

INDICE

1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO DI BILANCIO	6
2. I VALORI DEL GRUPPO ATM	7
3. IL RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	7
4. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI	10
5. IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE	11
6. LA NORMA SA 8000	19
7. REQUISITI SA 8000	21
Requisito 1 Lavoro infantile	21
Requisito 2 Lavoro obbligato	22
Requisito 3 Salute e sicurezza	23
Requisito 4 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	25
Requisito 5 Discriminazione	26
Requisito 6 Pratiche disciplinari	28
Requisito 7 Orario di lavoro	29
Requisito 8 Retribuzione	29
Requisito 9 Sistema di gestione	30
9.1 Politica	30
9.2 - 9.3 Rappresentante della Direzione e Rappresentante dei lavoratori	30
9.4 Riesame della Direzione	30
9.5 Pianificazione e implementazione	32
9.6 Controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori	32
9.7 Problematiche e azioni correttive	33
9.8 Comunicazione esterna e coinvolgimento delle parti interessate	33
9.9 Accesso alla verifica	33
9.10 Registrazioni	33

BILANCIO SA 8000

Responsabilità sociale anno 2014



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 2014.

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.

Nella seconda metà del 2014 è stata pubblicata la nuova edizione della norma SA 8000, applicabile a partire dal mese di gennaio 2015 che vede ATM impegnata nell'adeguamento del proprio Sistema di Gestione per la progressiva applicazione degli Indicatori di Performance introdotti con la nuova edizione.

Una delle novità previste dalla recente edizione consiste nell'istituzione di un Social Performance Team, composto da rappresentanti aziendali e da rappresentanti degli lavoratori che dovranno operare in sinergia con benefici sia per l'organizzazione sia per tutta la catena di fornitura sia per le parti interessate interne ed esterne.

2. 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.

3. 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.)¹. ATM, per la realizzazione del proprio Sistema di Responsabilità Sociale, si è impegnata e si impegna nel coinvolgimento diretto degli stakeholder. In particolare:

- 1 L'identificazione dei principali portatori di interesse di ATM segue i criteri dello standard AA1000 SES.
- □ i lavoratori sono stati informati mediante la distribuzione di materiale dedicato alla descrizione della norma SA 8000, dei suoi requisiti e della sua rilevanza nella vita aziendale (lettera a firma del Direttore Risorse Umane e Organizzazione e brochure sulla norma SA 8000 consegnata a tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo ATM con la busta paga di aprile 2012); è stato inoltre implementato un piano formativo che sarà progressivamente esteso a tutti i dipendenti del Gruppo;
- □ le organizzazioni sindacali sono state sensibilizzate sul tema della SA 8000, i rappresentanti hanno aderito e sostenuto il processo di adeguamento delle attività aziendali; è stato nominato un Rappresentante dei Lavoratori che viene coinvolto nel Sistema di Gestione;
- □ 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.

Nella tabella che segue sono riportati i principali portatori di interesse di ATM identificati secondo i criteri dello standard AA1000 SES.

ATTIVITÀ E TEMI STAKEHOLDER	INIZIATIVE DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO	TEMI RILEVANTI
CLIENTI	 ✓ Indagini sulla soddisfazione dei clienti ✓ Tavolo tecnico con le Associazioni dei Consumatori 	 ✓ Regolarità e puntualità ✓ Sicurezza (safety e security) ✓ Comfort ✓ Accessibilità ✓ Informazione
PERSONALE	 ✓ Sessioni di valutazione delle prestazioni ✓ Iniziative di comunicazione interna ✓ DiversityDay ✓ Cassette di raccolta per le segnalazioni relative alla norma SA 8000 ✓ 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 	 ✓ 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
FORNITORI	√ Valutazione e monitoraggio continuo dei fornitori	✓ Trasparenza ✓ Correttezza
COMUNE DI MILANO E ALTRE ISTITUZIONI	 ✓ Collaborazione con le Amministrazioni locali e i Consigli di Zona ✓ Partecipazione alla redazione del Master Plan per Expo 2015 	 ✓ Equilibrio economico ✓ Qualità del servizio ✓ Soddisfazione dei clienti ✓ Responsabilità Sociale per il Gruppo ATM ✓ Expo 2015 ✓ Congresso UITP 2015
COLLETTIVITÀ	 ✓ Collaborazione alle iniziative sul territorio ✓ Sostegno al Terzo settore e alla cultura ✓ Incontri periodici con i comitati cittadini 	 ✓ Sviluppo socioculturale del territorio ✓ Impatto del servizio di trasporto pubblico locale sulla collettività e problematiche legate al servizio
AMBIENTE	✓ Partecipazione a tavoli di lavoro per la mobilità sostenibile	✓ Riduzione degli impatti diretti ✓ Efficienza energetica

