

**BILANCIO**

**SA 8000**

**RESPONSABILITÀ**

**SOCIALE**

**2015**



AZIENDA TRASPORTI MILANESI S.p.A.

**BILANCIO SA 8000  
RESPONSABILITÀ SOCIALE**

---

**ANNO 2015**

## INDICE

1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO DI BILANCIO	6
2. BREVE STORIA DI ATM	7
3. I VALORI DEL GRUPPO ATM	8
4. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	8
5. IL RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	9
6. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI	13
7. IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE	14
8. LA NORMA SA 8000	20
9. REQUISITI SA 8000	21
Requisito 1 Lavoro infantile	21
Requisito 2 Lavoro obbligato	22
Requisito 3 Salute e sicurezza	22
Requisito 4 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	25
Requisito 5 Discriminazione	25
Requisito 6 Pratiche disciplinari	27
Requisito 7 Orario di lavoro	28
Requisito 8 Retribuzione	29
Requisito 9 Sistema di gestione	29
9.1 Politica	29
9.2 - 9.3 Rappresentante della Direzione e Rappresentante dei lavoratori	31
9.4 Riesame della Direzione	31
9.5 Pianificazione e implementazione	31
9.6 Controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori	32
9.7 Problematiche e azioni correttive	32
9.8 Comunicazione esterna e coinvolgimento delle parti interessate	33
9.9 Accesso alla verifica	33
9.10 Registrosioni	33

# BILANCIO SA 8000

## Responsabilità sociale anno 2015



*ATM gestisce il servizio di trasporto pubblico di area urbana ed interurbana di Milano e di Monza, il servizio dei parcheggi di interscambio e delle aree di sosta, il servizio di rimozione e custodia dei veicoli, il bike sharing a Milano; gestisce la metropolitana automatizzata di Copenhagen, alla quale si è aggiunta la gestione del nuovo City Ring in fase di realizzazione.*

### 1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO DI BILANCIO

Questo documento è l'esito di una serie di processi attraverso i quali ATM ha continuato a conformare le proprie scelte, attività, risultati e risorse al rispetto della norma SA 8000 anche nell'anno 2015.

Il presente Bilancio consente ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere come il Gruppo ATM interpreta e realizza la propria missione istituzionale e il proprio mandato in applicazione del Sistema di Responsabilità Sociale, dimostrando attenzione e sensibilità nei confronti del contesto socioeconomico, culturale e ambientale in cui opera.

Dal mese di gennaio 2015 è in vigore la nuova edizione della norma, la SA 8000:2014 pubblicata il 30 giugno 2014, sulla base della quale ATM ha dato avvio, a partire dai primi mesi del 2015, all'adeguamento del proprio Sistema di Gestione per la progressiva applicazione degli Indicatori di Performance introdotti dalla stessa.

Una delle novità previste dalla nuova edizione e introdotte da ATM nel Sistema nel corso del 2015 consiste nell'istituzione del Social Performance Team, comitato incaricato di monitorare la conformità alla norma, composto equamente da rappresentanti aziendali e da rappresentanti dei lavoratori, che ha iniziato ad operare nel mese di novembre 2015; un altro cambiamento portato dalla nuova edizione riguarda l'approccio del Sistema basato sulla valutazione dei rischi aziendali in materia sociale relativi all'inosservanza dei requisiti della norma e la necessità, quindi, di attuare un piano di azioni preventive e correttive se opportune.

### 2. BREVE STORIA DI ATM

<b>1917</b>	Nasce l'Azienda Tranviaria Municipale quando il Comune di Milano, scaduta la concessione alla società Edison, assume direttamente la gestione delle tranvie cittadine
<b>1931</b>	ATM diventa azienda autonoma
<b>1964</b>	Viene inaugurata la Linea 1 della metropolitana
<b>1969</b>	Viene inaugurata la Linea 2 della metropolitana
<b>1977</b>	Entrano in servizio i "Jumbotram"
<b>1990</b>	Viene inaugurata la Linea 3 della metropolitana
<b>1999</b>	ATM diventa Azienda Speciale e assume la denominazione di Azienda Trasporti Milanesi
<b>2000</b>	Viene presentato il primo "Eurotram"
<b>2001</b>	ATM diventa Società per Azioni
<b>2002</b>	Viene presentato il tram "Sirio"
<b>2006</b>	Nasce il Gruppo ATM
<b>2008</b>	Entrano in servizio gli "Ecobus", veicoli a basso impatto ambientale. Inizia sia il rinnovo della flotta della metropolitana con il treno tipo "Meneghino" sia della flotta di superficie. ATM gestisce la metropolitana di Copenhagen con Ansaldo STS
<b>2013</b>	Viene aperta la Linea 5 della metropolitana sulla tratta da Bignami Parco Nord a Zara
<b>2014</b>	La Linea 5 avanza con l'apertura delle stazioni di Isola e Garibaldi FS. Prosegue il rinnovo del parco veicoli con l'acquisto di 30 nuovi treni tipo "Leonardo" per la metropolitana, il primo in esercizio sulla M1 a fine 2014, e di 125 autobus Euro 6 per la flotta di superficie, di cui 85 entrati in servizio nel corso dell'anno
<b>2015</b>	La Linea 5 si completa con l'apertura delle stazioni di Monumentale, Cenisio, Gerusalemme, Domodossola FN, Tre Torri, Portello, Lotto, Segesta, San Siro Ippodromo e San Siro Stadio. Entrano in servizio 13 nuovi treni della metropolitana tipo "Leonardo" sulla M1 e 6 sulla M2 e in superficie 40 nuovi autobus Euro 6 modello "Urbino". Per la manifestazione Expo 2015, tenutasi dal 1° maggio al 31 ottobre, ATM ha realizzato un piano di potenziamento eccezionale dell'intero servizio che ha permesso di trasportare in metropolitana, nell'arco del semestre, quasi 12.000.000 di passeggeri da e per il sito espositivo di Rho Fiera
<b>2016</b>	Si conclude la fornitura dei 30 treni tipo "Leonardo" iniziata nel 2014; prosegue il rinnovo della flotta della metropolitana con l'acquisto di ulteriori 15 treni tipo "Leonardo" per la M2; vengono pubblicati due bandi di gara per la stipula di un contratto quadro per l'acquisto di 80 autobus Euro 6 e per l'acquisto di 10 autobus elettrici*

\*Informazioni aggiornate al mese di giugno 2016.

### 3. I VALORI DEL GRUPPO ATM

Il Gruppo ATM ha un proprio Codice Etico che definisce l'insieme dei valori che riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento delle proprie attività.

#### QUALITÀ DI VITA DELLA COMUNITÀ

Nel nostro agire quotidiano dobbiamo sempre tenere presente l'aspirazione al miglioramento della qualità della vita di chi vive e si muove all'interno del nostro territorio.

#### CRESCITA PROFESSIONALE

Vogliamo che ogni persona all'interno della nostra organizzazione abbia la possibilità di realizzare se stessa attraverso un percorso continuo di crescita professionale.

#### ETICA, TRASPARENZA E LEALTÀ

Vogliamo improntare la nostra attività interna ed esterna al rispetto dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà.

#### RICERCA CONTINUA DELL'ECCELLENZA

Vogliamo che ognuno di noi sia sempre aperto al cambiamento, sia pronto a mettersi in discussione e guardi sempre alla ricerca di migliori soluzioni.

### 4. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

La dimensione della responsabilità da sempre è uno dei fattori che più incide sulla logica organizzativa, sulle politiche aziendali e sociali del Gruppo ATM che è consapevole di quanto non sia possibile perseguire obiettivi economici senza essere in sintonia con i valori della società civile.

La responsabilità sociale è vissuta da ATM come scelta di coerenza e principio ispiratore di tutte le decisioni quotidiane riguardanti la vita aziendale che non solo soddisfano gli obblighi giuridici ma investono nelle persone, nella conoscenza, nei rapporti con la comunità e nell'ambiente, adottando comportamenti in linea con il proprio Codice Etico. Per questo, il Gruppo è impegnato in azioni rivolte alla valorizzazione delle persone e delle società che lavorano per ATM, in investimenti che migliorino le performance e ne aumentino la competitività a livello nazionale e internazionale, in attività solidaristiche, sociali e culturali a favore della collettività, in scelte che rispettino l'ambiente.

