

Bilancio SA 8000 responsabilità sociale Gruppo ATM S.p.A.

2022



Il presente documento di Bilancio segna i dieci anni di cammino iniziato nel 2012 quando ATM ha scelto di valorizzare la propria politica di responsabilità sociale con l'adesione alla norma SA 8000; in riferimento al Gruppo di cui è a capo, nel 2012 ATM ha ottenuto sia per la propria organizzazione sia per la società Nord Est Trasporti la prima certificazione allo standard ed ha proseguito il percorso conseguendo per entrambe il primo rinnovo nel 2015, il secondo nel 2018, il terzo nel 2021, anno quest'ultimo in cui ha inoltre raggiunto il primo rinnovo della certificazione di conformità per Rail Diagnostics e GeSAM, anch'esse società del Gruppo ATM.

Nel corso del 2022, nel rispetto del programma presentato nel Bilancio 2021, sono state completate sia le attività di audit interno, in sinergia con le diverse funzioni aziendali, sia gli audit ai fornitori; si sono svolte due riunioni del Social Performance Team a rinnovata conferma dell'impegno al confronto fra l'Azienda e i lavoratori. Per quanto riguarda la formazione sul tema SA 8000 sono proseguiti con regolarità, in coerenza con l'approccio adottato negli ultimi anni, i corsi per i neoassunti con contenuti sui temi responsabilità sociale e salute e sicurezza sul lavoro e gli aggiornamenti periodici rivolti a tutti i lavoratori. Il costante lavoro di monitoraggio svolto dal Sistema di Gestione è volto a garantire l'efficacia dell'attività, il miglioramento continuo, il rispetto dei principi della norma sia nelle società del Gruppo e nelle loro subaffidatarie sia nella filiera produttiva.

Oltre alla tutela delle condizioni di lavoro dei dipendenti, il Gruppo ATM ha stabilito tra i suoi obiettivi primari che afferiscono alla responsabilità sociale anche la promozione del Great workplace, un ambiente di lavoro positivo che attragga e arricchisca mediante la costruzione di politiche aziendali di valorizzazione della persona e della diversità, obiettivi questi che sono parte costituente della mission aziendale definita nel Piano Strategico 2021-2025 ed elemento fondante della Politica di Sostenibilità al 2030 del Gruppo. Per attuare il Great workplace ha perciò studiato e realizzato progetti ed iniziative sia negli ambiti welfare, selezione e formazione sia in ambito di comunicazione con campagne ed iniziative dedicate che hanno lo scopo di rinforzare all'interno dell'organizzazione i valori della diversità, dell'unicità e del rispetto della persona come pilastri per il miglioramento della qualità delle relazioni. In merito a queste declinazioni ATM ha ottenuto, con il Bilancio SA 8000 relativo al 2021, il premio Biblioteca Bilancio Sociale edizione 2022 nella categoria speciale Impegno sociale. Si tratta di un risultato importante per l'Azienda, un'ulteriore attestazione di impegno sia sulle tematiche della diversity & inclusion sia in merito alla trasparenza, all'informazione e alla comunicazione nei confronti degli stakeholder.

Nel corso del 2022 ATM ha scelto di focalizzarsi su nuove iniziative e progetti per continuare a promuovere nella propria realtà un ambiente di lavoro positivo; parallelamente ha scelto di agire anche verso l'esterno dell'organizzazione ancora, in particolare, attraverso lo strumento delle campagne di comunicazione e con la partecipazione a eventi sui temi in argomento, sia per trasferire i valori in cui crede sia per promuovere l'immagine di azienda capace di contribuire alla crescita dell'intera comunità collaborando al cambiamento di paradigma culturale in atto, anche prendendo posizione al di fuori dell'area del proprio core business.

Consapevole del ruolo primario che detiene nell'ambito della comunità in cui opera, ATM rinnova, anche con questa edizione del Bilancio, il proprio impegno di responsabilità sociale verso tutti gli stakeholder di riferimento condividendo informazioni qualitative e quantitative che mostrano il rispetto nel tempo dei singoli requisiti della norma. Anche per il 2023 tutte le attività e le iniziative saranno sostenute dallo stesso proficuo impegno che ATM ha costantemente profuso negli anni e che ha permesso il raggiungimento degli obiettivi dichiarati nelle precedenti edizioni del Bilancio.

Milano, giugno 2023

Indice

1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO DI BILANCIO	4
2. ATM SI PRESENTA	5
2.1 Il Codice Etico: principi e valori e responsabilità sociale	6
2.2 Il rapporto con gli stakeholder	8
2.3 Il sistema delle certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza	15
2.4 Il sistema di welfare, diversity & inclusion in ATM	17
2.5 Sostenibilità e Agenda 2030	20
3. LA NORMA SA 8000	22
3.1 ATM e la norma SA 8000	24
3.2 Le società del Gruppo ATM certificate SA 8000	26
3.3 Principali attività SA 8000 effettuate nel 2022	27
3.4 ATM e i requisiti della norma SA 8000	28
Requisito 1 Non impiegare o favorire l'utilizzo di lavoro infantile	28
Requisito 2 Non ricorrere all'utilizzo di lavoro forzato o obbligato né favorirlo	30
Requisito 3 Garantire a tutti i dipendenti un luogo di lavoro sicuro e salubre	33
Requisito 4 Rispettare il diritto delle lavoratrici e dei lavoratori di associarsi e di aderire alle organizzazioni sindacali	39
Requisito 5 Non attuare discriminazioni di alcuna natura	42
Requisito 6 Non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali	46
Requisito 7 Adeguare l'orario di lavoro alle leggi e agli accordi vigenti	49
Requisito 8 Retribuire i dipendenti rispettando i contratti in vigore	52
Requisito 9 Implementare e mantenere attivo il proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale	54
9.1 Politiche, Procedure e Registrazioni	54
9.2 Social Performance Team	56
9.3 Identificazione e valutazione dei rischi	56
9.4 Monitoraggio	56
9.5 Coinvolgimento interno e comunicazione	56
9.6 Gestione e risoluzione delle segnalazioni SA 8000	57
9.7 Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate	58
9.8 Formazione e sviluppo delle capacità	58
9.9 Gestione dei fornitori/subappaltatori e subfornitori	59
3.5 Principali attività SA 8000 in programma per il 2023	60

1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO DI BILANCIO

Il presente Bilancio consente a tutti gli stakeholder di conoscere come il Gruppo ATM interpreta e realizza la propria missione istituzionale e il proprio mandato in applicazione del Sistema di Responsabilità Sociale, all'interno del quale adotta ed applica i principi della norma SA 8000:2014 nel cui rispetto ha continuato a conformare il proprio impegno anche nell'anno 2022.

Nell'ambito del documento, per illustrare l'attenzione e la sensibilità di ATM nei confronti del contesto socioeconomico, culturale e ambientale in cui opera, si descrivono nei capitoli 2.2, 2.3, 2.4 e 2.5 rispettivamente il rapporto con gli stakeholder, le attività relative al sistema delle certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza, il sistema di welfare, diversity & inclusion rivolto al personale aziendale, il tema della sostenibilità in relazione all'Agenda 2030.

2. ATM SI PRESENTA

Da sempre il Gruppo ATM si impegna a rispondere alle necessità del settore del trasporto pubblico intercettando opportunamente la domanda dei cittadini attraverso l'intermodalità dei servizi di trasporto offerti tra metropolitana, autobus, tram e filobus. Ogni giorno i circa 10.000 dipendenti di tutte le società del Gruppo ATM garantiscono il funzionamento di un sistema articolato e complesso su un territorio che interessa oltre 3,3 milioni di abitanti e che comprende la città di Milano e altri 95 comuni della Lombardia.

In Italia, la rete gestita da ATM garantisce una capillare copertura del territorio della città di Milano e dei comuni dell'area urbana.

La rete metropolitana di Milano si compone di cinque linee con un'estensione complessiva di circa 102 km e di 119 stazioni; alle linee della metropolitana si aggiungono 17 linee tranviarie su 157 chilometri di rete, 135 linee di autobus e 4 filoviarie che coprono circa 1.500 chilometri.

Entrambe le reti di trasporto sono integrate alla linea ferroviaria di Trenord, a completamento di un sistema intermodale e integrato che permette ai clienti di spostarsi agevolmente sul territorio con i mezzi pubblici.

Inoltre a Milano il Gruppo ATM gestisce:

- la metropolitana automatica che collega la linea M2 della metropolitana dalla stazione di Cascina Gobba all'Ospedale San Raffaele e viceversa;
- il servizio di bike sharing BikeMi della città di Milano;
- 23 parcheggi di corrispondenza che offrono posti auto e moto;
- la sosta a pagamento in sede stradale;
- il trasporto a chiamata;
- le attività accessorie al servizio di trasporto pubblico quali la diffusione dei titoli viaggio, la relativa informazione ai clienti ed il controllo dell'evasione tariffaria;
- il sistema di pagamento e controllo di Area C, la congestion charge attiva nel centro città, che comporta per ATM la gestione delle transazioni di acquisto e degli accessi giornalieri;
- il sistema di controllo e l'adeguamento del sistema informatico di gestione dei transiti di Area B, zona a traffico limitato con divieto di accesso e circolazione dei veicoli più inquinanti;
- il servizio di rimozione e custodia dei veicoli rimossi sul territorio del comune di Milano;
- servizi speciali e turistici fra cui il tram ristorante ATMosfera.

Dal 2005 gestisce la funicolare Como-Brunate, impianto di grande valenza storica e turistica. Con 25 linee di autobus, il Gruppo ATM svolge, attraverso le attività della società Nord Est Trasporti¹, il servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito della Città Metropolitana di Milano e nelle Province di Monza e Brianza, raggiungendo anche alcuni comuni in provincia di Bergamo e di Lecco, e gestisce il servizio di trasporto pubblico urbano della città di Monza e del suo hinterland.

Il Gruppo ATM è anche all'estero: dal 2008 attraverso la società controllata Metro Service A/S, gestisce nella città di Copenaghen 4 linee metropolitane con un'estensione complessiva di circa 39 km e 61 stazioni. Inoltre, Metro Service A/S si è aggiudicata la gestione della nuova linea denominata Greater Copenhagen Light Rail (metropolitana leggera), che svolgerà il servizio di trasporto per l'area suburbana a ovest della città, il cui avvio è previsto dal 2025.

Nel 2022 è proseguita l'attuazione del Piano Strategico Industriale di espansione commerciale di ATM, approvato nel 2021, che punta a consolidare il proprio ruolo di player d'eccellenza anche nello scenario internazionale mettendo al centro dell'offerta un servizio sostenibile, efficiente e tecnologicamente avanzato. ATM ha concretizzato e presentato nel corso del 2022 nuove offerte per la gestione e manutenzione di sistemi sia su gomma che su ferro².

2.1 Il Codice Etico: principi, valori e responsabilità sociale

Trasparenza, etica/correttezza, lealtà, qualità della vita delle comunità e ricerca continua dell'eccellenza sono solo alcuni dei principi guida considerati da ATM nell'adozione di un assetto di governance adeguato alla propria natura, dimensione e struttura operativa. Tali principi sono declinati in aree valoriali finalizzate a guidare l'agire delle persone ATM.

I valori che ATM riconosce come fondamentali nello svolgimento dell'attività d'impresa, e che condivide a tutti i livelli dell'organizzazione, sono esplicitati nel Codice Etico, introdotto nel 2007, e da ultimo armonizzato nel settembre 2018 con il Modello Anticorruzione e Trasparenza di Gruppo (Modello ACT), adottato volontariamente da ATM.

Il Codice Etico racchiude l'insieme dei valori e delle linee di comportamento che compongono l'identità di ATM ed enuncia le relative responsabilità etico-sociali impegnando gli organi sociali, il management, il personale, i collaboratori esterni, i fornitori e tutti coloro che intrattengono rapporti con le società del Gruppo. Il Codice si applica alla Capogruppo ATM S.p.A. e alle società del Gruppo assoggettate alla direzione e coordinamento della stessa. Esso costituisce un elemento fondante del generale Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi insieme al Modello Anticorruzione e Trasparenza di Gruppo e ai Modelli di organizzazione, gestione e controllo ex Decreto Legislativo 231/01 della Capogruppo e sue società direttamente controllate.

1. In questo documento indicata anche con l'acronimo NET.

2. I contenuti di questo paragrafo sono aggiornati al 31.12.2022 e fanno riferimento alla Relazione annuale integrata Gruppo ATM 2022; fa eccezione il dato relativo al numero dei parcheggi di corrispondenza gestiti da ATM che è aggiornato a maggio 2023.

Nel 2022 ATM ha avviato un progetto di aggiornamento e armonizzazione dell'intero Codice Etico dopo sedici anni dalla sua emissione; tale progetto, graduale e multifasico, che si concluderà nel 2023, ha le seguenti finalità:

- rafforzare e valorizzare la cultura aziendale;
- favorire l'allineamento dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'organizzazione ai propri valori e principi;
- favorire il processo di relazione con i propri Stakeholder al fine di meglio comprenderne le aspettative;
- creare i presupposti per contribuire alla generazione di valore anche attraverso la gestione e la rendicontazione degli aspetti ESG Environmental, Social and Governance e di sostenibilità.

Il progetto si innerva sulle principali normative/linee guida, sugli standard disponibili, sulle leading practices in materia di etica d'impresa e Corporate Social Responsibility e ha previsto una prima fase avente lo scopo di formalizzare "codici di comportamento", ad integrazione del Codice Etico, i quali, attraverso dilemmi etici e casi pratici, permettono ai dipendenti e ai fornitori/partner del Gruppo di essere consapevoli dei propri obblighi e divieti nel fare.

La responsabilità sociale è uno dei fattori di indirizzo delle politiche aziendali e sociali di ATM che vengono declinate, in ottica di miglioramento continuo, avendo presente il modello di riferimento e le specifiche raccomandazioni internazionali. Pertanto, proseguendo nel proprio impegno sociale ed etico nei confronti di tutti i soggetti che operano all'interno e all'esterno dell'organizzazione, ATM ha adottato, a partire dal 2012, un sistema di gestione per la Responsabilità Sociale coerente con gli standard internazionali SA 8000:2014 e UNI ISO 26000, standard ispirati e coerenti con la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, le Convenzioni ILO International Labour Organization e le Convenzioni ONU nonché con le leggi nazionali sul lavoro e sulla sicurezza nei posti di lavoro. Questa certificazione è già stata riconfermata tre volte: nel 2015, nel 2018 e nel 2021.

La certificazione SA 8000 e il relativo sistema di gestione si collocano all'interno del Sistema di Controllo interno e Gestione dei Rischi: il mantenimento della certificazione e la valutazione periodica dell'andamento dell'Azienda in tale ambito sono promosse attraverso il monitoraggio continuo, le attività di audit interno delle varie funzioni aziendali e l'attività di verifica diffusa svolta da parte del Social Performance Team (organo dedicato e costituito in egual misura da rappresentanti dei lavoratori e rappresentanti aziendali di cui si veda alle pagine 24 e 56).

Nell'ambito delle politiche di valorizzazione dei dipendenti e nella cornice della responsabilità sociale d'impresa, ATM ha aderito già dal 2013 al percorso di certificazione Family Audit promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, conseguendo, tra le prime aziende italiane, la certificazione base riferita alle politiche sociali aziendali volte al continuo miglioramento dei servizi di bilanciamento famiglia-lavoro; tali politiche si collocano nel più ampio sistema di welfare, sviluppato in stretta sinergia con Fondazione ATM che persegue l'obiettivo di migliorare il benessere individuale e organizzativo delle persone che operano nell'ambito del Gruppo.

ATM S.p.A. ha aggiornato nel 2021 la propria Politica per la Responsabilità Sociale che esprime l'impegno concreto del Gruppo nel miglioramento continuo del proprio sistema di gestione attraverso il riesame annuale ed il monitoraggio dello stesso grazie anche a strumenti specifici quali analisi dei rischi periodicamente aggiornate ed audit interni costanti.

Obiettivi primari che la Politica, in coerenza con la norma, mira a perseguire sono la tutela delle condizioni di lavoro dei dipendenti e la promozione di un ambiente di lavoro positivo che attragga e arricchisca mediante la costruzione di politiche aziendali di valorizzazione della persona e della diversità. Tali obiettivi, parte costituente della nuova mission aziendale definita nel Piano Strategico approvato dal Consiglio di Amministrazione nel marzo 2021, sono altresì elemento fondante della Politica di Sostenibilità al 2030 del Gruppo ATM.