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 da sempre 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. In tale ambito, 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 dal 2013 l'Azienda è interlocutrice del Progetto MOB, Mobilità ed Operatività dei trasporti pubblici di Milano, che ha lo scopo di definire proposte di soluzioni ai problemi di accessibilità riscontrati nell'utilizzo del trasporto pubblico da parte di studenti con differenti disabilità motorie, in occasione dei loro spostamenti da e verso gli atenei milanesi. ATM è stata invitata come interlocutrice insieme al Comune, rappresentato da AMAT Agenzia Mobilità Ambiente Territorio, e a Ledha Lega per i diritti delle 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 riscontri molto positivi il Congresso Mondiale del Trasporto Pubblico che si è tenuto a Milano dall'8 al 10 giugno. Nel corso del 2014 il Gruppo ATM ha supportato alcune iniziative in ambito sociale concedendo a questi eventi spazi pubblicitari. Tra esse rientrano:

ATM PER IL SOCIALE. LE INIZIATIVE SUPPORTATE NEL 2014

DONNE AD ALTA QUOTA Dal 19 febbraio al 9 marzo. Mostra esposizione del talento e del merito femminili di imprenditrici, manager e professioniste promossa dalla Fondazione Marisa Bellisario.

BICINFESTA DI PRIMAVERA 2014 30 marzo. Passeggiata in bicicletta attraverso le vie della città organizzata da FIAB Milano Ciclobby per promuovere la mobilità sostenibile e l'uso della bicicletta come mezzo di trasporto quotidiano.

SIAMO NATI PER CAMMINARE 12-13 aprile. Evento organizzato dall'Associazione Genitori Antismog sul tema della mobilità sostenibile rivolto ai bambini delle scuole primarie di Milano.

WALK OF LIFE 27 aprile. Maratona podistica organizzata da Telethon per raccogliere fondi a sostegno della ricerca scientifica sulle malattie genetiche.

FAI VIA LATTEA 4, 11, 18 maggio e 9-12 ottobre. Iniziativa finalizzata alla promozione della conoscenza delle aziende agricole del Parco Agricolo Sud di Milano attraverso circuiti ciclabili e pedonali.

NOZZE D'ORO 7-8 giugno. Evento per le coppie milanesi che hanno festeggiato nel 2014 i 50 anni di matrimonio.

XI GIORNATA DEI MUSEI A CIELO APERTO 1° giugno. Visite guidate e iniziative artistiche e musicali al Cimitero Monumentale per far conoscere uno straordinario museo di Milano a cielo aperto.

4. 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 internazionali ISO 9001 e ISO 14001. 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);
- □ 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 filo-ferro-tranviarie 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 i tram ristorante ATMosfera.

Così come previsto nel Contratto di Servizio con il Comune di Milano ed anche per espressa volontà del management aziendale, nel 2012 si è attivato l'iter teso a verificare la conformità allo standard SA 8000 in ambito Responsabilità Sociale. Nell'ambito del Gruppo questa 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.I. e ATM Servizi Diversificati S.r.I.; esse hanno ottenuto l'attestazione di conformità in data 23 maggio 2012 e l'hanno mantenuta nelle successive visite effettuate dall'organismo di certificazione. Sul sito www.atm.it è disponibile il modulo attraverso cui è possibile inviare ad ATM segnalazioni in caso si riscontrino incongruenze rispetto ai principi della norma SA 8000 enunciati in questo documento e sulle pagine del sito riservate al tema.

Il lavoro di implementazione del Sistema integrato di Gestione è volto a garantire l'efficacia dell'attività, il miglioramento continuo, il rispetto dei principi sia nelle aziende del Gruppo e nelle loro subaffidatarie sia nella filiera produttiva.

5. IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE

Il sistema di Welfare di ATM si rivolge a tutti i dipendenti con l'obiettivo di tutelare e favorire il benessere delle persone e dei loro familiari, in un'ottica generale di miglioramento della qualità di vita agendo in particolare su tre dimensioni: persona e famiglia, salute e benessere psicofisico, benessere sociale. Esso si integra con i valori aziendali rafforzando la relazione tra persona e azienda. Tutte le politiche sociali sono definite sulla base delle indicazioni dei vertici aziendali e del dirigente del personale e attraverso il monitoraggio e l'analisi dei bisogni e i fenomeni sociali che interessano la popolazione aziendale.

