

**ATM per la
sostenibilità**

2018

ATM



ATM per la sostenibilità 2018



Indice

1. Lettera agli Stakeholder 2

2. Identità del Gruppo 4

2.1 Mission 5

2.2 Vision 5

2.3 Valori 5

2.4 Le Società del Gruppo 6

2.5 Modello di creazione del valore 7

2.6 Gli Stakeholder del Gruppo 11

2.7 Matrice di materialità 12

3. ATM a servizio del territorio 14

4. Le persone di ATM 18

5. ATM rispetta l'ambiente 20







1. Lettera agli Stakeholder

Anche nel 2018, ATM ha svolto un ruolo centrale nella ricerca, programmazione e attuazione di soluzioni in grado di concorrere allo sviluppo di Milano e della Città Metropolitana, attraverso la promozione di un modello di mobilità sostenibile e integrata in linea con le aspettative di tutti gli *Stakeholder*.

Nel corso dell'anno, abbiamo infatti elaborato una pianificazione strategica della politica industriale, identificando una nutrita serie

di iniziative e di progetti, in parte descritti in questo documento, e comunque diffusamente trattati nella Relazione sulla Gestione al Bilancio di Esercizio e Consolidato, che consentiranno nel tempo di abilitare e sostenere stili di vita e forme di mobilità a ridotto impatto ambientale.

Con la seconda edizione della Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (DNF), l'Azienda, inoltre, va oltre il

mero adempimento normativo previsto dal decreto legislativo 254/2016: questo documento, e il processo che ha condotto alla sua redazione e approvazione, rappresentano, di fatto, un esplicito impegno verso la sostenibilità delle attività del Gruppo e del territorio in cui operiamo.

I lettori trovano nella DNF 2018 la descrizione delle *performance* in termini di valore economico generato e condiviso, unitamente alle *performance* sociali e ambientali del Gruppo: per noi è importante sottolineare che l'approccio alla sostenibilità in ATM coinvolge tutto il Gruppo, in ogni dimensione del *business* e in ogni singolo processo.

Nel 2018, ad esempio, sono state aggiornate le linee guida di "Enterprise Risk Management", tenendo conto per la prima volta anche dei rischi di natura non finanziaria legati ai temi materiali per il Gruppo, gestiti attraverso il nostro modello di organizzazione, gestione e controllo.

Nel 2018, in continuità con la nostra storia, abbiamo operato per garantire ai nostri 9.884 dipendenti un ambiente di lavoro inclusivo e gratificante, attraverso azioni in grado di generare un clima di motivazione, collaborazione, partecipazione e fiducia reciproca.

Continua è stata, nel contempo, l'azione per la tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti, oltre che per la salvaguardia del patrimonio aziendale: con l'obiettivo di ridurre il numero degli eventi infortunistici, la verifica e, se necessario, il rafforzamento dei presidi è incessante e costante l'attività di formazione del personale. A maggior tutela dei passeggeri e del personale, nel 2018 è aumentato in modo significativo il numero degli addetti alla sicurezza.

La nostra attenzione per la qualità del servizio e per il miglioramento dell'esperienza di viaggio ci porta a dare ascolto effettivo ai nostri clienti, alle loro esigenze e alle loro aspettative, al fine di migliorarci per raggiungere livelli sempre più elevati di prestazioni, sicurezza, accessibilità e *comfort*.

La dimensione ambientale è, notoriamente, al centro di ogni scelta di mobilità sostenibile. Nell'ambito dell'imponente progetto Full Electric – che comporta l'eliminazione degli autobus diesel entro il 2030 – già oggi acquistiamo in Italia solamente energia elettrica (certificata) prodotta da fonti rinnovabili.

Questa iniziativa, e le altre che troverete descritte con maggior dettaglio in questo documento e nella Relazione sulla Gestione al

Bilancio di Esercizio e Consolidato, sono testimonianza del nostro impegno e del nostro agire per la sostenibilità, secondo un piano di azione delineato sulla base delle istanze e alle aspettative degli *Stakeholder*.

Consapevoli dell'importanza di questa modalità di operare, siamo aperti al dialogo e al confronto con le istituzioni, con i clienti, con i fornitori, con i dipendenti e gli altri *Stakeholder* per raggiungere gli obiettivi industriali che ci siamo prefissati, creando valore per l'intera comunità.

Milano, 1° aprile 2019

Per il Consiglio di Amministrazione

Il Presidente

Luca Bianchi





2. Identità del Gruppo

Il **Gruppo ATM** progetta e offre servizi sia nell'ambito dei **trasporti pubblici** che nel **settore commerciale e per il tempo libero** attraverso sistemi tecnologicamente avanzati per la **mobilità sostenibile** di Milano e altri 95 comuni lombardi. Dal 2008, inoltre, il Gruppo è responsabile della gestione e della manutenzione della metropolitana automatica di Copenaghen attraverso la Società Metro Service A/S.