### 5. IL RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

Sono stakeholder i soggetti interlocutori dell'Azienda che hanno interesse al successo delle sue prestazioni; 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. In particolare:

- ▶ i lavoratori che sono stati informati mediante la distribuzione di materiale dedicato ai contenuti della norma SA 8000, dei suoi requisiti e della sua rilevanza nella vita aziendale (lettera<sup>2</sup>, opuscolo e informative nelle bacheche delle varie sedi aziendali). È stato inoltre progettato un piano formativo che sarà progressivamente esteso a tutti i dipendenti del Gruppo;
- ▶ le organizzazioni sindacali che sono state sensibilizzate sul tema della SA 8000 ed 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: ATM pone costante attenzione ai bisogni dei propri clienti e a tale scopo attiva iniziative tese al miglioramento continuo delle prestazioni erogate, valore a cui il mercato riconosce sempre maggiore importanza;
- ▶ i fornitori e i partner: in conformità ai requisiti della norma SA 8000, ATM collabora con fornitori e partner 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 critici.

**1**  
L'identificazione dei principali portatori di interesse di ATM segue i criteri dello standard AA1000 SES.

**2**  
Lettera a firma del Direttore Risorse Umane unita al cedolino paga del mese di aprile 2012.



Nella tabella che segue sono riportati i principali portatori di interesse di ATM identificati secondo i criteri dello standard AA1000 SES, le attività di dialogo e coinvolgimento e i temi fra i più rilevanti al centro dell'impegno di ATM nel corso del 2015.

STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO	I TEMI PIÙ RILEVANTI DELL'IMPEGNO ATM
<b>CLIENTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Indagini sulla soddisfazione dei clienti (Customer Satisfaction)</li> <li>✓ Tavolo tecnico con le Associazioni dei Consumatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Regolarità e puntualità</li> <li>✓ Sicurezza (safety e security)</li> <li>✓ Comfort</li> <li>✓ Accessibilità</li> <li>✓ Informazione</li> </ul>
<b>PERSONALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sessioni di valutazione delle prestazioni</li> <li>✓ Iniziative di comunicazione interna</li> <li>✓ Cassette di raccolta per le segnalazioni relative alla norma SA 8000</li> <li>✓ Modulo on line sul sito internet aziendale www.atm.it attraverso cui è possibile inviare ad ATM segnalazioni di incongruenze rispetto ai principi della norma SA 8000</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crescita professionale e sviluppo delle competenze</li> <li>✓ Tutela della salute e sicurezza sul lavoro</li> <li>✓ Sensibilizzazione ai temi della corretta alimentazione e ai comportamenti per un sano stile di vita</li> <li>✓ Welfare aziendale</li> </ul>
<b>FORNITORI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valutazione e monitoraggio continuo dei fornitori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trasparenza</li> <li>✓ Correttezza</li> </ul>
<b>COMUNE DI MILANO E ALTRE ISTITUZIONI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Collaborazione con le Amministrazioni locali e Consigli di Zona</li> <li>✓ Partecipazione alla redazione del Master Plan per Expo 2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equilibrio economico</li> <li>✓ Qualità del servizio</li> <li>✓ Soddisfazione dei clienti</li> <li>✓ Responsabilità Sociale per il Gruppo ATM</li> <li>✓ Potenziamento del servizio per Expo 2015 1° maggio-31 ottobre 2015</li> <li>✓ Organizzazione del Congresso Mondiale UITP 2015, Milano 8-10 giugno 2015</li> </ul>
<b>COLLETTIVITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Collaborazione alle iniziative sul territorio</li> <li>✓ Sostegno al Terzo settore e alla cultura</li> <li>✓ Incontri periodici con i comitati cittadini</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sviluppo socioculturale del territorio</li> <li>✓ Impatto del servizio di trasporto pubblico locale sulla collettività e richieste specifiche legate al servizio avanzate dai cittadini, dai quartieri, dai Consigli di Zona</li> </ul>
<b>AMBIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Partecipazione a tavoli di lavoro per la mobilità sostenibile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Riduzione degli impatti diretti</li> <li>✓ Efficienza energetica</li> </ul>

Il ruolo che il Gruppo ATM detiene da sempre 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 impegnata in azioni e progetti di Corporate Social Responsibility attraverso lo sviluppo di iniziative e la partecipazione ad eventi e a sponsorizzazioni al fine di promuovere la cultura della sostenibilità nei suoi molteplici aspetti; negli ultimi anni ha collaborato con le Associazioni dei Ciclisti e con l'Associazione Genitori Antismog sul tema della mobilità sostenibile, con le Associazioni che operano a sostegno delle persone con disabilità per le attività volte al miglioramento dell'accessibilità delle infrastrutture e dei mezzi di trasporto in ambito cittadino. Sul tema della disabilità il 24 marzo 2015, si è svolto con Ledha, Lega per i diritti delle persone con disabilità, un sopralluogo presso la stazione Centrale FS M2 M3 per condividere il progetto di rinnovo della segnaletica della stazione relativamente ai percorsi per le persone con disabilità. In ambito internazionale ATM aderisce a UITP, International Association of Public Transport, cui fanno parte le aziende di trasporto di circa cento Paesi del mondo, che ha come obiettivo la promozione del trasporto pubblico a livello mondiale e propone la condivisione e la promozione di strategie e best practices in tema di mobilità. Nel 2015 ATM ha organizzato con successo il Congresso Mondiale UITP che si è tenuto a Milano dall'8 al 10 giugno ospitando oltre 2.200 delegati da 83 paesi. Nel corso del 2015 il Gruppo ATM ha supportato alcune iniziative in ambito sociale concedendo spazi pubblicitari; tra esse rientrano:

### ATM PER IL SOCIALE. LE INIZIATIVE SUPPORTATE NEL 2015

#### **VIOLENZA DI GENERE SCONFIGGIAMOLA INSIEME | 24 E 31 MARZO**

Campagna promossa da ADGI, Associazione Donne Giuriste Italia, per la sensibilizzazione nei confronti della cittadinanza sulle tematiche relative alla violenza di genere.

#### **VIA LATTEA | 27 APRILE-3 MAGGIO, 11-17 MAGGIO, 7-13 SETTEMBRE**

Progetto quinquennale ideato e organizzato dal FAI, Fondo Ambiente Italiano, in collaborazione con Expo 2015, per la promozione e la valorizzazione dell'agricoltura come elemento identitario del territorio, sostenendone anche lo sviluppo economico.

#### **ABBIAMO RISOLTO UNA COSA SERIA | 16-17 MAGGIO**

Campagna di raccolta fondi organizzata da FOCSIV, Federazione Organismi Cristiani Servizio Internazionale Volontariato, volta a supportare 30.000 famiglie contadine.

#### **TUTTI SIETE INVITATI | 18 MAGGIO**

Serata di musica, teatro e preghiera organizzata da Fondazione Caritas Ambrosiana in collaborazione con l'Arcidiocesi di Milano.

#### **ABRUZZO IN LOMBARDIA | 23 MAGGIO**

Evento organizzato da Associazione Abruzzese e Molisana R. Mattioli per la raccolta di fondi a favore degli abruzzesi colpiti dal terremoto del 2009.

SEGUE >>

## ATM PER IL SOCIALE. LE INIZIATIVE SUPPORTATE NEL 2015

### EXPOFACILE.IT | SEMESTRE EXPO 2015

Sito web promosso da Regione Lombardia e Comune di Milano, con il sostegno di Unicredit Foundation e realizzato dalle principali associazioni lombarde delle persone con disabilità per offrire informazioni utili ai turisti con disabilità in visita a Expo.

### EUCYS 2015 MILAN | 17-22 SETTEMBRE

Concorso promosso dall'Unione Europea finalizzato a promuovere la cooperazione e lo scambio tra i giovani scienziati nel campo della ricerca e della tecnologia.

### BE GREEN | 20 SETTEMBRE

Caccia al tesoro a piedi, in bicicletta o con altri mezzi ecosostenibili per le strade di Milano promossa dall'Associazione ASD L'Orma.

### LA CORSA DELLA SPERANZA | 17-18 OTTOBRE

Marcia non competitiva promossa da ESO, European School of Oncology, e dall'Associazione Corriere per la Speranza per la raccolta di fondi da destinare a favore dell'oncologia pediatrica.

### GIORNATA DELLA VIRTÙ CIVILE | 28 OTTOBRE

Evento promosso dall'Associazione Civile Giorgio Ambrosoli, volto a sensibilizzare lo sviluppo di una coscienza civica nella cittadinanza.

### XXV GIORNATA DEL SORDO DELLA LOMBARDIA | 28 NOVEMBRE

Evento promosso dall'Ente Nazionale Sordi per favorire l'aggregazione dei sordi di tutta la regione e offrire contemporaneamente visibilità della problematica nei confronti della società.