2.2 Il rapporto con gli stakeholder

Con il termine stakeholder si intendono gli interlocutori dell'Azienda che hanno interesse al successo delle prestazioni dell'organizzazione; vengono classificati come interni (azionisti, dipendenti e management) ed esterni (clienti, fornitori, istituzioni pubbliche, ecc.). ATM, per la realizzazione del proprio Sistema di Responsabilità Sociale, si è impegnata e si impegna nel coinvolgimento diretto degli stakeholder ossia in particolare:

- i lavoratori, che sono stati informati mediante la diffusione di materiale dedicato alla descrizione della norma SA 8000, dei suoi requisiti e della sua rilevanza nella vita aziendale (opuscolo e informative nelle bacheche delle varie sedi aziendali, sezione dedicata sulla rete intranet). È stato inoltre implementato un piano formativo che prevede la progressiva copertura di tutti i dipendenti del Gruppo;
- le organizzazioni sindacali, che sono state sensibilizzate sul tema della SA 8000 e che hanno aderito e sostenuto il processo di adeguamento delle attività aziendali; sono stati nominati tre Rappresentanti dei Lavoratori che vengono coinvolti nel Sistema di Gestione quali membri del Social Performance Team;
- i clienti/consumatori alle cui necessità ATM pone costante attenzione attivando a tale scopo iniziative tese al miglioramento continuo delle prestazioni erogate, valore a cui il mercato riconosce sempre maggiore importanza;



- i fornitori e i partner con i quali, in conformità ai requisiti della norma SA 8000, ATM collabora e che adottano e praticano le stesse logiche operative di rispetto per il dipendente e per il cliente. Sono stati inoltre incrementati gli audit di seconda parte ai fornitori che appartengono ad alcuni settori ritenuti maggiormente rilevanti.

Nella tabella che segue sono riportati i principali portatori di interesse di ATM identificati secondo i criteri dello standard AA1000 SES Stakeholder Engagement Standard, le attività di dialogo e coinvolgimento e i temi fra i più rilevanti al centro dell'impegno di ATM.

ATTIVITÀ E TEMI		
Stakeholder	Iniziative di dialogo e coinvolgimento	Temi rilevanti
Personale	<ul style="list-style-type: none"> • Sessioni di valutazione delle prestazioni • Iniziative di comunicazione interna • Cassette di raccolta, collocate in ogni sede aziendale, per le segnalazioni relative alla norma SA 8000 • Modulo on line sulla rete intranet aziendale e sul sito internet www.atm.it attraverso cui è possibile inviare ad ATM segnalazioni di incongruenze rispetto ai principi della norma SA 8000 • Casella di posta elettronica dedicata SA8000@atm.it 	<ul style="list-style-type: none"> • Crescita professionale e sviluppo delle competenze • Tutela della salute e sicurezza sul lavoro • Sensibilizzazione ai temi della corretta alimentazione e ai comportamenti per un sano stile di vita • Welfare aziendale
Clienti/Consumatori	<ul style="list-style-type: none"> • Indagini sulla soddisfazione dei clienti 	<ul style="list-style-type: none"> • Regolarità e puntualità • Sicurezza (safety e security) • Comfort • Accessibilità • Informazione
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione e monitoraggio continuo dei fornitori in merito al rispetto dei principi e dei requisiti della norma SA 8000 	<ul style="list-style-type: none"> • Trasparenza • Correttezza
Comune di Milano e altre Istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione con le Amministrazioni locali e con i Municipi • Partecipazione a tavoli di lavoro per la mobilità sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Equilibrio economico • Qualità del servizio • Soddisfazione dei clienti • Responsabilità Sociale per il Gruppo ATM • Riduzione degli impatti diretti • Efficienza energetica
Organizzazioni sindacali	<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni periodiche all'interno del Social Performance Team in cui sono presenti tre delegati sindacali 	<ul style="list-style-type: none"> • Temi afferenti alla norma SA 8000
Collettività	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione con associazioni e altre realtà del territorio per iniziative su mobilità e innovazione • Sostegno a progetti culturali • Dialogo costante con gli stakeholder • Gestione dei rapporti con i media • Modulo on line sul sito internet www.atm.it attraverso cui è possibile inviare ad ATM segnalazioni di incongruenze rispetto ai principi della norma SA 8000 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategie e progetti aziendali • Impatto del servizio di trasporto pubblico locale sulla collettività • Sviluppo socioculturale del territorio
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione a tavoli di lavoro per la mobilità sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione degli impatti diretti • Efficienza energetica

In relazione agli stakeholder interni, la persona e la sua centralità sono per ATM l'elemento chiave per il raggiungimento degli obiettivi aziendali: per attuare il Great workplace, che è uno dei capisaldi del Piano Strategico 2021-2025 che pone sostenibilità, innovazione e valorizzazione delle persone quali sue linee guida, ATM ha studiato e realizzato anche progetti ed iniziative di comunicazione con lo scopo di rinforzare all'interno dell'organizzazione i valori della diversità, dell'unicità e del rispetto della persona come pilastri per il miglioramento della qualità delle relazioni. Nel corso del 2022 le attività di comunicazione interna hanno dedicato quindi ampio spazio ai temi di diversity & inclusion attraverso strumenti quali, in particolare, campagne e video realizzati dall'Azienda in linea con il piano integrato di comunicazione dei valori declinato nel corso dell'anno. È stata diffusa, dapprima all'interno di tutte le sedi aziendali e poi in tutta la città, la campagna multisoggetto "La diversità ci rende unici" che ha visto protagonisti, in qualità di testimonial, dodici dipendenti diversi e unici per ruoli, mansioni e percorsi personali; è stata l'occasione per parlare di valori e condividere la riflessione, che l'Azienda ritiene fondamentale, sulla necessità di riconoscere, rispettare e valorizzare l'unicità di ciascun individuo: il rispetto di genere, età, origini, credo, abilità e scelte personali è un impegno per cui ATM opera quotidianamente al fine di garantire un ambiente di lavoro equo e inclusivo a tutte le sue persone. Il tema della valorizzazione dell'unicità ha trovato ulteriore e più ampio sviluppo nella campagna lanciata in giugno "L'unico modo per comprendere è conoscere".

In ottica di valorizzazione del ruolo delle proprie professioniste e con l'obiettivo di confermare l'impegno nel promuovere una cultura aziendale inclusiva e nel garantire pari opportunità, ATM ha realizzato il video #nonfadifferenza in occasione della Giornata internazionale delle donne e delle ragazze nella scienza (STEM) con cui, attraverso i volti e le parole di tre colleghe laureate in ingegneria, ha ribadito fermamente che la professionalità e la competenza non hanno mai genere.

Sullo stesso filone il video Mamme oltre ogni stereotipo, realizzato dall'Azienda in occasione della festa della mamma (8 maggio), per sensibilizzare e diffondere una cultura sempre più basata sull'uguaglianza andando oltre ogni stereotipo: attraverso i volti di alcune professioniste e mamme, il video ironizza sui ruoli che da sempre nell'immaginario collettivo sono stati attribuiti all'uomo e che in ATM sono svolti anche da donne.

Il personale itinerante femminile, operativo sia in superficie sia in metropolitana, è stato interessato dall'iniziativa Chiavi rosa che ha visto la distribuzione capillare di un kit composto dalla nuova chiave universale per l'utilizzo dei servizi igienici dedicati esclusivamente alle donne, ubicati nelle sedi operative (depositi e chioschi) e nelle principali stazioni della metropolitana, e una lettera che ricordava l'impegno di ATM sul tema dell'attenzione al sistema di welfare aziendale, insieme ad un portachiavi che ha suscitato entusiasmo e stimolato spirito di appartenenza. L'iniziativa Chiavi rosa ha permesso nel corso degli anni di aumentare significativamente di numero i servizi igienici per il personale itinerante grazie al progetto aziendale di riqualificazione.

I dipendenti, nel corso dell'anno, sono stati costantemente aggiornati sulle novità e sulle

iniziative aziendali, sui webinar di welfare, diversity & inclusion e su diversi temi riguardanti la mobilità e il trasporto pubblico attraverso il canale della intranet, su cui sono stati pubblicati anche tutti i contenuti proposti agli stakeholder esterni.

ATM ha realizzato campagne specifiche per far conoscere al personale servizi e benefit aziendali tra cui il portale Flexible Benefit, il Front Office a domicilio, il progetto Push to Open dedicato all'orientamento scolastico e professionale per i figli dei dipendenti, l'apertura delle iscrizioni ai nidi aziendali; grande diffusione è stata riservata alla campagna di comunicazione dedicata al Modello Anticorruzione e Trasparenza.

Dopo un lungo periodo di sospensione dovuto alle restrizioni imposte dall'emergenza da COVID-19, nel corso del 2022 è stato possibile tornare ad organizzare eventi in presenza, che ATM ha svolto sempre nel rispetto delle regole in vigore, tra i quali la premiazione dei Seniores, i colleghi che hanno raggiunto i 30 anni di anzianità aziendale, evento che ha visto la partecipazione di oltre 300 dipendenti accolti dai vertici in un momento di festa ma anche di riflessione e condivisione degli obiettivi strategici.

Per l'anniversario della Liberazione è stata inoltre ripresa la consuetudine della celebrazione nella storica Officina Generale di Teodosio in collaborazione con ANPI Associazione Nazionale Partigiani d'Italia e con la partecipazione di personale proveniente da tutte le sedi aziendali, di rappresentanti delle organizzazioni sindacali attive in Azienda, di autorità civili, religiose e militari in servizio a Milano.

Il ruolo che il Gruppo ATM detiene nell'ambito della mobilità cittadina lo configura come interlocutore primario nei confronti delle istituzioni e degli enti preposti al governo del territorio, principalmente con il Comune di Milano e con i Comuni in cui svolge il proprio servizio. ATM è da sempre impegnata in azioni e progetti di Corporate Social Responsibility attraverso lo sviluppo di iniziative e la partecipazione ad eventi e a collaborazioni al fine di promuovere la cultura della sostenibilità intesa in senso ampio, non solo ambientale.

In tale ambito, negli ultimi anni ha collaborato con associazioni attive nell'ambito della mobilità sostenibile e dell'inclusione sociale, con le associazioni che operano a sostegno delle persone con disabilità per le attività volte al miglioramento dell'accessibilità delle infrastrutture, dei mezzi di trasporto e delle informazioni ai passeggeri.

Oltre ai consueti contatti relativi a segnalazioni o iniziative specifiche, a dicembre 2022 si è tenuto un incontro tra il management di ATM e LEDHA, Lega per i diritti delle persone con disabilità APS, associazione di promozione sociale che rappresenta numerose organizzazioni di persone con disabilità e loro familiari in tutta la Lombardia e lavora per la tutela dei diritti delle persone con disabilità; l'incontro è stato finalizzato a illustrare l'impegno e le attività dell'Azienda sul fronte dell'accessibilità e a presentare in anteprima la nuova piattaforma web Informazioni senza barriere, raggiungibile dal sito www.atm.it e dall'app ATM Milano, che fornisce informazioni in tempo reale aggiornate ogni dieci minuti sul funzionamento di ascensori e montascale presenti nelle stazioni delle cinque linee della metropolitana.

Nel corso del 2022 ATM ha inoltre supportato alcune iniziative in ambito sociale e culturale.

ATM PER LA CULTURA, PER IL SOCIALE E PER LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ LE INIZIATIVE SUPPORTATE NEL 2022

Milano da Leggere

dal 4 aprile a fine dicembre 2022

Settima edizione dell'iniziativa organizzata dal Sistema Bibliotecario di Milano per promuovere la lettura digitale e offrire gratuitamente ebook nella convinzione che il libro rappresenti uno strumento di cultura e di aggiornamento ma anche di socialità e inclusione.

ATM, in ottica di valorizzazione dell'esperienza di viaggio dei passeggeri, ha sostenuto l'iniziativa come partner tecnico mettendo a disposizione spazi pubblicitari all'interno delle vetture e in alcune stazioni della metropolitana.

Fa' la cosa giusta!

dal 29 aprile al 1° maggio 2022

Diciottesima edizione della fiera nazionale del consumo critico e degli stili di vita sostenibili che si è tenuta a FieraMilanoCity.

ATM, in qualità di partner tecnico, ha concesso spazi pubblicitari in cambio di un'area allestita con grafiche e video dedicati ai propri progetti di mobilità sostenibile.

Trofeo Interforze - Memorial Giovanni Marra

13 luglio 2022

Sesta edizione del torneo di calcio in ricordo del presidente del Consiglio comunale di Milano scomparso nel 2004, che porta in campo le rappresentative delle forze civili e militari; il Trofeo Interforze ha il duplice obiettivo di riconoscere l'impegno di chi ogni giorno, nell'ambito delle istituzioni civili, militari e sportive, delle associazioni del territorio e della società civile, è al servizio della comunità e del cittadino, e di creare un'occasione di svago e aggregazione attraverso la sana pratica dello sport che sostenga la solidarietà.

ATM ha concesso spazi pubblicitari per le iniziative dell'Associazione Aquas promotrice del trofeo e per le iniziative di sensibilizzazione sul tema della cardioprotezione.

Back to the City Concert

18 settembre 2022

Manifestazione musicale promossa dalla Fondazione Riccardo Catella nell'ambito della più ampia progettualità di BAM - Biblioteca degli Alberi di Milano, la cui attività è mirata alla promozione dei temi legati allo sviluppo sostenibile.

ATM ha supportato l'iniziativa concedendo, in cambio della promozione del trasporto pubblico, spazi pubblicitari per promuovere il grande concerto sinfonico gratuito organizzato dalla città di Milano per accogliere i cittadini al rientro dopo la pausa estiva.

Campagna di sensibilizzazione Make Sense Campaign

dal 19 al 23 settembre 2022

Campagna di sensibilizzazione promossa da AIOCC Associazione Italiana di Oncologia Cervico-Cefalica, diffusa sull'intero territorio nazionale, volta ad educare alla prevenzione e aumentare la consapevolezza dei sintomi legati ai tumori della testa e del collo.

ATM ha concesso spazi pubblicitari per la promozione della campagna.

e-mob 2022

dall'1 al 4 ottobre 2022

Sesta Conferenza Nazionale della Mobilità Elettrica, organizzata a Milano da enti locali, aziende ed istituzioni per la diffusione della cultura della mobilità sostenibile. ATM, membro del comitato promotore, ha partecipato con interventi di alcuni direttori sia nella sessione istituzionale sia nelle sessioni tecniche, offrendo una panoramica di come sta affrontando la sfida di una nuova mobilità pulita, con un focus specifico sull'avanzamento del progetto Full Electric. L'iniziativa è stata valorizzata attraverso una comunicazione ad hoc sui canali social.

Come detto in precedenza, nel 2022 ATM ha realizzato inoltre molti progetti finalizzati alla promozione dei valori della diversità e dell'inclusione e ha scelto di agire anche verso l'esterno dell'organizzazione attraverso le citate campagne di comunicazione e con la partecipazione a eventi sui temi in argomento, sia per trasferire i valori in cui crede sia per promuovere l'immagine di azienda capace di contribuire alla crescita dell'intera comunità collaborando al cambiamento di paradigma culturale in atto, anche prendendo posizione al di fuori dell'area del proprio core business. L'Azienda infatti, come missione legata al proprio servizio, in merito ai temi della diversità e dell'inclusione, sente di avere il dovere di far circolare una corretta informazione nei confronti della propria comunità di stakeholder fatta, tra gli altri, dai suoi 10.000 lavoratori e da 2 milioni al giorno di passeggeri e che, allo stesso tempo, possa essere comunque opportunità di crescita per tutti.

Con l'iniziativa Sound Underground, lanciata il 17 maggio e promossa con una campagna dedicata, l'Azienda offre spazi autorizzati per concerti per dare la possibilità alle persone di esprimere la propria arte mettendo a loro disposizione un palcoscenico hi-tech, di cui ha curato la grafica, nell'area interna ai tornelli delle stazioni di Garibaldi e Loreto sulla M2 e di Bicocca sulla M5. Il progetto di ATM, realizzato in collaborazione con Open Stage, ha l'obiettivo di supportare gli artisti emergenti e, allo stesso tempo, di far vivere, nell'esperienza

di viaggio dei passeggeri, la metropolitana come luogo di opportunità, di intrattenimento e di incontro.

Per la promozione di un ambiente sempre più inclusivo e per sensibilizzare tutta la comunità sui temi della responsabilità sociale, Sound Underground è diventato, dall'11 dicembre, il palcoscenico di ATM for change. La musica che fa del bene, iniziativa a favore di ANGSA Lombardia Associazione Nazionale Genitori Soggetti Autistici a cui sono state volontariamente devolute tutte le offerte raccolte dagli artisti di Sound Underground per sostenere un progetto che promuove la vita indipendente delle persone autistiche. Il progetto è stato rilanciato e promosso sui canali social con un piano editoriale e live dedicati.