2.1 Mission



Sin dal 1931, l'Azienda Trasporti Milanesi - da gennaio 2007, il Gruppo ATM - mira ad essere punto di riferimento e fattore decisivo nel sistema della mobilità integrata per qualità, sicurezza e competitività nel pieno rispetto dell'ambiente e al passo con i continui mutamenti socio-territoriali.

2.2 Vision



Il Gruppo ATM vuole ricoprire un ruolo sempre più centrale per contribuire positivamente allo sviluppo di città e comunità sostenibili, in linea con questa prospettiva è definita la *vision* aziendale: "Diventare un promotore del cambiamento di Milano, e della sua evoluzione in una città più vivibile, sostenibile e *smart*".

2.3 Valori



Qualità della vita della comunità: aspirazione al miglioramento quotidiano e continuo della qualità della vita di chi vive e si muove all'interno del territorio in cui il Gruppo opera.

Crescita professionale: possibilità per ogni persona del Gruppo di realizzare sé stessa attraverso un percorso continuo di crescita professionale.

Etica, trasparenza e lealtà: attività interne ed esterne al Gruppo improntate al rispetto dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà.

Ricerca continua dell'eccellenza: atteggiamento aperto al cambiamento, a mettersi in discussione e alla continua ricerca di migliori soluzioni.

2.4 Le Società del Gruppo

Per governare al meglio i processi e offrire un servizio che risponda sempre più adeguatamente alle esigenze della comunità, l'**Azienda Trasporti Milanesi** si è strutturata in un **Gruppo** guidato dalla Capogruppo ATM S.p.A.

Di seguito si riporta il dettaglio delle società consolidate con metodo integrale al 31.12.2018.

ATM SERVIZI DIVERSIFICATI S.R.L.

È responsabile per la realizzazione e gestione dei servizi relativi ad attività di trasporto di persone e merci sia su gomma che su ferro nei settori del noleggio e, più in generale, dei servizi diversificati, ivi compresi i servizi aeroportuali. Inoltre, la società gestisce i servizi turistici, svolgendo ogni forma di prestazione turistica a servizio dei clienti, sia in arrivo che in partenza. Infine, la società svolge anche attività ed operazioni commerciali, quali la consulenza e la vendita di servizi e beni tesi a migliorare le attività inerenti la mobilità integrata, di comunicazione e marketing, industriali e finanziarie, di natura mobiliare ed immobiliare, ritenute necessarie ed utili per il perseguimento dello scopo sociale.

RAIL DIAGNOSTICS S.P.A.

Ha per oggetto l'attività di progettazione, realizzazione, manutenzione e diagnostica integrata di impianti metroferrotranviari; progettazione, realizzazione e gestione di sistemi di controllo di impianti metroferrotranviari; prestazioni di servizi ausiliari al traffico ed alla mobilità in genere; servizi di pulizia e *facility* di immobili e infrastrutture civili ed industriali.

INTERNATIONAL METRO SERVICE S.P.A.

Gestisce i servizi di trasporto di persone e cose con le connesse attività di programmazione ed organizzazione operativa, il tutto ai fini dell'esecuzione di contratti di esercizio e manutenzione dei sistemi metropolitani, come il sistema automatico della metropolitana di Copenaghen.

METRO SERVICE A/S

È responsabile per il funzionamento ed il mantenimento della Metropolitana di Copenaghen. La Società ha l'incarico di assicurare che le corse effettuate dalla metropolitana siano puntuali (H24) e che l'esperienza dei passeggeri sia positiva.

GESAM S.R.L.

Fornisce consulenza al Gruppo nel settore assicurativo, nonché di fornitura di supporto specialistico finalizzato all'istruzione, trattazione e liquidazione di sinistri con espressa esclusione dell'attività di mediazione assicurativa.

NORD EST TRASPORTI S.R.L.

Gestisce il trasporto pubblico extraurbano dell'Area Nord Est della provincia di Milano e il trasporto urbano nella città di Monza e nel suo hinterland, operando complessivamente in 53 comuni: 21 in provincia di Milano, 25 in provincia di Monza e della Brianza, 3 in provincia di Bergamo e 4 in provincia di Lecco. Gestisce 20 linee di autobus che servono principalmente le aree di Trezzo sull'Adda, Cologno Monzese, Cernusco sul Naviglio, Gessate e Vimercate.



2.5 Modello di creazione del valore

Consapevole del ruolo che svolge all'interno delle comunità in cui offre i propri servizi, ATM riconosce l'importanza della mobilità nel contesto delle città metropolitane per il suo imprescindibile contributo allo sviluppo sostenibile e alla pianificazione urbana sulla base delle necessità ed esigenze dei cittadini. Tale prospettiva è in linea con l'obiettivo di sviluppare città e comunità sempre più sostenibili definito nell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, che include gli Obiettivi di Sviluppo

Sostenibile. L'**Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile** (Agenda 2030) e i relativi **17 Obiettivi di sviluppo sostenibile** (*Sustainable Development Goals - SDGs*) sono stati approvati il 25 settembre 2015 dall'Organizzazione delle Nazioni Unite. L'attuazione dell'Agenda richiede un **forte coinvolgimento da parte di tutti gli attori della comunità**: imprese, settore pubblico, società civile, istituzioni filantropiche, Università, Centri di ricerca, operatori dell'informazione e della cultura.