### TRASMETTERE PREVENZIONE | 1° DICEMBRE

Evento promosso dall'Associazione Solidarietà AIDS per sensibilizzare la popolazione alla prevenzione dell'HIV e di altre malattie sessualmente trasmissibili.

### #ALPOSTOGIUSTO | 3 DICEMBRE

Evento promosso dall'Associazione Città Mondo del Comune di Milano per la commemorazione del 60° anniversario della giornata del Rifiuto di Rosa Parks.

### LOVE DESIGN | 10-13 DICEMBRE

Mostra mercato promossa dall'AIRC, Associazione Italiana per la ricerca sul Cancro, per la raccolta fondi a favore della ricerca sul cancro.

Per il quinto anno consecutivo, inoltre, ATM ha supportato l'Associazione di volontari City Angels in un progetto finalizzato a dare assistenza ai senzatetto della città di Milano durante i mesi invernali attraverso un autobus di 18 metri, completamente riconvertito ed allestito per la nuova destinazione d'uso, con a bordo personale di guida ATM e volontari City Angels; l'autobus, denominato La Casa degli Angeli, gira per le strade della città distribuendo pasti caldi, thè caldo, indumenti, coperte e sacchi a pelo ai senzatetto.

## 6. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e di controllare e ridurre l'impatto ambientale, il Gruppo ATM ha adeguato il proprio sistema di gestione aziendale ai migliori standard internazionali ed ha intrapreso un processo di certificazione Qualità e Ambiente secondo le norme ISO 9001 (Qualità) e ISO 14001 (Ambiente).

In particolare sono state certificate le attività riguardanti:

- ▶ la progettazione del servizio;
- ▶ l'erogazione del servizio e la manutenzione dei mezzi per tutte le modalità di trasporto (metropolitano, automobilistico, tranviario e filoviario) sia in ambito urbano sia interurbano (inclusi i servizi erogati da NET per entrambe le sue sedi);
- ▶ la progettazione e l'esecuzione di interventi migliorativi sulle flotte dei veicoli;
- ▶ la progettazione, 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 filoferrotranviarie e dei sistemi di gestione del traffico.

Anche Campus ATM, la struttura deputata alla formazione/addestramento, e gli asili nido aziendali sono stati certificati secondo la Norma UNI EN ISO 9001.

Dal 2011 si è aggiunta allo schema per la Qualità anche ATM Servizi Diversificati S.r.l., società che gestisce servizi speciali e turistici, fra cui anche il tram ristorante "ATMosfera"; l'organizzazione ha deciso di attivare dal 2016 l'iter per l'attestazione di conformità anche allo standard ambientale per tutti i suoi processi.

Così come previsto nel Contratto di Servizio con il Comune di Milano e per espressa volontà del management aziendale, nel 2012 è stata ottenuta la prima certificazione SA 8000 in ambito Responsabilità Sociale; tale certificazione ha riguardato non solo ATM Servizi S.p.A., per la quale vigeva l'obbligo contrattuale, ma anche ATM S.p.A., NET S.r.l. e ATM Servizi Diversificati S.r.l. La certificazione è stata riconfermata ad aprile 2015 a seguito di audit di rinnovo da parte dell'organismo di certificazione ossia il Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico di Forlì<sup>3</sup>.

Dal mese di gennaio 2015 è in vigore la nuova edizione della norma SA 8000 (SA 8000:2014) sulla base della quale ATM ha intrapreso l'adeguamento del proprio Sistema di Gestione di cui si parla in questo documento.

3

Sito internet:  
[www.ciseonweb.it](http://www.ciseonweb.it);  
e-mail:  
[info@lavoroetico.it](mailto:info@lavoroetico.it).

## 7. IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE

WELFARE ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA					WELFARE SANITARIO		WELFARE SOCIALE	
BILANCIAMENTO FAMIGLIA/LAVORO	VALORIZZAZIONE DELLA PERSONA E DELLE DIVERSITÀ	MOBILITÀ	VITA QUOTIDIANA	ISTRUZIONE	SANITÀ	SALUTE E SICUREZZA	ASSISTENZA	PREVIDENZA
Flessibilità in entrata e in uscita dalla sede di lavoro	Laboratori manageriali sulla diversità	Tessera gratuita di libera circolazione sulla rete di trasporto ATM	Rete intranet aziendale	Orientamento scolastico e al lavoro per i figli dei dipendenti ●	Permessi straordinari per cure e terapie	Formazione sui temi della sicurezza	Assistenza fiscale	Consulenze in materia previdenziale
Flessibilità pausa pranzo	Corso Leadership al femminile	Abbonamento al trasporto sulla rete ATM a tariffa scontata per familiari a carico	Rivista trimestrale NoiATM ■	Visite guidate ai depositi aziendali rivolte alle scuole ●	Campagne di prevenzione	Progetto di promozione di uno stile alimentare sano "Guadagniamo salute"	Commissione Tematiche Sociali per erogazione sostegni straordinari per dipendenti in situazioni di disagio economico ●	Comitato Sostegno Finanziario e Sviluppo (anticipazione TFR)
Part time	Riqualificazione professionale	Agevolazioni bike sharing	Periodico Farini 9 e sito internet della Fondazione ATM ●	Corsi sulla sicurezza informatica (Social networking) per ragazzi ◆	Convenzioni per cure odontoiatriche ●■	Iniziativa di prevenzione rivolta al personale maschile "Prendiamoci a cuore"●	Assistenza legale/notarile ●	Prestiti personali
Ferie a ore	Formazione tecnica, professionale e comportamentale	Servizio navetta a prezzi agevolati Milano-Bordighera casa per ferie Fondazione ATM ●■	Bauletto omaggio per neonati ●	Corsi di lingue per ragazzi ●●	Consulenze e cure convenzionate di odontoiatria e ortodonzia per minori ●	Iniziativa di prevenzione rivolta ai bambini (udito, vista, odontoiatria) ●	Assistenza al credito consapevole ●	Convenzioni bancarie/mutui ●
Telelavoro su situazioni mirate	Codice Etico		Soggiorni a Bordighera casa per ferie Fondazione ATM ●	Contributo per l'acquisto di testi scolastici ●	Fondo Sanitario Integrativo Fondazione ATM ●■	Promozione sana alimentazione per bambini ◆	Residenze temporanee (housing sociale) ●	
Agevolazioni orarie	Certificazione di genere e piano per l'uguaglianza di genere		Soggiorni climatici e termali ●	Vacanze studio all'estero ●	Consulenze sanitarie ●■	Supporto psicologico convenzionato ●		
Nidi aziendali ●	Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro		Rinnovo patenti, certificati medici ●■	Patente ECDL ●	Convenzioni con centri sanitari ●	Sale relax		
Soggiorni mare e montagna per bambini e adolescenti ●●	"ATM per te": guida ai servizi		Attività sportive e culturali con A2A, AMSA, Trenord e aziende TPL		Convenzione "cure gentili" domiciliari ●	Abbonamenti palestre		
Soggiorni avventura per giovani ●●	Premiazione seniores		Volontariato d'impresa (Telethon)		Integrazione aspettativa sanitaria e malattie gravi	Convenzione farmacie ●■		
Integrazione facoltativa 30% della retribuzione per congedo di maternità/paternità	Progetto Maestri di mestiere		Iscrizione gratuita dei pensionati ad ANLA ■		Rimborso spese mediche e visite specialistiche ●■			
100 ore retribuite per assistenza familiari con disabilità	Diversity Day		Polisportiva e circolo culturale ●		Copertura assicurativa infortuni per funzionari e dirigenti			
Convenzioni pasti serali	Corsi di fotografia convenzionati ●		Sconti su prodotti per la cura di anziani e bambini ●		Soggiorni "di sollievo" ●			
	Progetti editoriali e fotografici		Prezzi agevolati per acquisto servizi, soggiorni di vacanza, ingresso musei, mostre e teatri ●		Prevenzione sanitaria e diagnostica ●■			
	Percorso Dialogo nel buio ●		Offerta di generi alimentari a prezzi calmierati con consegna a casa ●		Convenzioni residenze per anziani ●■			
	Psicologi per problematiche sociolavorative		Market place: piattaforma per acquisti a prezzi agevolati ◆					
	Qualità degli ambienti di lavoro: iniziativa "Chiavi rosa", servizi igienici riservati al personale femminile itinerante		Pacco di Natale ●					

### LEGENDA

Flessibilità organizzativa

Cultura d'impresa

Servizi alla persona

Economia personale e familiare

- Fondazione ATM
- Iniziativa dedicata ai pensionati
- Iniziativa dedicata alle famiglie
- Iniziativa rivolta a tutti (dipendenti, pensionati e familiari)
- ◆ Lavori in corso

## SERVIZIO DI COUNSELING

Il servizio si rivolge, attraverso un team di psicologi, a tutti i dipendenti che affrontano difficoltà sociolavorative. L'obiettivo è aiutare il dipendente nella gestione delle problematiche personali e familiari che possono insorgere nel corso della vita e che potrebbero avere ricadute in ambito professionale; esse sono generalmente riconducibili agli ambiti sociosanitario, economico, abitativo e di conciliazione dei tempi famiglia/lavoro. Le persone possono così individuare le migliori soluzioni avvalendosi di competenze interne ed accedendo ai servizi sul territorio (ambito pubblico e privato sociale).

