



Prato Smart City & Utilities

Cronomappa dei progetti per la Smart City realizzati nel Comune di Prato dalle Aziende Partecipate

Comune Prato - Confservizi Cispel Toscana – Polo Universitario Città di Prato

Cap Società Cooperativa

DENOMINAZIONE SOCIALE

Società che nasce nel 1945 quale cooperativa di produzione e lavoro e si sviluppa negli anni Cinquanta e Sessanta allargando la propria base sociale progressivamente fino a 300 soci lavoratori e il proprio raggio di azione dal territorio del Comune di Prato a quello dell'attuale provincia di Prato e Firenze.

La Cap come detto all'inizio è una cooperativa di produzione lavoro dove i soci sono anche lavoratori dipendenti ai quali vengono applicati i contratti nazionali di lavoro di settore. Attualmente la cooperativa conta più di 460 addetti, di cui 339 soci, impiega 280 mezzi e gestisce i servizi di TPL in tutta la Provincia di Prato e in parte della Provincia di Firenze e del Circondario Empolese.

I soci partecipano attivamente alla vita sociale ed alle scelte della cooperativa, che viene amministrata da un consiglio di amministrazione composto di 11 membri eletto ogni tre anni dall'assemblea dei soci con il meccanismo tipico della cooperativa di "una testa un voto".

Il Consiglio di Amministrazione viene eletto su base di un programma di mandato redatto dai soci promotori che sostanzia le linee del piano strategico dell'azienda per il successivo triennio.

All'interno della Cooperativa sono molto attive esperienze in ambito mutualistico come la Cassa di Assistenza Interna, l'assistenza fiscale e le attività dei soci riuniti in CRAL spontanei di carattere sportivo e ludico che spesso sostengono associazioni benefiche e senza scopi di lucro del territorio.

(Per una eventuale descrizione più completa della storia aziendale si rimanda ai dettagli forniti sul sito: <http://www.capautolinee.it/Azienda/P/270>)

COMPAGINE SOCIALE

Cooperativa di 339 soci attivi

ATTIVITA' SERVIZI PER LA CITTA'

Servizi legati al Trasporto pubblico, nello specifico CAP:

-gestisce i servizi di TPL in tutta la Provincia di Prato e in parte della Provincia di Firenze e del Circondario Empolese.

- svolge attività di noleggio con 28 autobus di gran turismo
- offre servizi di scuolabus in 5 comuni a seguito di gara

DATI DELL' INTERVISTATO

FEDERICO TOSCANO - RESPONSABILE AREA TRASPORTI
ARZACHENA LEPORATTI – COMUNICAZIONE
LUCA CHITI – CTT NORD

STRUMENTI DI GESTIONE

SISTEMI GESTIONALI E REPORT AZIENDALI

POLITICHE DELLA QUALITA', AMBIENTALI ED ETICHE

Nel corso del 2014, la Cooperativa ha provveduto al mantenimento delle tre certificazioni già conseguite dopo aver affrontato, nel corso dell'anno 2013 le visite di rinnovo che hanno prodotto il rilascio dei certificati.

Cap è quindi certificata:

- Sistema di Gestione Qualità SGQ (secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008);
- Sistema di Gestione Ambientale SGA (secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004);
- Sistema di Responsabilità Sociale (secondo la norma SA 8000).

APPROFONDIMENTO_ I seguenti dati sono riferiti al bilancio 2014, pertanto i dati e le informazioni riportate rappresentano una situazione in costante aggiornamento:

-IL SISTEMA INTEGRATO CAP E CTT NORD

Per quanto riguarda Qualità e Ambiente prosegue il progetto portato avanti con CTT Nord con il mantenimento di un sistema integrato di gestione con l'obiettivo di realizzare forti sinergie tra la Società e CTT Nord stessa, per quel che attiene la parte generale, così da poter concentrare le energie sulla gestione delle componenti più sensibili dei due sistemi. L'accorpamento dell'SGQ e dell'SGA infatti ha permesso di semplificare la struttura gestionale, eliminando ridondanze e ottenendo economie di scala significative.

Con il sistema a regime si è provveduto all'aggiornamento della documentazione in riferimento alle attività svolte. In tal modo è possibile garantire la fruibilità delle procedure da parte del personale oltre a facilitarne la lettura e la ricerca delle informazioni. La continua collaborazione tra il personale CAP e quello CTT Nord è stato e continua ad essere un fattore molto positivo che permette di migliorare l'applicabilità dei sistemi e di ridurre significativamente i costi di gestione.

-POLITICA QUALITA', AMBIENTE, SICUREZZA E RESPONSABILITA' SOCIALE

Proseguendo sulla strada già perseguita nel 2007 quando con delibera del Consiglio di Amministrazione CAP si adottò il documento sulla "Politica della Qualità, dell'Ambiente, della Sicurezza e della Responsabilità Sociale" dell'allora Compagnia Toscana Trasporti, nel corso del 2014 CAP ha adottato la nuova "Politica della Qualità, dell'Ambiente, della Sicurezza e della Responsabilità Sociale" di Ctt Nord. Attraverso tale documento la Cooperativa, insieme a CTT Nord ha voluto ribadire che la qualità del servizio, la tutela ambientale, l'etica del lavoro e la sicurezza dei lavoratori sono valori fondamentali che devono guidare il management nelle scelte aziendali.

Infatti l'operazione di aggiornamento delle procedure e istruzioni operative condotta a partire dal 2008 va proprio nella direzione di quanto richiesto dalla politica integrata adottata: razionalizzazione e creazione di forti sinergie sia all'interno della Cooperativa che con CTT Nord per facilitare la gestione delle attività e l'analisi delle eventuali criticità.