11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



11.2 - *By 2030, provide access to safe, affordable, accessible and sustainable transport systems for all, improving road safety, notably by expanding public transport, with special attention to the needs of those in vulnerable situations, women, children, persons with disabilities and older persons*

Il Gruppo persegue la propria mission attraverso il proprio Modello di creazione del valore, di seguito sintetizzato.

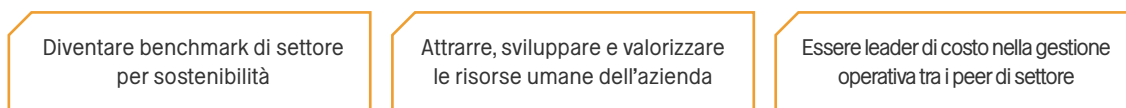
Il modello di *business* comprende **tre aree di servizi**: Trasporto e servizi complementari, Progettazione, Ingegneria e Manutenzione e Gestione Retail e Advertising. Tutte le attività svolte sono guidate

dai **5 pilastri del Piano Strategico Industriale** che consentono al Gruppo di orientare le strategie di *business* e creare valore attraverso la movimentazione dei flussi di capitale (finanziario, produttivo, intellettuale, umano, sociale e relazionale, naturale) favorendo la **generazione di output a partire dagli input a disposizione del Gruppo**.

I CAPITALI



PILASTRI DEL PIANO STRATEGICO



MODELLO DI BUSINESS



1. Capitale finanziario



È l'insieme delle risorse finanziarie che il Gruppo utilizza per l'erogazione dei propri servizi. È costituito principalmente dai corrispettivi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione (es. Comune di Milano per mezzo del contratto di servizio) e dal finanziamento tramite prestito obbligazionario; la restante parte è principalmente riconducibile agli introiti dell'attività operativa e dei servizi collaterali.

2. Capitale produttivo



È costituito dalle infrastrutture del Gruppo, di proprietà o in *leasing* (impianti e macchinari relativi al materiale rotabile di linea e agli impianti per l'esercizio del servizio di trasporto; terreni e fabbricati relativi prevalentemente a depositi per il materiale rotabile e immobili destinati agli uffici; attrezzature industriali e commerciali relativi prevalentemente a veicoli ausiliari), *asset* fondamentali per il regolare svolgimento del servizio.

Al fine dell'adeguatezza delle prestazioni, costantemente in linea con le nuove necessità dei clienti-cittadini, ATM si impegna a raggiungere livelli sempre maggiori di sostenibilità ambientale, capacità prestazionali, sicurezza, accessibilità e *comfort* garantendo infrastrutture sempre più innovative.

3. Capitale intellettuale



È caratterizzato dall'*expertise* del Gruppo, consolidata negli anni attraverso l'affidamento del contratto di servizio di trasporto pubblico e dei servizi complementari del Comune di Milano, che garantisce scelte gestionali e di investimento tese a una maggiore qualità e accessibilità del servizio in totale sintonia con le politiche di efficienza e di tutela dell'ambiente promosse dalle istituzioni nella prospettiva di una mobilità sempre più sostenibile. Tali competenze si traducono in funzioni dedicate allo sviluppo di idee e innovazioni nella modalità di progettare ed erogare i servizi offerti, oltre che ad una struttura organizzativa efficiente e flessibile guidata da procedure operative e sistemi di gestione in grado di garantire un miglioramento continuo nell'offerta dei propri servizi.

4. Capitale umano



È rappresentato dalle persone che ogni giorno apportano il loro contributo alle attività del Gruppo che si esprime attraverso la lealtà e l'impegno di ciascuno a favore di un clima collaborativo volto all'ottimizzazione dei processi organizzativi in essere. ATM promuove la crescita e lo sviluppo delle proprie risorse attraverso procedure e politiche fondate sui principi di meritocrazia, tutela dei diritti umani, *leadership* e integrazione organizzativa. A tale proposito, il Gruppo coinvolge attivamente tutti i livelli del *management* nella valorizzazione delle proprie persone e nella ricerca di nuovi talenti.

5. Capitale sociale e relazionale



È espresso all'interno del contratto di servizio e garantisce fiducia e trasparenza nei confronti di tutti gli *Stakeholder*, dalle istituzioni ai cittadini. ATM si impegna nel consolidamento delle relazioni con tutte le entità coinvolte nell'operatività del Gruppo, attraverso una presenza radicata sul territorio in cui opera, attenta alle necessità, aspettative e istanze dei propri *Stakeholder*, in continua evoluzione. Si impegna, inoltre, a garantire un continuo dialogo e a condividere regole di comportamento e stili di vita più sostenibili a favore della comunità.

