, per i lavori la soglia comunitaria è 4.845 mila Euro anche se SAB ha prudenzialmente fissato la soglia in cui non si attuano affidamenti ad evidenza pubblica ad 1 milione di Euro). Al di sotto di tali soglie SAB ha adottato un proprio regolamento interno, denominato "Regolamento Acquisti-Appalti Regimi Propri", nel rispetto dei principi dettati dal Trattato CEE a tutela della concorrenza. Il Regolamento dispone che le gare di importo inferiore alle specifiche soglie di riferimento siano espletate previa una Qualificazione annuale degli aspiranti fornitori. La Qualificazione, che si ispira alle best practice del settore, viene svolta con grande attenzione al possesso dei requisiti di cd. moralità da parte del fornitore, oltre che, naturalmente, ai requisiti di capacità, competenza e qualità tecnica inerenti a ciascuna differente categoria merceologica. In questo modo sono garantiti, nell'ambito sia

delle procedure ad evidenza pubblica sia delle procedure di gara regolate internamente, criteri di selezione imparziale e trasparente dei fornitori. Nel valutare l'aggiudicazione degli appalti SAB adotta frequentemente il criterio dell'offerta "economicamente più vantaggiosa", in cui la selezione del fornitore è il frutto della valutazione ponderata e bilanciata tra la qualità dell'offerta tecnica ed il prezzo offerto. Solo nei casi in cui la complessità e/o la qualità tecnico-prestazionale dell'offerta ricevuta non siano determinanti rispetto al contratto da stipulare, ovvero il capitolato tecnico-prestazionale sia di livello molto puntuale e minuzioso l'aggiudicazione avviene secondo il criterio del "prezzo più basso". Da segnalare per il 2011 l'appalto per il servizio di manutenzione degli impianti "speciali" dell'Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna del valore di 480 mila Euro, espletato con offerta economicamente più vantaggiosa.

A ulteriore tutela della concorrenza e nei limitati casi in cui si deroghi al ricorso al meccanismo competitivo della gara, il Regolamento interno stabilisce anche il principio di rotazione dei fornitori, che assicura la moltiplicazione delle chance imprenditoriali per gli aspiranti fornitori e stimola una corretta competizione tra gli operatori.

La pluralità dei fornitori, la loro distribuzione e l'entità degli importi degli appalti evidenziano l'interrelazione densa e positiva di SAB sia con il mondo produttivo che con quello dei servizi. Dal 1° gennaio 2011 SAB ha istituito il Servizio "Appalti ed Acquisti" onde supportare in maniera sempre meglio strutturata e dedicata i Responsabili del Procedimento nell'ambito delle procedure di gara per l'affidamento degli appalti. Ciò al fine di sempre meglio garantire la Società nella gestione, rapida ed efficace ma anche compliant, degli approvvigionamenti.

### 6.2 La tutela dei lavoratori negli appalti

Il vigente CCNL delle società di gestione aeroportuale richiama, all'art. 9 (Appalti) della Parte Generale (Responsabilità sociale e sostenibile), il principio del "rispetto degli obblighi previsti in materia di prestazioni di lavoro", e pone in capo alle aziende committenti l'inserimento "nei contratti di appalto di apposita clausola che preveda l'osservanza da parte delle imprese appaltatrici degli obblighi ad esse derivanti dalle norme di legge nonché dai contratti di lavoro del settore merceologico cui appartengono le appaltatrici stesse". SAB, inoltre, agisce in modo da promuovere la cultura della sicurezza presso i fornitori che operano nel sedime attraverso gli strumenti a propria disposizione.

In materia di Safety, ad esempio, il Safety Manager svolge audit periodici anche sulle società fornitrici, per verificare la corretta applicazione delle regole e delle procedure volte a garantire un corretto svolgimento delle operazioni nell'area airside. I fornitori, inoltre, vengono formati per segnalare eventuali situazioni di pericolo tramite i moduli di segnalazione volontaria.