SERVIZIO DI COUNSELING

10

Il servizio si rivolge, attraverso un team di psicologi, a tutti i dipendenti che affrontano difficoltà sociolavorative. L'obiettivo è di 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. Le problematiche 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 e per la sua famiglia e 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 2014 sono stati accolti ed affrontati oltre duecento casi.

RICERCA, VALORIZZAZIONE E COMUNICAZIONE DEL WELFARE AZIENDALE

Tutte le azioni, i programmi e i progetti che si collocano nell'ambito del sistema di Welfare rientrano in un quadro strategico generale che riguarda lo sviluppo delle persone, le possibili leve motivazionali e la qualità della vita lavorativa.

In un'ottica di miglioramento dell'efficacia dei servizi di Welfare aziendale, di miglioramento della qualità di vita e di valorizzazione delle politiche di conciliazione tempo/lavoro, l'impegno di ATM è proseguito anche nel 2014 con la realizzazione del percorso di certificazione Family Audit e con l'approfondimento della ricerca avviata in collaborazione con ALTIS, Alta Scuola Impresa e Società, sull'analisi, il monitoraggio e la valorizzazione del sistema di Welfare.

In collaborazione con ALTIS si sono svolte le seguenti attività:

- focus group per intercettare i bisogni fondamentali delle persone cui le iniziative di Welfare danno risposta;
- □ realizzazione della Mappa del Welfare e del Welfare Book, strumenti utili a diffondere in modo sempre più efficace e capillare le informazioni sui servizi offerti e per favorirne la fruizione da parte di tutte le popolazioni aziendali.

Pacco di Natale •

IL SISTEMA DI WELFARE DI ATM

	WELFARE SANITARIO WELFARE SOC	
TO VALORIZZAZIONE VITA VITA ISTRUZIONE ORDINITÀ QUOTIDIANA ISTRUZIONE	SANITÀ SALUTE E SICUREZZA	ASSISTENZA PREVIDENZA
NDO DELLA PERSUNA MUBILITA QUOTIDIANA ISTRUZIONE	SANITA	Assistenza fiscale Commissione Tematiche Sociali per erogazione sostegni straordinari per dipendenti in situazioni di disagio economico Assistenza legale/notarile Assistenza al credito consapevole Residenze temporanee (housing sociale) Resibulari Residenze temporanee (housing sociale) LEGENDA Flessibilità Cultura d'in

12

nizzativa

ona

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

CONSEGUIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT

Nell'ambito delle politiche di flessibilità lavorativa nel 2012 ATM ha aderito al percorso di Certificazione Family Audit promosso e finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, conseguendo la Certificazione base Family Audit nel maggio 2013 ed il primo rinnovo a novembre 2014.

Si tratta di progetti che vanno ad arricchire e a innovare gli strumenti di flessibilità oraria, i processi organizzativi e i servizi volti a supportare la conciliazione dei tempi famiglia/lavoro presenti nel sistema di Welfare ATM. Grazie alla preziosa collaborazione di tutte le parti aziendali (vertice, manager, dipendenti, sindacato) si sono così aggiunte nel sistema 30 nuove voci che, insieme a quelle già attive, costituiscono l'attuale patrimonio di Welfare dei dipendenti e delle loro famiglie.

INIZIATIVA "BIMBI E BIMBE IN COMUNE"

"Bimbi e bimbe in Comune" è un'iniziativa sperimentale effettuata nel 2014 che rientra nell'ambito del tema conciliazione famiglia/lavoro. Promossa insieme alla Fondazione ATM e in partnership con il Comune di Milano, è stata rivolta ai dipendenti di ATM con figli di età compresa tra i 6 e gli 11 anni ai quali sono state offerte, durante la chiusura scolastica del periodo pasquale, giornate organizzate con attività ludico-ricreative realizzate in luoghi d'arte, di sport e di educazione del Comune di Milano: la Giornata al Castello Sforzesco, con i Ghisa, al Museo di Scienze Naturali, con le unità cinofile, all'Idroscalo. All'iniziativa hanno partecipato complessivamente 48 bambini.

Dall'indagine di customer satisfaction è emerso un ottimo apprezzamento sia per quanto riguarda la risposta al bisogno di conciliazione famiglia/lavoro sia per quanto riguarda la qualità del servizio offerto e delle proposte ludiche.

ATM ha inoltre curato il trasporto dei bambini.