Per dare visibilità ai progetti sul tema della diversity & inclusion e alle attività di welfare ad esso connesse, ATM ha partecipato a 4 Weeks 4 Inclusion, la maratona interaziendale dedicata all'inclusione e alla valorizzazione delle differenze, pubblicando sulla piattaforma dell'iniziativa il webinar Politiche di Inclusione in ATM: la diversità che rende unici.

Dal 10 gennaio al 10 marzo 2022 e dal 12 dicembre 2022 fino a marzo 2023 ATM ha inoltre dato seguito all'iniziativa di solidarietà Bus degli Angeli attraverso la quale supporta l'associazione di volontari City Angels nel progetto finalizzato a dare assistenza durante i mesi invernali ai senzatetto a Milano, mettendo in circolazione per le vie della città, da lunedì a venerdì dalle 21.00 a mezzanotte, un autobus per la distribuzione di pasti caldi, bevande, indumenti, coperte e assistenza qualificata. L'iniziativa, che ATM sostiene dal 2011, è volta a promuovere l'inclusività e a contribuire a sensibilizzare tutta la comunità sui temi della sostenibilità sociale.

Per quanto attiene alle relazioni con il territorio e nell'ottica di offrire servizi di qualità ai passeggeri e ai cittadini, con la Biblioteca nel metrò, inaugurata il 25 luglio nel mezzanino della stazione di Porta Venezia della M1, ATM ha messo a disposizione dei viaggiatori la prima smart library cittadina, una biblioteca completamente robotizzata, connessa alla rete del Sistema Bibliotecario di Milano, con 400 tra libri, fumetti, audiolibri e dvd che i clienti possono prelevare gratuitamente in prestito e restituire in totale autonomia. L'iniziativa, realizzata in collaborazione tra il Comune di Milano e ATM e cofinanziata da Regione Lombardia, rientra nel più ampio progetto BiblioExpress del Comune.

Sul fronte internazionale, in ottica sia di relazione con gli stakeholder sia anche di sviluppo del business, ATM ha pubblicato nel 2022 il sito internet atminternational.com rivolto a potenziali partner nazionali e internazionali, che illustra le competenze e il know-how dell'Azienda con focus sul core business, sulla gestione del trasporto pubblico, sulla manutenzione dei mezzi, sui progetti in ambito di sostenibilità, innovazione tecnologica e digitale, sulla customer experience.

Inoltre, come membro di UITP, Associazione Internazionale del Trasporto Pubblico, ATM continua il proprio impegno in diversi Comitati tecnici che favoriscono lo scambio di best practice e informazioni fra operatori del settore.

ATM, allo scopo di favorire in una struttura pienamente operativa l'ambientazione dell'esercitazione internazionale EU-Modex Italy 2022 European Civil Protection, promossa dalla Commissione europea e, allo stesso tempo, per migliorare la propria capacità di gestione delle emergenze, dall'8 al 10 luglio 2022 ha messo a disposizione degli organizzatori un treno, la stazione M3 di San Donato e l'anello ferroviario di prova ubicato nello stesso deposito dove è stato simulato il collasso di un tunnel della linea della metropolitana dovuto ad un incidente aereo. Vi hanno preso parte, tra gli altri soggetti, la Protezione Civile, i Vigili del Fuoco e squadre USAR provenienti da Italia, Francia e Romania. L'iniziativa ha costituito una preziosa opportunità per testare la capacità organizzativa territoriale e conoscere nuovi sistemi e metodi di coordinamento delle emergenze, implementando interoperabilità e cooperazione tra le componenti del soccorso urgente.

2.3 Il sistema delle certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza

Il Gruppo ATM, al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate rilevanti e al fine di controllare e ridurre l'impatto ambientale dei suoi processi, ha adeguato i propri sistemi di gestione ai migliori standard internazionali e mantiene in essere le certificazioni Qualità, Ambiente secondo le norme UNI EN ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità" e UNI EN ISO 14001 "Sistemi di gestione ambientale". L'impegno al miglioramento continuo è stato confermato dalla Direzione attraverso la riemissione della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza effettuata nel mese di giugno 2020, opportunamente diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione e trasmessa ai fornitori per la condivisione dei valori e degli obiettivi. Con l'insediamento del nuovo Consiglio di Amministrazione si provvederà a formale richiesta di valutazione e condivisione di tale testo quale quadro di riferimento per gli obiettivi strategici e gli impegni del Gruppo a soddisfare i requisiti applicabili, le norme cogenti e il miglioramento continuo.

Nel 2022 e a maggio 2023 la Capogruppo ATM S.p.A. ha nuovamente ottenuto da Certiquality³ il riscontro di conformità dei sistemi di gestione Qualità e Ambiente⁴.

Il perimetro delle certificazioni dei sistemi comprende tutti i processi, in particolare:

- la progettazione, lo sviluppo e l'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale in area metropolitana⁵ e dei servizi connessi e complementari (servizi a chiamata, funicolari per l'Ospedale San Raffaele⁶ e Como-Brunate, parcheggi, sosta, aree destinate a deposito per i veicoli rimossi, gestione veicoli ausiliari, noleggio tram storici e gestione tram ristorante ATMosfera, BikeMi, Area B e Area C, ecc.);

3. Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.

4. In quanto alle altre società del Gruppo il riscontro di conformità Qualità e Ambiente è stato nuovamente conseguito anche da Nord Est Trasporti S.r.l. a fine maggio 2023 unitamente alla verifica UNI EN 13816 su alcune linee; a dicembre sarà invece verificata l'adeguatezza del Sistema di Gestione Salute e sicurezza sul lavoro. Anche Rail Diagnostics S.p.A., che ha per oggetto l'attività di segnalamento, progettazione, realizzazione, manutenzione, diagnostica integrata di impianti e di sistemi di controllo metro-tranviario, è stata valutata attraverso audit esterno ottenendo a giugno 2023 la riconferma delle certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza in essere.

5. Inclusi anche i servizi erogati da Nord Est Trasporti S.r.l. per entrambe le sedi di Monza e Trezzo sull'Adda.

6. La funicolare per l'ospedale San Raffaele è la metropolitana leggera che collega la M2 dalla stazione di Cascina Gobba all'ospedale e viceversa.

- la manutenzione dei mezzi per tutte le modalità di trasporto (metropolitano e ad automatismo integrale, automobilistico, tranviario e filoviario);
- service ingegneristico per lo sviluppo dell'innovazione tecnologica sui rotabili e nelle tecniche di manutenzione;
- la progettazione, la costruzione, la manutenzione e la gestione degli impianti e delle infrastrutture necessarie all'esercizio del trasporto pubblico locale, compresi i sistemi di sicurezza;
- la progettazione e la costruzione delle infrastrutture delle linee filo-ferrotranviarie e dei sistemi di gestione del traffico;
- la definizione delle specifiche tecniche per l'approvvigionamento di veicoli, beni, infrastrutture civili ed industriali, logistica e servizi;
- i processi di supporto (risorse umane, formazione e addestramento, relazioni con i clienti, customer satisfaction e marketing, amministrazione, information technology, bigliettazione e ATM Point, acquisti, affari legali, sistemi di gestione Qualità Ambiente e Sicurezza, GDPR, gestione asili aziendali, ecc.).

ATM ha ottenuto nel 2021 la prima certificazione di prodotto secondo la norma tecnica UNI EN 13816 "Trasporto pubblico di passeggeri - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio" per le linee 14 (tram), 54 (autobus), 90 e 91 (filobus) e M3 (metropolitana)⁷; la norma internazionale, che valuta il punto di vista del cliente in termini di aspettativa e percezione relativamente ad otto criteri (disponibilità, accessibilità, informazione, tempo, attenzione al cliente, comfort, sicurezza, impatto ambientale), scelta dal Consiglio di Amministrazione come indicatore nell'ambito dei pilastri della sostenibilità e della mobilità inclusiva, verrà progressivamente estesa focalizzando maggiormente l'attenzione verso i macrocriteri del servizio indicati in precedenza, monitorati con appositi KPI e analizzati tramite il confronto fra la qualità attesa, progettata, erogata e percepita. Nel 2022 sono state inoltre certificate le linee M1 e M2 (metropolitane), 4 (tram) e 60 (autobus); l'iter incrementale proseguirà nei prossimi anni.

ATM S.p.A. ha ottenuto nel 2022 la conformità ai requisiti dello standard internazionale UNI ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro" nell'audit di sorveglianza che si è tenuto nel mese di ottobre⁸. Nell'autunno 2023 verrà nuovamente eseguito il monitoraggio esterno a cura di Certiquality.

7. La certificazione di prodotto secondo la norma UNI EN 13816 è stata conseguita anche per le linee autobus Z321, Z202 e Z311 di Nord Est Trasporti S.r.l.

8. Per quanto riguarda il Gruppo ATM, Rail Diagnostics S.p.A. ha ottenuto l'ulteriore attestazione di adeguatezza del proprio Sistema di gestione salute e sicurezza, con rilascio del primo certificato UNI ISO 45001 nel mese di dicembre 2021, poi riconfermato nel 2022; NET S.r.l. è stata certificata per la prima volta UNI ISO 45001 a dicembre 2022 a seguito del conseguimento del riscontro di conformità da parte dell'ente di certificazione.

2.4 Il sistema di welfare, diversity & inclusion in ATM

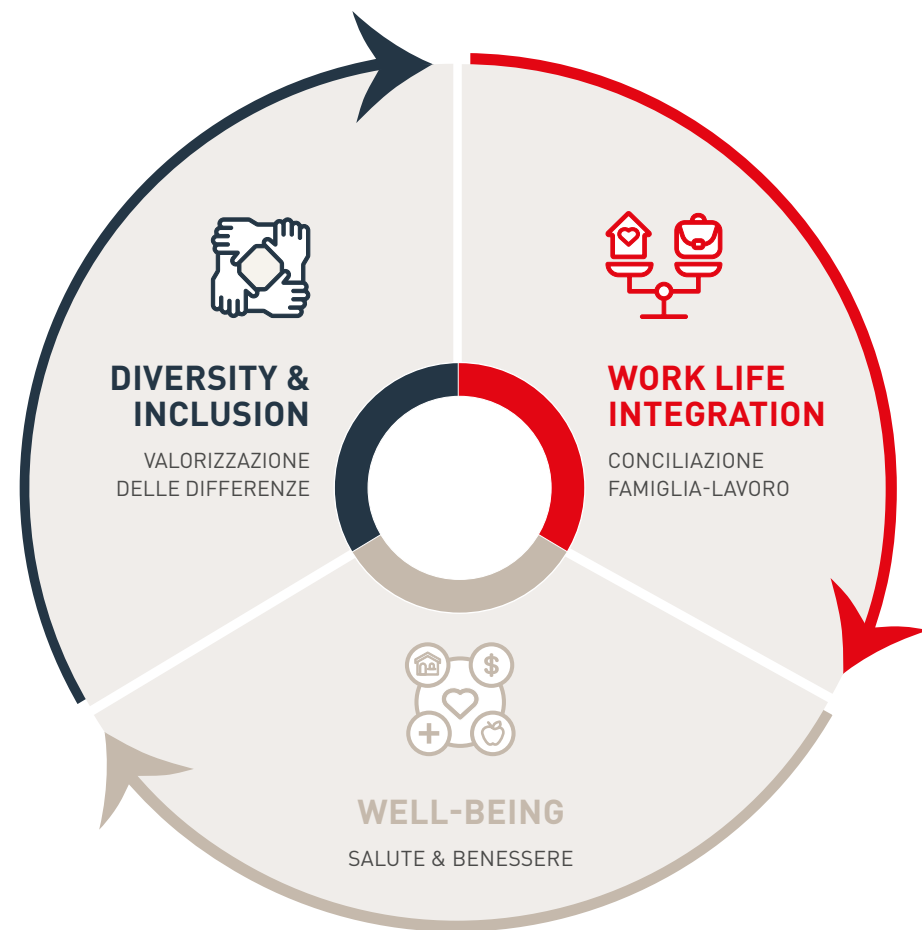
ATM opera con il costante obiettivo di promuovere un contesto organizzativo fatto di persone di valore, consapevoli di sé e del proprio ruolo, motivate a fornire il proprio contributo alla qualità del servizio e alla soddisfazione del cliente interno ed esterno. La crescita e lo sviluppo delle proprie persone costituiscono elementi fondamentali nel raggiungimento degli obiettivi del Gruppo ATM; testimonianza di ciò è il Great workplace previsto dal Piano di Sostenibilità 2030 del Gruppo. In questa direzione ATM si impegna ad offrire ai propri dipendenti un ambiente lavorativo che favorisca inclusività e senso di appartenenza alla grande comunità aziendale.

Il sistema di welfare di ATM si rivolge a tutta la comunità aziendale ed ha come obiettivo il benessere delle persone che lavorano nel Gruppo e il benessere delle loro famiglie. A seguito dell'analisi delle effettive necessità dei propri collaboratori, ATM ha sviluppato nel corso del tempo un sistema di servizi alla persona che riguardano il bilanciamento tra vita lavorativa e vita privata, la salute e la sicurezza, la sostenibilità e la qualità della vita, la valorizzazione e lo sviluppo delle persone, il sostegno e la tutela della diversità; servizi, azioni e progetti vengono ideati nel rispetto dei cicli di vita delle persone, realizzati in sinergia con il territorio (istituzioni, enti e terzo settore) e considerando prioritari gli aspetti che maggiormente incidono sulla dimensione lavorativa tra cui le responsabilità familiari, la salute, la riqualificazione professionale.

Il welfare aziendale ha un ruolo fondamentale non solo nella realizzazione di attività e iniziative mirate ma anche nella gestione delle emergenze, delle crisi e di tutti i cambiamenti di natura sociale come accaduto con la pandemia da COVID-19 che ha determinato trasformazioni radicali del mondo del lavoro, nella vita quotidiana e nei bisogni delle persone generando nuove complessità in continua evoluzione. In base alle più recenti ricerche è il benessere una delle principali sfide a livello globale per le organizzazioni anche rispetto alle nuove modalità di lavoro quale, ad esempio, quella rappresentata dallo smart working; è necessario riprogettare l'esperienza lavorativa delle persone supportando le loro life skills, la creazione di ambienti di lavoro inclusivi e il loro benessere mentale, emotivo e relazionale. A fronte di ciò ATM ha riformulato il proprio sistema di welfare che, nel suo attuale assetto, si basa su tre aree fondamentali che sono:

- **work life integration**, la conciliazione tra vita professionale e familiare;
- **well-being**, la promozione del benessere psicofisico e della qualità dei luoghi di lavoro, il sostegno dei dipendenti nei momenti di difficoltà personali e professionali;
- **diversity & inclusion Great workplace**, azioni e iniziative dedicate alla valorizzazione delle differenze e alla qualità delle relazioni in Azienda.

IL SISTEMA DI WELFARE DI ATM



Di seguito nella grafica le attività, le azioni, le iniziative e i progetti realizzati nel 2022 e quelli in programma nel 2023; le novità del Welfare Plan di ATM specificamente relative al 2023 saranno descritte sulla prossima edizione del Bilancio.

