

Maria Borches García
Paula Racu



LAVORO

COMUNICAZIONE, E RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TERAMO

INDEX

1. INTRODUZIONE	2
2. STORIA	3
3. MISSIONE, VISIONE E VALORI	4
4. STAKEHOLDERS	5
5. OBIETTIVI SOSTENIBILI	8
6. STRATEGIE DI CSR	10
6. CODICE ETICO	12
6.2 GRI	14
BIBLIOGRAFIA	15

1.INTRODUZIONE

Questo documento è principalmente il risultato dell'analisi del Rapporto di Sostenibilità del provider di mobilità globale Flixbus, realizzato nel 2022 con l'obiettivo di raccogliere tutte le misure che l'azienda ha portato avanti negli anni nell'ambito della sua strategia ESG, secondo i quattro pilastri che sostengono la sua visione globale: Ambiente, Persone, Mobilità e Governance. Questo documento è uno strumento fondamentale per capire come le questioni di sostenibilità impatto sul business e come le aziende, e la loro attività, impattino a loro volta sulle performance di sostenibilità. Ci concentreremo sull'analisi dell'azienda stessa e della sua storia, dei suoi stakeholder e del rapporto con loro. Analizzeremo gli obiettivi sostenibili dell'azienda, per i quali si distingue, e passeremo in rassegna le sue strategie di CSR e il suo codice etico, concentrandoci sul GRI dell'azienda.

2. STORIA

Flix è un fornitore globale di tecnologie per la mobilità che mira ad alimentare viaggi sostenibili e convenienti in modo che tutti possano scoprire il mondo. Con una rete intermodale in continua crescita che si estende in tutti i Paesi, l'azienda ha già permesso nuove opportunità di viaggio per oltre 300 milioni di passeggeri in tutto il mondo e ha creato migliaia di posti di lavoro grazie a un modello di business unico basato sulla cooperazione con le piccole e medie imprese locali.

Flix SE (di seguito la Società o **Flix**) è stata fondata nel 2012. La società ha sede a Monaco, in Germania, e ha più di 25 uffici in tutto il mondo. In qualità di società madre, **Flix SE** insieme alle sue 49 controllate dirette e indirette forma il **Gruppo Flix**. **Flix SE** agisce come holding del **Gruppo Flix** e raggruppa le funzioni centrali come la pianificazione della rete, i prezzi e il marketing, mentre il business e la cooperazione con i partner di autobus sono gestiti dalle filiali locali. L'azienda offre servizi di mobilità a lunga distanza, in particolare servizi di autobus e treni, nelle sue regioni di attività europee.

3. MISSIONE, VISIONE E VALORI

La **visione** di **Flix**, come si legge nel Rapporto di Sostenibilità, è quella di consentire a tutti una mobilità intelligente e sostenibile per vivere il mondo.

La **missione** dell'azienda si articola in diversi punti: Trasformare il trasporto in autobus a lunga percorrenza e cambiare il modo in cui le persone viaggiano, oltre a fungere da modello per altri terminal di autobus trasformando i requisiti e le richieste in pratica. Inoltre, l'azienda cerca di fornire opzioni di viaggio economiche, accessibili e intermodali per collegare comunità e regioni, nonché di aprire la strada alle energie rinnovabili e accelerare le tecnologie a zero emissioni di carbonio con i primi autobus a lunga percorrenza a trazione alternativa in Europa.

La **cultura** di **Flix** è incentrata sulla capacità di attrarre e trattenere i talenti e di favorire il successo a lungo termine. L'azienda ha creato i valori Flix 4 nel 2020 per descrivere il modo in cui opera, nonché ciò che i dipendenti, i clienti e i partner commerciali futuri e attuali possono aspettarsi da essa (e ciò che si aspetta in cambio). Flix 4 riassume le caratteristiche del lavoro in Flix, raggruppate in quattro diverse dimensioni: - nella sua comunità - come azienda - come team - come individui. In ogni dimensione sono presenti comportamenti che permettono di comprendere meglio ed esempi di come agire in linea con la rispettiva dimensione.

Il **modello di business** di **Flix** è costantemente incentrato sull'offerta di un'esperienza di viaggio confortevole e conveniente per i propri clienti. Dalla prenotazione online dei biglietti tramite l'app o il web, all'ampia varietà di destinazioni, alla possibilità di prenotare posti a sedere e di trasportare bagagli ingombranti, all'accesso WiFi e alle prese di corrente nei veicoli: **Flix** offre ai suoi clienti offerte di trasporto a lunga distanza ecologiche e molto convenienti.