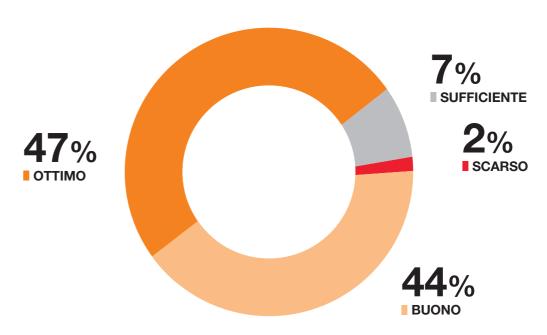
NIDI AZIENDALI

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 9.100 giornate bambino l'anno. Nel 2014 hanno utilizzato il servizio nido 80 dipendenti; il 52% dei fruitori è personale viaggiante, il 23% è personale operaio, il 18% impiegati, il 7% funzionari, operatori di stazione e ausiliari.

NIDO	Posti bambino per anno educativo	68
	Posti assegnati	101
U=U ::::	Giornate di apertura	227
erenere	Presenze totali	9.761
	Presenza media giornaliera	43

L'esito dell'indagine di customer satisfaction, effettuata nel mese di dicembre 2014, conferma un alto gradimento globale del servizio offerto. Di seguito la rappresentazione grafica dell'indagine:

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO DEI NIDI AZIENDALI [dicembre 2014]



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 del 2011, anno di inizio della sperimentazione, ai 141 del 2014.

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 riqualificati, dislocati presso i chioschi e i depositi ATM e presso i mezzanini delle stazioni della metropolitana.

Nel 2014 sono stati realizzati tre nuovi bagni riservati, di cui due presso i mezzanini delle stazioni Garibaldi e Bicocca sulla Linea 5 ed uno presso il mezzanino di Bisceglie sulla Linea 1. Ad oggi, con l'iniziativa Chiavi Rosa, sono stati realizzati 35 bagni e sono state consegnate 350 chiavi per l'accesso.

16

PROGETTO RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

Rivolto al personale in posizioni ausiliarie o generiche, è nato nel 2009 con il Percorso Riqualificazione ICT Information and Communication Technology finalizzato al ricollocamento, nell'area di staff e della manutenzione, di personale non più idoneo rispetto alla propria mansione d'origine. Il progetto ha i seguenti obiettivi:

- offrire un proficuo ricollocamento in Azienda alle persone dotate di potenziale ma che svolgono attività lavorative a ridotta produttività e con una bassa posizione professionale;
- □ rispondere alle necessità delle diverse Direzioni aziendali di contenere i costi imputabili a nuove assunzioni, stipulando un "patto di reciprocità" tra collaboratori e Azienda attraverso un processo di ricollocazione lavorativa dei dipendenti già in forza.

Nel secondo semestre del 2014 si è conclusa la sesta edizione del progetto che ha permesso la riqualificazione di 80 persone, sia in ambito informatico sia in ambito manutentivo, dall'avvio dei percorsi iniziati nel 2009.

Nell'ultima edizione del 2014 hanno fatto domanda e sono stati colloquiate 60 persone di cui 9 sono state riqualificate per le posizioni di staff (con il conseguimento del patentino ECDL) e 10 come operatore qualificato di manutenzione.

PREVENZIONE DELLE DIPENDENZE DA SOSTANZE TOSSICHE E DA ALCOL

L'Azienda collabora con il Dipartimento Dipendenze dell'ASL di Milano con l'obiettivo di coinvolgere capi e collaboratori, in primis gli operai e i conducenti, sul tema della prevenzione delle dipendenze dall'uso di sostanze tossiche e di alcol nei luoghi di lavoro, realizzato attraverso incontri di formazione. Nel primo percorso, tenutosi nel 2013, sono stati coinvolti 100 capi unità tecnica di tutte le aree operative manutentive. Nel corso del 2014 si è avviato il secondo percorso per il settore dell'esercizio con il coinvolgimento dei graduati e degli ispettori.

PROGETTO RESILIENZA

Si colloca all'interno del sistema di Welfare integrato tra ATM e Fondazione ATM e si rivolge a tutti i dipendenti ed ai loro famigliari che affrontano situazioni di crisi, di forte stress o di difficoltà economica e/o familiare.