-SISTEMA GESTIONE AMBIENTALE UNI EN ISO 14001:2004

Come ogni anno, anche nel 2014, la Cooperativa ha potuto verificare, attraverso il documento di analisi ambientale, i dati significativi e rappresentativi dell'impegno profuso nell'anno trascorso oltre a definire le scelte gestionali per individuare le aree di miglioramento.

Tale analisi è stata effettuata sul sito dell'officina di Via del Lazzeretto a Prato, inaugurata nel dicembre 2012, e dell'officina di Via Pirandello ad Empoli.

Le linee guida che indirizzano le politiche gestionali ed operative ambientali sono contenute nel documento sopra menzionato, nel quale sono riportate, oltre alle dichiarazioni di principio a cui si ispira il sistema di gestione ambientale,

le aree di intervento ritenute prioritarie per l'attività della CAP e che quindi sono oggetto di controllo e monitoraggio periodico.

Gli aspetti ambientali sui quali CAP interviene riguardano:

- emissioni di gas di scarico in atmosfera;
- produzione di rifiuti;
- inquinamento acustico;
- eventuale contaminazione del suolo da parte di sostanze inquinanti;
- consumo delle acque e controllo di quelle scaricate.

In riferimento all'implementazione della nuova struttura organizzativo – gestionale su cui poggia il sistema integrato per quanto riguarda gli aspetti ambientali, oltre a proseguire con le azioni di miglioramento, prosegue il processo di analisi critica delle componenti più sensibili al fine di verificare eventuali miglioramenti attuabili.

I risultati dell'indagine hanno evidenziato:

- invecchiamento naturale del parco mezzi: negli ultimi tre anni è stato parzialmente contenuto soprattutto grazie all'acquisto di nuovi mezzi. L'età media della flotta nel 2014 risulta pari a 12 anni e 6 mesi.
- acquisizione di mezzi a basso impatto ambientale: nel corso del 2014 sono stati immessi in servizio 9 mezzi di categoria Euro 6;
- riduzione dell'inquinamento acustico prodotto dagli autobus con l'acquisto di mezzi con standard Euro 3 o superiore;
- prevenzione della contaminazione del suolo da parte di sostanze inquinanti con l'acquisizione di apparati di contenimento, oltre ad attività costanti di monitoraggio che hanno portato a mantenere l'indicatore relativo (superfici protette/ totale delle superfici) in linea con il risultato dello scorso anno.

-CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ SECONDO LA NORMATIVA UNI EN ISO 9001:2000

La ricerca della "Qualità del Servizio" come filosofia imprenditoriale ha introdotto in CAP, da diversi anni, un sistema di conduzione aziendale della qualità rivolto:

- alla ricerca della piena soddisfazione dei clienti, offrendo non solo un servizio di "qualità" generica ma esattamente il servizio mirato alle loro esigenze;
- al funzionamento efficiente ed efficace dell'azienda, ottimizzando l'utilizzo delle risorse interne ed esterne e dei costi di produzione dei servizi;
- a qualificare la propria presenza sul mercato, con l'acquisizione di un "attestato", la certificazione appunto, rilasciata da un ente terzo indipendente.

Lo strumento organizzativo e gestionale che consente il raggiungimento delle finalità sopra esposte è rappresentato dal "Sistema di Gestione della Qualità", che CAP ha internamente istituito e che è costituito dall'insieme delle risorse messe a disposizione e delle attività messe in atto.

Il programma di miglioramento che il sistema di qualità intende perseguire viene esplicitato nel documento la "Politica della Qualità" che CAP, dal 2008, ha voluto rinnovare ed allineare al Gruppo CTT e che è stato ulteriormente aggiornato nel 2013 alla luce della nuova società CTT Nord.

Gli obiettivi perseguiti dalla Cooperativa e sottolineati in tale politica sono:

- miglioramento dell'immagine verso i clienti attuali e potenziali;
- miglioramento continuo della soddisfazione dei clienti attuali, mediante una maggiore definizione delle prestazioni offerte ed un continuo miglioramento dei rapporti reciproci;
- miglioramento del livello qualitativo dei servizi erogati e dei processi interni, per una maggiore competitività sui mercati attuali e futuri;
- miglioramento dei rapporti con i fornitori e miglioramento delle forniture, mediante una continua valutazione delle prestazioni dei fornitori;
- miglioramento della organizzazione interna ed ottimizzazione delle risorse;
- maggiore responsabilizzazione per tutto il personale per le attività di propria competenza;
- aggiornamento della Carta dei Servizi, secondo le disposizioni legislative vigenti e le crescenti esigenze del mercato;
- sviluppo di attività di benchmarking con CTT Nord, al fine di identificare degli standard di un servizio di qualità superiore.

Le prime due fasi del "progetto qualità" si sono concluse con l'acquisizione della certificazione in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001:2000 ed il consolidamento del Sistema di Gestione attraverso la creazione di un sistema integrato Qualità – Ambiente ed al rilascio della certificazione da parte di Ancis che lo ha rinnovato una prima volta nel 2010 ed una seconda volta nel 2013.

Continuato anche nel 2014 nell'opera di miglioramento del sistema di realizzazione ed adeguamento delle procedure ai continui cambiamenti ed allo sviluppo che l'azienda sta affrontando in questi anni.