IL WELFARE PLAN DI ATM 2022-2023

WELFARE PLAN 2022-2023	WORK LIFE INTEGRATION Conciliazione famiglia-lavoro	WELL-BEING Salute & Benessere	DIVERSITY & INCLUSION Valorizzazione delle differenze
	Portale welfare ATM	Portale welfare ATM	Portale welfare ATM
Servizi ai dipendenti	Nidi aziendali per i figli dei dipendenti e per i nipoti dei dipendenti nonni in servizio	Servizio di counseling	Housing sociale per neoassunti (selezione)
	Market place: piattaforma online per favorire il risparmio familiare nell'acquisto di beni e servizi offerti a condizioni vantaggiose	Supporto per il riconoscimento dell'invalidità civile e dell'inabilità civile	Patente Carta di Qualificazione del Conducente donne (selezione) 2023
	Comitato Sostegno e Sviluppo Finanziario: borse di studio e anticipi TFR	Procedura di riabilitazione post-traumatica in collaborazione con l'area aziendale di medicina del lavoro	Ciclo webinar Diversity & Inclusion
	Piattaforma Welfare defiscalizzata	Percorsi di sostegno CIPM Centro Italiano per la Promozione della Mediazione	Podcast sui temi della Diversity 2023
	Sostegno allo studio dei figli e dei dipendenti	Care Manager 2023	Iniziativa Chiavi Rosa per il personale femminile itinerante
	Master Genitori: piattaforma per la sostenibilità genitoriale (fascia età figli: 0-5 e 6-18 anni) 2023		
Luoghi di lavoro, procedura e flessibilità	Part time verticale/orizzontale	Ciclo di webinar sul tema lavoro & healthy brain	Procedura Risk Management e Policy Diversity & Inclusion
	Telelavoro	Certificazione WHP Workplace Health Promotion + premio INAIL	Codice di condotta D&I
	Smart working		Procedura discriminazione molestie e stalking
Cultura organizzativa e manageriale	Time care per monogenitori	Team di lavoro casi complessi	Consigliera di Fiducia
		Webinar, videotutorial, podcast su temi del benessere (area intranet)*	Bilancio competenze Manager Senior (over 50)
	100 ore per familiari con disabilità	Protocollo di Intesa: Comune di Milano e partecipate per un Welfare Condiviso*	
Formazione competenze del personale	Formazione smart working rivolta a manager e impiegati	Formazione stili di vita (attività fisica e sana alimentazione)	Formazione sul tema della prevenzione delle molestie
	Push to Open: orientamento genitori e figli (junior e diplomandi) per favorire scelte consapevoli del percorso di studi e del lavoro futuro	Life self-assessment	Formazione Leadership al femminile
	Jointly care: servizi di orientamento e assistenza ai caregiver 2023	Coaching educazione finanziaria 2023	Coaching rivolto ai dipendenti con disabilità
	Coaching ai caregiver 2023	Formazione nuove commissioni casi complessi 2023	Formazione alla business netiquette 2023
	Coaching maternità rivolto al personale di staff e al personale operation	Formazione benessere organizzativo e psicologia positiva	

2.5 Sostenibilità e Agenda 2030

ATM ha definito la propria politica di sostenibilità in linea con gli obiettivi fissati dall'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile sottoscritta il 25 settembre 2015 da 193 Paesi delle Nazioni Unite, tra cui l'Italia. Ad essa si aggiungono anche gli accordi di Parigi del 2015, la recente politica europea di riduzione delle emissioni Fit for 55, il Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima (PNIEC) e, a livello locale, il Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (PAES) e il Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) approvati dal Comune di Milano. ATM ha quindi stabilito i propri pilastri di sostenibilità, in coerenza anche con gli obiettivi del piano industriale, in un'ottica di competitività; i pilastri sono:

- trasporto ad emissioni zero: raggiungere emissioni net zero nei trasporti e abbattere gli inquinanti locali mediante azioni dirette e di compensazione nei processi aziendali;
- consumi responsabili: utilizzare le minime risorse indispensabili per mezzo di processi di efficientamento dei consumi e di recupero, ricondizionamento e riciclo delle risorse adoperate;
- supply chain sostenibile: privilegiare fornitori attenti agli aspetti ambientali, sociali ed etici e che condividono i valori del Gruppo ATM;
- mobilità inclusiva: assicurare l'inclusione sociale grazie all'offerta di servizi di mobilità sostenibile, multimodale ed innovativa;
- Great workplace: promuovere un ambiente di lavoro positivo che attragga e arricchisca, costruendo politiche aziendali di valorizzazione della persona e della diversità⁹.

Ciascuno dei pilastri definisce un ambito di competenza interno o esterno in cui opera l'Azienda ed è accompagnato da indicatori di prestazione (KPI) definiti dal Consiglio di Amministrazione, che consentono la misurazione e la progressiva crescita sostenibile sulla base di obiettivi stabiliti all'interno della politica di sostenibilità, che portino a risultati che possano anche essere certificabili e inseriti all'interno della Dichiarazione di carattere non finanziario (DNF).

Con particolare riferimento all'ambito del trasporto ad emissioni zero, nel 2022, grazie agli investimenti del Piano Full Electric, sono stati ordinati 78 nuovi autobus elettrici che hanno portato a 167 il numero totale di questi veicoli, sono entrati in esercizio 76 nuovi autobus ibridi, sono stati dismessi 95 autobus diesel e si è proseguito nell'installazione degli impianti di ricarica in linea e nei depositi di Sarca, San Donato e Giambellino. Sempre all'interno del Piano Full Electric, ATM sta sviluppando il progetto che riguarda anche l'adeguamento dei propri depositi destinati ad ospitare gli autobus elettrici e gli impianti di ricarica e la realizzazione di due nuovi depositi. In relazione a quest'ultimo aspetto nel 2022 sono state aggiudicate le gare per la progettazione del deposito denominato Toscana, che sarà situato in viale Toscana, e Triboniano, che sarà in via Barzaghi. Il primo ospiterà 100 nuovi autobus elettrici in un'area di circa 25.000 metri quadrati suddivisi su tre livelli di cui uno interrato; il piano esterno sarà caratterizzato da

9. A tale proposito si veda in questo documento principalmente il paragrafo 2.4 Il sistema di welfare, diversity & inclusion in ATM e, per quanto riguarda le attività di comunicazione interna all'organizzazione, il paragrafo 2.2 Il rapporto con gli stakeholder.

un'area multifunzionale, che avrà anche spazi attrezzati per attività sportive, e da un'ampia zona verde a disposizione dei cittadini che unirà il parco delle Memorie Industriali a sud con il parco Ravizza a nord. Tutte le aree esterne saranno completamente accessibili attraverso un ascensore e un sistema di rampe pedonali.

Il deposito di Triboniano ospiterà fino a 190 nuovi autobus elettrici in un'area di circa 70.000 metri quadrati, dotata di pensiline e di spazi funzionali alle attività manutentive e del servizio di trasporto pubblico locale.

La costruzione di queste nuove strutture perseguirà obiettivi di riduzione dell'impatto ambientale in quanto ai materiali impiegati, realizzati con materie prime riciclate e riciclabili, oltre che di autonomia energetica grazie alla dotazione di pannelli fotovoltaici e di impianti geotermici.

In termini di consumi responsabili i depositi saranno dotati di un impianto di recupero delle acque piovane per il lavaggio degli e-bus e per l'irrigazione delle nuove aree a verde; l'impianto permetterà una riduzione di circa il 30% del consumo di acqua.

Nel 2022 è iniziato il lavoro di studio su 4 depositi aziendali per il loro adeguamento secondo le linee guida della Politica di Sostenibilità di ATM.

Oltre ai progetti che riguardano i veicoli e i depositi, il Piano prevede anche l'attuazione di opere di compensazione come la piantumazione di alberi¹⁰ per accrescere il verde in città: a questo proposito è stato predisposto un protocollo di intesa con il Comune di Milano per l'utilizzo delle aree verdi presenti nei depositi aziendali sfruttabili per la piantumazione di alberi, per la creazione di pareti e di tetti verdi e per opere di depavimentazione. Con particolare riferimento al 2022 ATM ha realizzato il Green Wall, la parete vegetale che riveste la facciata del deposito autobus di Giambellino su una superficie totale di 350 metri quadrati e con oltre 10.000 piante di 20 specie diverse, la cui progettazione, che ha visto il coinvolgimento della comunità e delle associazioni del quartiere, ha fra i propri obiettivi il miglioramento della qualità dell'ambiente: comporterà infatti per lo stabile una diminuzione della temperatura dell'aria fino a 4,5 gradi, un risparmio energetico fino al 40% per il raffrescamento e di circa il 5% per il riscaldamento; la parete è inoltre dotata di impianti totalmente automatizzati di irrigazioni e fertilizzazione e di rilevatori per misurare l'assorbimento del PM10 ossia le polveri fini.

Attraverso altre iniziative, quali l'installazione di dispenser di acqua in una delle sedi aziendali e ai chioschi dei capilinea delle linee di superficie e l'installazione di ecocompattatori per il riciclo della plastica Pet alimentare in alcune sedi aziendali e in alcune stazioni della metropolitana, dal 2020 ad oggi ATM ha risparmiato più di 2 tonnellate di CO₂.

Sempre in tema di sostenibilità ambientale, ATM prosegue nel progetto volto alla dematerializzazione del titolo di viaggio: dal 13 aprile 2023 anche su tutti i mezzi della rete di

10. In relazione a ciò ATM ha realizzato la piantumazione, su un'area di circa 1.700 metri quadrati nel deposito di San Donato, di 330 alberi che oggi creano un piccolo bosco.

superficie è operativo il sistema di pagamento del biglietto con carta bancaria contactless; attivo già da cinque anni in metropolitana, è stato reso possibile grazie all'installazione di 1.500 lettori di carte bancarie sulle vetture attraverso un oneroso investimento che l'Azienda ha affrontato con grandi sforzi nonostante le difficoltà del settore del trasporto pubblico dopo due anni contraddistinti da un'eccezionale situazione emergenziale e a causa del progressivo innalzamento dei prezzi dell'energia elettrica.

3. LA NORMA SA 8000

La norma internazionale SA 8000, a cui ha scelto di aderire ATM, è volta al miglioramento delle condizioni lavorative e dello standard qualitativo di approvvigionamento aziendale; essa permette di definire un modello relativo ad alcuni aspetti della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa, la cui conformità alla norma è verificata con cadenza semestrale da un ente di certificazione.

Nasce come aggregazione di principi stabiliti da altri documenti internazionali quali la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, la Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti dell'Infanzia, le Convenzioni e raccomandazioni ILO International Labour Organization, le Convenzioni delle Nazioni Unite allo scopo di eliminare tutte le forme di discriminazione. Il suo contenuto richiede il rispetto delle leggi nazionali ed internazionali sul lavoro e sull'ambiente di lavoro ed il rispetto di requisiti di natura etica tra i quali la libertà di associazione ed il diritto alla contrattazione collettiva, richiede di evitare forme di discriminazione nei confronti di razza, genere, religione, politica, disabilità, sesso, età, di garantire pari opportunità, di garantire un'equa retribuzione, di rispettare un orario di lavoro adeguato.

Azioni imprescindibili del sistema SA 8000 sono:

- definizione di una Politica per la Responsabilità Sociale e dei relativi impegni che l'Azienda intende realizzare;
- riesame annuale della Direzione sul Sistema di Gestione;
- selezione e controllo della responsabilità sociale nella catena dei fornitori del Gruppo ATM;
- gestione delle segnalazioni e degli appelli provenienti sia dall'interno dell'Azienda sia dalle parti interessate;
- comunicazione interna ed esterna all'organizzazione;
- verifiche periodiche del Sistema.

La norma SA 8000 sostiene lo sviluppo, il mantenimento e l'applicazione di comportamenti socialmente accettabili nei luoghi di lavoro basandosi su nove requisiti fondamentali:

Requisito 1 Non impiegare o favorire l'utilizzo di lavoro infantile

Requisito 2 Non ricorrere all'utilizzo di lavoro forzato o obbligato né favorirlo

Requisito 3 Garantire a tutti i dipendenti un luogo di lavoro sicuro e salubre

Requisito 4 Rispettare il diritto delle lavoratrici e dei lavoratori di associarsi e di aderire alle organizzazioni sindacali

Requisito 5 Non attuare discriminazioni di alcuna natura

Requisito 6 Non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali

Requisito 7 Adeguare l'orario di lavoro alle leggi e agli accordi vigenti

Requisito 8 Retribuire i dipendenti rispettando i contratti in vigore

Requisito 9 Implementare e mantenere attivo il proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale

Le visite ispettive per la verifica di conformità sono state effettuate dal CISE, Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico di Forlì¹¹, ente terzo che con cadenza semestrale a partire dal mese di maggio 2012 ha certificato l'adeguatezza del sistema implementato.

Per rispondere all'obbligo di informazione verso gli stakeholder e nel rispetto della normativa, ATM pubblica il Bilancio SA 8000 sul proprio sito internet www.atm.it e sulla rete intranet aziendale ed espone in ogni sede lavorativa la Politica del Gruppo per la Responsabilità Sociale periodicamente aggiornata.

Nei paragrafi 3.3 e 3.4 viene fornito un resoconto relativo all'anno 2022 in merito a come la Direzione ATM ha affrontato quella che ritiene la corretta applicazione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale SA 8000 e, al fine di informare in modo trasparente le parti interessate, vengono descritti gli impegni del Gruppo ATM per il rispetto dei requisiti dello standard. I dati nelle tabelle presenti nel paragrafo 3.4 mettono a confronto il 2022 con i due anni precedenti.

11. Sito internet: www.ciseonweb.it; e-mail: info@lavoroetico.org.

3.1 ATM e la norma SA 8000

Dal 2012 ATM ha intrapreso il percorso di certificazione del proprio impegno sul tema della responsabilità sociale con l'adesione alla norma internazionale SA 8000; come previsto dal Contratto di Servizio con il Comune di Milano ed anche per espressa volontà del management aziendale, ATM ha attivato l'iter teso a verificare la conformità allo standard SA 8000:2008 per le seguenti società del Gruppo: ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A. per la quale vigeva l'obbligo contrattuale, ATM Servizi Diversificati S.r.l.¹² e Nord Est Trasporti S.r.l.¹³; le stesse hanno ottenuto l'attestazione di conformità il 23 maggio 2012 e l'hanno mantenuta nelle successive visite di sorveglianza del 2013 e del 2014.

Nell'aprile 2015 ATM ha ottenuto per queste società il primo rinnovo della certificazione di conformità ai requisiti della norma SA 8000:2014¹⁴ a cui, a partire dall'inizio di quell'anno, ha adeguato il proprio Sistema di Gestione introducendo le novità da essa previste quali, fra le altre, la valutazione dei rischi legati alla responsabilità sociale, gli audit interni e l'istituzione del Social Performance Team, comitato composto da rappresentanti aziendali e da rappresentanti dei lavoratori che vigila sul mantenimento della conformità alla norma SA 8000.

Nel corso degli ultimi anni ATM ha consolidato le buone prassi introdotte nel 2015 nel proprio Sistema di Gestione con l'applicazione dei nuovi indicatori di prestazione, con le riunioni periodiche del Social Performance Team e con la prosecuzione degli audit interni ai propri reparti e alle proprie strutture, audit rivolti anche, come richiesto dalla norma, alla catena di fornitura ed ai subappaltatori del servizio di trasporto pubblico locale.

A conferma degli impegni assunti nell'ambito della responsabilità sociale, nel 2015, nel 2018 e nel 2021 le società del Gruppo ATM via via interessate hanno ottenuto i rinnovi triennale della certificazione alla SA 8000:2014 fino ad oggi, pertanto le società certificate sono le seguenti: ATM S.p.A., Nord Est Trasporti S.r.l., GeSAM S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A.

12. L'attività originaria di ATM Servizi Diversificati è cessata in data 12.10.2021 quando l'Assemblea dei Soci della stessa ha deliberato di modificare la denominazione sociale in CityLink S.r.l. - Smart Mobility by ATM e di cambiare l'oggetto sociale al fine di riflettere la nuova attività indirizzata al settore della Smart Mobility. Sebbene la società CityLink non sia ancora stata certificata SA 8000, nel presente documento si riportano alcuni dati rilevanti relativi alla società in vista di una potenziale prossima certificazione della stessa e considerato l'avvio di una serie di attività propedeutiche (ad esempio la formazione su tematiche SA 8000 ai neoassunti).

13. Nord Est Trasporti è citata nel presente documento anche con l'acronimo NET.

14. L'edizione della norma SA 8000:2014 è stata pubblicata il 30 giugno 2014.

Il costante lavoro di monitoraggio del Sistema di Gestione è volto a garantire l'efficacia dell'attività, il miglioramento continuo, il rispetto dei principi della norma sia nelle società del Gruppo e nelle loro subaffidatarie sia nella filiera produttiva; la formazione del personale viene costantemente aggiornata in linea con i cambiamenti e le novità inerenti alla responsabilità sociale ed al contesto in cui il Gruppo ATM opera con l'obiettivo primario di raggiungere la totalità della popolazione aziendale.

Gennaio 2012	ADESIONE ALLA NORMA SA 8000:2008
Maggio 2012	PRIMA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA NORMA SA 8000:2008 per: <ul style="list-style-type: none"> • ATM S.p.A. • ATM Servizi S.p.A. • ATM Servizi Diversificati S.r.l. • Nord Est Trasporti S.r.l.
Aprile 2015	PRIMO RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA NORMA SA 8000:2014 per: <ul style="list-style-type: none"> • ATM S.p.A. • ATM Servizi S.p.A. • ATM Servizi Diversificati S.r.l. • Nord Est Trasporti S.r.l.
Maggio 2018	SECONDO RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA NORMA SA 8000:2014 per: <ul style="list-style-type: none"> • ATM S.p.A.* • Nord Est Trasporti S.r.l. PRIMA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA NORMA SA 8000:2014 per: <ul style="list-style-type: none"> • Rail Diagnostics S.p.A. • GeSAM S.r.l.
Maggio 2021	TERZO RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA NORMA SA 8000:2014 per: <ul style="list-style-type: none"> • ATM S.p.A. • Nord Est Trasporti S.r.l. PRIMO RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA NORMA SA 8000:2014 per: <ul style="list-style-type: none"> • Rail Diagnostics S.p.A. • GeSAM S.r.l.