Il servizio di counseling, oltre ad offrire un'opportunità di ascolto per il benessere psicofisico e sociale dei dipendenti, realizza vantaggi di tipo win-win-win ossia per la persona, per l'azienda, per la sua famiglia e per la società; rappresenta inoltre un osservatorio privilegiato dei bisogni emergenti nella popolazione aziendale, necessario nella definizione di azioni, progetti e nuove iniziative di Welfare. Nel 2015 sono stati accolti ed affrontati 241 casi.

## INABILITÀ AL LAVORO

Nei casi più gravi che riguardano la salute psicofisica, ATM supporta i propri dipendenti nell'ottenimento della pensione di inabilità al lavoro, prestazione erogata dall'INPS ai lavoratori dei quali accerta la totale e permanente impossibilità a svolgere qualsiasi attività lavorativa; ATM affianca il dipendente negli aspetti amministrativi, sanitari e lavorativi riguardanti il pensionamento.

Nel 2015 il sostegno ha interessato 11 persone nel percorso di ottenimento della pensione di inabilità; nel corso dell'anno 5 hanno potuto accedere ad essa, dimettendosi anticipatamente dall'Azienda.

## NIDI AZIENDALI

ATM offre servizi per la primissima infanzia in tre sedi aziendali (Baggio, Leoncavallo e Precotto) con una capacità complessiva di 68 posti per un totale di oltre 9.800 giornate bambino l'anno. Nel 2015 hanno utilizzato il servizio nido 96 dipendenti; il 50% dei fruitori è personale viaggiante, il 25% è personale operaio, il 16% impiegati, il 3% funzionari, il 6% operatori di stazione e ausiliari.

	POSTI BAMBINO PER ANNO EDUCATIVO	68
	POSTI ASSEGNATI	101
	GIORNATE DI APERTURA	227
	PRESENZE TOTALI	9.891
	PRESENZA MEDIA GIORNALIERA	43

L'esito delle indagini di Customer Satisfaction, che vengono abitualmente effettuate nei mesi di maggio e dicembre di ogni anno, ha rilevato per il 2015 i dati rappresentati nel grafico seguente da cui si rileva il mantenimento di un alto gradimento del servizio offerto.

## Indagine di Customer Satisfaction sul servizio dei nidi aziendali



Nel 2015 i nidi ATM hanno compiuto dieci anni dalla loro fondazione; l'anniversario è stato festeggiato con un ciclo di sei conferenze sui temi della salute, dell'alimentazione e della pedagogia, tenutesi all'interno dei nidi e aperte a tutti i dipendenti.

## 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. 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 ad ore ha visto un deciso incremento passando dagli 86 fruitori del 2011, anno di inizio della sperimentazione, ai 141 del 2015, per un totale di 1.468 ore fruite.

## INIZIATIVA CHIAVI ROSA

L'iniziativa Chiavi Rosa, avviata nel 2011, ha permesso nel corso degli anni di riservare al personale itinerante femminile, che opera sia in superficie sia in metropolitana, servizi igienici appositamente riquilificati, dislocati presso i chioschi e i depositi ATM e presso i mezzanini delle stazioni della metropolitana.

A fine 2014 erano 33 i bagni realizzati in metropolitana e oltre 350 le chiavi rosa consegnate al personale femminile itinerante. Nel 2015 sono stati realizzati 19 nuovi bagni riservati, 18 lungo tutta la M5 e 1 presso il mezzanino di Bisceglie sulla M1; è proseguita la distribuzione delle chiavi rosa al personale di nuova assunzione ed è stato distribuito a tutto il personale itinerante femminile l'elenco aggiornato dei servizi con la loro dislocazione.

## MARKET PLACE

È una piattaforma on line accessibile dalla intranet aziendale che offre ai dipendenti l'opportunità di acquistare beni e servizi di qualità a condizioni vantaggiose attraverso una rete di fornitori selezionati.

Alcuni esempi: prodotti biologici in formato famiglia con consegna gratuita a domicilio, frutta e verdura a chilometro zero, prodotti per l'igiene e la cura dell'infanzia e dell'anziano, articoli per la maternità, abbigliamento, biglietti per spettacoli teatrali e eventi artistici e culturali. A fine 2015 sono 28 le convenzioni e oltre 7.600 gli accessi al sito.

## PROGETTO RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

Il progetto è giunto alla sesta edizione ed è ormai stato inserito a sistema nelle attività di Welfare.

Dal 2009 ad oggi sono state riqualificate 102 persone, alcune delle quali nel corso degli anni successivi alla ricollocazione hanno proseguito nel proprio percorso di crescita. Nato come progetto sperimentale in ambito impiegatizio in termini di riqualificazione informatica, negli anni successivi il percorso è stato arricchito con la riqualificazione manutentiva e quest'anno, soddisfatte tutte le richieste organizzative per il personale di staff, è stato avviato il percorso AVNA, Assistenza vigilanza non armata, dedicato all'assistenza alla clientela: risorse dell'area della vigilanza avranno il ruolo di supportare la clientela ma anche i colleghi impiegati dello stesso settore e gli operatori di stazione, i tutor della fiscalità e gli addetti alle informazioni nella gestione delle attività quotidiane ordinarie (ad es. acquisto dei biglietti ai distributori automatici) e straordinarie (ad es. temporanea interruzione del servizio). Complessivamente nel 2015 hanno avuto accesso al percorso 17 persone, delle quali 9 nell'ambito dell'assistenza alla clientela e 8 in quello operaio.

## COACHING MATERNITÀ STAFF

Il progetto nasce nel 2015 con i primi 6 casi pilota con l'obiettivo di:

- ▶ gestire la lunga assenza e il rientro al lavoro;
- ▶ rinforzare la relazione e il rapporto di collaborazione tra dipendente e Azienda;
- ▶ valorizzare le soft skills della maternità nel contesto professionale;
- ▶ gestire con efficacia la conciliazione dei tempi famiglia/lavoro.

Il percorso individuale prevede incontri di coaching con obiettivi definiti con il responsabile, di pre e post-assessment e di restituzione e valorizzazione con responsabile e coach.

## AGE MANAGEMENT

All'interno delle politiche di gestione dell'età al lavoro, tra fine 2014 e inizio 2015 ATM ha realizzato la sua prima indagine sulla qualità dell'invecchiamento nei percorsi professionali dei dipendenti di età superiore ai 55 anni, che in Azienda sono oltre 1.000, pari al 12% del personale.

Lo strumento utilizzato nell'analisi del rapporto tra età e lavoro è stato un questionario denominato QAW Quality of Ageing at Work, composto da 50 domande articolate in 8 sezioni (Competenze, Identità professionale, Soddisfazione e coinvolgimento, Organizzazione del lavoro, Stabilità dell'impiego ed economica, Relazioni, Benessere psicofisico, Conciliazione), a cui ha risposto oltre il 50% dei dipendenti interessati.

A seguito dei risultati ottenuti dall'indagine, ATM ha realizzato, in collaborazione con la Fondazione ISTUD e con l'Università Cattolica di Milano, 4 focus group per un'analisi qualitativa in cui sono stati coinvolti i due settori aziendali maggiormente interessati dall'allungamento dell'età pensionabile ovvero i servizi di mobilità e informazione al cliente e il settore della manutenzione; le interviste sono state rivolte a 60 dipendenti con diversità di genere, di età anagrafica, di anzianità aziendale, di professionalità e di livello gerarchico. Quanto emerso dalla ricerca e dai focus group è stato il punto di partenza per la stesura del Piano di Azioni Positive sulla gestione dell'età al lavoro per il biennio 2015-2016 nel quale sono state progettate diverse azioni e servizi specifici in merito

al tema. Le attività che compongono il Piano riguardano tre ambiti: gestionale, salute e motivazione/competenze.