-CERTIFICAZIONE ETICA SECONDO LA NORMATIVA SA 8000: STANDARD 2013 ED OBIETTIVI 2014

Per quanto attiene la certificazione etica secondo la normativa SA 8000, CAP già nel 2004 ha adottato il Sistema di Responsabilità Sociale e ne ha ottenuto la certificazione mediante valutazione da parte di un ente terzo. Nel 2008 la Cooperativa, anche se non ha integrato il sistema di Responsabilità Sociale in CTT Nord come fatto con il sistema Qualità - Ambiente, ha adottato una politica comune con le aziende del gruppo CTT Nord in cui si tracciano le linee guida anche per quel che riguarda gli aspetti etici di gestione aziendale nel rispetto della norma SA 8000.

La CAP, nell'anno 2013 ha ottenuto il rinnovo della certificazione fino al 17 Febbraio 2016.

Come ogni anno, è stato attuato un piano di monitoraggio al fine di controllare le proprie attività con valenza etica: lo scopo è di rendicontare con standard definiti e precisi l'andamento del sistema, di poter verificare il raggiungimento degli obiettivi posti e di predisporre dei programmi di miglioramento con standard misurabili sia qualitativamente che quantitativamente.

L'analisi dei parametri interni riferiti ad attività aziendali di carattere "etico" per l'anno 2014 ha evidenziato quanto segue:

- l'età media della forza lavoro presente in CAP è molto bassa, 44,07 anni, grazie alle numerose assunzioni di giovani effettuate negli scorsi anni;
- la percentuale di presenza femminile al lavoro è pari al 12,47 % della forza lavoro;
- l'anzianità media lavorativa è di 17,06 anni;
- gli infortuni sui luoghi di lavoro sono stabili (27 contro i 26 dell'anno precedente) con un complessivo aumento delle giornate di infortunio, stimata nella misura del 48% in più rispetto le giornate di infortunio nel 2013 e con durata media degli eventi di infortunio che aumenta di circa 7 giornate medie;
- non si sono verificate vertenze aziendali, né scioperi per vertenze aziendali, mentre si registra un aumento del numero di sciopero per vertenze di settore triplicate rispetto all'anno precedente;
- il 62,42 % del personale CAP aderisce alle organizzazioni sindacali di categoria;

Con l'intento di favorire la diffusione della cultura etica, gli standard di miglioramento raggiunti nell'anno 2014 hanno riguardato:

- la partecipazione attiva ad alcuni enti con finalità benefiche e culturali (Comitato di Citta di Prato-Pro emergenze, Fondazione Francesco di Marco Datini ecc.) e le donazioni per scopi benefici sociali e sportivi (Emporio della Solidarietà, Avis);
- la programmazione di attività formative per il personale dell'azienda anche sui temi della sicurezza nei luoghi di lavoro e sull'utilizzo di attrezzature specifiche, sempre con la finalità di prevenire gli infortuni sul lavoro, impiegando le risorse accantonate presso il conto formativo aziendale presso Foncoop;
- la riduzione delle ore di straordinario; smaltimento dei giorni residui di ferie/riposi; contenimento delle varie indennità di disponibilità a fronte della riorganizzazione del lavoro per effetto dei tagli operati sul servizio con l'obiettivo di evitare, per quanto possibile, il ricorso a procedure di mobilità nell'ambito dei tagli di risorse e chilometri previsti nel settore anche in considerazione del bando di gara regionale;
- la realizzazione del progetto "Mediatori in Bus", che ha come beneficiari diretti il personale di verifica e come beneficiari indiretti il bacino di utenza straniero che afferisce ai servizi di TPL, con lo scopo di favorire il miglioramento del clima sul bus, sia in termini di educazione al corretto uso e fruizione del mezzo di trasporto, sia in termini di diminuzione del numero di conflitti a bordo, lavorando sull'intercultura;
- la realizzazione di alcune visite ispettive attuando le sinergie con CTT Nord;
- la concessione alle Onlus dell'utilizzo di alcuni dei canali aziendali per la diffusione di campagne di informazione (spazi espositivi sugli autobus), alle quali è stato dato seguito per il 100% delle richieste;
- la partecipazione ad alcune campagne di aiuti promosse dalle organizzazioni pubbliche e private locali;
- l'aggiornamento del bilancio sociale per l'anno 2014, nel quale, oltre a ribadire i concetti di base della certificazione etica, si sta procedendo alla "contabilizzazione" delle attività di tipo sociale.

Per l'anno 2015 gli obiettivi di miglioramento riguardano:

- partecipazione attiva ad alcuni enti con finalità benefiche e culturali e le donazioni per scopi benefici sociali e sportivi;
- prosieguo della politica di riduzione delle ore di straordinario; smaltimento dei giorni residui di ferie/riposi; contenimento delle varie indennità di disponibilità a fronte della riorganizzazione del lavoro per effetto dei tagli operati sul servizio con l'obiettivo di evitare, per quanto possibile, il ricorso a procedure di mobilità nell'ambito dei tagli di risorse e chilometri previsti nel settore anche in considerazione del bando di gara regionale;
- prosieguo dell'attività di revisione della documentazione del sistema di gestione sicurezza in previsione anche del trasferimento nella nuova sede;

- prosieguo dell'iniziativa "Mediatori in Bus" per favorire l'integrazione ed aiutare il personale di verifica, in particolare con l'avvio del nuovo sistema di bigliettazione elettronica;
- facilitatori: impiego di figure specifiche per aiutare ed orientare la clientela verso la bigliettazione elettronica;
- tirocini formativi per favorire l'ingresso nel mondo del lavoro dei figli dei soci;
- rinnovo convenzione AVIS per l'istituzione di giornate dedicate alla donazione del sangue per i soci e i dipendenti della cooperativa;
- realizzazione del progetto "Autobus: istruzioni per l'uso" in collaborazione con Unicef per la sensibilizzazione sui temi del vandalismo;
- realizzazione di un progetto insieme all'INAIL di Prato e il Consolato Cinese di Firenze per sensibilizzare la popolazione cinese a denunciare gli infortuni subiti nei luoghi di lavoro.