* La Capogruppo ATM S.p.A. ha assorbito nel 2018 nella propria certificazione le certificazioni relative alle società ATM Servizi Diversificati e ATM Servizi.

3.2 Le società del Gruppo ATM certificate SA 8000

Oltre alla Capogruppo ATM, le cui attività sono descritte all'inizio del capitolo 2, le società del Gruppo certificate SA 8000 e a cui si riferisce il presente bilancio sono:

NORD EST TRASPORTI S.R.L. (NET)

Costituita il 5 dicembre 2007 e controllata al 100% da ATM S.p.A., la società gestisce il trasporto pubblico nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza (area nord est dell'ex Provincia di Milano) operando complessivamente in 56 comuni: 21 nella Città metropolitana di Milano, 27 in provincia di Monza e della Brianza, 3 in provincia di Bergamo e 5 in provincia di Lecco; attualmente gestisce 17¹⁵ linee di autobus che servono principalmente le aree di Trezzo sull'Adda, Cologno Monzese, Cernusco sul Naviglio, Gessate e Vimercate. Attraverso 8¹⁶ linee di autobus, gestisce il trasporto urbano nella città di Monza e i collegamenti di area urbana con i comuni di Brugherio, Muggiò, Veduggio al Lambro, Villasanta e Arcore.

RAIL DIAGNOSTICS S.P.A.

Costituita il 31 ottobre 2006 e controllata al 97,27% da ATM S.p.A., la società ha per oggetto l'attività di progettazione, realizzazione, manutenzione e diagnostica integrata di impianti e di sistemi di controllo metrotranviari.

GESAM S.R.L.

Costituita il 22 dicembre 2005 e controllata al 100% da ATM S.p.A., la società svolge l'attività di consulenza nel settore assicurativo, comprensiva di ogni relativo supporto specialistico finalizzato all'istruzione e liquidazione dei sinistri con esclusione dell'attività di mediazione assicurativa.

15. Dato aggiornato al mese di aprile 2023; fonte di riferimento: Carta della Mobilità di NET edizione 2023.

16. Dato aggiornato al mese di aprile 2023; fonte di riferimento: Carta della Mobilità di NET edizione 2023.

3.3 Principali attività SA 8000 effettuate nel 2022

Nel 2022 il C.I.S.E., ente certificatore per SA 8000 del Gruppo ATM, ha effettuato, come previsto dal piano di certificazione, due visite di sorveglianza presso le sedi aziendali nel mese di maggio e nel mese di novembre dalle quali sono emersi alcuni suggerimenti e raccomandazioni prontamente presi in carico dalle aziende del Gruppo interessate.

Nel corso del 2022 sono state completate le attività di audit interno con alcune modifiche di opportunità rispetto alle attività programmate orientandosi ad approfondimenti anche conseguenti ad alcune segnalazioni ricevute.

Per quanto riguarda la catena di fornitura, nel 2022 sono stati completati i quattro interventi pianificati (l'ultimo in ordine di tempo è stato terminato all'inizio del 2023). Il controllo costante sul territorio aziendale ha permesso al Sistema di Gestione di SA 8000, come di consueto, di mantenere un contatto anche con i lavoratori di altre ditte terze.

Nel 2022 ATM si è impegnata nel coordinamento delle Funzioni di Controllo affinché le attività di verifica/audit di SA 8000 fossero armonizzate con quelle delle altre Funzioni di Controllo aziendali al fine di ottimizzare, fare efficienza, evitare sovrapposizioni e proporre una declinazione temporale delle predette attività coerente con le esigenze operative delle funzioni sottoposte ad audit.

Periodicamente gli Organismi di Vigilanza delle società del Gruppo ATM dotate di Modello 231 hanno fruito di appositi flussi informativi da parte di SA 8000, in particolare per condivisione dei flussi delle segnalazioni pervenute.

Nel corso del 2022 sono state organizzate due riunioni del Social Performance Team (SPT) confermando l'impegno al confronto fra l'Azienda e i lavoratori.

La consueta riunione periodica di Prevenzione e Protezione dai Rischi per le società ATM, GeSAM e NET si è tenuta in data 20 giugno 2022, quella per Rail Diagnostics si è tenuta l'11 ottobre 2022.

Per quanto riguarda la formazione SA 8000, nel 2022 i corsi per i neoassunti presso il Campus ATM sono proseguiti con regolarità in coerenza con l'approccio adottato negli ultimi anni.

3.4 ATM e i requisiti della norma SA 8000

Requisito 1 Non impiegare o favorire l'utilizzo di lavoro infantile

Il Gruppo ATM non si avvale e non intende avvalersi o sostenere attività lavorative effettuate da bambini o minori; a tale scopo ha predisposto la procedura "PGD DRU 03 – Lavoro Infantile" inserita nel sistema informativo aziendale (denominato Hegel) per la gestione dei casi per i quali si dovesse riscontrare una situazione lavorativa che rientri nella definizione di lavoro infantile, ad esempio presso la catena di fornitura. La procedura definisce le azioni che ATM adotta per fornire un adeguato sostegno ai bambini eventualmente coinvolti in attività lavorative, affinché vengano messi nelle condizioni di frequentare e rimanere a scuola fino all'età prevista dalla legge; gestisce inoltre la presenza di eventuali minori nell'organizzazione, assicurando la non esposizione dei bambini o giovani lavoratori a situazioni pericolose o nocive per la loro salute fisica, mentale e per il loro sviluppo sia all'interno sia all'esterno del luogo di lavoro.

La composizione dell'organico aziendale delle società del Gruppo, di seguito rappresentata, evidenzia l'assoluta conformità al requisito.

Composizione dell'organico aziendale per fasce di età

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A. e NET S.r.l.

Fascia di età	2020	2021	2022	% 2022
Minore di 18 anni	0	0	0	0%
18-30 anni	857	896	899	9,18%
31-40 anni	2.250	2.294	2.273	23,20%
41-50 anni	3.068	3.006	2.968	30,29%
51-60 anni	3.261	3.330	3.304	33,72%
dai 60 anni	302	294	354	3,61%
Totale	9.738	9.820	9.798	100%

Rail Diagnostics S.p.A.

Fascia di età	2020	2021	2022	% 2022
Minore di 18 anni	0	0	0	0%
18-30 anni	2	6	14	22,95%
31-40 anni	5	10	13	21,31%
41-50 anni	6	11	11	18,03%
51-60 anni	17	19	18	29,51%
dai 60 anni	1	3	5	8,20%
Totale	31	49	61	100%

GeSAM S.r.l.

Fascia di età	2020	2021	2022	% 2022
Minore di 18 anni	0	0	0	0%
18-30 anni	3	0	0	0%
31-40 anni	6	8	7	58,4%
41-50 anni	4	5	4	33,3%
51-60 anni	0	0	1	8,3%
dai 60 anni	0	0	0	0%
Totale	13	13	12	100%

Il Gruppo ATM ha mantenuto l'impegno di non ricorrere al lavoro minorile e di tutelare i giovani lavoratori tra i 16 e i 18 anni sia all'interno del Gruppo che nella filiera produttiva, sulla quale può agire con il proprio ambito di competenza.

ATM continuerà ad impegnarsi a vigilare sul rispetto dei principi effettuando audit presso le sedi dei fornitori e subfornitori e raccogliendo informazioni che possano rendere fiduciosi gli stakeholder e l'ente di certificazione del rispetto di tali principi.

Requisito 2 Non ricorrere all'utilizzo di lavoro forzato o obbligato né favorirlo

Il Gruppo ATM non ricorre all'utilizzo di lavoro forzato od obbligato né lo sostiene come definito nella Convenzione ILO 29; inoltre non chiede al personale di pagare cauzioni o lasciare presso l'Azienda documenti d'identità in originale al momento dell'inizio del rapporto di lavoro. ATM non ammette che la prestazione di lavoro sia ottenuta dietro una minaccia coercitiva.

Per assicurare la piena volontarietà di qualsiasi prestazione, si impegna a garantire che tutti i lavoratori siano pienamente consapevoli dei diritti e dei doveri derivanti dal loro contratto di lavoro; tutti i lavoratori, infatti, all'atto dell'assunzione, ricevono e firmano per accettazione la lettera-contratto, una raccolta della normativa di settore e delle norme disciplinari a cui devono fare riferimento.

L'Azienda non concede prestiti ai propri dipendenti ma nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti applica condizioni di miglior favore per soddisfare le richieste legate a particolari necessità; queste vengono analizzate da un comitato di sostegno che, quando lo ritiene opportuno, può autorizzare l'erogazione di un anticipo del T.F.R.

L'Azienda, inoltre, ha sottoscritto con un istituto di credito una convenzione attraverso la quale vengono offerte ai dipendenti funzioni di tesoreria con condizioni di mantenimento dei conti correnti migliori rispetto a quelle riservate ai privati ed una convenzione con una finanziaria per la concessione di prestiti a tassi agevolati.

ANDAMENTO DELLE DIMISSIONI VOLONTARIE

L'andamento delle dimissioni volontarie negli ultimi anni ha registrato un incremento rispetto al passato. Le dimissioni volontarie hanno raggiunto un peso significativo e sono correlate agli andamenti del mercato del lavoro che hanno visto un forte incremento della mobilità dando vita al fenomeno della cosiddetta "great resignation", che trova conferma anche nei dati statistici sulle cessazioni dei rapporti di lavoro nel nostro paese.

La seguente tabella, relativa ad ATM e a NET, riporta il numero delle entrate e delle uscite degli ultimi tre anni dalla quale si rileva che nel 2022 il numero delle uscite pari a 625 ha superato il numero delle entrate pari a 606.

Entrate ed uscite di personale in ATM S.p.A. e in NET S.r.l.

[dati al 31.12 di ogni anno]

	ENTRATE	USCITE
2020	519	457
2021	630	550
2022	606	625

Dall'analisi delle motivazioni si riscontra che la principale causa di uscita non è dovuta a dimissioni per accesso a pensione ma a dimissioni volontarie. Qui sotto si fornisce un dettaglio dell'andamento delle uscite limitatamente al dato delle dimissioni volontarie ed il rapporto con la forza media aziendale.

Andamento delle dimissioni volontarie ATM S.p.A. e NET S.r.l.

	2020	2021	2022
Numero delle dimissioni volontarie	111	197	305
Forza media annua	9.666,5	9.768,8	9.790,1
Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale	1,1%	2%	3,1%

Nelle aziende del Gruppo che afferiscono al servizio di trasporto pubblico locale, le aree principali nelle quali nel 2022 si sono concentrate le uscite in rapporto alla forza media aziendale sono state quelle del personale viaggiante con 211 dimissioni volontarie pari al 3,7% della forza media e quelle dell'area amministrazione e servizi con 30 dimissioni pari al 3,6% della forza media.

Le dimissioni si registrano in maniera preponderante tra il personale assunto con contratto a tempo indeterminato e non sono causate dalla tipologia di contratto considerato più precario (a tempo determinato e/o part time).

Di seguito i dati relativi alle dimissioni volontarie in Rail Diagnostics e GeSAM.

Andamento delle dimissioni volontarie

Rail Diagnostics S.p.A.

	2020	2021	2022
Numero delle dimissioni volontarie	1	1	4
Forza media annua	31	40,5	56,3%
Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale	3,2%	2,5%	7,1%

GeSAM S.r.l.

	2020	2021	2022
Numero delle dimissioni volontarie	1	1	1
Forza media annua	13	13,6	12
Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale	7,7%	7,4%	8,3%

Requisito 3 Garantire a tutti i dipendenti un luogo di lavoro sicuro e salubre

SALUTE E SICUREZZA

Il 2022 è stato caratterizzato dal progressivo allentamento delle restrizioni legate al fenomeno pandemico e dalla ripresa a pieno regime delle attività aziendali. Il Gruppo ATM ha mantenuto gli impegni programmati negli anni precedenti andando a consolidare i Sistemi di Gestione della Sicurezza certificati ISO 45001 per la Capogruppo ATM S.p.A. e per Rail Diagnostics S.p.A. e ha ottenuto la medesima certificazione per NET S.r.l.

Come negli anni precedenti si è mantenuto un forte presidio sulle attività di istituto, identificate nella formazione e addestramento del personale, e nell'approfondimento della valutazione dei diversi fattori di rischio.

Nel dettaglio:

- l'approfondimento delle situazioni di rischio legate all'utilizzo di prodotti chimici: è stata consolidata una nuova metodologia che prevede un'analisi di screening attraverso un software dedicato (MOVARISC) e un approfondimento analitico su tutte le situazioni preventivamente valutate come potenzialmente più critiche;
- l'aggiornamento della valutazione del rischio da stress esposizione a "fumi diesel" formalizzato a febbraio 2023;
- l'aggiornamento del catalogo DPI aziendale ed il prosieguo del progetto legato all'addestramento del personale all'utilizzo dei predetti DPI.

Per quanto riguarda il fenomeno infortunistico, nel 2022 si registra un aumento del numero di eventi dovuto ad incidenti stradali e viabilistici; anche il fenomeno delle aggressioni risulta essere in aumento. Dalla seconda metà dell'anno numerose sono state le azioni intraprese per il contenimento di tali eventi come ad esempio: formazione del personale aziendale nella gestione attiva del conflitto, campagne di sensibilizzazione della cittadinanza, maggior coordinamento con la pubblica sicurezza.

Nelle tabelle seguenti sono rappresentati i dati suddivisi per società¹⁷:

Rail Diagnostics S.p.A.

	2020				2021				2022			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Numero totale degli eventi: 2				Numero totale degli eventi: 3				Numero totale degli eventi: 4			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	2		0		3		0		4		0	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	2	0	0	0	3	0	0	0	3	1	0	0
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 25				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 67				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 79			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	25		0		67		0		79		0	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	25	0	0	0	67	0	0	0	47	32	0	0

GeSAM S.r.l.

	2020				2021				2022			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Numero totale degli eventi: 0				Numero totale degli eventi: 0				Numero totale degli eventi: 0			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	0		0		0		0		0		0	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 0				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 0				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 0			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	0		0		0		0		0		0	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Anche il 2022, come i due precedenti, è stato segnato dall'emergenza sanitaria da COVID-19. Nonostante la pandemia l'attività di sorveglianza sanitaria è proseguita nel rispetto della normativa di riferimento in collaborazione con i medici dell'area aziendale di medicina del lavoro.

I dati riferiti all'attività di sorveglianza sanitaria effettuata nel 2022 risultano sostanzialmente allineati rispetto a quelli degli anni precedenti, anche se si registra un lieve aumento del numero delle nuove inidoneità; si ritiene che tale incremento possa essere attribuito, oltre che all'aumento del numero complessivo di visite eseguite, anche ad una maggiore cautela e sensibilità da parte dei medici determinate dal contesto epidemiologico contingente. Il fenomeno delle inidoneità è attualmente in discussione con i medici delle strutture sanitarie che forniscono all'Azienda servizi di Medicina del lavoro e di Clinica del lavoro ed è oggetto di attenzione.

Si evidenzia inoltre che, a causa della pandemia, l'attività aziendale di medicina del lavoro ha comportato anche impegni strettamente correlati con la situazione sanitaria generale quali:

- predisposizione delle procedure aziendali di gestione delle positività da COVID-19, di ricerca ed individuazione dei contatti stretti e supporto ai vari reparti aziendali con indicazioni di comportamento;
- tracciatura di tutti i casi aziendali di positività e di contatto stretto;
- comunicazione puntuale alle funzioni interessate dei dati riepilogativi sui casi aziendali in corso;
- relazione con gli enti sanitari istituzionali (ATS e INAIL) richiedenti elementi in merito alla gestione avvenuta dei singoli casi aziendali;
- campagna di vaccinazione antinfluenzale proposta come ulteriore strumento di tutela della salute dei lavoratori.