Nel 2015, oltre a Maestri di Mestiere e al servizio di Nido per i nipoti di secondo grado dei dipendenti nonni, è stato avviato il primo percorso over 55 denominato Cittadino digitale che ha riguardato 25 dipendenti nelle aree dei servizi, ausiliari della sosta, manutenzione, operai; l'opportunità formativa riguarda le competenze tecnologiche di base necessarie allo svolgimento delle attività professionali specifiche (utilizzo di palmari, del software SAP, ecc.) e una formazione informatica di base per l'utilizzo consapevole e autonomo del web, delle modalità di acquisto on line per il risparmio di denaro e di tempo, dei sistemi di comunicazione (e-mail, social network, ecc.).

## COACHING LEGGE 68/99 - DOTI LAVORO

Il 2015 ha visto svolgersi la seconda edizione del progetto di coaching finanziato dall'allora Provincia di Milano dedicato ai dipendenti con disabilità certificata; è stato realizzato in collaborazione con la cooperativa sociale onlus A&I con i seguenti obiettivi:

- ▶ migliorare la performance dei dipendenti con disabilità nel contesto lavorativo in cui sono inseriti;
- ▶ promuovere l'integrazione tra pari;
- ▶ sensibilizzare i capi ad una gestione efficace delle diversità di cui sono portatori i collaboratori coinvolti nel progetto.

Tra il 2014 e il 2015 15 persone hanno concluso positivamente il percorso partecipando a momenti di coaching individuali e alla formazione in aula finalizzata all'apprendimento e al consolidamento di competenze informatiche di base e relazionali sullo specifico ruolo svolto. La seconda edizione, che nel 2015 ha visto 8 persone terminare il percorso, ha introdotto un modulo formativo organizzato in due incontri sul tema della gestione della disabilità, dedicato al gruppo di lavoro per favorire una maggiore consapevolezza della gestione della disabilità e un'integrazione sempre più efficace delle persone che vivono questa condizione.

## FONDAZIONE ATM

È l'ente che eroga prestazioni di assistenza sociosanitaria per rispondere ai bisogni degli iscritti, ossia dei propri dipendenti e pensionati. Gli iscritti alla Fondazione ATM al 31.12.2015 sono pari a 11.469, dei quali 7.463 dipendenti (65%) e 4.006 pensionati (35%).

Le finalità della Fondazione ATM rientrano in quattro macrocategorie:

- ▶ welfare sanitario integrativo,
- ▶ welfare sociale,
- ▶ attività sportive e culturali,
- ▶ attività ricreative.

Fondazione ATM ha definito convenzioni con strutture sanitarie di rilievo per dare ai soci la possibilità di accedervi con tempi di attesa ridotti e con prestazioni a prezzo contenuto; ai neoassunti ed alle famiglie numerose in situazioni di bisogno offre la possibilità di sistemazione presso alloggi di prima accoglienza.

## 8. LA NORMA SA 8000

La norma internazionale SA 8000 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 verificabile 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 per eliminare tutte le forme di discriminazione.

Il suo contenuto richiede il rispetto delle leggi nazionali ed internazionali sul lavoro e sull'ambiente di lavoro e il rispetto di requisiti di natura etica tra i quali la libertà di associazione ed il diritto alla contrattazione collettiva, evitare forme di discriminazione (nei confronti di razza, religione, politica, disabilità, sesso,...), garantire pari opportunità, garantire un'equa retribuzione, 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 della Direzione sul Sistema di Gestione;
- ▶ selezione e controllo della Responsabilità Sociale nella catena dei fornitori del Gruppo ATM;
- ▶ gestione dei reclami 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:

1. non impiegare o favorire l'utilizzo di lavoro infantile;
2. non ricorrere all'utilizzo di lavoro forzato o obbligato né favorirlo;
3. garantire a tutti i dipendenti un luogo di lavoro sicuro e salubre;
4. rispettare il diritto dei lavoratori di associarsi e di aderire alle organizzazioni sindacali;
5. non attuare discriminazioni di alcuna natura;
6. non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali;
7. adeguare l'orario di lavoro alle leggi e agli accordi vigenti;
8. retribuire i dipendenti rispettando i contratti in vigore;
9. implementare e mantenere attivo un proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.

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](http://www.atm.it).

Le visite ispettive per la verifica di conformità sono state effettuate dal C.I.S.E., Centro per

l'Innovazione e lo Sviluppo Economico di Forlì<sup>4</sup>, ente terzo che con cadenza semestrale a partire dal mese di maggio 2012 ha certificato l'adeguatezza del sistema implementato.

Nel capitolo seguente viene fornito un resoconto sintetico su come la Direzione ATM affronta quella che ritiene la corretta applicazione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale SA 8000; inoltre, al fine di informare in modo trasparente le parti interessate, vengono descritti gli impegni del Gruppo ATM per il rispetto dei requisiti dello standard.

## 9. REQUISITI SA 8000

### REQUISITO 1

#### LAVORO INFANTILE

L'Azienda 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 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 dei 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 di seguito rappresentata evidenzia l'assoluta conformità al requisito.

#### Anzianità anagrafica dei dipendenti del Gruppo ATM

FASCIA DI ETÀ	2013	2014	2015	% 2015
18-30 ANNI	635	610	697	7,5%
31-40 ANNI	2.313	2.257	2.299	24,6%
41-50 ANNI	3.621	3.563	3.503	37,4%
51-60 ANNI	2.328	2.506	2.736	29,2%
OVER 60 ANNI	66	98	121	1,3%
<b>TOTALE</b>	<b>8.963</b>	<b>9.034</b>	<b>9.356</b>	<b>100%</b>

L'obiettivo di ATM per l'anno 2016 è di mantenere gli impegni di assenza di lavoro minorile e di tutelare i giovani lavoratori (tra i 16 e i 18 anni) sia all'interno del Gruppo sia nella filiera produttiva sulla quale può agire con il proprio ambito di competenza.

ATM si impegna 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.

4

Sito internet:  
[www.ciseonweb.it](http://www.ciseonweb.it);  
e-mail:  
[info@lavoroetico.it](mailto:info@lavoroetico.it).

[dati al 31.12 di ogni anno]\*

★

I dati comprendono  
ATM S.p.A.,  
ATM Servizi S.p.A.,  
ATM Servizi  
Diversificati S.r.l.,  
NET S.r.l.

## REQUISITO 2

### LAVORO OBBLIGATO

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 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 quattro anni si è mantenuto su livelli relativamente contenuti. La tabella di seguito riportata ne mostra l'andamento in rapporto alla forza personale registrata al 31.12 di ogni anno. L'incremento, comunque lieve, registrato nel 2015 è in parte dovuto al forte numero delle assunzioni effettuate nel corso dell'anno per le esigenze connesse all'evento straordinario Expo; le dimissioni avvenute durante il periodo di prova sono state 11.

#### Andamento delle dimissioni volontarie

	2013	2014	2015
Numero dimissioni	32	44	58
Forza personale al 31.12	8.963	9.034	9.356
Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale della forza personale	<b>0,36%</b>	<b>0,49%</b>	<b>0,62%</b>

[dati al 31.12 di ogni anno]\*

\*  
I dati comprendono  
ATM S.p.A.,  
ATM Servizi S.p.A.,  
ATM Servizi  
Diversificati S.r.l.,  
NET S.r.l.

## REQUISITO 3

### SALUTE E SICUREZZA

Nel corso del 2015 il Gruppo ATM ha dato seguito alle attività consolidate negli anni precedenti, introducendo anche alcune iniziative di approfondimento e miglioramento sulle tematiche relative ai temi della sicurezza sul lavoro e della sorveglianza sanitaria.

La formazione del personale, ritenuta elemento indispensabile di diffusione della cultura della sicurezza, ha visto il proseguimento dei progetti pluriennali avviati negli ultimi anni:

- ▶ formazione obbligatoria ex Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011; interamente realizzata in house, ha previsto il coinvolgimento di nuovi assunti, preposti di nuova nomina, personale viaggiante, ausiliari e impiegati;
- ▶ formazione antincendio; realizzata in house, è stata rivolta ai componenti delle squadre di emergenza di nuova nomina e come aggiornamento per gli addetti già nominati per il rischio elevato connesso alla loro attività; al personale viaggiante è stato erogato un corso base;
- ▶ addestramento per le lavorazioni a rischio di caduta dall'alto con utilizzo di DPI, i dispositivi di protezione individuale, di III categoria;
- ▶ formazione per l'abilitazione all'uso delle attrezzature secondo quanto previsto dall'Accordo Stato-Regioni del 22 febbraio 2012. Svolta in parte in house e in parte attraverso docenza esterna, ha riguardato l'aggiornamento quinquennale per l'abilitazione all'uso del carrello industriale semovente e il completamento della nuova formazione per l'abilitazione all'uso di piattaforme di lavoro mobili elevabili (PLE), gru mobili, gru su autocarro o motocarrello, escavatore.