-BILANCIO SOCIALE

Versione scaricabile del bilancio sociale integrale (http://www.capautolinee.it/Lavoro_Etico/P/183)

Cap ha ottenuto la certificazione SA8000, uno standard internazionale creato per il miglioramento delle condizioni lavorative e della qualità nel processo di selezione degli approvvigionamenti ispirato alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani.

Un organismo certificato, terzo e indipendente (SGS Italia S.p.A. Via Caldera 21 20153 Milano) valuta periodicamente il rispetto dei principi della norma che si ispira a principi etici fondamentali: non effettuare alcun tipo di discriminazione; garantire il diritto dei lavoratori di associarsi e aderire alle Organizzazioni Sindacali; garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre; adeguare l'orario di lavoro alle leggi ed agli accordi in essere; retribuire i dipendenti rispettando i contratti; non utilizzare o sostenere il lavoro infantile; non ricorrere a lavoro forzato e obbligato, né sostenerlo; non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali"

-CARTA SERVIZI

Nuova versione 2016 già disponibile per l'utenza di seguito tutte le informazioni necessarie: http://www.capautolinee.it/News/Carta_Dei_Servizi_2016/190/2453/2

ASSETS SUL TERRITORIO

IMMOBILI NEL COMUNE DI PRATO

-PRATO, PIAZZA DUOMO 18 – UFFICI DIREZIONE
mq superficie interna 743

-PRATO, PIAZZA STAZIONE PRATO – BIGLIETTERIA E UFFICIO MOVIMENTO
mq superficie interna 108 + 55 (stanza autisti e bagno)

-PRATO VIA DEL LAZZERETTO - OFFICINA
mq superficie interna 2293

FLOTTA

Dati da carta dei servizi 2016

N° autobus al 31/12/2015	Urbani	84
	Suburbani	11
	Interurbani	143
	0 – 3 anni	31
	3 – 8 anni	45
	8 – 15 anni	94

	> 15 anni	68
--	-----------	----

Tutti alimentati a gasolio

MICROINFRASTRUTTURE DI SERVIZIO SULLA LA CITTA'

Dati da carta dei servizi 2016

Fermate dotate di pensilina	177
Linee con orario a frequenza [km]	1.843.919,79
Linee con orario fisso [km]	5.149.841,33
Servizi a domanda [km] (*)	0
Servizi attrezzati per disabili [km] (*)	437.533,55

MICROINFRASTRUTTURE DI SERVIZIO SOTTO LA CITTA'

no

CONSUMI

Piazza Duomo:

-Consumo elettrico: 112812 Kwh

-Consumo Idrico: 1140 mc

-Consumo Gas: 5151 smc

Stazione:

-Consumo elettrico: 40208 Kwh

-Consumo idrico: non presente, stimato circa 200 mc

-Consumo Gas: non presente

Officina:

-Consumo Elettrico: 280400 Kwh

-Consumo idrico acquedotto pubblico: 1907 mc

-Consumo idrico acquedotto industriale: 5400 mc

-Consumo Gas: 26451 smc

CONSUMI DI CARBURANTI E TIPOLOGIE

Gasolio: Lt. 3.395.449

Progetti o attività in corso/concluse

Iniziative verso la CITTADINANZA

Smart Mobility

1.PROGETTO INTEGRATO GO PASS: la rivoluzione del biglietto elettronico

Descrizione: Progetto che, introducendo la bigliettazione elettronica, ha riguardato il rinnovo dei sistemi di pagamento e fruizione del servizio di trasporto ed ha messo in campo una serie di azioni integrate per adeguare i sistemi hardware, software e per educare gli operatori e gli utenti all'innovazione di servizio.

Nello specifico il progetto ha riguardato:

- Formazione del personale CAP, per circa 2 mesi prima dell'avvio del progetto per gli utenti
- Dotazione di strumenti hardware e software, a bordo mezzi e in biglietterie, in grado di processare titoli elettronici.

La totalità del parco autobus è quindi stata dotata di obliteratrici in grado di effettuare transazioni contact less (oltre che cartacee) ed è stata installata un'apposita consolle con la quale gli autisti emettono il biglietto a bordo sul lato cruscotto. La verifica dell'effettiva regolarità dei titoli di viaggio elettronici avviene invece attraverso la dotazione, riservata al personale addetto, di idonei strumenti in grado di processare carte elettroniche. Inoltre sono state introdotte vending machine di ultima generazione, 6 in sostituzione di quelle già esistenti sul territorio e 3 nuove che verranno collocate in zone strategiche, con monitor touch screen ed in grado di processare carte contact less ed effettuare pagamenti tramite carte di credito o bancomat.

- "Carta Mobile": creazione di un supporto fisico personale ed unificato con funzione di borsellino elettronico contact less, rilasciato nelle biglietterie aziendali di Prato e Firenze, utilizzabile senza vincoli di tratta su tutta l'area urbana di Prato. La tessera è ricaricabile in biglietteria, esercizi autorizzati, emettitrici automatiche oppure on line in apposita area del sito aziendale interattivo. Possibile semplificazione della procedura di rilascio grazie a compilazione preventiva dei moduli on

line. Sulla tessera si possono caricare informazioni relative a pagamenti di abbonamenti mensili, trimestrali, annuali oltre a quota di denaro a scelta per realizzare corse semplici.