Sorveglianza sanitaria

[dati al 31.12 di ogni anno]

Gruppo ATM*

	2020	2021	2022
NUMERO DELLE VISITE			
Numero delle visite erogate agli operatori e agli addetti all'esercizio	8.405	9.120	9.654
Numero delle visite erogate agli operai, agli ausiliari e al personale itinerante	3.503	3.764	3.771
Numero delle visite erogate al personale amministrativo	518	639	594
TOTALE	12.426	13.523	14.019
ESITI DELLE VISITE			
Idoneità	11.431	12.682	13.224
Idoneità con indicazioni sanitarie (limitazioni)	889	707	629
Non idoneità	106	134	166

* In relazione al 2020 e al 2021 i dati comprendono ATM S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l. (la cui attività originaria è cessata in data 12.10.2021; si veda la nota 12), NET S.r.l., Rail Diagnostics S.p.A. e GeSAM S.r.l. In relazione al 2022 il dato comprende ATM S.p.A., NET S.r.l., Rail Diagnostics S.p.A., GeSAM S.r.l. e CityLink S.r.l. (a proposito della quale si veda la nota 12); quest'ultima non è stata ancora certificata SA 8000 ma sono già state avviate le attività propedeutiche alla certificazione. Alcuni lavoratori sono stati sottoposti a più di una visita nel corso dell'anno.

Requisito 4 Rispettare il diritto delle lavoratrici e dei lavoratori di associarsi e di aderire alle organizzazioni sindacali

Nelle Società del Gruppo ATM è pienamente assicurata la libertà del singolo lavoratore di aderire ad un'organizzazione sindacale. La percentuale dei dipendenti iscritti complessivamente alle OO.SS. si attesta, al 31 dicembre 2022, attorno al 64%.

Di seguito la rappresentazione della situazione di sindacalizzazione nelle diverse società del Gruppo.

Tasso di sindacalizzazione

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A.*

	Totale dei dipendenti iscritti a organizzazioni sindacali	Forza personale**	Tasso di sindacalizzazione
2020	6.158	9.438	65,24%
2021	6.066	9.512	63,76%
2022	6.076	9.504	63,93%

* In relazione agli anni 2020 e 2021 i dati comprendono ATM S.p.A. e ATM Servizi Diversificati S.r.l. che ha cessato la propria attività originaria in data 12.10.2021 (si veda a tale proposito la nota 12).

** Nei dati relativi a questa voce non sono compresi i dirigenti.

NET S.r.l.

	Totale dei dipendenti iscritti a organizzazioni sindacali	Forza personale*	Tasso di sindacalizzazione
2020	199	273	72,90%
2021	196	277	70,70%
2022	189	270	70%

* Nei dati relativi a questa voce non sono compresi i dirigenti.

Rail Diagnostics S.p.A.

	Totale dei dipendenti iscritti a organizzazioni sindacali	Forza personale*	Tasso di sindacalizzazione
2020	24	31	77,42%
2021	39	49	79,59%
2022	44	61	72,13%

* Nei dati relativi a questa voce non sono compresi i dirigenti.

GeSAM S.r.l.

	Totale dei dipendenti iscritti a organizzazioni sindacali	Forza personale**	Tasso di sindacalizzazione
2020	4	13	30,77%
2021	1	13	7,69%
2022	0	12	0%

** Nei dati relativi a questa voce non sono compresi i dirigenti.

A ciascun dipendente è consentito di effettuare, a valere sulle proprie competenze mensili, il versamento della quota associativa a favore dell'Organizzazione sindacale cui aderisce, secondo modalità diversificate, in coerenza con le previsioni contrattuali e di legge (ad es. trattenuta, cessione del credito).

A dicembre 2022 il versamento del contributo sindacale è stato effettuato a favore delle seguenti Organizzazioni sindacali: FILT-CGIL, FIT-CISL, UILT-UIL, UGL, FAISA CISAL, ORSA, SAMA FAISA CONFAL, SINPA, SOL COBAS, CUB TRASPORTI, CUB, FAST CONFAL, CONFIAL, USB, SINDACATO TRASPORTI APPALTI E SERVIZI, STAS, CAMBIA-MENTI M410.

Nel rispetto delle indicazioni di legge, nei confronti delle OO.SS. aventi titolo nonché delle loro rappresentanze sindacali aziendali (RSU/RSA) sono riconosciute le prerogative sindacali previste dalla Legge 300/70 e dalla contrattazione collettiva nazionale ed aziendale.

Nel rispetto del diritto di associazione e di svolgimento dell'attività sindacale sui luoghi di lavoro di cui all'art. 14 della Legge 300/70, i rappresentanti sindacali aziendali (sia eletti quali

componenti della RSU sia designati come RSA) possono incontrare i propri iscritti sui luoghi di lavoro, fruendo a tal fine della concessione di spazi aziendali per le riunioni sindacali e per le assemblee dei lavoratori. Inoltre, sono assicurate ai medesimi dipendenti con incarico di Dirigente sindacale le prerogative di legge e contratto ed in particolare permessi retribuiti per lo svolgimento del mandato.

Nel 2022 con il progressivo superamento delle restrizioni dovute all'epidemia da COVID-19 sono riprese riunioni ed assemblee tra i lavoratori che si sono tenute in presenza all'interno di locali aziendali.

Le relazioni con le rappresentanze dei lavoratori si sono articolare nel rispetto delle competenze assegnate dal CCNL e secondo il modello di Relazioni Industriali delineato da un consolidato accordo quadro aziendale e da uno specifico Protocollo di Relazioni Industriali sottoscritti con le OO.SS. firmatarie del CCNL e da ORSA, cui ha aderito anche la O.S. SAMA FAISA CONFAL.

I prioritari oggetti del confronto sindacale (con anche il coinvolgimento degli RLS) svoltosi nell'arco del 2022 sono stati ancora i provvedimenti e le misure per fronteggiare il diffondersi dell'epidemia da COVID-19 e, a seguire, con il miglioramento della situazione sanitaria generale, il progressivo ripristino di condizioni di normalità.

Sul piano contrattuale si sono raggiunti numerosi accordi tra i quali assumono particolare rilevanza quelli relativi alla regolamentazione del lavoro agile ed al Premio di Risultato legato all'esercizio 2022, in relazione al quale si è consolidata la possibilità di fruire del premio (in toto o nella misura del 50% a scelta del singolo interessato) anche attraverso i cosiddetti flexible benefit¹⁹.

Merita infine menzione l'Accordo sindacale con cui si è definito il trattamento normativo e retributivo del personale della società CityLink nei confronti della quale, a partire dal 1° gennaio 2023, viene applicato il CCNL autoferrotranvieri/internavigatori (TPL Mobilità) in luogo del precedente CCNL Commercio così da sviluppare ulteriormente l'uniformità contrattuale tra le società del Gruppo.

Con il Coordinamento RSU è stata mantenuta una costante interlocuzione sulle diverse tematiche gestionali e di settore.

19. Il Premio di Risultato può essere fruito attraverso beni e servizi welfare nella quota prescelta da ciascun dipendente interessato; l'importo convertito in welfare gode dei benefici fiscali previsti per legge.

Requisito 5 Non attuare discriminazioni di alcuna natura

L'Azienda garantisce pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammette alcuna forma di discriminazione.

L'accesso alla formazione è garantito a tutti i dipendenti tenendo conto delle necessità aziendali.

Nello specifico, per tutti i lavoratori, indipendentemente dalle mansioni loro attribuite, sono organizzati corsi di formazione sui temi salute e sicurezza, periodicamente e ogniqualvolta subentrino delle novità sul tema sicurezza sul lavoro, e responsabilità sociale, in particolare in sede di assunzione.

Non vi è alcuna interferenza con la libertà di ciascun lavoratore di seguire i propri principi e non sono ammessi comportamenti offensivi della sfera personale.

LA PRESENZA FEMMINILE IN AZIENDA

Il Gruppo ATM appartiene ad un settore economico caratterizzato da un'accentuata disparità occupazionale di genere; la presenza delle donne nell'organico aziendale si concentra nella categoria degli impiegati. La necessità per le donne lavoratrici di conciliare il lavoro in Azienda con gli impegni familiari trova riscontro positivo nella puntuale applicazione della normativa vigente alla quale si aggiunge una importante contrattazione collettiva. Le donne risultano in aumento sostanzialmente in tutti i settori aziendali, in particolare si rileva l'incremento tra il personale che ricopre responsabilità.

Presenza femminile e maschile per figura professionale

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A. e NET S.r.l.

Figure professionali	2020*					2021					2022				
	donne	uomini	totale	% donne	% uomini	donne	uomini	totale	% donne	% uomini	donne	uomini	totale	% donne	% uomini
Dirigenti	7	22	29	24,14%	75,86%	8	23	31	25,80%	74,20%	8	19	27	29,60%	70,40%
Quadri/ Funzionari	73	256	329	22,18%	77,81%	75	250	325	23,10%	76,90%	87	265	352	24,70%	75,30%
Personale di movimento/ esercizio	265	5.660	5.925	4,47%	95,53%	279	5.707	5.986	4,70%	95,30%	319	5.566	5.885	5,40%	94,60%
Impiegati	248	558	806	30,77%	69,23%	259	568	827	31,30%	68,70%	268	580	848	31,60%	68,40%
Operai	3	1.727	1.730	0,17%	99,83%	5	1.745	1.750	0,30%	99,70%	3	1.757	1.760	0,20%	99,80%
Ausiliari	221	711	932	23,71%	76,29%	201	700	901	22,30%	77,70%	213	713	926	23%	77%
Totale	817	8.934	9.751	8,38%	91,62%	827	8.993	9.820	8,42%	91,58%	898	8.900	9.798	9,20%	90,80%

* I dati del 2020 sono relativi anche ad ATM Servizi Diversificati S.r.l. a cui, al 31.12 di quell'anno, si applicava il CCNL degli autoferrottrvieri.

Rail Diagnostics S.p.A.

Figure professionali	2020					2021					2022				
	donne	uomini	totale	% donne	% uomini	donne	uomini	totale	% donne	% uomini	donne	uomini	totale	% donne	% uomini
Dirigenti	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0%	0%
Quadri/ Funzionari	0	3	3	0%	100%	0	4	4	0%	100%	0	4	4	0%	100%
Personale di movimento/ esercizio	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0%	0%
Impiegati	2	3	5	40%	60%	2	3	5	40%	60%	2	3	5	40%	60%
Operai	0	23	23	0%	100%	0	40	40	0%	100%	0	52	52	0%	100%
Ausiliari	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0%	0%
Totale	2	29	31	6,50%	93,50%	2	47	49	4,08%	95,92%	2	59	61	3,28%	96,72%

GeSAM S.r.l.

Figure professionali	2020					2021					2022				
	donne	uomini	totale	% donne	% uomini	donne	uomini	totale	% donne	% uomini	donne	uomini	totale	% donne	% uomini
Funzionari	1	1	2	50%	50%	1	1	2	50%	50%	1	1	2	50%	50%
Impiegati	7	4	11	63,64%	36,36%	7	4	11	63,64%	36,36%	6	4	10	60%	40%
Totale	8	5	13	61,54%	38,46%	8	5	13	61,54%	38,46%	7	5	12	58,33%	41,67%

LAVORATORI STRANIERI IN AZIENDA

L'articolo 2 del Decreto Legislativo 40/2014 Attuazione della direttiva 2011/98/UE relativa a una procedura unica di domanda per il rilascio di un permesso unico che consente ai cittadini di Paesi terzi di soggiornare e lavorare nel territorio di uno Stato membro e a un insieme comune di diritti per i lavoratori di Paesi terzi che soggiornano regolarmente in uno Stato membro ha abrogato l'articolo 10, I comma dell'Allegato A al Regio Decreto 148/1931 Coordinamento delle norme sulla disciplina giuridica dei rapporti collettivi del lavoro con quelle sul trattamento giuridicoeconomico del personale delle ferrovie, tranvie e linee di navigazione interna in regime di concessione; dal 6 aprile 2014 le aziende di trasporto pubblico possono assumere cittadini extracomunitari.

PERSONALE NON IDONEO

ATM continua nell'impegno di ricollocare in una mansione compatibile con il proprio stato di salute i dipendenti divenuti inidonei allo svolgimento delle mansioni previste dal contratto. Nel corso del 2022 sono stati ricollocati in altra mansione a seguito di inidoneità definitiva e, pertanto, inquadrati in una nuova figura professionale, 81 dipendenti anche attraverso mobilità fra le società del Gruppo.

LAVORATORI CON DISABILITÀ

ATM nel 2013 aveva stipulato una convenzione (ai sensi dell'art. 11 della Legge 68/1999) della durata di 6 anni e 6 mesi, al fine di inserire nell'intero periodo di riferimento 31 persone con disabilità nelle società del Gruppo. Successivamente alla stipula della convenzione, sulla base del computo di personale già in forza divenuto disabile in costanza di rapporto di lavoro, è stato possibile coprire integralmente la quota di riserva prevista. Infatti, attraverso l'istituto della compensazione territoriale di cui all'art. 5 della

Legge 68/99 è possibile per i datori di lavoro che sono parte di un gruppo bilanciare le quote delle singole imprese, portando in via automatica le eccedenze di una società a compenso del minor numero di lavoratori in forza nelle altre società del gruppo. Nonostante la quota di riserva di lavoratori con disabilità risultasse complessivamente raggiunta, nei bandi di selezione esterna è stato mantenuto il titolo preferenziale in favore delle persone con disabilità civile. Pur in assenza di scoperture, nel 2020 è stata predisposta una nuova convenzione con gli uffici competenti delle Città metropolitana che prevede l'assunzione entro il 2027 di 12 lavoratori con disabilità.

La tabella che segue riporta la situazione degli ultimi tre anni relativamente al numero dei lavoratori appartenenti a categorie protette e ai lavoratori con disabilità nel Gruppo ATM, mentre il grafico riporta l'andamento complessivo dalla data di stipula della convenzione del 2012 sino al 2022 limitatamente al personale con disabilità civile; il 2022 è l'anno che registra il numero più alto di lavoratori con disabilità civile.

Lavoratori appartenenti a categorie protette e lavoratori con disabilità in ATM S.p.A. e in NET S.r.l.

[dati al 31.12 di ogni anno]

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Lavoratori appartenenti a categorie protette	3	3	6	3	4	7	3	4	7
Lavoratori con disabilità	33	175	208	33	179	212	35	195	230
Totale	36	178	214	36	183	219	38	199	237

In Rail Diagnostics al 31.12.2022 è presente in organico un lavoratore appartenente a categoria protetta, in GeSAM nessun lavoratore con disabilità.

ATM, attraverso continui investimenti che riguardano le proprie strutture, migliora l'accessibilità ai luoghi di lavoro sia per i propri lavoratori sia per gli eventuali visitatori con disabilità motoria.

Requisito 6 Non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali

Il rapporto di lavoro della maggior parte dei dipendenti di ATM è regolato dalla disciplina speciale di cui al Regio Decreto 8 gennaio 1931, n. 148, copia del quale viene consegnata a ciascun lavoratore al momento dell'assunzione. In particolare, il Titolo VI dell'All. A) al citato decreto contiene le disposizioni in tema disciplinare relative alla tipologia delle sanzioni irrogabili, allo sviluppo della procedura disciplinare, alle modalità con le quali il dipendente può avanzare ricorso avverso la sanzione inflitta.

Per i lavoratori non soggetti alla normativa di legge speciale, in quanto addetti ai servizi ausiliari per la mobilità, trova applicazione la generale disciplina privatistica ed in particolare l'art. 7 della legge 300/70. L'inosservanza dei doveri del personale è valutata alla luce delle sanzioni disciplinari indicate dall'art. 14 dell'All. A) al CCNL 27.11.2000, documento consegnato agli interessati in fase di assunzione ed esposto nelle bacheche di tutte le sedi aziendali. La tendenza generale negli anni è stata di una diminuzione del numero dei procedimenti disciplinari attivati che si è ormai stabilizzata ampiamente sotto i 1.000 procedimenti/anno. La politica aziendale privilegia il confronto capo/collaboratore ricorrendo alla leva disciplinare soltanto per la gestione delle situazioni più gravi. Per quanto riguarda ATM S.p.A. e NET S.r.l. nel 2020 si è riscontrata una riduzione significativa in valore assoluto dei procedimenti disciplinari attivati rispetto all'anno precedente (-240 procedimenti) dovuta sostanzialmente agli effetti della pandemia che ha comportato un significativo rallentamento dell'iter disciplinare; dal 2021 si è registrata una progressiva ripresa (+177 procedimenti) che è continuata nel corso del 2022 (+35 procedimenti) ritornando ai livelli prepandemia; nel corso del 2022 il numero degli agenti destituiti dal servizio per motivi disciplinari è stato pari a 22 unità contro le 26 del 2021.

