

FS ITALIANE, HELP CENTER: A FIRENZE SMN OLTRE 12MILA INTERVENTI NEL 2016

- **presentato a Roma il Rapporto dell'Osservatorio sul Disagio e la Solidarietà nella stazioni italiane (ONDS)**
- **nel 2016 circa 500mila interventi effettuati dagli *Help Center***
- ***corporate social responsibility* leva dello sviluppo sostenibile del Gruppo FS Italiane**

Firenze, 26 settembre 2017

HELP CENTER FIRENZE SANTA MARIA NOVELLA

Sono stati oltre 12.000 (il 25% in più rispetto al 2015) gli interventi di assistenza effettuati nel 2016 dall' *Help Center* di Firenze Santa Maria Novella.

Tra questi quasi 11.000 hanno riguardato i **servizi di orientamento sociale**.

I servizi di assistenza hanno interessato oltre 1.500 utenti (30% in più rispetto al 2015): il 26% già fruitori dell'*Help Center* e il 74% nuovi. In particolare il 56% sono donne e il 44% uomini. Per quanto riguarda invece la nazionalità l'8% degli utenti sono italiani, il 16% comunitari e il 73% extracomunitari.

HELP CENTER ITALIA

Ad oggi gli *Help Center* sono 17, presenti a Roma Termini, Milano Centrale, Bari Bologna, Brescia, Catania, Chivasso, Firenze Santa Maria Novella, Foggia, Genova Cornigliano, Melfi, Messina, Napoli Centrale, Pescara Centrale, Reggio Calabria, Torino e Trieste.

Circa 500mila gli interventi di assistenza effettuati nel 2016 dagli *Help Center*, il primo grande progetto promosso dal Gruppo FS Italiane per contrastare e affrontare i fenomeni di disagio sociale presenti nelle stazioni ferroviarie italiane.

Tra questi, l'85% (circa 410mila) ha riguardato servizi di sostegno di base - come docce, erogazione di pasti e distribuzione di vestiario - con un forte incremento rispetto al 2015, a testimonianza dell'impatto significativo dei flussi migratori che ruotano attorno alle stazioni, in particolar modo nel Sud Italia.

L'altro 15% (circa 75mila) include invece interventi di accompagnamento e orientamento. Sale, poi, del 7% il dato delle persone che si sono registrate presso gli *Help Center* e cresce anche il dato di chi si è rivolto a queste strutture per la prima volta (+18%), mentre diminuisce leggermente (-2,2%) il numero degli utenti abituali. Tra gli utilizzatori, circa 6mila gli italiani, 5mila gli stranieri comunitari e 11mila gli extracomunitari. Gli *Help Center* hanno totalizzato circa 4.500 giorni di apertura, con 32mila ore di attività, 46 operatori sociali attivi ogni ora su tutta la rete e 850 volontari.



Questi i dati principali contenuti nel Rapporto dell'Osservatorio sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni Italiane (ONDS), illustrati oggi nella sala Auditorium di Ferrovie dello Stato Italiane. Alla presentazione, i cui lavori sono stati aperti da **Renato Mazzoncini** Amministratore Delegato e Direttore Generale di FS Italiane, hanno partecipato **Laura Baldassarre** Assessora alla Persona, Scuola e Comunità solidale di Roma Capitale, e **Roberto Pella** Vice Presidente Vicario ANCI.

“L’opera degli Help Center – ha sottolineato Renato Mazzoncini – è preziosa non solo per coloro che ne usufruiscono ma per tutta la collettività. Siamo arrivati al mezzo milione di interventi del 2016, mentre nel 2011 erano 160mila, numeri che confermano quanto l’azione di questi centri sia essenziale per le stazioni e per i territori in cui sono inserite. È un modello di intervento che è stato preso d’esempio anche da altre reti ferroviarie europee, com’è successo in Francia, in Belgio e in Lussemburgo: siamo quindi orgogliosi di ritenere quest’esperienza tra le più importanti nel nostro progetto di responsabilità sociale d’impresa”.

La creazione di valore, inteso come incremento del bene comune, a vantaggio soprattutto di chi ha forte necessità di aiuto, è in piena sintonia con il percorso di *Corporate Social Responsibility* (CSR) che il Gruppo FS Italiane ha da lungo intrapreso.

Gli *Help Center* sono sportelli di ascolto situati all’interno o nelle zone limitrofe delle stazioni ferroviarie che orientano le persone in difficoltà verso i servizi sociali della città (centri di accoglienza, comunità terapeutiche, associazioni specializzate) per elaborare percorsi mirati di recupero e reinserimento sociale. I Centri sono affidati a Enti del privato sociale o gestiti direttamente dal Comune.