Sono inoltre stati attivati corsi tenuti da docenti esterni sulle tematiche legate al trasporto di merci pericolose su strada classificate ADR e sulla manutenzione degli impianti frigoriferi.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione, oltre alla formazione del personale ed al necessario supporto alle diverse funzioni aziendali, ha realizzato le seguenti attività:

- ▶ redazione di nuove procedure di lavoro ed istruzioni operative per lo svolgimento in sicurezza delle attività svolte nei contesti aziendali e cittadini;
- ▶ introduzione di nuovi dispositivi di protezione individuale (DPI) per le attività in presenza di rischio elettrico;
- ▶ attuazione del progetto per la valutazione del rischio da movimenti ripetuti, tramite l'applicazione della checklist OCRA;
- ▶ definizione di una nuova metodologia di valutazione dei rischi e definizione di un nuovo modello di profilo di rischio (SML ossia Scheda di Mansioni per Località);
- ▶ collaborazione con il servizio aziendale di Medicina del Lavoro per l'implementazione della piattaforma integrata SAP-EHS per la gestione della sorveglianza sanitaria dei lavoratori.

L'analisi dell'andamento degli eventi infortunistici conferma il trend di diminuzione registrato negli anni precedenti al 2014; il risultato del 2015 assume una particolare valenza positiva considerando i maggiori impegni legati all'evento di Expo 2015. Tali risultati non possono che essere l'esito del continuo impegno profuso a tutti i livelli nelle varie aziende del Gruppo nella tutela dei lavoratori attraverso le molteplici forme di prevenzione e protezione poste in atto nell'ultimo quinquennio, con un significativo "utile" in termini di disponibilità, produttività ed efficienza delle risorse impegnate nei vari processi.

## Andamento degli infortuni

	2013		2014		2015**	
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Totale 373		Totale 381		Totale 343	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
	345	28	352	29	313	30
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	268	105	278	103	229	114
Numero giornate di assenza (esclusa quella dell'evento)	Totale 8.490		Totale 9.785		Totale 8.921	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	4.929	3.561	5.755	4.030	4.185	4.736

È stato aggiornato, nel rispetto della normativa in materia di prevenzione della salute dei lavoratori (Decreto Legislativo 81/08 e legislazione di settore Decreto Ministeriale 88/99), il programma di sorveglianza sanitaria in collaborazione con i medici del servizio di medicina del lavoro e sulla base dei disposti legislativi, degli specifici rischi di mansione e della situazione sanitaria del singolo lavoratore; durante il primo semestre 2015 è stata avviata la piattaforma informatica SAP EHS per la gestione della sorveglianza sanitaria. Nel corso dell'anno sono stati effettuati oltre 12.700 controlli sanitari con risultati sostanzialmente allineati rispetto all'anno precedente (si evidenzia un numero inferiore di dipendenti ritenuti non idonei, da 114 a 96), a conferma delle buone condizioni di salute del personale e degli ambienti nei quali opera.

## Sorveglianza sanitaria

NUMERO VISITE	2013	2014	2015
Numero visite operatori e addetti all'esercizio	8.806	8.792	8.830
Numero visite operai, ausiliari e personale itinerante	3.645	3.913	3.487
Numero visite personale amministrativo	472	470	443
<b>TOTALE</b>	<b>12.923</b>	<b>13.175</b>	<b>12.760</b>
ESITI			
Idoneità	10.896	10.973	10.985
Idoneità con indicazioni sanitarie (limitazioni)	363	389	384
Non idoneità	101	114	96

[dati al 31.12 di ogni anno]\*

★  
I dati comprendono ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., NET S.r.l.

★★  
La durata giorni per gli eventi formalmente aperti è consuntivata al 31.03.2016.

[dati al 31.12 di ogni anno]\*

★  
I dati comprendono ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., NET S.r.l., Rail Diagnostics S.p.A. (ex Perotti S.p.A.).

Alcuni lavoratori hanno eseguito più di una visita nel corso dell'anno.

## REQUISITO 4

### LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

In ATM è pienamente assicurata la libertà del singolo di aderire ad un'organizzazione sindacale. La percentuale dei dipendenti iscritti complessivamente alle OO.SS. si attesta, al 31 dicembre 2015, attorno al 62%.

#### Tasso di sindacalizzazione nel Gruppo ATM

ANNO	TOTALE DEI DIPENDENTI ISCRITTI AD ORGANIZZAZIONI SINDACALI	FORZA PERSONALE**	TASSO DI SINDACALIZZAZIONE
2013	6.223	8.934	69,65%
2014	6.145	9.003	68,25%
2015	5.817	9.322	62,40%

[dati al 31.12 di ogni anno]\*

★  
I dati comprendono ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., NET S.r.l.

★★  
Nei dati della colonna relativa alla forza personale non sono compresi i dirigenti.

Le OO.SS. presenti nel Gruppo ATM sono: FILT-CGIL, FIT-CISL, UILT-UIL, UGL, FAISA CISAL, ORSA, SAMA CONFAL, SINPA, SLAI COBAS, SI COBAS, CUB TRASPORTI, USB, FAST, CUB.

Sono rispettate la Legge 300/70, lo Statuto dei lavoratori e il CCNL. I rappresentanti sindacali, eletti dai lavoratori, nonché i dirigenti sindacali non sono soggetti ad alcun tipo di discriminazione e possono incontrarsi con i propri iscritti sui luoghi di lavoro. ATM concede spazi aziendali per le riunioni sindacali e per le assemblee dei lavoratori. Nel 2015 sono state concesse oltre 50 assemblee retribuite (un terzo delle quali avente come oggetto il rinnovo del CCNL sottoscritto il 28.11.2015). I livelli di relazione sono definiti, oltre che dal CCNL, da un 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 SAMA CONFAL.

Nel rispetto della reciproca autonomia dei ruoli, il modello di Relazioni Industriali è basato sul metodo della concertazione in grado di realizzare il coinvolgimento, il confronto e la partecipazione dei lavoratori agli obiettivi del Gruppo attraverso le proprie rappresentanze sindacali.

## REQUISITO 5

### DISCRIMINAZIONE

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 tenendo conto delle necessità aziendali.

Per tutti i lavoratori, indipendentemente dalle mansioni loro attribuite, sono organizzati corsi di formazione sui temi salute e sicurezza e Responsabilità Sociale. 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

La presenza delle donne nell'organico aziendale si concentra nella categoria degli impiegati e mantiene un trend positivo. 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, declinata attraverso la concessione di permessi per maternità e parentali in genere.

### Presenza percentuale di donne e uomini in ATM per figura professionale

2013					
FIGURE PROFESSIONALI	Donne	Uomini	TOTALE	% Donne	% Uomini
Dirigenti	5	24	29	17,24%	82,76%
Quadri/Funzionari	57	215	272	20,96%	79,04%
Personale di movimento/esercizio	170	5.241	5.411	3,14%	96,86%
Impiegati	219	542	761	28,78%	71,22%
Operai	4	1.804	1.808	0,22%	99,78%
Ausiliari	189	493	682	27,71%	72,29%
<b>TOTALE</b>	<b>644</b>	<b>8.319</b>	<b>8.963</b>	<b>7,19%</b>	<b>92,81%</b>

2014					
FIGURE PROFESSIONALI	Donne	Uomini	TOTALE	% Donne	% Uomini
Dirigenti	5	28	33	15,15%	84,85%
Quadri/Funzionari	58	222	280	20,71%	79,29%
Personale di movimento/esercizio	184	5.281	5.465	3,37%	96,63%
Impiegati	219	538	757	28,93%	71,07%
Operai	3	1.819	1.822	0,16%	99,84%
Ausiliari	184	493	677	27,18%	72,82%
<b>TOTALE</b>	<b>653</b>	<b>8.381</b>	<b>9.034</b>	<b>7,23%</b>	<b>92,77%</b>

2015					
FIGURE PROFESSIONALI	Donne	Uomini	TOTALE	% Donne	% Uomini
Dirigenti	5	29	34	14,71%	85,29%
Quadri/Funzionari	60	236	296	20,27%	79,73%
Personale di movimento/esercizio	193	5.367	5.560	3,47%	96,53%
Impiegati	224	556	780	28,72%	71,28%
Operai	4	1.865	1.869	0,21%	99,79%
Ausiliari	201	616	817	24,60%	75,40%
<b>TOTALE</b>	<b>687</b>	<b>8.669</b>	<b>9.356</b>	<b>7,34%</b>	<b>92,66%</b>

[dati al 31.12 di ogni anno]\*

\*  
I dati comprendono  
ATM S.p.A.,  
ATM Servizi S.p.A.,  
ATM Servizi  
Diversificati S.r.l.,  
NET S.r.l.