4. STAKEHOLDERS

FLIX è una azienda privata non quotata in borsa, pertanto le informazioni sulla sua proprietà non sono pubbliche. Le società private di solito non rivelano dettagli specifici sulla proprietà dell'azienda.

Tuttavia, si conoscono i fondatori di **FLIX**. Tra i più importanti ce ne sono tre:

1. **Andre Scwämmlein**. È il responsabile dell'espansione e delle operazioni internazionali. Insieme a Jochen e Daniel, era impegnato nella mobilità ecologica.
2. **Jochen Engert**. In qualità di amministratore delegato, è responsabile del marketing, delle vendite e delle finanze. Prima di fondare **FLIXBUS**, lui e Andre erano consulenti strategici. Durante i suoi studi, tuttavia, ha organizzato viaggi in autobus sulle Alpi, facendo così esperienza nel settore.
3. Infine, **Daniel Krauss**. È responsabile dello sviluppo informatico, mobile e software.

Gli **azionisti** sono persone fisiche o giuridiche che possiedono azioni della società e hanno un interesse finanziario nei suoi risultati. Tra gli azionisti più importanti di **FLIX** c'è **Canyon Partners**. Si tratta di una società di gestione alternativa leader a livello mondiale. Si tratta di un fondo d'investimento con molteplici strategie d'investimento, che vanno dal riscatto del debito societario agli investimenti diretti in capitale di rischio. Dall'altro lato, c'è **General Atlantic**, una società di investimento statunitense che fornisce capitale e supporto strategico a società globali in crescita, come in questo caso **FLIX**. Tra le altre, **PERMIRA**, precedentemente nota come **Schroder Ventures**, è una società di private equity globale specializzata in investimenti di rischio. Si concentra sull'acquisizione di quote di maggioranza in aziende leader in vari settori, con l'obiettivo di promuovere la crescita e la redditività a lungo termine. Infine, **TCV** (Technology Crossover Venture) è specializzata in investimenti tecnologici.

I **dipendenti** sono personale che ricopre diversi ruoli all'interno dell'azienda, tra cui autisti e personale d'ufficio. Il **personale d'ufficio** si occupa delle diverse aree operative e gestionali, come l'amministrazione, la logistica, il servizio clienti, il marketing, la gestione delle operazioni... Si basa cioè sul coordinamento dei percorsi, degli orari e della programmazione degli autobus. Gestione di richieste, problemi e prenotazioni. Gestione del personale, dei bilanci e della contabilità. Sviluppo di strategie di marketing,

pubblicità e promozione dei servizi. Esplorare nuove opportunità di mercato e partnership commerciali e, soprattutto, garantire che tutte le operazioni siano conformi alle normative e agli standard vigenti. D'altra parte, gli **autisti FLIX** sono professionisti incaricati di far funzionare gli autobus dell'azienda per trasportare i passeggeri da una destinazione all'altra.

I **fornitori di FLIX** sono aziende che forniscono beni e servizi all'azienda. In questo caso, come si evince dal sito ufficiale di **FLIX**, si tratta di un'azienda di autobus costituita da una rete di società di autobus con più di 300.000 autobus e pullman. Inoltre, sul loro sito web hanno una sezione in cui cercano partner che vogliono lanciarsi nel settore del trasporto a lunga percorrenza. In altre parole, chiunque abbia preso un autobus **FLIX** avrà visto che molte volte l'autobus prenotato sul sito web, quando si è dovuto salire, non è un **FLIX**. È un altro autobus di qualsiasi altro marchio, che lavora e collabora con questo.

Tra i **principali concorrenti** ci sono le società di trasporto: **Omio, Busbud e Rome2Rio**. Le differenze tra queste sono:

1. **Omio**: una piattaforma di pianificazione dei viaggi che consente di cercare, confrontare, acquistare e prenotare biglietti di viaggio per diverse modalità di trasporto come treni, autobus e voli. Non si tratta di una vendita diretta di biglietti, ma reindirizza gli utenti ai siti web delle compagnie di trasporto per completare le prenotazioni.
2. **Busbud** è una piattaforma di ricerca e prenotazione di biglietti per autobus che opera in tutto il mondo. Facilita la ricerca e il confronto di percorsi e orari degli autobus, consentendo agli utenti di prenotare biglietti di diverse compagnie. Non gestisce direttamente i servizi di autobus, ma consente la prenotazione dei biglietti attraverso la sua piattaforma.
3. **Rome2Rio** è una piattaforma di pianificazione del viaggio che presenta diverse opzioni di trasporto. Fornisce itinerari e opzioni di viaggio, tra cui voli, treni, autobus, traghetti e altro. Sebbene sia simile a Omio, non vende direttamente i biglietti, ma reindirizza gli utenti ai siti web delle compagnie per effettuare le prenotazioni.