Il percorso, che vede una quota destinata anche ai cittadini milanesi, intende sostenere le persone nell'affrontare il momento di crisi facendo acquisire loro nuovi strumenti e nuove competenze personali attraverso un protocollo denominato Mindfulness, metodo che incoraggia la persona a sviluppare strategie di gestione della fatica e della sofferenza (stress) rendendola più cosciente delle proprie risorse; questo metodo, inoltre, diventa anche strumento per limitare possibili future ricadute nel disagio.

Nel 2014 i partecipanti sono stati in totale 31; i corsi sono stati comunicati dall'Azienda ai propri dipendenti attraverso articoli sull'house organ NoiATM e su Farini 9, la rivista della Fondazione ATM.

Il Progetto si è concluso nel mese di giugno 2015.

COACHING PSICHICO

Nel marzo 2014 si è concluso il progetto di coaching finanziato dalla Provincia di Milano dedicato ai dipendenti con disabilità psichica certificata; è stato realizzato in collaborazione con la cooperativa sociale onlus A&I con i seguenti obiettivi:

- □ migliorare la performance dei dipendenti con disabilità psichica nel contesto lavorativo in cui sono inseriti;
- promuovere l'integrazione tra pari;
- sensibilizzare i capi ad una gestione il più possibile efficace delle persone rispetto alle patologie da cui sono affette e rispetto ai lavori loro assegnati.

Le 10 persone che hanno aderito al progetto hanno partecipato a momenti di coaching individuali e alla formazione in aula finalizzata all'apprendimento e al consolidamento di competenze informatiche di base e di competenze sul "ruolo".

AGE MANAGEMENT

All'interno delle politiche di gestione dell'età al lavoro, ATM ha realizzato nel primo semestre del 2014 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 e Conciliazione), a cui ha risposto oltre il 50% dei dipendenti interessati.

A seguito dei risultati ottenuti dall'indagine, ATM ha realizzato nel secondo semestre del 2014, in collaborazione con la Fondazione ISTUD e con l'Università Cattolica di Milano, 4 focus group per l'elaborazione di un'analisi qualitativa in cui sono stati coinvolti i due settori 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 seniority, di professionalità e di livello gerarchico.

Quanto emerso dall'analisi sarà oggetto di lavoro per la realizzazione di un Piano di Azioni Positive sul tema.

FONDAZIONE ATM

È l'ente che eroga prestazioni di assistenza sociosanitaria per rispondere ai bisogni dei propri iscritti ossia dipendenti e pensionati. Gli iscritti alla Fondazione ATM al 31.12.2014 sono pari a 11.372, dei quali 7.326 dipendenti (64%) e 4.046 pensionati (36%). 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 viene offerta la possibilità di sistemazione presso alloggi di prima accoglienza.

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. Gli accessi al sito nel 2014 sono stati 5.611.

6. LA NORMA SA 8000

18

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 procedure 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. 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 Forlì², ente terzo che con cadenza semestrale a partire dal mese di maggio 2012 ha certificato l'adeguatezza del sistema implementato.

² Sito internet: www.ciseonweb.it; e-mail: info@lavoroetico.it.

20

BILANCIO SA 8000 Responsabilità sociale anno 2014

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

7. 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 (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 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 [dati al 31.12 di ogni anno]*

FASCIA DI ETÀ	2012	2013	2014	% 2014
18-30 anni	772	635	610	6,75%
31-40 anni	2.476	2.313	2.257	24,98%
41-50 anni	3.654	3.621	3.563	39,44%
51-60 anni	2.031	2.328	2.506	27,74%
over 60 anni	36	66	98	1,08%
TOTALE	8.969	8.963	9.034	100%



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

L'obiettivo di ATM per l'anno 2015 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.

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 tre anni si è mantenuto su livelli relativamente contenuti. La tabella di seguito riportata ne mostra l'andamento in rapporto alla forza registrata al 31.12 di ogni anno.

ANDAMENTO DELLE DIMISSIONI VOLONTARIE [dati al 31.12 di ogni anno]

	2012	2013	2014
Numero dimissioni	46	32	44
Forza personale al 31.12	8.969	8.963	9.034
Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale della forza	0,51%	0,36%	0,49%

REQUISITO 3

22

SALUTE E SICUREZZA

Nel 2014 il Gruppo ATM ha proseguito le attività iniziate negli anni precedenti relative al tema della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, in particolare il progetto di formazione obbligatoria dei lavoratori ai sensi dell'Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011. Il progetto, interamente realizzato "in house", ha previsto l'erogazione di oltre 11.000 ore di formazione da parte di docenti aziendali a circa 1.200 dipendenti, compresi i nuovi assunti.