## LAVORATORI STRANIERI IN AZIENDA

La politica aziendale è tesa ad evitare qualsiasi tipo di discriminazione. L'articolo 2 del Decreto Legislativo 40/2014 ha abrogato l'articolo 10, I comma, dell'Allegato A al Regio Decreto 148/1931; ciò significa che, a partire dal 6 aprile 2014, le aziende di trasporto pubblico possono assumere cittadini extracomunitari.

## PERSONALE NON IDONEO

Nel 2015 sono stati ricollocati in altra mansione a seguito di inidoneità definitiva e, pertanto, inquadrati in una nuova figura professionale 48 dipendenti anche attraverso mobilità fra le società del Gruppo. I lavoratori con una concessione sanitaria che ha portato anche solo temporaneamente ad una ricollocazione sono stati 98.

## LAVORATORI CON DISABILITÀ

ATM ha stipulato nel 2013 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. Il piano di inserimento previsto dalla convenzione è stato assolto e la quota di riserva prevista risulta essere coperta.

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

## GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI RELATIVE A DISCRIMINAZIONI E MOLESTIE

Nel rispetto della tutela delle pari opportunità, del Codice Etico aziendale e della norma SA 8000, ATM nel 2013 si è dotata della procedura Gestione segnalazioni discriminazioni e molestie. Lo scopo è di affrontare e gestire in modo strutturato le segnalazioni, pervenute da parte dei dipendenti, delle eventuali situazioni di discriminazione percepite delle quali il segnalante sia stato presunta vittima o testimone nell'ambiente di lavoro o durante le attività professionali. Nella gestione di queste situazioni, ATM di norma si avvale della collaborazione di strutture istituzionali che hanno sede sul territorio; esse intervengono nel supporto psicologico alla persona che ne è vittima e nella riabilitazione/terapia della persona che molesta/discrimina. Nel 2015 al Sistema SA 8000 sono pervenute 13 segnalazioni a tema discriminazione, che sono state esaminate e gestite in coerenza con quanto prevede la norma.

## REQUISITO 6

### PRATICHE DISCIPLINARI

Il rapporto di lavoro della maggior parte dei dipendenti di ATM è regolato dalla disciplina speciale di cui al Regio Decreto 148/1931, copia del quale viene consegnata a ciascun lavoratore al momento dell'assunzione. In particolare, il Titolo VI dell'Allegato 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 contro 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'Allegato A) al CCNL 27.11.2000, documento consegnato agli interessati in fase di assunzione ed esposto nelle bacheche di tutte le sedi aziendali.

La politica aziendale privilegia il confronto capo/collaboratore ricorrendo alla leva disciplinare soltanto per la gestione delle situazioni più gravi. Il numero dei procedimenti disciplinari è tendenzialmente stabile in rapporto alla forza aziendale.

### Procedimenti disciplinari

IMPUTAZIONE CDC**	CLASSE CDC**	2013		2014		2015	
DIRETTI	1 - Personale di guida	736	79,57%	702	81,16%	685	64,87%
	2 - Altro personale d'esercizio	51	5,51%	37	4,28%	111	10,51%
	3 - Sorveglianza esercizio e contolleria	9	0,97%	17	1,97%	38	3,60%
	4 - Addetti sosta e parcheggi	16	1,73%	14	1,62%	58	5,49%
	5 - Operai di manutenzione	89	9,62%	58	6,71%	83	7,86%
INDIRETTI	6 - Altro personale indiretto operativo	14	1,51%	19	2,20%	60	5,68%
	7 - Attività di staff	10	1,08%	18	2,08%	21	1,99%
<b>TOTALE</b>		<b>925</b>	<b>100%</b>	<b>865</b>	<b>100%</b>	<b>1.056</b>	<b>100%</b>

[dati al 31.12 di ogni anno]\*

★  
I dati comprendono ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., NET S.r.l.

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.

★★  
CDC=Centro di Costo

### REQUISITO 7

#### ORARIO DI LAVORO

È applicato l'orario di lavoro previsto dal CCNL e quando più favorevoli sono applicati gli accordi sindacali aziendali.

È previsto e applicato il giorno di riposo secondo la normativa di legge. Con le organizzazioni sindacali è stato sottoscritto un accordo che prevede una flessibilità dell'orario di svolgimento delle prestazioni per tutto il personale di staff con inizio turno dalle ore 8.00 alle ore 9.00.

#### LAVORO STRAORDINARIO

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

#### CONTRATTI PART TIME

Alla data del 31.12.2015 risultavano essere attivi 197 contratti part time.

### REQUISITO 8

#### RETRIBUZIONE

L'Azienda corrisponde ai lavoratori una retribuzione superiore ai minimi definiti nel Contratto Collettivo di settore, così come previsto negli accordi integrativi aziendali concordati con le Rappresentanze Sindacali in grado quindi di soddisfare i bisogni fondamentali dei lavoratori. Sui cedolini paga le diverse voci che compongono la retribuzione sono indicate in maniera dettagliata.

Le forme contrattuali utilizzate in Azienda sono il contratto a tempo indeterminato e il contratto a tempo determinato; il contratto di lavoro a tempo indeterminato è la forma più ampiamente utilizzata in Azienda.

#### PREMI DI RISULTATO

Anche nel 2015 è stato erogato a tutti i dipendenti un premio di risultato per il raggiungimento degli obiettivi di produttività, redditività ed efficienza definiti in accordo sindacale.

#### SISTEMA DI INCENTIVAZIONE

È applicato 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 sfidanti e di eccellenza.

### REQUISITO 9

#### SISTEMA DI GESTIONE

##### 9.1 Politica

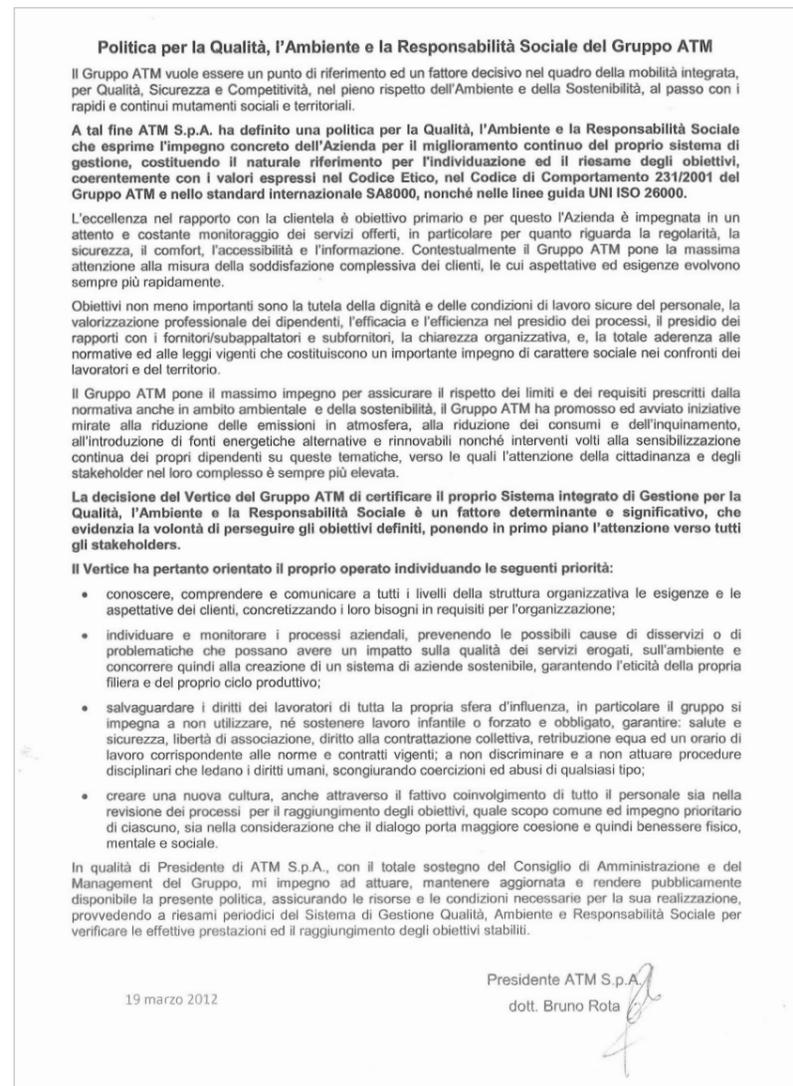
Il Gruppo ATM vuole essere un punto di riferimento nel settore della mobilità integrata per Qualità, Sicurezza e Competitività, nel pieno rispetto dell'Ambiente e della Sostenibilità, al passo con i rapidi e continui mutamenti sociali e territoriali. A tal fine ATM S.p.A. ha definito una Politica per la Qualità, l'Ambiente e 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, nel Codice di Comportamento 231/2001 del Gruppo ATM, nello standard internazionale SA 8000 e nelle linee guida UNI ISO 26000

Il Gruppo ATM, nell'ambito del proprio Sistema integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale, assicura la qualità dei servizi nel rispetto dell'ambiente e delle esigenze della comunità territoriale.