Tuttavia, **FLIX** è un'azienda di trasporto che opera servizi a lunga distanza in Europa e in altre regioni. Fornisce servizi di autobus, tren... spesso a basso costo, e offre la vendita di biglietti direttamente attraverso la sua piattaforma online e le sue applicazioni mobili.

I **clienti** di **FLIX** spesso cercano una combinazione di convenienza, comfort e ampie opzioni di percorso. Tra questi vi sono i viaggiatori economici, poiché **FLIX** offre tariffe convenienti, che attraggono i viaggiatori alla ricerca di opzioni di trasporto più economiche. Inoltre, i viaggiatori a lunga distanza, in quanto i servizi **FLIX** spesso coprono tratte a lunga distanza tra città e paesi, attirando persone che preferiscono viaggiare in autobus piuttosto che con altri mezzi di trasporto. Si tratta in genere di viaggiatori giovani, poiché il marchio e l'approccio moderno di **FLIX** possono attrarre i giovani viaggiatori alla ricerca di opzioni di trasporto accessibili e confortevoli, e soprattutto i turisti. **FLIX** collega diverse città e destinazioni turistiche, il che attrae i turisti che vogliono esplorare luoghi diversi in modo economico. Inoltre, chi viaggia per lavoro o per affari può scegliere **FLIX** come opzione di trasporto efficiente. Infatti, i **FLIX** sono dotati di prese di corrente e alcuni di essi hanno anche una scrivania. Altri clienti sono le persone senza auto: chi non possiede un'auto o preferisce non percorrere determinate distanze può scegliere il marchio come alternativa di trasporto pubblico. Infine, i pendolari attenti all'ambiente: **FLIX** ha espresso il suo impegno per la sostenibilità, il che può attrarre i pendolari che apprezzano le pratiche ecologiche.

5. OBIETTIVI SOSTENIBILI

FLIX ha espresso il proprio impegno per la sostenibilità. Questi obiettivi riguardano questioni come l'efficienza energetica, la riduzione delle emissioni di carbonio e altre pratiche sostenibili. Questi includono:

- **Passaggio a una flotta sostenibile:** introduzione ed espansione di autobus con tecnologie più sostenibili e carburanti più puliti ed efficienti, come autobus elettrici o con motori a basse emissioni.
- **Collaborazione con partner sostenibili:** collaborazione con fornitori e partner che condividono un approccio sostenibile, dai fornitori di carburante alle società di servizi.
- **Informazione e sensibilizzazione dei clienti:** Fornire informazioni ai passeggeri sulle pratiche sostenibili, sulle opzioni di trasporto ecologico e sui consigli per ridurre l'impronta di carbonio durante il viaggio.
- **Standard e certificazioni ambientali:** ottenere certificazioni e aderire a standard ambientali riconosciuti per dimostrare l'impegno dell'azienda verso la sostenibilità.
- **Innovazione tecnologica:** ricercare e implementare tecnologie innovative che contribuiscono alla sostenibilità nel settore dei trasporti.
- **Riduzione delle emissioni di carbonio:** Definire obiettivi specifici per ridurre le emissioni di gas serra per km percorso, ricercando una migliore efficienza energetica e adottando tecnologie più pulite.
- **Impegno per l'energia rinnovabile:** definire obiettivi relativi all'uso di fonti rinnovabili per alimentare le strutture e le operazioni dell'azienda, al fine di ridurre l'impronta di carbonio.
- **Efficienza operativa:** Riduzione del consumo di risorse, della produzione di rifiuti e degli impatti ambientali associati alle operazioni quotidiane.