Sul fronte della formazione e dell'addestramento del personale sono proseguite le attività già consolidate sulla formazione antincendio che hanno interessato 230 dipendenti per 1.900 ore e sull'addestramento per le attività a rischio di caduta dall'alto in cui sono stati coinvolti 60 dipendenti per un totale complessivo di 220 ore.

Il primo semestre 2014 ha visto anche l'avvio della fase progettuale riguardante la formazione per l'abilitazione all'uso di attrezzature secondo quanto previsto dall'Accordo Stato-Regioni del 22 febbraio 2012 da erogare entro il 12 marzo 2015. Il percorso formativo è stato svolto in parte con docenti aziendali e in parte con docenti esterni. Al 31 dicembre 2014 erano in esecuzione i corsi relativi all'utilizzo delle gru su autocarro e delle piattaforme di lavoro elevabili (PLE).

La condivisione "culturale" dell'importanza dell'applicazione pratica delle indicazioni illustrate nei corsi di formazione si è rafforzata anche attraverso l'attività di aggiornamento costante e di diffusione delle istruzioni di lavoro o nella revisione di documenti esistenti, nell'individuazione di nuovi dispositivi di protezione da utilizzare nei processi lavorativi, nella possibilità di disporre di nuovi strumenti gestionali o materiali (ad esempio attrezzature e macchine).

Nel corso del 2014 si è dato avvio a diverse iniziative tra cui:

- progetti di realizzazione e di adeguamento di postazioni per il lavoro in quota in ambito filoviario presso il deposito di via Novara ed in ambito tranviario presso il deposito di via Leoncavallo;
- acquisto di nuove macchine utensili ad alta tecnologia per l'officina generale di via
 Teodosio per i reparti manutenzione rotabili ed armamento;
- acquisto di nuove macchine operatrici per i reparti armamento e trazione elettrica;
- □ nuove procedure di lavoro ed istruzioni operative per lo svolgimento in sicurezza delle attività nell'ambito dei settori della manutenzione e dell'esercizio svolte all'interno e all'esterno delle sedi aziendali;
- nuovi dispositivi di protezione individuale (DPI) per le attività a rischio caduta dall'alto e nuove modalità di gestione degli stessi a fronte di rischi specifici (ad esempio rischio elettrico);
- progetto per la valutazione del rischio da movimentazione manuale dei carichi;
- progetto per la valutazione del rischio da movimenti ripetuti;
- progetto di revisione della valutazione del rischio da scariche atmosferiche.

L'analisi dell'andamento degli eventi infortunistici evidenzia, seppur con un leggero aumento rispetto al 2013, il trend positivo a conferma dell'impegno costante profuso a tutti i livelli nelle varie aziende del Gruppo nella tutela dei lavoratori attraverso le molteplici forme di prevenzione e protezione attuate nell'ultimo quinquennio, con un significativo "utile" in termini di disponibilità, produttività ed efficienza delle risorse impegnate nei vari processi.

ANDAMENTO DEGLI INFORTUNI

[dati al 31.12 di ogni anno]

	2012		2013		2014*	
	Totale 436		Totale 373		Totale 381	
Fuenti	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Eventi	404	32	345	28	352	29
(con durata giorni > 0)	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	311	125	268	105	278	103
Numero	Totale 11.248 Totale 8.490		9.7	'85		
giornate di assenza (esclusa	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
quella dell'evento)	6.237	5.011	4.929	3.561	5.755	4.030



La durata giorni per gli eventi formalmente aperti è consuntivata al 28 febbraio 2015.

II dato comprende ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., NET S.r.I., ATM Servizi Diversificati S.r.I.

Nel rispetto della normativa in materia di prevenzione della salute dei lavoratori (D.Lgs. 81/08 e legislazione di settore DM 88/99) è stato sviluppato il programma di sorveglianza sanitaria in collaborazione con i medici del servizio di medicina del lavoro e sulla base degli specifici rischi di mansione, dei disposti legislativi e della situazione sanitaria del singolo lavoratore. Sono stati effettuati oltre 13.000 controlli sanitari con risultati sostanzialmente allineati rispetto all'anno precedente, a conferma delle buone condizioni di salute del personale e degli ambienti nei quali è chiamato ad operare.

SORVEGLIANZA SANITARIA [dati al 31.12 di ogni anno]

NUMERO VISITE	2012*	2013*	2014*
Numero visite operatori e addetti all'esercizio	8.555	8.806	8.792
Numero visite operai, ausiliari e personale itinerante	3.398 3.645		3.913
Numero visite personale amministrativo	542	542 472	
TOTALE	12.495	12.923	13.175
ESITI			
Idoneità	9.330	10.896	10.973
Idoneità con indicazioni sanitarie (limitazioni)	393	363	389
Non idoneità	120	101	114

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 2014, attorno al 68%.