Il documento *Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale del Gruppo ATM* è pubblicato sul sito [www.atm.it](http://www.atm.it) e nei luoghi di lavoro ed è incluso nella documentazione del Sistema integrato di Gestione. 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 il testo ufficiale della Politica attualmente in vigore, che verrà prossimamente adeguata in considerazione dell'avvio di nuove certificazioni ISO.



## 9.2 - 9.3 Rappresentante della Direzione e Rappresentanti dei Lavoratori

I lavoratori dell'Azienda, i sindacati, i clienti/consumatori, le istituzioni e le associazioni di categoria sono stati individuati quali parti interessate più vicine all'Azienda e più direttamente coinvolte nella vita aziendale.

La loro partecipazione nella fase di adeguamento allo standard, nella pianificazione e nell'implementazione del Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale si è rivelata fondamentale ed è stata facilitata dal Rappresentante SA 8000 della Direzione, per assicurare il rispetto della norma.

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 della norma.

## 9.4 Riesame della Direzione

ATM ha eseguito nei mesi di marzo e novembre 2015 rispettivamente la settima e l'ottava riunione di riesame dell'adeguatezza e dell'efficacia della Politica aziendale e del Sistema di Gestione nell'ambito dei requisiti previsti dalla SA 8000 e di quelli riguardanti la normativa vigente.

Durante le riunioni sono stati analizzati gli indicatori di efficienza ed efficacia di tutta l'organizzazione e gli obiettivi di miglioramento al fine di allineare l'offerta di mobilità alla sempre crescente esigenza di trasporto degli stakeholder.

Nel corso della visita di sorveglianza effettuata nel mese di dicembre da parte del C.I.S.E., Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico di Forlì<sup>5</sup>, sono emerse alcune raccomandazioni e osservazioni sui temi degli straordinari e delle ferie residue per i quali sono state proposte azioni di mitigazione che sono state accettate dall'Ente di Certificazione.

5  
Sito internet:  
[www.ciseonweb.it](http://www.ciseonweb.it);  
e-mail:  
[info@lavoroetico.it](mailto:info@lavoroetico.it).

## 9.5 Pianificazione e implementazione

Nel 2015 l'Azienda ha realizzato una serie di interventi formativi sulla norma SA 8000 che si riassumono in:

- ▶ formazione in aula (preposti/personale operaio) in occasione dei corsi Decreto Legislativo 81/2008 e s.m.i.,
- ▶ formazione dei neoassunti eseguita durante i corsi d'ingresso, nei quali vengono illustrati i principi fondamentali della norma attraverso la proiezione di slide e con la successiva compilazione di un test di apprendimento delle nozioni illustrate.

Le bacheche informative poste nelle località aziendali, il sito internet [www.atm.it](http://www.atm.it) e la rete intranet aziendale dedicano diversi spazi alla diffusione di informazioni sulle attività legate alla norma SA 8000 e dei documenti del Sistema integrato di Gestione; in particolare sulle bacheche aziendali è possibile consultare i testi della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale del Gruppo ATM e della norma SA 8000.

Fondamentale per ATM è la comunicazione con i propri lavoratori intesa come strumento per facilitare l'ascolto e il dialogo tra i diversi interlocutori e come scambio continuo di

idee e di informazioni tra tutti i livelli dell'organizzazione.

Attraverso l'utilizzo di strumenti quali la rete intranet, l'house organ NoiATM, i comunicati al personale, ATM intende diffondere al proprio interno la cultura del coinvolgimento di tutto il personale al fine di rafforzare il senso di appartenenza al Gruppo.

### 9.6 Controllo 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, con l'obiettivo di estendere il rispetto dei principi della norma stessa ai diversi attori coinvolti nella filiera produttiva.

Nel percorso intrapreso per il raggiungimento della certificazione SA 8000 sono state avviate diverse attività in ottemperanza dei punti 9.7, 9.8 e 9.9 della norma, che si sono rivelate essenziali nel sensibilizzare i fornitori rispetto ai temi della Responsabilità Sociale e, allo stesso tempo, nel valutare i fornitori stessi sulla base della loro capacità di rispettare gli standard SA 8000.

Nello specifico è stata rivista la procedura Valutazione dei fornitori di beni e di servizi volta a:

- ▶ scegliere il fornitore sulla base della sua capacità potenziale di rispettare gli impegni verso ATM;
- ▶ verificare sistematicamente che il fornitore rispetti gli obiettivi di qualità del servizio definiti contrattualmente;
- ▶ promuovere e sostenere il fornitore nelle azioni di miglioramento del servizio e dell'impatto ambientale;
- ▶ valutare globalmente le prestazioni del fornitore rispetto alla Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale del Gruppo ATM;
- ▶ gestire l'Albo Fornitori qualificati da ATM.

Nell'ottica di adempiere quanto previsto da questo punto della norma, le attività di monitoraggio dei fornitori sono state riviste in considerazione del fatto che la richiesta della certificazione/autodichiarazione SA 8000 è espressamente prevista dal Regolamento aziendale per l'affidamento dei contratti; i fornitori, infatti, prima di ricevere un ordine da ATM devono produrre la certificazione SA 8000 oppure una dichiarazione in cui affermano di adempiere gli obblighi previsti dalla norma.

Al momento della valutazione semestrale si effettua anche l'aggiornamento dell'elenco dei fornitori "certificati" in modo da poter tener conto di questo aspetto nella singola valutazione.

### 9.7 Problematiche e azioni correttive

Le segnalazioni di incongruenze rispetto ai principi della norma SA 8000 ed anche le eventuali proposte di miglioramento che pervengono ad ATM sono oggetto di registrazione, risoluzione e monitoraggio costante da parte dell'Azienda.

Gli stakeholder che intendono inoltrare segnalazioni hanno a disposizione l'apposito modulo sul sito internet [www.atm.it](http://www.atm.it); i dipendenti possono inviare segnalazioni e suggerimenti attraverso la rete intranet sia in forma anonima sia indicando il proprio nome al fine di ricevere una risposta personalizzata.

In tutte le sedi aziendali, in prossimità delle bacheche o delle sale ristoro, sono presenti le cassette di raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti, che periodicamente vengono ritirate.

### 9.8 Comunicazione esterna e coinvolgimento delle parti interessate

ATM, al fine di favorire il dialogo con tutte le parti interessate in modo trasparente ed inequivocabile, comunica attraverso il sito [www.atm.it](http://www.atm.it) la propria Politica Integrata ISO 9001, ISO 14001 e SA 8000, pubblica il Bilancio SA 8000, la Carta della Mobilità e tutte le indicazioni 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.

### 9.9 Accesso alla verifica

ATM, al fine di agevolare tutte le attività legate alla verifica di conformità ai requisiti della norma, ha comunicato ai massimi livelli dell'organizzazione il programma di verifica.

### 9.10 Registrosi

ATM ha 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 all'avanzamento del Sistema di Responsabilità Sociale.



AZIENDA TRASPORTI MILANESI S.p.A.

**BILANCIO SA 8000  
RESPONSABILITÀ SOCIALE  
ANNO 2015**

Rappresentante SA 8000 della Direzione: Ignazio Baltimora  
Responsabile del Sistema di Gestione: Emanuela Bondanza

Progetto editoriale: ATM  
Progetto grafico: Shaken / [www.shaken.it](http://www.shaken.it)  
Foto di copertina: Comunicazione Interna ATM

*Milano  
settembre 2016*

Gruppo ATM  
Foro Buonaparte, 61  
20121 MILANO  
Telefono + 39 02480311  
Fax + 39 0248039210  
[www.atm.it](http://www.atm.it)

Si ringraziano tutte le persone del Gruppo ATM  
che hanno collaborato alla redazione del presente documento.



AZIENDA TRASPORTI MILANESI S.p.A.