- Rinnovo del sito web aziendale per permettere interoperabilità con utente per pagamenti, ricaricare la propria Carta Mobile, e compilazioni moduli on line, oltre che per veicolare una massiva campagna di comunicazione sull'innovazione di servizio.

- Introduzione della "Carta Multipla" contact less, non ricaricabile ed impersonale, multi corsa, utilizzabile senza limite temporale senza vincoli di tratta su tutta l'area urbana di Prato.

- Possibile pagamento della corsa di viaggio attraverso sms

- Riordino tariffario: semplificazione dei titoli di viaggio offerti, tutti acquistabili, ad eccezione del biglietto urbano da 70 min, solamente in modalità contact less.

- Graduale dismissione del titolo di viaggio cartaceo, acquistabile con tariffa lievemente maggiorata per disincentivarne l'utilizzo, minimizzando anche lo spreco di carta. Possibile ulteriore maggiorazione del costo del cartaceo per disincentivare ulteriormente l'utilizzo futuro.

- "Bip obbligatorio" per ogni accesso a bordo.

Fruizione del servizio: campagna informativa per graduale educazione alla salita sul mezzo dalla porta anteriore con conseguente controllo sociale sulla validazione del titolo di viaggio, sempre obbligatoria per qualsiasi tipologia di titolo anche per abbonamenti.

Realizzata campagna di informazione e sensibilizzazione all'innovazione del servizio attraverso:

- "Facilitatori" a bordo mezzi:

Assunti circa 60 ragazzi, a tempo determinato e regolarmente retribuiti, per occuparsi di far conoscere direttamente all'utenza i nuovi strumenti, insegnando materialmente alle persone le loro potenzialità e le loro caratteristiche. Questo ha permesso di favorire il grande cambiamento dal sistema cartaceo al sistema elettronico e ha consentito di raggiungere in fretta risultati positivi, soprattutto nel comportamento (più del 90%

degli utenti sale ordinatamente dalla porta anteriore).

-Ulteriori strumenti:

Volantini distribuiti: 120.000

Fermate dotate di informazioni: 280

Pensiline dotate di informazioni: 150

Parapedonali decorati: 90

Pendini a bordo bus: 300

Adesivi a bordo bus: 290

Bus con messaggi vocali: 50

Adesivi retrobus: 10

Vetrofanie per rivendite: 380

Istituti scolastici coinvolti: 6

Video promozionali: 5

Ristrutturazione Sito Internet ed utilizzo di Social Network

I vantaggi derivati da questo progetto riguardano principalmente:

-Possibilità di monitorare l'utilizzo da parte degli utenti delle singole tratte e pianificarle su base dati certa.

- Miglioramento del servizio in quanto migliora la reperibilità dei titoli di viaggio

- Diminuzione dei fenomeni di contraffazione

-Sostenibilità ambientale

Risultati conseguiti:

Oltre il 90% dei viaggiatori sale dalla porta anteriore

Carte Mobile emesse: oltre 19.000 (pari ad oltre il 95% della clientela abituale)

Abbonamenti emessi (su base mensile): 50.300

Ricariche Carta Mobile: 19.500 mediamente di € 9,18

Carte Multiple vendute: 47.300 (pari a circa il 40% dei passeggeri occasionali)

Transazioni online effettuate per ricaricare o acquistare titoli di viaggio: 5.900

N° Bip in un giorno feriale medio: 11.000

N° medio di BIP al giorno feriale per abbonato: 1,60

N° complessivo di BIP: oltre 1.900.000

Rivendite aderenti: 70

Sito Internet: 146.000 utenti e 930.000 visualizzazioni (dal 01/03/2015)

Twitter: 390 followers e 104.000 visualizzazioni (dal 01/03/2015)

Facebook: 1.170 'Mi piace'

Youtube: 2.480 visualizzazioni

Settore: Soluzioni per il trasporto pubblico locale/trasporto privato

Ambito di ricaduta: SMART GOVERNANCE – Servizi on line, Pagamenti elettronici

Altri Ambiti: SMART ENVIRONMENT – Risorse naturali e ciclo della materia

Altri Ambiti: SMART PEOPLE – Percentuale utilizzo internet

Ref. CAP SOCIETA' COOPERATIVA: Federico Toscano – Responsabile Area Trasporti, Arzachena Leporatti
– Comunicazione, Luca Chiti – Ctt Nord

Stato del progetto: ATTIVO (Anno ideazione 2008 – Inizio realizzazione: 23.02.2015)

Costo complessivo del progetto: 2.478.587,40 €

Percentuale finanziamento proprio: 25%

2.TARIFFA DI VIAGGIO PEGASO: strumenti e facilitazioni per la mobilita integrata

Descrizione: CAP aderisce all'iniziativa della regione Toscana che ha istituito il sistema tariffario agevolato Pegaso. Questo permette al cliente di acquistare un unico abbonamento o biglietto per utilizzare

indifferentemente, sul territorio regionale e sullo stesso percorso, il treno oppure le linee interurbane ed inoltre di combinare il percorso interurbano con il servizio urbano delle località di partenza e/o di destinazione. Il titolo di viaggio (abbonamento annuo, mensile o biglietto giornaliero) è valido per: Rete ferroviaria, tutte le autolinee interurbane di competenza delle Province Toscane, tutti i servizi urbani di tutti i capoluoghi di provincia, oltre che per i servizi urbani di alcune altre specifiche località. Sostanzialmente il servizio, in una logica di mobilità integrata, favorisce l'accessibilità e l'uso integrato di mezzi pubblici di varia natura grazie a tariffe agevolate e ad un unico supporto fisico.