6. Capitale naturale

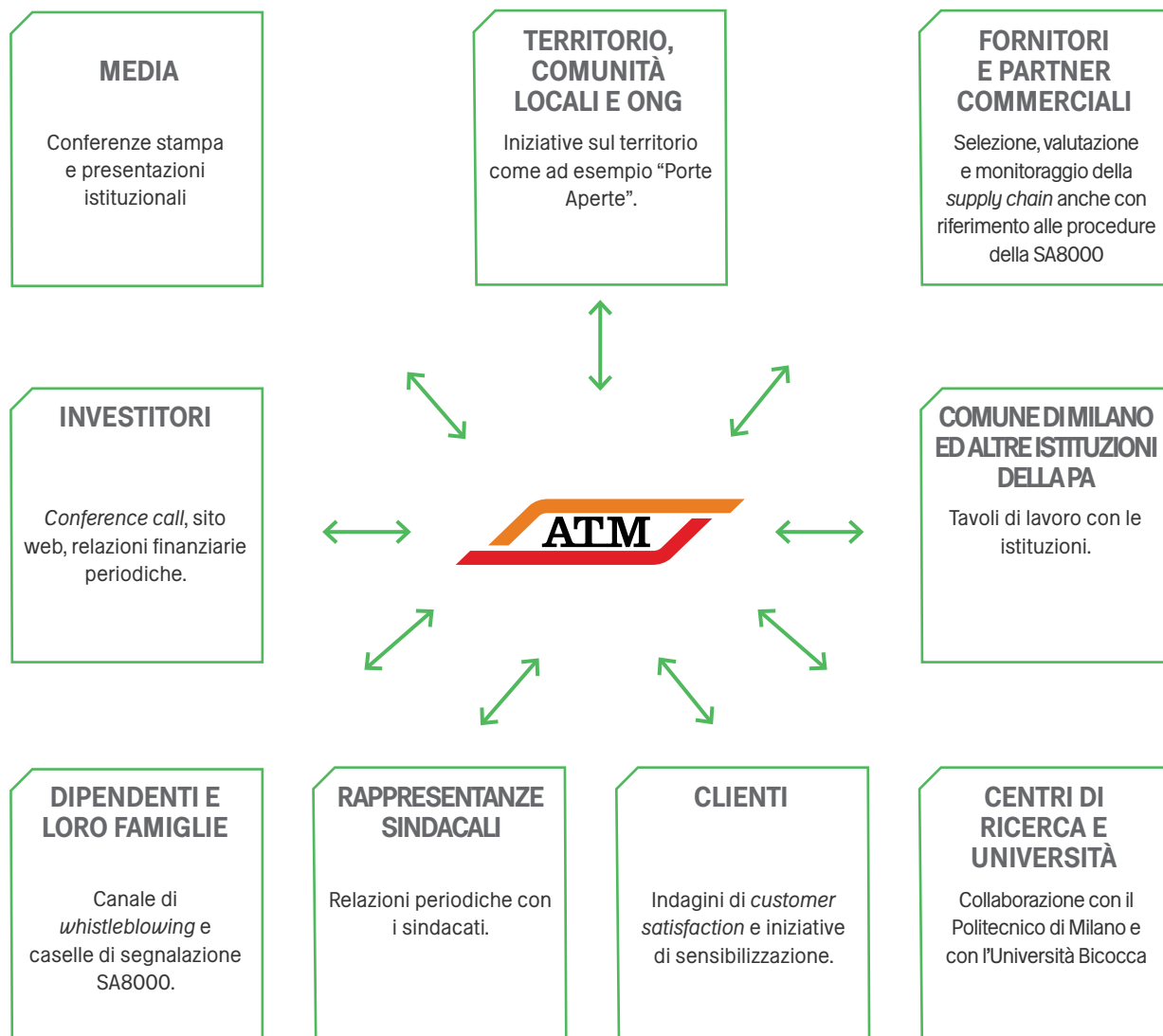


È l'insieme delle risorse ambientali che ATM impiega durante lo svolgimento delle proprie attività. Il Gruppo riconosce l'impatto della mobilità sull'ambiente, pertanto si avvale sempre più di risorse rinnovabili che favoriscono la riduzione degli impatti ambientali, nell'ambito di uno sviluppo urbano più sostenibile.