Procedimenti disciplinari attivati

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A. e NET S.r.l.*

	2020		2021		2022	
	Numero dei procedimenti disciplinari attivati	% sul totale del numero dei procedimenti disciplinari attivati	Numero dei procedimenti disciplinari attivati	% sul totale del numero dei procedimenti disciplinari attivati	Numero dei procedimenti disciplinari attivati	% sul totale del numero dei procedimenti disciplinari attivati
Personale di guida	406	68,47%	469	60,90%	542	67,32%
Altro personale d'esercizio	48	8,09%	44	5,71%	27	3,35%
Personale di sorveglianza, esercizio e controlleria	17	2,87%	10	1,30%	27	3,35%
Personale addetto alla sosta e ai parcheggi	8	1,35%	55	7,14%	56	6,95%
Operai di manutenzione	26	4,38%	62	8,05%	57	7,08%
Altro personale indiretto operativo	72	12,14%	120	15,58%	83	10,31%
Personale di attività di staff	16	2,70%	10	1,30%	13	1,61%
Totale	593	100%	770	100%	805	100%

* I dati riportati in tabella tengono conto delle variazioni intervenute successivamente alla data di istituzione del procedimento disciplinare e sino alla data dell'ultimo aggiornamento dello stesso e, pertanto, possono risentire di lievi variazioni nel corso del tempo. I dati del 2020 e del 2021 contemplano anche ATM Servizi Diversificati S.r.l. in merito alla quale si veda alla nota 12.

Rail Diagnostics S.p.A.*

	2020		2021		2022	
	Numero dei procedimenti disciplinari attivati	% sul totale del numero dei procedimenti disciplinari attivati	Numero dei procedimenti disciplinari attivati	% sul totale del numero dei procedimenti disciplinari attivati	Numero dei procedimenti disciplinari attivati	% sul totale del numero dei procedimenti disciplinari attivati
Operai di manutenzione	0	0%	1	100%	4	100%
Personale di attività di staff	0	0%	0	0%	0	0%
Totale	0	0%	1	100%	4	100%

* I dati riportati in tabella tengono conto delle variazioni intervenute successivamente alla data di istituzione del procedimento disciplinare e sino alla data dell'ultimo aggiornamento dello stesso e, pertanto, possono risentire di lievi variazioni nel corso del tempo.

Per GeSAM nessun provvedimento disciplinare nel 2022 così come nel 2020 e nel 2021.

Requisito 7 Adeguare l'orario di lavoro alle leggi e agli accordi vigenti**ORARIO DI LAVORO**

È applicato l'orario di lavoro previsto dal CCNL ed è presente una stratificazione di accordi aziendali più favorevoli in diversi settori aziendali. Le prestazioni del personale sono programmate nel rispetto della normativa vigente. Il personale impiegatizio è stato particolarmente interessato da una nuova e diversa modalità di prestazione lavorativa anche su impulso della pandemia. Alla tradizionale flessibilità prevista dagli accordi sottoscritti con le organizzazioni sindacali, che prevede una flessibilità dell'orario di svolgimento delle prestazioni per tutto il personale di staff (inizio turno dalle ore 8.00 alle ore 9.00), è stata mantenuta, anche dopo il termine dello stato di emergenza, la possibilità di svolgere la prestazione in modalità ibrida, in parte in presenza in parte da remoto.

Dal mese di settembre 2022 sono stati attivati contratti individuali di lavoro agile in coerenza con l'accordo sottoscritto con le rappresentanze dei lavoratori che aveva previsto la possibilità di svolgere la prestazione per sei giorni al mese. ATM, in considerazione degli obiettivi di sostenibilità ambientale e del contesto macroeconomico, ha adottato misure straordinarie volte a ricercare ogni forma di possibile risparmio energetico. Coerentemente con gli interventi previsti dall'ente proprietario ossia il Comune di Milano, tra le misure previste e condivise con le rappresentanze sindacali è stata ridefinita l'organizzazione del lavoro ed in particolare la presenza del personale di otto sedi aziendali anche attraverso un maggiore e concentrato utilizzo del lavoro agile; dall'11 novembre 2022 fino al 7 aprile 2023 alcuni sedi aziendali sono rimaste chiuse nelle giornate di venerdì. Per il personale interessato alla chiusura delle sedi è stato previsto di aumentare ad otto le giornate di lavoro agile e sono state predisposte postazioni di coworking nelle sedi non soggette a chiusura.

LAVORO STRAORDINARIO

Il lavoro straordinario, in parte dovuto alla specificità del settore alla quale non è possibile far fronte esclusivamente con l'assunzione di nuovo personale, è costantemente monitorato attraverso indicatori e con analisi periodiche dei fabbisogni per la valutazione di volta in volta delle esigenze di servizio; è retribuito secondo le aliquote maggiorate e stabilite dalla normativa vigente.

Il 2022 è stato fortemente caratterizzato dalle assenze non preventivabili legate alla quarta ondata pandemica che ha avuto i suoi effetti in particolare tra la fine del 2021 ed i primi mesi del 2022 e che ha comportato la necessità, al fine di mantenere il livello di servizio offerto all'utenza, di ricorrere a prestazioni straordinarie. Nel 2022 si è tornati al livello degli straordinari effettuati prima dell'inizio della pandemia: per quanto riguarda ATM e NET le ore di straordinario svolte risultano essere state +105.424 rispetto all'anno precedente e le ore aggiuntive effettuate nel 2021, pari a +100.700, compensano la riduzione registrata nel 2020 rispetto all'anno precedente alla pandemia (-220.939 ore rispetto al 2019).

Ammontare delle ore di lavoro straordinario**ATM S.p.A. e NET S.r.l.***

	2020	2021	2022
Forza media annua	9.648,5	9.753,3	9.783,8
Ore di lavoro pro capite	115,5	124,6	135
Totale ore di lavoro straordinario	1.114.403	1.215.103	1.320.527
	Δ ore di lavoro straordinario 2020 vs 2019: -220.939	Δ ore di lavoro straordinario 2021 vs 2020: +100.700	Δ ore di lavoro straordinario 2022 vs 2021: +105.424

* In relazione al 2020 e al 2021 i dati comprendono anche ATM Servizi Diversificati S.r.l. la cui attività originaria è cessata in data 12.10.2021 (si veda la nota 12).

Rail Diagnostics S.p.A.

	2020	2021	2022
Forza media annua	31	40,5	56,3
Ore di lavoro pro capite	112,9	102,79	79
Totale ore di lavoro straordinario	3.557	5.037	9.886
	Δ ore di lavoro straordinario 2020 vs 2019: -1.226	Δ ore di lavoro straordinario 2021 vs 2020: +1.480	Δ ore di lavoro straordinario 2022 vs 2021: +4.849

Per GeSAM il dato relativo al numero di ore di lavoro straordinario nel 2022 è pari a 0.

FERIE A ORE

In seguito all'esito positivo della sperimentazione, il frazionamento delle ferie in ore è diventato un consolidato strumento di flessibilità organizzativa attraverso il quale il lavoratore ha la possibilità di fruire delle proprie ferie suddivise in ore, fino ad un massimo di 5 giorni all'anno. Questo strumento si rivolge alle figure professionali di staff quali coordinatore di ufficio, specialista tecnico amministrativo, collaboratore di ufficio, operatore qualificato di ufficio e operatore di ufficio. Nel corso degli anni l'utilizzo delle ferie a ore ha visto un deciso incremento passando dagli 86 fruitori del 2011, anno di inizio della sperimentazione, ai 138 (136 per ATM S.p.A. e 2 per NET S.r.l.) del 2022 per un totale di 1.171 ore (1.163 per ATM S.p.A. e 8 per NET S.r.l.).

Il personale di Rail Diagnostics e GeSAM dispone eventualmente anche di ROL per i permessi privati.

CONTRATTI PART TIME

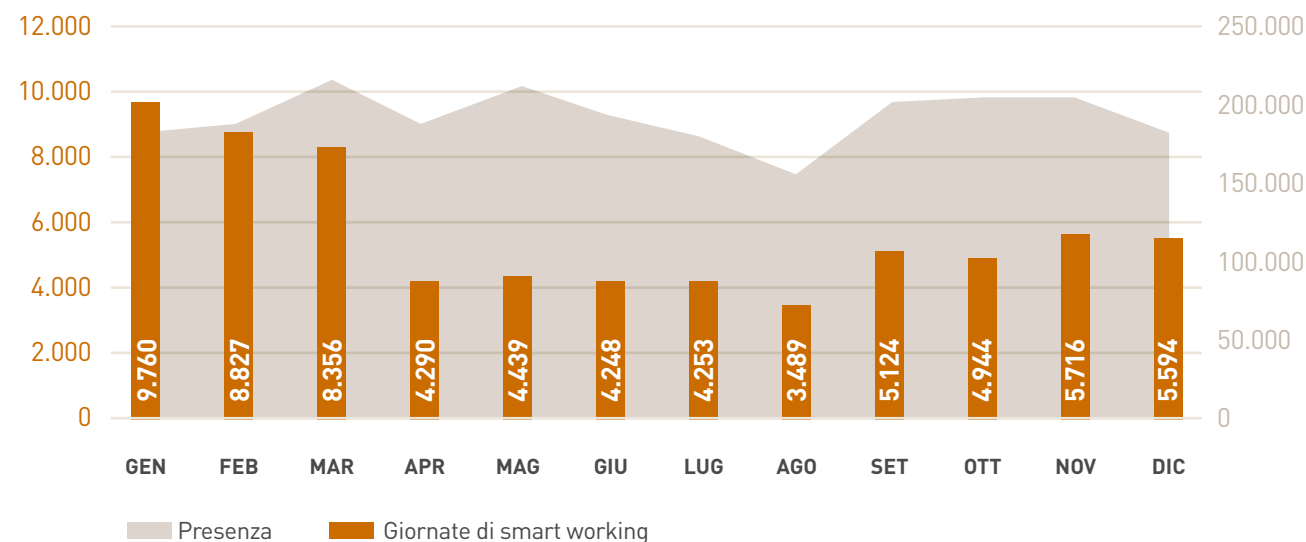
Il ricorso al contratto di tipo part time è utilizzato anche come strumento ai fini della conciliazione dei tempi di vita e lavoro. Al 31.12.2022 risultavano in totale attivi 468 contratti: nel dettaglio 466 in ATM, 2 in NET, 0 in Rail Diagnostics e in GeSAM; il numero è in riduzione sia rispetto al 31.12.2021, che vedeva attivi 596 contratti, sia al 31.12.2020, che vedeva attivi 579 contratti.

SMART WORKING

In ATM è stata attivata nel 2019 la sperimentazione del lavoro da remoto, il cosiddetto smart working, anche con il fine di conciliare i tempi di vita e lavoro, progetto che ha coinvolto 16 dipendenti; durante lo stato di emergenza sanitaria l'accesso al lavoro agile è stato incentivato e nel 2021 risultano essere state svolte circa 111.000 giornate di lavoro da remoto contro le circa 83.000 giornate svolte nel 2020. Nel 2022 le giornate di lavoro agile fruite sono state 69.037, pari al 3% del totale delle giornate di lavoro svolte, percentuale che sale al 16,3% se si considera il solo personale di staff; sono 1.194 i lavoratori che hanno svolto lavoro da remoto. I mesi in cui si è registrato il numero maggiore di giornate lavorate in smart working sono stati gennaio, febbraio e marzo quando era ancora in essere lo stato di emergenza sanitaria da COVID-19 cessato il 31 marzo 2022. Il grafico che segue riporta l'andamento del numero delle giornate di lavoro da remoto rispetto a quelle in presenza per ATM S.p.A. e NET S.r.l. per l'intero anno 2022.

Fruizione di giornate di lavoro da remoto in rapporto alla presenza in servizio nel 2022

ATM S.p.A. e NET S.r.l.



TELELAVORO

Al 31.12.2022 in ATM S.p.A. i contratti di telelavoro risultavano pari a 35 come nel 2021; in NET, Rail Diagnostics ed in GeSAM non risultavano attivi contratti di telelavoro.

Requisito 8 Retribuire i dipendenti rispettando i contratti in vigore

ATM eroga regolarmente le retribuzioni e agisce in piena conformità a norme e contratti in vigore, retribuisce tutte le ore di lavoro straordinario applicando la maggiorazione prevista, indica chiaramente la composizione della retribuzione per ogni periodo retributivo, è disponibile a fornire eventuali chiarimenti sulla composizione del cedolino o degli altri documenti contrattuali.

RETRIBUZIONE

Sulla base delle iniziative volte a favorire la realizzazione di progetti e processi di ottimizzazione per il miglioramento della produttività, della qualità e della redditività dell'impresa è stato possibile sviluppare nel corso degli anni, anche in considerazione degli accordi integrativi concordati con le rappresentanze dei lavoratori, una retribuzione che risulta maggiore rispetto ai minimi contrattuali definiti dal CCNL di riferimento. Le retribuzioni così percepite sono in grado quindi di soddisfare i bisogni fondamentali dei lavoratori.

Sui cedolini sono indicate dettagliatamente le varie voci che compongono la retribuzione.

Le forme contrattuali utilizzate nel Gruppo ATM sono il contratto a tempo indeterminato, che è la forma più ampiamente applicata in tutte le aziende del Gruppo, e il contratto a tempo determinato.

PREMIO DI RISULTATO

Nel 2022 al personale di ATM S.p.A. e di NET S.r.l. è stato erogato un premio di risultato in considerazione delle condizioni di erogabilità e dei criteri condivisi in apposito accordo sindacale che hanno riguardato obiettivi di efficienza, soddisfazione della clientela e miglioramento della produzione. Inoltre, in aggiunta al premio di risultato, in considerazione del positivo andamento della società NET è stato riconosciuto un premio una tantum a 36 dipendenti sulla base di criteri oggettivi definiti.

Il personale di GeSAM, per il quale non è ancora previsto un premio di risultato, ha ottenuto come benefit dal 2019 l'abbonamento ai mezzi pubblici per il tragitto casa-lavoro e dal 2020 la possibilità di iscriversi alla Fondazione ATM accedendo a tutti i suoi servizi.

Il personale di Rail Diagnostics non fruisce di un premio di risultato ma vengono adottate le medesime politiche incentivanti applicate nell'ambito del Gruppo ATM (premi una tantum, superminimi, promozioni) nelle stesse proporzioni stabilite a livello di Gruppo.

SISTEMA DI INCENTIVAZIONE

Nel Gruppo è in vigore un sistema incentivante che prevede l'assegnazione di MBO Management by Objectives a tutti i dirigenti, ad un'ampia popolazione di dipendenti (quadri, funzionari e alcune categorie di impiegati) allo scopo di incentivarli a raggiungere obiettivi quantitativi sfidanti e di eccellenza.

ATM S.p.A. e NET S.r.l.

Nel 2022 le politiche retributive della Capogruppo ATM S.p.A. e di NET S.r.l. hanno interessato in particolare il personale di staff (funzionari e impiegati) e il personale ausiliario, di esercizio e di manutenzione. In linea generale il 65% del budget dedicato a queste politiche è stato utilizzato per incrementi retributivi ed il restante 35% per premi una tantum.

Rail Diagnostics S.p.A.

Al personale di Rail Diagnostics sono applicate le medesime politiche incentivanti in essere per la Capogruppo (premi una tantum, superminimi, promozioni), nelle medesime proporzioni stabilite a livello di ATM; tre dipendenti (due quadri e un funzionario) fruiscono di MBO con le stesse caratteristiche rilevabili in ATM.

GeSAM S.r.l.

In analogia a quanto applicato per ATM S.p.A., anche in GeSAM una volta all'anno si propongono forme di incentivi (premi, superminimi o promozioni); due funzionari della società fruiscono di MBO. Dal 2022 per il reparto dei liquidatori è stato implementato un sistema incentivante MBO con decorrenza effettiva a partire dal 2023.

Requisito 9 Implementare e mantenere attivo il proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale

SISTEMA DI GESTIONE

L'implementazione e la gestione nel continuo del sistema SA 8000 garantiscono un presidio quotidiano e un coordinamento costante fra tutte le parti interessate.

9.1 Politiche, procedure e registrazioni

Il Gruppo ATM vuole essere un punto di riferimento ed un fattore decisivo nel quadro della mobilità integrata per qualità, sicurezza e competitività, nel pieno rispetto dell'ambiente e della sostenibilità, al passo con i rapidi e continui mutamenti sociali e territoriali; a tale scopo ha definito una Politica per la Responsabilità Sociale che esprime l'impegno concreto dell'Azienda per il miglioramento continuo del proprio sistema di gestione, costituendo il naturale riferimento per l'individuazione ed il riesame degli obiettivi coerentemente con i valori espressi nel Codice Etico, nei Modelli 231/2001 delle società del Gruppo, nello standard internazionale SA 8000 e nelle linee guida UNI ISO 26000.