Settore: Soluzioni per il trasporto pubblico locale/trasporto privato

Ambito di ricaduta: SMART ENVIRONMENT – Riduzione delle emissioni

Ref. CAP SOCIETA' COOPERATIVA: Federico Toscano – Responsabile Area Trasporti, Arzachena Leporatti – Comunicazione, Luca Chiti – Ctt Nord

Stato del progetto: ATTIVO (Anno ideazione: 2012)

Costo complessivo del progetto: -

Percentuale finanziamento proprio: -

3.LAM, LINEE AD ALTA VELOCITA': ottimizzazione del trasporto pubblico per una città che cambia

Descrizione: Progetto riguardante il "sistema completo della mobilità" ideato in considerazione delle profonde trasformazioni urbanistiche subite dalla città di Prato negli ultimi 20 anni, che ne hanno modificato l'assetto stesso da monocentrico a policentrico, e che vede concatenati e dipendenti i vari fattori del trasporto pubblico, del traffico, dell'ambiente e della sosta.

Realizzato accogliendo i principi cardine del Piano Regolatore "Piano Secchi", il Progetto si è fondato sui seguenti presupposti:

- strutturazione del trasporto pubblico alla scala metropolitana (in considerazione di progetto metropolitana leggera Firenze-Prato-Pistoia e completamento asse stradale Prato est-oves)
- integrazione modale del trasporto pubblico su gomma e ferro e del trasporto pubblico con quello privato tramite l'offerta dei parcheggi
- integrazione tariffaria totale per tutta l'offerta di mobilità
- gestione integrata e completa delle informazioni

OBIETTIVI: Obiettivi del progetto LAM sono quelli di:

- 1.Migliorare l'accessibilità al sistema di trasporto e collegarlo alle principali strutture della mobilità:il sistema LAM attua una simbiosi con le principali strutture della mobilità che attraversano la città e la collegano con altri poli della Piana
- 2.Servire tutti i centri d'interesse: mutazione della rete di trasporto in considerazione del nuovo assetto policentrico di Prato con conseguenze gerarchizzazione delle linee di trasporto per offerta di servizi diffusa ed ottimizzata sul territorio
- 3.Potenziare l'intermodalità tra pubblico e privato:obiettivo perseguito grazie alla presenza di parcheggi scambiatori dimensionati a seconda della domanda in prossimità delle fermate della LAM
- 4.Riordinare i percorsi e rendere la rete più chiara: operazione di razionalizzazione finalizzata all'integrazione con la struttura LAM
- 5.Ridurre le percorrenze nel centro storico: servizio al centro storico effettuato solo attraverso mezzi di piccole dimensioni ecocompatibili
- 6.Ridurre tempi di percorrenza ed attesa: ottimizzazione del servizio per migliore vivibilità della città, minore traffico, incidentalità.

LA PRIMA LINEA LAM BLU:

In considerazione di quanto detto è stata realizzata nel 2003 la prima linea LAM denominata "Blu", con frequenza di passaggi ogni 7 minuti ed orario di servizio dalle 6.30 alle 20.30 che possono configurarla come "Metropolitana urbana di Superficie". Sulla linea sono presenti corsie preferenziali riservate (per circa 37% della lunghezza della linea stesa) e semafori a chiamata che consentono la priorità al trasporto pubblico e lo rendono appetibile rispetto a quello privato.

MEZZI: La linea è servita da autobus ad alto comfort, accessibilità e rispetto dell'ambiente con sistema CRT (Continuously Regenerating Trap) in grado di abbattere in modo drastico le emissioni gassose tanto che in un percorso urbano di 60.000 k passano da 148,7 kg/anno a 3,6 kg/anno.

INFRASTRUTTURE: 42 fermate dislocate lungo il percorso con decorazione tematica per una facile identificazione, distano mediamente 200 m e sono ubicate nei pressi dei principali luoghi di interesse, Pensiline a copertura del 50% delle fermate con decorazione tematica e piazzole per accessibilità, circa 100 parapetonali ed un servizio ad alta intermodalità che offre la possibilità di interscambio con altri sistemi di trasporto.

CAMPAGNA INFORMATIVA: Ideazione della grafica coordinata per visibilità e riconoscibilità, 150.000 depliant informativi, newsletter.

LE ALTRE LINEE: Sono state successivamente realizzate la Linea verde e, recentemente, quella Arancio, in occasione dell'apertura del nuovo ospedale di Prato. Quest'ultima avrà una frequenza dei transiti di 15 minuti che nelle fasce orarie di "passo d'ospedale" si abbasserà a 10 minuti.

Settore: Soluzioni per il trasporto pubblico locale/trasporto privato

Ambito di ricaduta: SMART ENVIRONMENT – Riduzione delle emissioni

Ref. CAP SOCIETA' COOPERATIVA: Federico Toscano – Responsabile Area Trasporti, Arzachena Leporatti – Comunicazione, Luca Chiti – Ctt Nord

Stato del progetto: ATTIVO (Anno inizio realizzazione: 2003 – Conclusione LAM arancio: 2014)

Costo complessivo del progetto: -

Percentuale finanziamento proprio: -

4.RINNOVO PARCO MEZZI: riduzione delle emissioni ed ergonomia

Descrizione: Dal 2014 al 2015 la flotta è stata rinnovata con l'arrivo di 28 autobus Euro 6 (24 urbani e 4 extraurbani).