Nell'ambito della sicurezza dei lavoratori, il Servizio di Prevenzione e Protezione di SAB effettua audit anche sui propri fornitori (limitatamente alle aree di propria competenza) per verificare la presenza e il corretto utilizzo delle misure di prevenzione e delle dotazioni di sicurezza previste. Il SPP, inoltre, interagisce con le analoghe strutture presso le società fornitrici con attività di coordinamento e per fornire loro le informative sui rischi specifici e sulle misure di prevenzione ed emergenza previste in aeroporto, oltre al materiale

di supporto per la formazione che ciascuna società è tenuta ad effettuare sui propri lavoratori. L'obiettivo è fare in modo che le informazioni trasmesse dalle singole società ai propri lavoratori siano corrette ed omogenee rispetto alla formazione dei dipendenti SAB, al fine di assicurare una preparazione coordinata e coerente a tutti i lavoratori che operano nel sedime aeroportuale e, così, assicurare una maggior tutela della sicurezza.

Con il nuovo sistema di segnalazione degli incidenti attivo a partire dal 2011, si è dato un ulteriore impulso alla collaborazione tra fornitori, clienti, appaltatori e lavoratori SAB per un più

efficace monitoraggio degli eventi legati alla salute e alla sicurezza. L'obiettivo prioritario è sensibilizzare i soggetti aeroportuali alla segnalazione di tutti gli eventi in cui si è verificato un rischio per la sicurezza, e non solo di quelli eventi che hanno comportato incidenti o infortuni, così da permettere la definizione di azioni più efficaci di prevenzione dei rischi. Un ulteriore aspetto che viene attentamente verificato lungo tutta la durata dell'appalto è la regolarità contributiva del fornitore attraverso il Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC), utilizzato per adempiere ai compiti di verifica che SAB ha in quanto committente degli

appalti. L'applicazione degli obblighi connessi al DURC, al quale SAB attribuisce un valore che va oltre la mera applicazione di legge, viene usata come strumento con cui individuare e mettere a regime un processo di controllo e verifica che coinvolge responsabilmente tutta la filiera aziendale interessata alla gestione del fornitore. Il DURC, infatti, viene richiesto in corrispondenza di varie fasi del rapporto, tra cui la verifica dell'autodichiarazione presentata in sede di gara, l'aggiudicazione dell'appalto, la stipula del contratto, gli stati di avanzamento lavori e/o erogazione del servizio e la liquidazione finale.