2.6 Gli Stakeholder del Gruppo

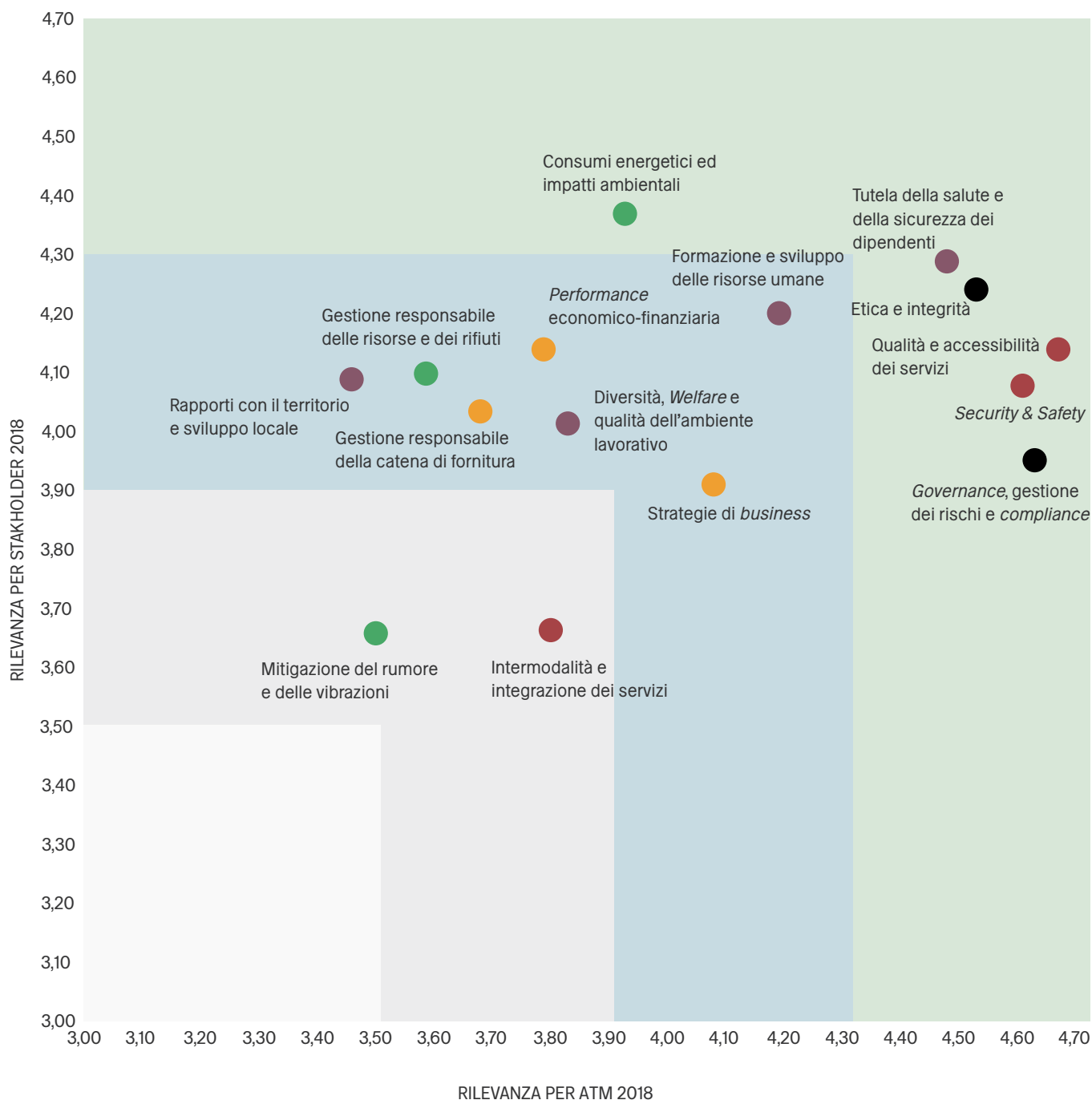
Al fine di definire e aggiornare la propria strategia di *business*, il Gruppo organizza attività volte a identificare le principali necessità, aspettative e istanze degli *Stakeholder*. In tal senso, nello svolgimento delle proprie attività ed operazioni, il Gruppo promuove la realizzazione di molteplici iniziative di coinvolgimento e interazione con gli *Stakeholder*.



2.7 Matrice di materialità

Nel corso del 2018, in linea con l'obiettivo di potenziare progressivamente il processo di **analisi di materialità** per la definizione delle tematiche di sostenibilità maggiormente rilevanti, sono state coinvolte tre categorie di portatori di interesse attraverso attività di *Stakeholder engagement* che hanno portato alla definizione di **15 tematiche di sostenibilità**, posizionate all'interno della matrice di materialità come riportato di seguito.

La matrice di materialità del Gruppo ATM



Legenda

- SOSTENIBILITÀ ISTITUZIONALE
- SOSTENIBILITÀ ECONOMICA
- SOSTENIBILITÀ DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
- SOSTENIBILITÀ SOCIALE
- SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Nelle pagine seguenti, per ciascuna tematica, sono riportati i principali risultati ottenuti dal Gruppo.