Le novità dei mezzi: L'EURO 6

Il primo limite, a livello normativo, relativo alle emissioni inquinanti di veicoli risale agli anni '80. Nel 1991 nasce la generazione Euro che modifica di nuovo i limiti di emissione ed introduce inoltre il limite per il particolato definendo il primo e il secondo tipo Euro che entra in vigore nel 1996. L'altra parte della genealogia della famiglia Euro entra in vigore ad ottobre del 2001 con l'Euro 3 e finisce con l'Euro 5 ed EEV (veicolo ecologico migliorato) entrato in vigore ad Ottobre 2009. L'Euro 6, nato il 1° gennaio 2014, rappresenta il nuovo standard europeo la cui peculiarità è quella di unificare i cicli di prova, per la verifica delle emissioni, a livello globale e non solo per l'Europa. Un autobus Euro 6 rispetto ad uno Euro 2 ha emissioni di sostanze inquinanti complessivamente inferiori del 70% circa; ad esempio il Particolato e le Polveri sottili sono ridotte del 93%. Le emissioni prodotte dai veicoli destinati al trasporto non potranno superare il limite massimo di 80 mg/km (ossia una riduzione supplementare di più del 50 % rispetto alla norma Euro 5). Le emissioni combinate di idrocarburi e di ossidi di azoto prodotte da veicoli diesel verranno anch'esse ridotte e non potranno superare un certo limite: ad esempio, per le automobili e altri veicoli destinati al trasporto il limite è fissato a 170 mg/km. Oltre ad un rinnovamento tecnologico è stato rinnovato il comfort a bordo dei nuovi autobus, dotati di grandi porte scorrevoli, pianali ribassati e pedana per disabili per offrire una comoda accessibilità, nuove sedute e un nuovo sistema di climatizzazione. I mezzi sono inoltre più silenziosi per garantire un più basso impatto ambientale.

Settore: Soluzioni per il trasporto pubblico locale/trasporto privato

Ambito di ricaduta: SMART ENVIRONMENT – Riduzione delle emissioni

Ref. CAP SOCIETA' COOPERATIVA: Federico Toscano – Responsabile Area Trasporti, Arzachena Leporatti – Comunicazione, Luca Chiti – Ctt Nord

Stato del progetto: COMPLETATO (Anno inizio realizzazione: 2015 – Completato: 2015)

Costo complessivo del progetto: -

Percentuale finanziamento proprio: -

Smart Governance

1. COMUNICAZIONE E RAPPORTO CON UTENZA: strumenti per facilitare l'accesso alle informazioni

Descrizione: Fra il 2014 e il 2015 c'è stato un corposo rinnovo dei mezzi di comunicazioni aziendali.

a-SITO WEB: Il portale del gruppo cap è diventato www.cap1945.it mentre il sito del servizio è www.capautolinee.it.

Il primo è un vero e proprio portale contenitore delle esperienze del gruppo (cooperativa, trasporti e turismo) e riporta anche un archivio digitale fotografico completo dal 1945 ad oggi aperto alla cittadinanza in occasione del 70 Cap. L'archivio è dinamico in quanto arricchito dagli utenti stessi attraverso il gruppo facebook "cap 1945 la storia di una città" o più semplicemente attraverso l'invio di materiale presso i nostri uffici.

Sul sito di servizio vengono invece aggiornate ogni giorno informazioni e news sul servizio, su iniziative, eventi e promozioni. Soprattutto tale sito contiene la piattaforma per richiedere e ricaricare online carta mobile, lo strumento elettronico personale per la mobilità urbana, oltre a contere form online per fare reclami o richiedere informazioni senza dover chiamare gli uffici o recarsi di persona negli info-point.

b-ALTRI STRUMENTI: Gli altri canali social che Cap utilizza per la comunicazione con l'utenza sono Facebook, Twitter e Youtube. Quest'ultimo, utilizzato in maniera minore, contiene in particolare video e materiale multimediale. I primi due invece sono molto frequentati e utilizzati dall'utenza che sfrutta i dispositivi mobili per ricercare informazioni in tempo reale. Attraverso di essi viene fatto in parte un servizio di customer care in quanto ad ogni commento viene risposto molto velocemente, sia di informazione o di reclamo o semplicemente un commento di constatazione.

c- CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE e MEDIAZIONE CULTURALE

Contemporaneamente alla Campagna realizzata per la sensibilizzazione verso la rivoluzione del servizio di bigliettazione elettronica è stata realizzata un'altra campagna di mediazione a bordo mezzi in più lingue rivolta ad utenti stranieri ed extracomunitari.

Il progetto dei mediatori in bus (già sperimentato qualche tempo prima): 6 ragazzi di 3 etnie diverse (nigeriana, magrebina e cinese) hanno accompagnato il personale di verifica di CAP per favore l'integrazione a bordo bus e la comunicazione anche nei casi di controllo biglietti.

d- COMUNICAZIONE A BORDO MEZZI: Video a messaggio variabile per informazioni sul tragitto, avvisi audio percepibili sia dentro il mezzo che fuori per ipovedenti.

CAP comunica con gli utenti anche a bordo mezzi in tempo reale, dando informazioni relative al percorso e tempi del tragitto. Tutti i mezzi urbani sono stati dotati di video e sistemi che comunicano messaggi vocali a bordo in modo che siano percepibili anche all'esterno per le persone ipovedenti

Settore: Servizi on line, Pagamenti elettronici, Partecipazione/interazione con il cittadino

Ambito di ricaduta: SMART MOBILITY - Soluzioni per il trasporto pubblico locale/trasporto privato

Altri Ambiti: SMART LIVING – Smart Education, Smart Social Inclusion

Ref. CAP SOCIETA' COOPERATIVA: Federico Toscano – Responsabile Area Trasporti, Arzachena Leporatti – Comunicazione, Luca Chiti – Ctt Nord

Stato del progetto: ATTIVO (Aggiornamento sito: 2015)

Costo complessivo del progetto: -15.000 circa, creazione e progettazione del sito nonché l'affiancamento per il primo anno di gestione del sito.