TASSO DI SINDACALIZZAZIONE NEL GRUPPO ATM [dati al 31.12 di ogni anno]

ANNO	TOTALE DEI DIPENDENTI ISCRITTI AD ORGANIZZAZIONI SINDACALI	FORZA Personale*	TASSO DI SINDACALIZZAZIONE
2012	6.241	8.940	69,81%
2013	6.223	8.934	69,65%
2014	6.145	9.003	68,25%



Nei dati della colonna relativa alla forza personale non sono compresi i dirigenti in quanto non sindacalizzati.

I dati della tabella sono riferiti ad ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., NET S.r.I., ATM Servizi Diversificati S.r.I.

Le OO.SS. presenti nel Gruppo ATM sono: FILT-CGIL, FIT-CISL, UILT-UIL, UGL, FAISA, ORSA, SAMA, 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, 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 assemblee dei lavoratori. Nel 2014 sono state concesse 12 assemblee retribuite. 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.

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. Nel mese di settembre 2014 si sono svolte le elezioni per il rinnovo della RSU, la Rappresentanza Sindacale Unitaria (132 delegati) e dei RLS, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, (10 rappresentanti) per le società del Gruppo ATM che applicano il CCNL Autoferrotranvieri, con una partecipazione di oltre il 70% dei lavoratori.

Lavoratori e sindacati

Come detto, il numero dei lavoratori iscritti ad un sindacato si mantiene su valori mediamente alti. Il modello di Relazioni Industriali che coinvolge le rappresentanze dei lavoratori ha creato un clima di reciproco rispetto che si è tradotto in una riduzione della conflittualità dovuta a contenziosi aziendali.

Tipologia dei contratti aziendali

I contratti collettivi di lavoro aziendali sono conclusi sulle materie delegate dal Contratto Collettivo Nazionale di categoria, assicurando in questo modo, uniformità tra le tipologie di contratti di lavoro applicati in Azienda.

REQUISITO 5

DISCRIMINAZIONE

L'Azienda garantisce pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammette alcuna forma di discriminazione; non attua né permette interferenze con la libertà di ciascun lavoratore di seguire i propri principi e non ammette comportamenti offensivi della sfera personale.

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 relativi a Salute e sicurezza e Responsabilità Sociale.

La presenza femminile in azienda

La presenza delle donne nell'organico aziendale si concentra nella categoria degli impiegati e mantiene un trend sostanzialmente stabile. 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 [dati al 31.12 di ogni anno]

			2012		
FIGURE PROFESSIONALI	Donne	Uomini	TOTALE	% Donne	% Uomini
Dirigenti	5	24	29	17,24%	82,76%
Quadri/Funzionari	55	210	265	20,75%	79,25%
Personale di movimento/esercizio	170	5.321	5.491	3,10%	96,90%
Impiegati	205	510	715	28,67%	71,33%
Operai	4	1.791	1.795	0,22%	99,78%
Ausiliari	194	480	674	28,78%	71,22%
TOTALE	633	8.336	8.969	7,06%	92,94%

			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%
TOTALE	644	8.319	8.963	7,19%	92,81%

		*			
			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%
TOTALE	653	8.381	9.034	7,23%	92,77%

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 2014 sono stati ricollocati in altra mansione a seguito di inidoneità definitiva e, pertanto, inquadrati in una nuova figura professionale 39 dipendenti anche attraverso mobilità fra le società del Gruppo.

I lavoratori per i quali è stata aperta una concessione sanitaria che ha portato anche solo temporaneamente ad una ricollocazione sono stati 97.

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 per le prime due annualità è stato pienamente assolto. 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 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.

Nel 2014 sono stati gestiti in totale due casi di riferite molestie/discriminazioni. Nella gestione di queste situazioni, ATM di norma si avvale della collaborazione di strutture istituzionali che hanno sede sul territorio territorio che intervengono nel supporto psicologico alla persona che ne è vittima e nella riabilitazione/terapia della persona che molesta/discrimina.

PRATICHE DISCIPLINARI

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 politica aziendale privilegia il confronto capo/collaboratore ricorrendo alla leva disciplinare soltanto per la gestione delle situazioni più gravi. Dimostrazione di questa impostazione è rilevabile dalla progressiva diminuzione del numero dei procedimenti disciplinari nel corso degli anni (si veda la tabella sottostante); nel corso dell'ultimo triennio si è registrata una riduzione di circa il 25%.