Il Gruppo ATM, nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza, assicura la qualità dei servizi in accordo con l'ambiente e con le esigenze della comunità territoriale. Il documento Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo è disponibile sul sito aziendale www.atm.it e nei luoghi di lavoro ed è parte integrante della documentazione del Sistema di Gestione Qualità Ambiente e Sicurezza.

In fase di riesame del Sistema, ATM verifica l'adeguatezza della propria Politica nell'ottica del miglioramento continuo, considerando le modifiche legislative e quelle relative al proprio Codice Etico.

Di seguito si riporta la Politica del Gruppo ATM per la Responsabilità Sociale, già divulgata e resa pubblica, che il vertice aziendale ha scelto di distinguere da quella relativa alle altre certificazioni ISO in relazione alla complessità dei temi trattati e delle realtà operative interne al Gruppo che essa abbraccia. Il documento è accessibile al personale dalla rete intranet aziendale e attraverso il sito www.atm.it ed è affisso nei luoghi di lavoro.



Politica del Gruppo ATM per la Responsabilità Sociale

Il Gruppo ATM, proseguendo nel proprio Impegno sociale ed etico nei confronti di tutti i soggetti che operano all'interno e all'esterno dell'organizzazione, ha adottato, a partire dal 2012, un sistema di gestione per la Responsabilità Sociale coerente con gli standard internazionali SA8000:2014 e UNI ISO 26000 e con il Codice della Responsabilità degli Enti D.LGS. 231/01, divenuto poi riferimento per il proprio Codice Etico e per il proprio Regolamento di Gruppo. L'Organizzazione opera anche nel rispetto della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, delle ILO e delle Convenzioni O.N.U., nonché delle leggi nazionali sul lavoro e sulla sicurezza nei posti di lavoro.

ATM S.p.A. ha definito una Politica per la Responsabilità Sociale che esprime l'impegno concreto del Gruppo nel miglioramento continuo del proprio sistema di gestione, attraverso il riesame annuale ed il monitoraggio dello stesso grazie anche a strumenti specifici quali analisi dei rischi periodicamente aggiornate ed audit interni costanti.

Obiettivi primari sono la tutela delle condizioni di lavoro dei dipendenti e la promozione di un ambiente di lavoro positivo che attragga e arricchisca mediante la costruzione di politiche aziendali di valorizzazione della persona e della diversità. Tali obiettivi, parte costituente della "nuova" *mission* aziendale definita nel Piano Strategico approvato dal Consiglio di Amministrazione nel marzo 2021, sono altresì elemento fondante della Politica di Sostenibilità al 2030 del Gruppo ATM.

La promozione di una cultura aperta alla diversità e all'inclusione, la valorizzazione delle proprie persone, lo sviluppo di nuove competenze e l'attrazione e la crescita di talenti sono infatti per ATM elementi interconnessi ed indispensabili. Verrà inoltre garantito l'adeguamento continuo alle esigenze sociali e legislative nel campo della sicurezza, il presidio dei rapporti con i fornitori/subappaltatori, privilegiando, ove possibile, soggetti attenti agli aspetti ambientali sociali ed etici che condividono i valori del Gruppo ATM, e non ultima la comunicazione all'esterno dell'Azienda dei principi SA8000 attraverso iniziative a carattere sociale.

Il Gruppo ATM continua a porre il massimo impegno nell'assicurare il rispetto dei requisiti prescritti dalla normativa in ambito Responsabilità Sociale. Per questo, nel 2015 ATM ha istituito al proprio interno il Social Performance Team, un comitato che vigila sul mantenimento della conformità alla Norma SA 8000 e che consolida un ambiente aziendale nel quale il dialogo diviene fonte primaria di sempre maggior coesione e benessere fisico, mentale e sociale.

In qualità di Presidente di ATM S.p.A., a nome dell'intero Consiglio di Amministrazione e con il sostegno del Direttore Generale e del Management del Gruppo, mi impegno ad attuare, mantenere aggiornata e rendere pubblicamente disponibile la presente politica, assicurando le risorse e le condizioni necessarie per la sua realizzazione e provvedendo a verificare le effettive prestazioni dei sistemi di gestione implementati.

La Presidente
Gioia Maria Ghezzi

ATM ha inoltre predisposto un sistema informativo che consente la registrazione di tutti i documenti (verbali di riesame, registri formazione, registri audit e fornitori, ecc.) riferiti al funzionamento e avanzamento del sistema di responsabilità sociale.

9.2 Social Performance Team

Come previsto dal Sistema di Gestione SA 8000 è stato costituito il Social Performance Team (SPT) di Gruppo. In linea con la norma è stata operata la scelta organizzativa di includere una rappresentanza equilibrata dell'azienda e dei lavoratori; nello specifico la composizione del Social Performance Team annovera tre rappresentanti sindacali scelti all'interno del Coordinamento RSU e tre rappresentanti dell'Azienda (il Rappresentante aziendale SA 8000 e due funzionari scelti dalla Direzione).

Nel 2022 il Social Performance Team si è riunito due volte nel corso dell'anno, la prima volta a maggio, la seconda a novembre.

ATM riconosce che le relazioni all'interno dell'organizzazione sono un elemento importante al fine di favorire la comunicazione tra lavoratori e personale di direzione sulle tematiche rilevanti ai fini SA 8000.

9.3 Identificazione e valutazione dei rischi

Il Social Performance Team ha valutato i rischi sociali nel 2016 per identificare ed attribuire un ordine di priorità alle aree di potenziale non conformità allo standard. Nel 2021, su invito del C.I.S.E., è stato effettuato, di concerto con il team di Risk Management, l'aggiornamento del Risk Register aziendale con l'inserimento dei rischi SA 8000. Il processo di aggiornamento della valutazione dei rischi, come previsto dalla norma SA 8000, avviene periodicamente; il prossimo aggiornamento sarà effettuato nel 2023.

9.4 Monitoraggio

ATM ha eseguito nel mese di marzo 2022, da remoto su piattaforma Teams, la riunione di riesame sull'adeguatezza e sull'efficacia della politica aziendale e del Sistema di Gestione nell'ambito dei requisiti previsti da SA 8000 e di quelli riguardanti la normativa vigente. Durante la riunione di riesame del Sistema sono stati analizzati gli indicatori di efficienza ed efficacia di tutta l'organizzazione e gli obiettivi di miglioramento in tema di responsabilità sociale SA 8000.

9.5 Coinvolgimento interno e comunicazione

Fondamentale per ATM è la comunicazione con il proprio interlocutore interno intesa come scambio continuo e controllato di idee ed informazioni tra tutti i livelli dell'organizzazione. Attraverso strumenti diversificati quali, fra gli altri, la rete intranet e i comunicati al personale, ATM diffonde al proprio interno una cultura aziendale di coinvolgimento che interessi tutto

il personale al fine di rafforzare il senso di appartenenza al Gruppo, facilitando il dialogo e l'ascolto tra i diversi interlocutori.

In relazione alla norma SA 8000, la comunicazione interna e il coinvolgimento dei lavoratori sono promossi attraverso il sito web aziendale e la rete intranet aziendale, dedicando ampi spazi alla diffusione di informazioni sulle attività legate alla norma. Nello specifico sulla rete intranet la sezione dedicata alla norma, sezione che viene periodicamente aggiornata, pubblica i seguenti documenti:

- Politica del Gruppo ATM per la Responsabilità Sociale;
- testo della norma SA 8000:2014;
- opuscolo con la descrizione sintetica della norma SA 8000;
- composizione del Social Performance Team;
- le edizioni del Bilancio di Responsabilità sociale SA 8000 dal 2013.

Sul sito web aziendale si trovano descritti il Sistema SA 8000 e come lo stesso agisce anche nei rapporti con i fornitori esplicitando il fatto che, nella fase di selezione dei fornitori ed in quella di aggiudicazione della fornitura, viene richiesto da ATM agli stessi il possesso della certificazione SA 8000 oppure di presentare una dichiarazione di ottemperanza ai requisiti previsti dagli standard internazionali SA 8000 per la salvaguardia dei diritti dei lavoratori, per il rispetto di equi standard di lavoro, per la risoluzione dei problemi relativi al rispetto dei diritti umani che si possono trovare nelle diverse filiere produttive. I contenuti rilevanti ai fini SA 8000 sono divulgati anche attraverso brochure e attraverso le bacheche informative, collocate nelle località aziendali, con la finalità di raggiungere un numero sempre più ampio di personale aziendale e di informarlo sulla norma SA 8000.

9.6 Gestione e risoluzione delle segnalazioni SA 8000

Le segnalazioni di incongruenze e/o di violazione dei principi della norma SA 8000 ed anche le eventuali proposte di miglioramento che pervengono ad ATM sono oggetto di registrazione e monitoraggio costante da parte del team SA 8000 che si interfaccia con le opportune funzioni aziendali per le attività di istruttoria, nel rispetto del principio di riservatezza.

I dipendenti che intendono inoltrare segnalazioni e suggerimenti possono farlo attraverso le modalità descritte nella pagina dedicata della rete intranet, sia in forma anonima sia indicando il proprio nome al fine di ricevere una risposta personalizzata, e attraverso l'indirizzo dedicato di posta elettronica aziendale sa8000@atm.it. In tutte le sedi aziendali, in prossimità delle bacheche o delle sale ristoro, sono presenti le cassette di raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti con controllo periodico e prelievo delle segnalazioni pervenute.

Per tutti gli altri stakeholder è disponibile nel sito www.atm.it il modulo pubblicato nella pagina riservata alla norma tramite cui è possibile inviare ad ATM segnalazioni e suggerimenti in caso riscontrino incongruenze rispetto ai principi della stessa.

Con l'ausilio della Direzione Sistemi Informativi è stato individuato il sistema software ERP SAP quale strumento destinato alla gestione informatica dei suggerimenti/segnalazioni del personale, che consente la predisposizione di apposita reportistica; tutte le segnalazioni pervenute sono caricate nell'ERP SAP quale repository ufficiale e completo di quanto ricevuto.

Nel 2022 le segnalazioni con mittente noto sono state puntualmente oggetto di approfondimento anche attraverso contatto diretto con il segnalante; anche le segnalazioni anonime sono state regolarmente gestite informando del contenuto le Direzioni interessate.

9.7 Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate

Al fine di favorire il dialogo con tutte le parti interessate in modo trasparente ed inequivocabile, ATM diffonde attraverso il sito www.atm.it il Bilancio SA 8000²⁰, la Politica per la Responsabilità Sociale, la Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, la Relazione annuale integrata del Gruppo ATM²¹, la Carta della Mobilità e tutte le informazioni per orientare il cittadino nell'utilizzo dei servizi offerti dall'Azienda.

Come istituzione milanese, ATM dialoga con una pluralità di stakeholder portatori di interessi diversi, rivolgendo azioni specifiche nei confronti delle realtà culturali e sociali del territorio e consolidando la rete di relazioni con le istituzioni, i media e le organizzazioni internazionali che operano nel settore della mobilità in qualità di esponente di punta nello scenario italiano.

Nel mese di maggio 2022 si è svolta la prima visita di sorveglianza da parte dell'ente certificatore (la seconda rispetto all'iter di certificazione triennale rinnovato nel 2021) e la seconda visita di sorveglianza dell'anno si è tenuta nel mese di novembre.

Viene confermato come sempre il sistema di valori di riferimento cui si ispira il Gruppo ATM ponendosi come interlocutore affidabile, serio e leale, che investe e crea lavoro e ricchezza, dimostrando attenzione e sensibilità al contesto socioeconomico, culturale e ambientale in cui opera.

9.8 Formazione e sviluppo delle capacità

Anche nel 2022 il Gruppo ATM ha realizzato una serie di interventi formativi che si riassumono in:

- formazione in aula (preposti/personale operaio) in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro ex D. Lgs. 81/2008 s.m.i.;
- formazione ai neoassunti sia con specifica attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro ex D. Lgs. 81/2008 (come previsto obbligatoriamente dalla norma stessa) sia in materia di SA 8000, illustrando i principi fondamentali della norma attraverso la proiezione di slide e con la successiva somministrazione di un test di apprendimento delle nozioni.

20. Il Bilancio SA 8000, con competenza 1° gennaio 2021-31 dicembre 2021, è stato pubblicato nel mese di giugno 2022.

21. La Relazione annuale integrata del Gruppo ATM include la Relazione sulla Gestione, la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF), il Bilancio consolidato e il Bilancio di esercizio.

9.9 Gestione dei fornitori/subappaltatori e subfornitori

Nel processo di adeguamento agli standard della norma SA 8000 particolare attenzione è rivolta alla capacità dei fornitori/subappaltatori e subfornitori di conformarsi ai requisiti della norma stessa, con l'obiettivo di estendere il rispetto dei suoi principi ai diversi attori coinvolti nella filiera produttiva.

Nel percorso intrapreso per il raggiungimento della certificazione SA 8000 sono state messe in campo diverse azioni che si sono rivelate essenziali nel sensibilizzare i fornitori rispetto ai temi della responsabilità sociale e, nello stesso tempo, nel valutare i fornitori stessi sulla base della loro capacità di rispettare gli standard SA 8000. È stata in particolare attivata apposita procedura per la valutazione dei fornitori che ha lo scopo di definire il processo di valutazione periodica dei fornitori già selezionati in quanto aggiudicatari di una gara d'appalto; tale procedura è inoltre di supporto al Gruppo nel suo interfacciarsi con i fornitori per promuovere e sostenere gli stessi nelle azioni di miglioramento del servizio e dell'impatto ambientale e per valutarne complessivamente le prestazioni rispetto alle Politiche ATM per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale. Inoltre, per potersi qualificare come fornitori del Gruppo ATM, gli stessi devono dimostrare di essere certificati SA 8000 o, in assenza di certificazione, devono sottoscrivere una dichiarazione di rispetto dei principi previsti dalla norma, concedendo ad ATM la possibilità di sottoporli ad audit con relative eventuali azioni correttive da implementare.

Audit di seconda parte

Nel corso del 2022 sono state effettuate verifiche di audit su fornitori scelti sulla base della loro rilevanza per il Gruppo nonché sulla base di eventuali segnalazioni ricevute; nello specifico sono state completate le attività di audit previste a piano 2022 su fornitori di attività di manutenzione dei mezzi e degli stabili.

3.5 Principali attività SA 8000 in programma per il 2023

Le attività per il 2023 sono pianificate, come previsto dalla norma SA 8000, nell'ottica del miglioramento continuo, di gestione dei rischi più significativi, di gestione delle relazioni con le parti interessate interne ed esterne all'organizzazione e sono contemporaneamente volte al mantenimento della buona reputazione di ATM e delle società controllate.

- **Risk assessment SA 8000**

In ottica di sempre maggiore orientamento e sensibilità ai rischi rilevanti per ATM, nel 2023 è stato pianificato il periodico aggiornamento del risk assessment sociale in ottica evolutiva e in coerenza con i modelli di risk management di Gruppo.

- **Audit interni**

Nel 2023 la pianificazione degli audit interni interesserà i settori della security/guardianie e portierato e della manutenzione degli impianti di trasporto verticale.

- **Audit esterni**

Per quanto riguarda gli audit esterni, dopo un confronto con la Direzione Appalti e Gare durante il quale sono stati definiti alcuni criteri di rischiosità per catalogare i fornitori ai fini SA 8000, sono stati selezionati quattro fornitori operanti nei settori delle pulizie, degli asili nido, dei servizi di call center e della manutenzione impianti.

- **Formazione**

In merito alla formazione sui temi afferenti alla norma SA 8000 nel 2023 si proseguirà con l'erogazione dei corsi ai neoassunti delle società ATM, NET, GeSAM e CityLink presso il Campus ATM; da quest'anno sono stati inoltre pianificati interventi di formazione anche per i dipendenti di Rail Diagnostics.

- **Informazione e comunicazione**

Nel secondo semestre 2023 è stata avviata, attraverso la diffusione di cartoline in distribuzione presso le guardianie, una campagna divulgativa sui principali aspetti di attenzione in tema SA 8000; i contenuti della campagna saranno proiettati in apertura di tutti i corsi di formazione presso il Campus ATM.

Progetto editoriale: ATM S.p.A.

Milano, giugno 2023

Gruppo ATM
Foro Buonaparte, 61
20121 MILANO
www.atm.it

ATM