Le tematiche “Strategie di *business*”, “*Governance*, gestione dei rischi e *compliance*”, “*Performance* economico-finanziaria”, “Etica e Integrità” e “Gestione responsabile della catena di fornitura” sono da intendersi trasversali a tutte le attività del Gruppo.





3. ATM a servizio del territorio

TEMI MATERIALI

Qualità e accessibilità dei servizi

Qualità del servizio e capacità di rispondere alle esigenze di tutte le categorie di clienti; *customer experience* e indagini sul grado di soddisfazione della clientela.

Accessibilità fisica ed economica dei servizi di trasporto pubblico a tutte le categorie di clienti, con particolare attenzione agli utenti in situazioni di vulnerabilità; progettazione e sviluppo di soluzioni tecnologiche all'avanguardia.

Rapporti con il territorio e sviluppo locale

Attività e progetti per lo sviluppo del territorio, rapporti con le amministrazioni al fine di sviluppare attività e *partnership* per la valorizzazione delle comunità locali.

Intermodalità e integrazione dei servizi

Soluzioni integrate di mobilità *door to door*; integrazione dei servizi offerti sia all'interno del Gruppo che tra quest'ultimo e gli altri *player* del settore.

Mitigazione del rumore e delle vibrazioni

Gestione del rumore e delle vibrazioni legate all'operatività dei servizi di trasporto pubblico, anche attraverso *policy* e azioni di mitigazione specifiche.

Security & safety

Sicurezza delle persone nelle stazioni e a bordo del materiale rotabile; sviluppo di sistemi per la sicurezza del trasporto. Implementazione di sistemi di sicurezza, monitoraggio e sorveglianza al fine di prevenire atti di vandalismo e garantire l'integrità dei mezzi di trasporto.

PRINCIPALI KPI	
Oltre 853mln passeggeri trasportati	per 1.245 km ² di territorio servito in aumento del 5% rispetto al 2017.
Oltre € 173mln	investiti per il miglioramento della qualità del servizio in Italia, registrando un aumento di circa il 25% rispetto al 2017.
99,8% puntualità	delle corse delle linee metropolitane M1, M2 e M3 in arrivo al capolinea con ritardi inferiori ai tre minuti.
5,7 gg tempo di risposta	ai reclami e alle segnalazioni ricevute dai clienti, in relazione ai servizi erogati in linea al Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune di Milano.
+12% dipendenti addetti alla sicurezza	per un totale di 260 dipendenti addetti alla sicurezza dei passeggeri in Italia, in aumento dal 2017.
85,5% degli autobus dotati di impianti di videosorveglianza	rispetto all'83,7% nel 2017.
Oltre € 33mln	distribuiti a comunità, Pubblica Amministrazione e finanziatori: +390% rispetto al 2017.

ATM è consapevole che la qualità dei servizi offerti dal Gruppo è direttamente collegata al benessere di chi si muove all'interno del territorio.

In quest'ottica, nel 2018, il Gruppo ATM ha gestito circa 173 milioni di euro di investimenti per il miglioramento della qualità dei servizi e la soddisfazione dei clienti, riconducibili a:

- rinnovo della flotta
- manutenzione straordinaria degli stabili
- ammodernamento e potenziamento impianti e infrastrutture
- introduzione di nuove tecnologie per il pagamento e l'info mobilità

In più ATM si è prefissata standard qualitativi e quantitativi significativi relativi alla **customer experience** dei passeggeri, declinabile in: regolarità dei mezzi, puntualità dei mezzi, affollamento.

REGOLARITÀ¹

Modo	Target 2018	2018	2017
Tram	97,5	99,0	98,9
Filobus	97,7	98,7	98,8
Autobus	98,2	99,2	99,1
Metro	99,6	99,8	99,8

PUNTUALITÀ²

Modo	Target 2018	2018	2017
Tram	97,6	98,9	99,2
Filobus	97,8	98,9	99,2
Autobus	97,2	99,1	99,3
Metro	99,5	99,8	99,7

AFFOLLAMENTO³

Modo	Target 2018	2018	2017
Superficie	70%	42,4%	40,3%
Metro	80%	Aprile 46,8% Novembre 54,9%	Maggio 43,2%; Novembre 46,3%

¹ L'indicatore di Regolarità del servizio rappresenta il rapporto percentuale tra le corse effettuate e le corse programmate nel giorno da ATM S.p.A., in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano. Il parametro viene calcolato mensilmente su base giornaliera.

² Il dato rappresenta la percentuale di corse in arrivo al capolinea con ritardi inferiori ai 10' per le linee di superficie e 3' per le linee metropolitane, in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano. Il parametro è calcolato mensilmente su base giornaliera.

³ Il dato rappresenta il rapporto tra passeggeri trasportati e posti offerti per linea. Viene ricavato sia per le linee di superficie sia per le linee metropolitane 1, 2 e 3, in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano.