## Tavola dei contenuti del GRI

COPERTURA	T	P	-	N/A
	totale	parziale	non coperto	non applicabile
TIPO INDICATORE	C	A	SS	
	core	additional	sector supplement	
PROFILO				
Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
<b>Strategia e analisi</b>	1.01	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	T	Lettera del Presidente e del Direttore Generale (pag. 2)
	1.02	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	T	La relazione con gli stakeholder (pag. 7) Il sistema di controllo interno (pag. 13-14) La riqualifica dell'aeroporto (pag. da 24 a 27) Obiettivi e risultati verso i passeggeri (pag. 36-37) La sostenibilità ambientale (pag. da 50 a 56) Il sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro (pag. 66-67) La relazione con i fornitori (pag. 72-73)
<b>Profilo</b>	2.01	Nome dell'organizzazione	T	Nota metodologica (pag. 3)
	2.02	Principali marchi, prodotto e/o servizi	T	Il contesto in cui operiamo (pag. 81)
	2.03	Struttura operativa dell'organizzazione	T	Struttura organizzativa (pag. 10)
	2.04	Localizzazione della sede principale dell'organizzazione	T	Nota metodologica (pag. 3)
	2.05	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera	T	Nota metodologica (pag. 3)
	2.06	Natura della proprietà e forma legale	T	Il sistema di corporate governance (pag. 11)
	2.07	Mercati serviti	T	Il mercato potenziale (pag. 22)
	2.08	Dimensioni dell'organizzazione che rendiconta	T	Il mercato potenziale (pag. 22) Risultati economici (pag. 31) Le persone - I numeri (pag. 60)
	2.09	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione	T	La riqualifica dell'aeroporto (pag. da 24 a 27) Risultati economici (pag. 31)
	2.10	Premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	-	
<b>Parametri del report</b>	3.01	Periodo di rendicontazione	T	Nota metodologica (pag. 3)
	3.02	Data di pubblicazione del bilancio più recente	T	Nota metodologica (pag. 3)
	3.03	Ciclo del bilancio	-	
	3.04	Contatti per domande riguardanti il bilancio e i suoi contenuti	-	
	3.05	Processo di definizione dei contenuti del bilancio	T	Nota metodologica (pag. 3)
	3.06	Perimetro di rendicontazione del bilancio	T	Nota metodologica (pag. 3)
	3.07	Definizione di specifiche limitazioni alla portata o al perimetro del bilancio	T	Nota metodologica (pag. 3)
	3.08	Informazioni relative a joint ventures, società controllate, ecc.	P	Il gruppo (pag. 11)
	3.09	Tecniche di misurazione dei dati e basi per i calcoli	T	Nota metodologica (pag. 3) Nota metodologica ACA (pag. 54)
	3.10	Spiegazione degli effetti di modifiche nei calcoli	P	Nota metodologica (pag. 3) Nota metodologica ACA (pag. 54)
	3.11	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	T	Per tutti gli indicatori
	3.12	Tabella GRI	T	Tabella GRI (pag. 74)
	3.13	Assurance esterna	-	
<b>Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder</b>	4.01	Struttura di governo dell'organizzazione	T	Organi sociali (pag. 12-13)
	4.02	Indicazione se il Presidente del più alto organo di governo è anche Amministratore Delegato	T	Consiglio di Amministrazione (pag. 12)
	4.03	Numero di membri del CdA che sono indipendenti e/o non esecutivi	T	Consiglio di Amministrazione (pag. 12)
	4.04	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire indicazioni al CdA	P	Consiglio di Amministrazione (pag. 12) La funzione internal audit (pag. 14) La cultura della qualità (pag. 60-61)
	4.05	Collegamento tra le retribuzioni dei membri del più alto organo di governo, dei dirigenti, e degli amministratori e i risultati dell'organizzazione	-	
	4.06	Processi utilizzati per assicurare l'assenza di conflitti di interesse	-	
	4.07	Processi per la determinazione delle qualifiche e dell'esperienza dei membri del più alto organo di governo	P	Consiglio di Amministrazione (pag. 12)

## PROFILO

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
	4.08	Missione, valori, codici di condotta, e principi	T	I valori (pag. 6) Codice Etico e Modello 231 (pag. 13-14) La gestione della sostenibilità (pag. 15)
	4.09	Procedure del più alto organo di governo per supervisionare la definizione e la gestione dei risultati economici, ambientali e sociali dell'organizzazione	-	
	4.10	Processi per la valutazione dei risultati del più alto organo di governo	-	
	4.11	Spiegazione dell'applicazione dell'approccio prudenziale	-	
	4.12	Sottoscrizione di codici di condotta	T	Codice Etico e Modello 231 (pag. 13-14)
	4.13	Appartenenza ad associazioni	T	La relazione con gli stakeholder (pag. 7)
	4.14	Elenco degli stakeholder	T	La relazione con gli stakeholder (pag. 7)
	4.15	Principi per l'identificazione e la selezione degli stakeholder	P	La relazione con gli stakeholder (pag. 7)
	4.16	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	P	La relazione con gli stakeholder (pag. 7)
	4.17	Argomenti chiave e aspettative sollevate dagli stakeholder e risposte dell'azienda	P	La relazione con gli stakeholder (pag. 7) Gli obiettivi e i principali risultati (pag. 36-37) Il coinvolgimento degli operatori aeroportuali (pag. 37) La concertazione con le istituzioni (pag. 9) Gruppo tecnico rumore (pag. 52) Il benessere aziendale (pag. 65-66) SGSSL (pag. 67-68)