- **Partecipazione attiva alle iniziative di sostenibilità:** impegnarsi attivamente in iniziative di sostenibilità a livello di settore e collaborare con altre organizzazioni, governi e stakeholder per affrontare questioni ambientali comuni.
- **Misurazione e rendicontazione trasparenti:** Stabilire meccanismi di misurazione e rendicontazione trasparenti per i principali indicatori di sostenibilità, consentendo una valutazione accurata delle prestazioni e dei progressi verso gli obiettivi prefissati.
- **Community Engagement:** definire obiettivi per contribuire positivamente alle comunità locali in cui **FLIX** opera, sostenendo progetti comunitari, partecipando a programmi di responsabilità sociale d'impresa e promuovendo lo sviluppo sostenibile.

6. STRATEGIE DI RSI

Con un impegno deciso nei confronti della **Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI)**, l'azienda ha progettato e attuato diverse strategie volte ad affrontare questioni sociali, ambientali ed etiche. Attraverso le seguenti strategie, l'azienda cerca non solo di raggiungere i propri obiettivi commerciali, ma anche di contribuire positivamente al benessere delle persone e dell'ambiente in ciascuna delle destinazioni servite.

Sostenibilità ambientale: **FlixBus** ha avviato iniziative per ridurre l'impronta di carbonio, come il lancio delle prime linee internazionali con autobus a biogas rinnovabile, al fine di ridurre ulteriormente l'impronta di CO2 del trasporto pubblico. Con questa nuova tecnologia a biogas, è possibile ottenere una riduzione di CO2 di circa il 75% rispetto agli autobus diesel. Inoltre, **Flix** sta progettando autobus Bio-CNG a partire dal 2023. Il Bio-CNG è un carburante quasi neutro dal punto di vista delle emissioni di carbonio, ricavato da risorse rigenerative e utilizzato per alimentare gli autobus.

In termini di inclusione e diversità, nel 2022 **Flix** ha stabilito una politica globale di diversità, uguaglianza e inclusione, che include i concetti di diversità, equità e inclusione. La politica definisce le promesse concrete dell'azienda, le modalità di attuazione della politica e cosa accade in caso di violazione della stessa. Tutto il personale è a conoscenza della politica e riceve una formazione obbligatoria in conformità con la politica stessa.

Sia la Politica globale sulla diversità, l'uguaglianza e l'inclusione che la Politica globale sulle denunce sono state sviluppate per proteggere gli interessi degli stakeholder. Inoltre, si stanno raccogliendo metriche quantitative sulla diversità con l'obiettivo di creare nuove strategie per raggiungere la parità a tutti i livelli di gestione e in tutte le regioni geografiche. Inoltre, Flix ha sviluppato una **strategia di ascolto dei dipendenti** con cinque diversi canali da utilizzare per garantire loro una varietà di spazi per esprimere i propri risultati e le proprie preoccupazioni:

- Sondaggi Pulse - Check-in del ciclo di vita dei dipendenti
- AskUsAnything - un portale per domande anonime
- Consiglio di fiducia - Comitato aziendale

Sull'**etica aziendale**: l'azienda si propone di aderire a rigorosi standard etici aziendali e alle norme di legge. Tutti gli stakeholder e tutte le filiali di **Flix** devono rispettare tutte le normative e mantenere una forte etica aziendale per generare valore a lungo termine. Il rispetto dei requisiti di legge non solo impedisce a di subire conseguenze finanziarie negative (ad esempio, multe), ma riduce anche in modo significativo il rischio di danni alla reputazione dell'azienda.

6. CODICE ETICO

Il **Codice di Condotta** definisce il modo in cui l'azienda si aspetta che i dipendenti operino rispetto a potenziali sfide etiche, tra cui conflitti di interesse, molestie e discriminazioni, criminalizzazione e conformità. Il programma consolidato e globale di compliance anticorruzione di **FLIX** si basa sul **Codice di Condotta**, che vieta specificamente ogni forma di corruzione ed è supportato da varie altre regole, processi e altre comunicazioni.

Il **Compliance Management System (CMS)** di **FLIX** comprende un Codice di Condotta globale, un **Codice di Condotta** per i partner commerciali, diverse politiche che affrontano i principali rischi di compliance identificati (ad esempio, corruzione, protezione dei dati), l'implementazione di un programma di indagine sulle segnalazioni, procedure di indagine interna e formazione obbligatoria sulla compliance per tutti i dipendenti.

Tutte le segnalazioni vengono esaminate a fondo e le eventuali violazioni riscontrate vengono sanzionate. Inoltre, attraverso il nuovo Codice di condotta per i partner commerciali, la **FLIX** cerca di imporre i suoi elevati standard etici a tutti i partner commerciali e d'affari. Pertanto, tutti i nuovi contratti dei dipendenti includono un riferimento al Codice di condotta e ai valori aziendali a partire dal 2022.