Fondamentale per il Gruppo ATM è garantire il diritto alla mobilità e al trasporto per tutti, in particolare per i passeggeri con disabilità motoria, visiva ed uditiva, attraverso la valutazione di tutte le soluzioni prefigurabili per la rimozione delle barriere. A tal fine ATM si è prefissata KPI importanti relativi all'**accessibilità** dei mezzi ATM, espressi secondo i seguenti indicatori:

% mezzi di superficie dotati di pedana ribaltabile

Modo	Target 2018	2018	2017
Linee di superficie	75	86,2	82,7

% stazioni della metropolitana dotate di ascensori e/o montascale

Modo	Target 2018	2018	2017
Stazioni metro	75	69,2	69,2

% stazioni della metropolitana dotate di pavimenti sensibili a centro banchina

Modo	Target 2018	2018	2017
Stazioni metro	100	95,7	95,7

Principali iniziative del 2018 sul territorio

1. **“Il Tram dell’Innovazione”**, in occasione della Milano Digital Week, per promuovere i progetti più innovativi di *smart mobility* e le nuove applicazioni del panorama digitale.
2. **STEMinthecity**: ATM ha preso parte al progetto, promosso dal Comune di Milano per promuovere la diffusione delle discipline tecnico-scientifiche e delle nuove tecnologie digitali, aprendo le porte delle proprie *control room* agli studenti di tre istituti superiori della città.
3. **ATM Digital**: in occasione della Settimana Europea della Mobilità, 30 studenti dell’alternanza scuola-lavoro si sono trasformati in *digital angels* e, nelle principali stazioni metropolitane, hanno supportato i cittadini con un servizio attivo di assistenza, formazione e divulgazione, mostrando come le tecnologie digitali possano agevolare la mobilità pubblica in modo intelligente, pratico e sostenibile.
4. **Facilitazione di acquisto del titolo di viaggio** tramite emittitrici automatiche accessibili, acquisto via SMS, QR Code e sistema NFC, avvio della sperimentazione dell’accesso al viaggio in metropolitana con carte bancarie *contactless*.



4. Le persone di ATM

TEMI MATERIALI

Diversità, welfare e qualità dell'ambiente lavorativo

Politiche di *welfare* a favore dei dipendenti finalizzati a garantire un buon ambiente di lavoro ed una conciliazione tra vita privata e vita professionale a sostegno del benessere delle persone. Sviluppo di pari opportunità attraverso la rimozione di ogni forma di discriminazione di genere, età, religione, orientamento sessuale e provenienza.

Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti

Pratiche e sistemi di gestione della salute e della sicurezza sul posto di lavoro, strumenti di monitoraggio degli incidenti e misure di prevenzione, educazione e formazione in ambito salute e sicurezza.

Formazione e sviluppo delle risorse umane

Percorsi di sviluppo e formazione volti a accrescere e consolidare le competenze tecniche, manageriali e organizzative del personale e ad attrarre e mantenere i talenti.

PRINCIPALI KPI

9.884

di cui 9.464 in Italia e 420 all'estero, con un aumento del 35% per i dipendenti all'estero.

x2 dirigenti donna

il numero di dirigenti donna nel Gruppo si è raddoppiato dal 2017.

-7% infortuni

tra i dipendenti registrati rispetto al 2017.

345.336 ore di formazione

circa 35 ore di formazione erogate per dipendente rispetto alle 20 ore totali del 2017.

Il Gruppo si impegna da sempre ad investire sulla qualità dell'ambiente e degli spazi di lavoro, così da creare una comunità di dipendenti soddisfatti ed un "clima interno" sereno e partecipativo prevenendo conflitti e vertenze.

Il sistema di *welfare* ATM, promosso dalla funzione del *welfare* della Direzione Risorse Umane, ha come obiettivo il benessere psico-fisico e sociale dei propri lavoratori e in tal senso offre risposte concrete ai bisogni dei propri dipendenti, che quotidianamente garantiscono la qualità e la sicurezza del servizio erogato da ATM.



WORK LIFE BALANCE	WELLBEING (WORK ABILITY)	AGE MANAGEMENT	DIVERSITY INCLUSION
<ul style="list-style-type: none"> ■ Flessibilità orarie ■ Luoghi di lavoro ■ Fruizione degli spazi ■ Servizi per la famiglia ■ Flexible benefit 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Promozione della salute ■ Qualità ambienti ■ Motivazione ■ Responsabilità ■ Autonomia professionale ■ Riconoscimento 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Condivisione informazioni ■ Organizzazione del lavoro ■ Cultura della sicurezza ■ Job rotation ■ Bilancio di carriera ■ Sviluppo competenze 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cultura manageriale ■ Qualità delle relazioni ■ Identità professionale