75

## INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti	
	<b>Approccio di gestione</b>	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Informazioni sul contesto)	T	Strategie e risultati (pag. 23 e seguenti) La sostenibilità ambientale (pag. 50)	
<b>Performance economiche</b>	C	EC 1	Valore economico diretto generato e distribuito	T	Valore Aggiunto (pag. 32)
	C	EC 2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovute al cambiamento climatico	P	Emissioni atmosferiche (pag. 53-54)
	C	EC 3	Copertura dei piani pensionistici definiti dall'organizzazione	-	
	C	EC 4	Aiuti di Stato significativi ricevuti	P	Il contesto competitivo (pag. 8)
<b>Presenza di mercato</b>	A	EC 5	Rapporto tra lo stipendio di riferimento al livello di ingresso e il salario minimo locale rispetto a localizzazioni significative per le attività svolte	N/A	
	C	EC 6	Politiche, prassi e proporzione della spesa nei confronti di fornitori locali rispetto a localizzazioni significative per le attività svolte	P	La relazione con i fornitori (pag. 72-73)
	C	EC 7	Procedure per assunzioni locali e proporzione di dirigenti assunti dalle comunità locali rispetto a localizzazioni significative per le attività svolte	N/A	
<b>Impatti economici indiretti</b>	C	EC 8	Investimenti per servizi di "pubblica utilità"	T	La realizzazione della strategia (pag. 24) Sviluppo delle attività non aeronautiche (pag. 30) Investimenti (pag. 32)
	A	EC 9	Comprensione e descrizione degli impatti economici indiretti, compresa l'ampiezza di questi impatti	P	La realizzazione della strategia (pag. 24)

## INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti	
	<b>Approccio di gestione</b>	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	T	La sostenibilità ambientale (pag. 50 e seguenti)	
<b>Materie prime</b>	C	EN 1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	N/A	
	C	EN 2	Percentuale di materiali utilizzati che provengono da riciclaggio	N/A	



## INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti	
Energia	C	EN 3	Consumi diretti di energia per fonte di energia primaria	T	Consumi di energia (pag. 54-55)
	C	EN 4	Consumi indiretti di energia per fonte primaria	-	
	A	EN 5	Energia risparmiata in conseguenza di miglioramenti o conservazioni di efficienza	-	
	A	EN 6	Iniziativa intraprese per fornire prodotti e servizi efficienti dal punto di vista energetico o basati su energie rinnovabili e riduzioni di consumo di energia a seguito di queste iniziative	P	Consumi di energia (pag. 54-55)
	A	EN 7	Iniziativa per ridurre il consumo indiretto di energia	-	
Acqua	C	EN 8	Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento	P	Consumi e scarichi idrici (pag. 55)
	A	EN 9	Fonti di prelievo significativamente influenzate dai prelievi di acqua	-	
	A	EN 10	Percentuale e volume totale di acqua riciclata e riutilizzata	-	
Biodiversità	C	EN 11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, oppure gestiti all'interno o nelle vicinanze di aree protette oppure di aree ad alto valore per la biodiversità anche se al di fuori di aree protette	-	
	C	EN 12	Descrizione degli impatti significativi delle attività, dei prodotti e servizi sulla biodiversità all'interno di aree protette oppure di aree ad alto valore per la biodiversità anche se al di fuori di aree protette	-	
	A	EN 13	Habitat protetti o ricostituiti	-	
	A	EN 14	Strategie, azioni attuali e piani futuri per la gestione degli impatti sulla biodiversità	-	
	A	EN 15	Numero di specie della Lista Rossa IUCN e specie nelle liste di conservazione nazionali con habitat nelle aree influenzate dalle attività suddivise per livello di rischio di estinzione	-	
	SS	AO 1	Numero totale di impatti con volatili	T	Sicurezza sulla pista di volo (pag. 44)
	SS	AO 2	Numero di impatti con volatili che hanno provocato danni ad aeromobili	-	
Emissioni, scarichi e rifiuti	C	EN 16	Emissioni di gas serra dirette e indirette in peso	T	Emissioni atmosferiche (pag. 53-54)
	C	EN 17	Altre emissioni indirette rilevanti di gas serra in peso	-	
	A	EN 18	Iniziativa per ridurre le emissioni di gas serra e risultati raggiunti	T	Emissioni atmosferiche (pag. 53-54)
	C	EN 19	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono in peso	N/A	
	C	EN 20	NO, SO, e altre emissioni significative per tipo e peso	N/A	
	C	EN 21	Scarichi totali di acqua per qualità e destinazione	-	
	C	EN 22	Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	T	Gestione dei rifiuti (pag. 55-56)
	C	EN 23	Numero totale e volume delle perdite accidentali significative	-	
	A	EN 24	Rifiuti pericolosi	P	Gestione dei rifiuti (pag. 61-62)
	A	EN 25	Identificazione, dimensione, stato di protezione e valore per la biodiversità dei corsi d'acqua e dei relativi habitat significativamente influenzati dagli scarichi idrici e dalle acque piovane relative all'organizzazione che rendiconta	-	
	SS	AO 3	Concentrazioni annue di PM10, NO <sub>2</sub> , SO <sub>2</sub>	-	
	Prodotti e servizi	C	EN 26	Iniziativa per ridurre gli impatti ambientali dei prodotti e dei servizi e dimensioni di questi impatti	N/A
C		EN 27	Percentuale dei prodotti venduti e loro materiali di imballaggio che sono recuperati, suddivisi per categoria	N/A	
Conformità	C	EN 28	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	T	Spese per la protezione ambientale (pag. 50)
Trasporti	A	EN 29	Impatti ambientali significativi del trasporto dei prodotti e di altri beni e materiali utilizzati per le attività dell'organizzazione, e impatti della mobilità dei dipendenti	P	Emissioni atmosferiche (pag. 53-54)

## INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti	
Generale	A	EN 30	Spese e investimenti ambientali totali per tipologia	T	Spese per la protezione ambientale (pag. 50)
Rumore	SS	AO 4	Numero di persone residenti in aree esposte a livelli di rumore superiori ai limiti di legge	-	
	SS	AO 5	Numero di persone residenti in aree esposte a livelli di rumore notturno superiori ai limiti di legge	-	
	SS	AO 6	Area geografica esposta al rumore aeroportuale	T	Il rumore aeronautico (pag. 51-52)
	SS	AO 7	Eventi al di sopra di una determinata soglia di rumore	T	Il rumore aeronautico (pag. 51-52)

## INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE

Pratiche di lavoro					
Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti	
		<b>Approccio di gestione</b>	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, informazioni sul contesto)	T	Le persone di SAB (pag. 60 e seguenti)
Occupazione	C	LA 1	Lavoratori totali per tipologia di occupazione, contratto e regione	T	I numeri (pag. 60)
	C	LA 2	Numero totale e tasso di turnover per gruppi di età, genere e regione	P	I numeri (pag. 60)
	A	LA 3	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time, per attività principali	T	Valorizzazione delle persone (pag. da 61 a 63)
Relazioni Industriali	C	LA 4	Percentuale di dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	P	I numeri (pag. 60)
	C	LA 5	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi, compreso se questo periodo di preavviso è specificato nei contratti collettivi di lavoro	-	
Salute e Sicurezza dei lavoratori	A	LA 6	Percentuale di lavoratori totali rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e sicurezza che permettono di controllare e informare sui programmi di salute e sicurezza sul lavoro	-	
	C	LA 7	Tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione	T	Salute e sicurezza - I risultati (pag. 68)
	C	LA 8	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi che riguardano i lavoratori, le loro famiglie, o i membri della comunità rispetto alle malattie più gravi	T	SGSSL (pag. 67-68) Salute e sicurezza - La formazione (pag. 68)
	A	LA 9	Argomenti di salute e sicurezza compresi in accordi formali con i sindacati	-	
Formazione e istruzione	C	LA 10	Ore di formazione medie per dipendente per anno e per categoria di dipendente	P	Le politiche formative (pag. da 63 a 65)
	A	LA 11	Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità continua dei dipendenti e li assistono nella gestione della fine carriera	P	Valorizzazione delle persone (pag. da 61 a 63) Le politiche formative (pag. da 63 a 65)
	A	LA 12	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera	T	Valorizzazione delle persone (pag. da 61 a 63)
Diversity e pari opportunità	C	LA 13	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, ai gruppi di età, all'appartenenza a gruppi minoritari e altri indicatori di diversità	T	Organi sociali (pag. 12-13) I numeri (pag. 60)
	C	LA 14	Rapporto tra salario base maschile e femminile per categoria	-	