A seguito di quanto sopra, come possiamo vedere sul loro sito web, **FLIX** definisce il **Codice Etico** anche in relazione alla **CSR**. Possiamo vedere come i suoi autobus siano efficienti in termini di consumi e a basse emissioni di gas serra grazie alla collaborazione con **ClimatePartner**.

Inoltre, quando si prenota un viaggio con **FLIX**, una volta scelto il percorso, viene generato un contributo ambientale pari a circa l'1-3% del prezzo del viaggio. Questo importo viene investito in un progetto ecologico certificato secondo gli standard ambientali internazionali, che compensa la quantità di emissioni di CO2 generate.

Infine, utilizzando il sito web di viaggi **FLIX**, dal 2017 è stato finanziato il progetto *Atmosfair "Forni ad alta efficienza energetica"* in Ruanda, accreditato dalle Nazioni Unite e certificato Gold Standard. Queste stufe contribuiscono a ridurre di circa l'80% il consumo di legna rispetto alle diffusissime stufe tradizionali. In questo modo, il progetto aiuta a preservare

la gestione delle foreste sul territorio, contribuendo così alla protezione del clima globale. Pertanto, in un certo senso, aiuta anche i cittadini in termini di miglioramento della loro funzione polmonare.

6.2 GRI

Per quanto riguarda l'ultimo **GRI INDEX** della società **FLIX**, possiamo notare che in generale parla dell'**organizzazione e delle sue pratiche di rendicontazione** per l'anno 2021. Tra queste, si concentra sulle attività e sui dipendenti, ma anche sulla **governance**, ovvero sulla struttura, sul massimo organo di governo, sul presidente e sul suo ruolo nella gestione degli impatti. Conflitti di interesse e valutazione delle prestazioni del massimo organo di governo, tra gli altri. Si concentra inoltre su **strategie, politiche e pratiche** e sul **coinvolgimento degli stakeholder**. Oltre alla **CSR**, si parla anche di emissioni di gas serra e di energie rinnovabili. Si parla anche di innovazione e tecnologia e di creazione di valore. E in particolare dei suoi dipendenti, in termini di diversità, uguaglianza e principi di inclusione. FLIXBUS è quindi un'azienda con valori etici che, come dimostra il GRI, rispetta i propri principi etici e valori di condotta. Questi si riflettono nella protezione dei dati e nella sicurezza informatica, come si può vedere nel suo rapporto di sostenibilità.

BIBLIOGRAFIA

1. *Sobre tu empresa de autobuses* → *FlixBus*. (n.d.). <https://www.flixbus.es/empresa/sobre-flixbus#:~:text=Fundadores%20Andre%20Schw%C3%A4mmlein%20Andr%C3%A9%20es%20responsable%20de%20la%20va%20en%20bicicleta%20a%20la%20oficina.%20Jochen%20Engert>
2. Permira. (n.d.). *Permira | Multiplying potential*. <https://www.permira.com/>
3. *Partners in growth*. (2022, December 12). TCV. <https://www.tcv.com/>
4. Villaverde, Á. (2021, June 8). Flixbus está valorado en 3.000 millones, tras una ronda de financiación - MuyPymes. *MuyPymes*. <https://www.muypymes.com/2021/06/08/flixbus-recibe-650-millones-de-dolar-es-en-una-nueva-ronda-y-llega-a-los-3-000-millones-de-valoracion>
5. O, J. (2021, June 3). FlixBus engorda el negocio: ¿cuándo llegará al gran asalto español? *Merca2.es*. <https://www.merca2.es/2021/06/03/flixbus-valoracion-660307/>
6. *Empresas de autobuses partner* → *FlixBus*. (n.d.). <https://www.flixbus.es/empresa/partner/autobus>
7. *Viaggia in autobus in modo sostenibile* | *FlixBus*. (n.d.). <https://www.flixbus.it/azienda/sostenibilita>
8. *Sostenibilidad en Flix* | *FlixBus*. (n.d.). <https://es-us.flixbus.com/empresa/sostenibilidad>
9. FLIXBUS. Sustainability Report (2022). [flixgroupsustainabilityreport20223.pdf](https://www.flixbus.com/~/media/2022/09/flixbus-sustainability-report-2022.pdf)