OUTPUT

RIDUZIONE COSTI E CONFLITTI	RESPONSABILIZZAZIONE DIFFUSA	COESIONE INTERNA	SODDISFAZIONE

Principali iniziative del 2018 per i dipendenti

1. **Leadership in health and safety:** con il supporto della Fondazione LHS è stato attivato il corso "LEADERSHIP IN HEALTH AND SAFETY" con lo scopo di diffondere una vera e propria cultura della sicurezza per passare da un "mero" adempimento alle Leggi in materia ad un approccio più ampio e condiviso verso il significato comune del lavorare in sicurezza. I manager ATM sono stati quindi formati per coinvolgere direttamente i loro collaboratori, attraverso un virtuoso processo di "cascading".
2. **Formazione alla relazione con il cliente e alla disabilità:** strettamente connesso all'impegno di ATM nel miglioramento strutturale dei propri mezzi per garantire l'accessibilità a tutti,

con particolare riguardo ai passeggeri con disabilità, il Gruppo si è premurato di sensibilizzare tutto il proprio personale rispetto al tema della clientela diversamente abile, anche attraverso opuscoli informativi ed una app con ulteriori informazioni e video. In più, nel corso del 2018, tutti i *manager* di ATM (344) - nell'ambito del nuovo progetto "Il Cliente al centro" - hanno effettuato due affiancamenti in due diverse giornate al personale di *front* consentendogli di conoscere più da vicino le persone impegnate quotidianamente in attività di relazione con i clienti e le relative problematiche, al fine di garantire ancora maggiore efficienza del servizio di trasporto pubblico.



5. ATM rispetta l'ambiente

TEMI MATERIALI

Consumi energetici ed impatti ambientali

Gestione dei consumi energetici e relative emissioni GHG; interventi di efficientamento energetico e utilizzo di risorse energetiche provenienti da fonti rinnovabili; gestione degli impatti aziendali indiretti derivanti dalle attività di *business* (viaggi di lavoro, trasporti).

Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti

Gestione responsabile dei materiali impiegati e dei relativi rifiuti prodotti, metodi di smaltimento utilizzati, politiche e pratiche di riciclo e riuso dei materiali, inquinamento del suolo tramite scarichi e rifiuti.

PRINCIPALI KPI

167mila tonnellate di CO₂ evitate
(Scope 2 - market based)

grazie all'acquisto di sola energia verde certificata.

8 nuovi impianti moderatori di attrito

volti alla riduzione dell'inquinamento vibro-acustico.

Il Gruppo ATM vuole essere un punto di riferimento della mobilità integrata e sostenibile, oltrepassando la mera ottemperanza alle normative vigenti in materia. In tale contesto, il Gruppo si impegna

a definire criteri per l'individuazione e il raggiungimento di obiettivi specifici ed è giunto, nel mese di gennaio 2018, all'approvazione di una nuova Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza.

Principali iniziative del 2018 a tutela dell'ambiente

1. Il risparmio delle tonnellate di CO₂ è dovuto principalmente all'acquisto di tutta l'energia elettrica, fornita e consumata in Italia, prodotta da fonti rinnovabili, e certificata "**Energia Verde**" con Garanzia di Origine (ai sensi della deliberazione AEEGSI ARG/elt n. 104/2011 e s.m.i.). Nell'arco del 2018 è stata esperita la gara di acquisto di tutta "Energia Verde" anche per l'anno 2019.
2. Avvio di diversi progetti per il **rinnovo della flotta** che hanno consentito di raggiungere i seguenti risultati: il 52% della flotta autobus è di classe ambientale Euro 6 e EEV, tra cui l'1,4% di autobus sono ibridi o a trazione elettrica o idrogeno; in più nel 2017 è stata aggiudicata una gara per la fornitura di 25 bus *full-electric* di cui 14 sono stati consegnati nel 2018, mentre i rimanenti 11 sono in fase di consegna ad inizio 2019.
3. Acquisizione da parte delle società ATM S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., Rail Diagnostics S.p.A., NET S.r.l. di un **sistema di gestione ambientale** conforme alla norma ambientale UNI EN ISO 14001:2015.
4. Nel corso del 2018 Metro Service A/S ha continuato con il **programma sostitutivo per auto aziendali** ed ha sostituito altre otto auto diesel con auto elettriche, raggiungendo così il 50% del parco auto di servizio elettrico, avvicinandosi al raggiungimento dell'obiettivo di 100% di auto elettriche all'interno del proprio parco auto.
5. Entrata in servizio di ulteriori **15 treni Leonardo** che hanno fatto registrare una diminuzione dei consumi di trazione afferenti alla linea M2 di circa il 4% rispetto il 2017.

A cura di:

ATM – Controllo, Bilanci e Amministrazione

ATM – Relazioni Esterne e Infomobilità

Progetto grafico: Message S.p.A.

Fotografie realizzate da ATM: Alessia Susani, Stefano Corrada

ATM S.p.A.

Foro Buonaparte, 61 - 20121 Milano

Partita IVA: 12883390150

Codice fiscale e Registro Imprese: 97230720159

C.C.I.A.A.: 1573142

Indirizzo PEC: ATMSPA@ATMPEC.IT



ATM