Percentuale finanziamento proprio: 100%

Smart Living

1.PRATO MUSEI CARD: sinergie per la promozione turistica e l'accessibilità del territorio

Descrizione: Progetto sinergico per la creazione di un "il biglietto unico", studiato come moderno strumento di promozione turistica e di valorizzazione del patrimonio museale e culturale, che permetta attraverso un solo strumento e supporto fisico, ossia una tessera nominale e non cedibile chiamata Pratomusei card, di accedere anche ai servizi di mobilità urbana pubblica. Nasce da Pratomusei, Rete nata nel Febbraio 2013, che riunisce i quattro principali musei della città in un'ottica di promozione delle attività museali e culturali con l'obiettivo di rafforzare il ruolo di Prato tra le città d'arte in Italia.

La tessera vale tre giorni (72 ore) a partire dal primo giorno di utilizzo, permette di accedere al Museo del Tessuto, al Museo di Palazzo Pretorio, ai Musei Diocesani di Prato e al Centro Pecci, quando questo sarà ultimato.

Permette ai turisti di usufruire di convenzioni con ristoranti, esercizi pubblici, hotel, parcheggi ma soprattutto circolare liberamente sulla rete di trasporto pubblico urbano.

E' acquistabile presso le biglietterie dei 4 musei partner oppure in prevendita on line sul sito www.etickets.coopculture.it.

La Card è accompagnata da materiale informativo provvisto di qr code che permette di accedere a una pagina dedicata sul sito www.prato-musei.it con la lista sempre aggiornata delle convenzioni e dei benefit. (Progetto realizzato con contributo della Regione Toscana in ambito del Piano della Cultura 2014)

Settore: **Smart Culture&Travel**

Ambito di ricaduta: SMART MOBILITY - Soluzioni per il trasporto pubblico locale/trasporto privato

Ref. CAP SOCIETA' COOPERATIVA: Federico Toscano – Responsabile Area Trasporti, Arzachena Leporatti – Comunicazione, Luca Chiti – Ctt Nord

Stato del progetto: ATTIVO (Anno ideazione: 2013 – Inizio realizzazione: 2015)

Costo complessivo del progetto: Progetto di sinergia, nessun costo

Percentuale finanziamento proprio: -

Iniziative verso CAP e Pubblica Amministrazione

Smart Environment

1.DEPOSITO E OFFICINA MEZZI: manutenzione e rispetto ambientale

Descrizione: Cap dimostra attenzione per i temi ambientali nella gestione dei processi di manutenzione dei mezzi. Lo smaltimento olii esausti viene effettuato attraverso il Consorzio Oli Esausti. Cap realizza il lavaggio dei mezzi attraverso un sistema che permette il recupero delle acque già utilizzate attraverso l'utilizzo di un sistema di ricircolo dell'acqua con depurazione biologica, oltre ad utilizzare per il servizio acqua prelevata dall'acquedotto industriale. Ha recentemente realizzato un nuovo deposito officina mezzi, fabbricato realizzato con pannelli prefabbricati, caratterizzato da alto isolamento termico ed efficienza energetica.

Settore: **Riduzione delle emissioni, Risorse naturali e ciclo della materia, Efficienza energetica**

Ref. CAP SOCIETA' COOPERATIVA: Federico Toscano – Responsabile Area Trasporti, Arzachena Leporatti – Comunicazione, Luca Chiti – Ctt Nord

Stato del progetto: COMPLETATO (Data inizio realizzazione 2013 – Conclusione: 2013)

Costo complessivo del progetto: -

Percentuale finanziamento proprio: -

Idee o iniziative future

Iniziative verso la CITTADINANZA

Smart Mobility

1. BIGLIETTAZIONE ELETTRONICA: implementazione

Descrizione: Estensione della bigliettazione elettronica a tutto il servizio extraurbano Cap progressivamente in tutta la Toscana.

Settore: **Soluzioni per il trasporto pubblico locale/trasporto privato**

Ambito di ricaduta: SMART GOVERNANCE – Servizi on line, Pagamenti elettronici

Altri Ambiti: SMART ENVIRONMENT – Risorse naturali e ciclo della materia

Altri Ambiti: SMART PEOPLE – Percentuale utilizzo internet

Ref. CAP SOCIETA' COOPERATIVA: Federico Toscano – Responsabile Area Trasporti, Arzachena Leporatti – Comunicazione, Luca Chiti – Ctt Nord

2.AVM (Automatic Vehicle Monitoring)

Descrizione: AVM (Automatic Vehicle Monitoring) è una tecnologia che permette il monitoraggio della flotta mezzi all'interno della rete del servizio attraverso cui sarà possibile fornire le informazioni relative ai tempi di transito dei mezzi all'utenza (infomobility) grazie a "paline intelligenti" di futura installazione alle fermate degli autobus e futura APP dedicata. Si potranno inoltre raccogliere i dati sul traffico e gestire in maniera istantanea i percorsi e le flotte.

Settore: **Soluzioni per il trasporto pubblico locale/trasporto privato, Sistemi di gestione della mobilità**

Ambito di ricaduta: SMART GOVERNANCE – Partecipazione/interazione con il cittadino

Ref. CAP SOCIETA' COOPERATIVA: Federico Toscano – Responsabile Area Trasporti, Arzachena Leporatti – Comunicazione, Luca Chiti – Ctt Nord