## Diritti umani

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti	
		<b>Approccio di gestione</b>	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, informazioni sul contesto)	P	La relazione con i fornitori (pag. 72-73)

## INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE

### Diritti umani

Aspetto		Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
Pratiche di investimento e di approvvigionamento	C	HR 1	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a relativa valutazione	N/A	
	C	HR 2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	P	Trasparenza e correttezza nelle relazioni (pag. 72)
	A	HR 3	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	P	Salute e sicurezza - La formazione (pag. 68)
Non Discriminazione	C	HR 4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	-	
Libertà di associazione e contrattazione collettiva	C	HR 5	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	-	
Lavoro minorile	C	HR 6	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	N/A	
Lavoro forzato	C	HR 7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligatorio e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	N/A	
Pratiche di sicurezza	A	HR 8	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	-	
Diritti delle popolazioni locali	A	HR 9	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	N/A	

### Società

Aspetto		Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
		<b>Approccio di gestione</b>	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	P	La relazione con gli stakeholder (pag. 7) La concertazione con le istituzioni (pag. 9) Gli obiettivi strategici (pag. da 18 a 21 - 23) Il rumore aeronautico (pag. da 51 a 53)
Collettività	C	SO 1	Natura, portata ed efficacia dei programmi per valutare e gestire gli impatti sulla comunità	P	La relazione con gli stakeholder (pag. 7) Il rumore aeronautico (pag. da 51 a 53)
Corruzione	C	SO 2	Percentuale e numero totale delle unità organizzative analizzate rispetto ai rischi collegati alla corruzione	-	
	C	SO 3	Percentuale di dipendenti formati sulle procedure e politiche anti-corruzione dell'organizzazione	T	Codice Etico e Modello 231 (pag. 13-14)
	C	SO 4	Azioni intraprese in risposta agli incidenti sulla corruzione	P	Codice Etico e Modello 231 (pag. 13-14)
Contributi politici	C	SO 5	Posizioni sulla politica pubblica e partecipazione e attività di lobbying rispetto allo sviluppo di politiche pubbliche	-	
	A	SO 6	Valore totale dei contributi finanziari e in natura a partiti politici, esponenti politici, e relative istituzioni suddiviso per paese	-	
Comportamenti anti-competitivi	A	SO 7	Numero totale di azioni legali per comportamento anti-competitivo, antitrust e pratiche monopolistiche e loro risultato	-	
Conformità	C	SO 8	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non rispetto di leggi o regolamenti	-	

## Responsabilità di prodotto

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti	
	<b>Approccio di gestione</b>	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	T	I passeggeri (pag. 36 e seguenti)	
<b>Salute e sicurezza dei consumatori</b>	C	PR 1	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/Servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati	T	Il Safety Management System (pag. 42-43) La sicurezza nei controlli security (pag. 46) SGSSL (pag. 67-68)
	A	PR 2	Numero totale di non conformità riguardanti la salute e sicurezza dei prodotti/servizi	T	Gli strumenti del SMS (pag. 43)
<b>Etichettatura di prodotti e servizi</b>	C	PR 3	Tipologie di informazioni di prodotto e servizio richieste	N/A	
	A	PR 4	Numero totale di non conformità relative l'etichettatura dei prodotti/servizi	N/A	
	A	PR 5	Politiche relative alla customer satisfaction	T	Passeggeri - Obiettivi e risultati (pag. 36-37)
<b>Pubblicità e comunicazione marketing</b>	C	PR 6	Programmi di conformità a leggi e standard relativi al marketing e pubblicità	N/A	
	A	PR 7	Numero totale di non conformità a leggi e standard relativi al marketing e pubblicità	N/A	
<b>Rispetto della privacy</b>	A	PR 8	Numero totale di reclami documentati	N/A	
<b>Conformità</b>	C	PR 9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	N/A	









[www.bologna-airport.it](http://www.bologna-airport.it)