PROCEDIMENTI DISCIPLINARI

[dati al 31.12 di ogni anno]

IMPUTAZIONE CDC*	CLASSE CDC*	2012		2013		2014	
DIRETTI	1 - Personale di guida	860	74,98%	736	79,57%	702	81,16%
	2 - Altro personale d'esercizio	56	4,88%	51	5,51%	37	4,28%
	3 - Sorveglianza esercizio e controlleria	46	4,01%	9	0,97%	17	1,97%
	4 - Addetti sosta e parcheggi	32	2,79%	16	1,73%	14	1,62%
	5 - Operai di manutenzione	100	8,72%	89	9,62%	58	6,71%
INDIRETTI	6 - Altro personale indiretto operativo	25	2,18%	14	1,51%	19	2,20%
	7 - Attività di staff	28	2,44%	10	1,08%	18	2,08%
TOTALE		1.147	100%	925	100%	865	100%



CDC=Centro di Costo

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 della stesso e, pertanto, possono risentire di lievi variazioni nel corso del tempo.

REQUISITO 7

28

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 effettuato soltanto in occasione di circostanze eccezionali dovute anche alla specificità del settore, che non possono essere fronteggiate esclusivamente con l'assunzione di nuovo personale. È costantemente monitorato attraverso una serie di indicatori appositamente strutturati 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

Al 31.12.2014 risultavano essere attivi 195 contratti tra part time orizzontale, verticale e misto, pari a 22 differenti tipologie.

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 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 2014 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.

BILANCIO SA 8000 Responsabilità sociale anno 2014

30

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 e 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 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.

Nella pagina successiva 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 Rappresentante 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 SA 8000.

9.4 Riesame della Direzione

ATM ha eseguito nei mesi di giugno e dicembre 2014 rispettivamente la quinta e la sesta 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 nonché gli obiettivi di miglioramento al fine di allineare l'offerta di mobilità alla crescente esigenza di trasporto degli stakeholder.

In entrambi gli audit non sono state evidenziate da parte del CISE particolari raccomandazioni e/o osservazioni.

Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale del Gruppo ATM

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 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 e nello standard internazionale SA8000, nonché nelle linee guida UNI ISO 26000.

L'eccellenza nel rapporto con la clientela è obiettivo primario e per questo l'Azienda è impegnata in un attento e costante monitoraggio dei servizi offerti, in particolare per quanto riguarda la regolarità, la sicurezza, il comfort, l'accessibilità e l'informazione. Contestualmente il Gruppo ATM pone la massima attenzione alla misura della soddisfazione complessiva dei clienti, le cui aspettative ed esigenze evolvono sempre più rapidamente.

Obiettivi non meno importanti sono la tutela della dignità e delle condizioni di lavoro sicure del personale, la valorizzazione professionale dei dipendenti, l'efficacia e l'efficienza nel presidio dei processi, il presidio dei rapporti con i fornitori/subappaltatori e subfornitori, la chiarezza organizzativa, e, la totale aderenza alle normative ed alle leggi vigenti che costituiscono un importante impegno di carattere sociale nei confronti dei lavoratori e del territorio.

Il Gruppo ATM pone il massimo impegno per assicurare il rispetto dei limiti e dei requisiti prescritti dalla normativa anche in ambito ambientale e della sostenibilità, il Gruppo ATM ha promosso ed avviato iniziative mirate alla riduzione delle emissioni in atmosfera, alla riduzione dei consumi e dell'inquinamento, all'introduzione di fonti energetiche alternative e rinnovabili nonché interventi volti alla sensibilizzazione continua dei propri dipendenti su queste tematiche, verso le quali l'attenzione della cittadinanza e degli stakeholder nel loro complesso è sempre più elevata.

La decisione del Vertice del Gruppo ATM di certificare il proprio Sistema integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale è un fattore determinante e significativo, che evidenzia la volontà di perseguire gli obiettivi definiti, ponendo in primo piano l'attenzione verso tutti gli stakeholders.

Il Vertice ha pertanto orientato il proprio operato individuando le seguenti priorità:

- conoscere, comprendere e comunicare a tutti i livelli della struttura organizzativa le esigenze e le aspettative dei clienti, concretizzando i loro bisogni in requisiti per l'organizzazione;
- individuare e monitorare i processi aziendali, prevenendo le possibili cause di disservizi o di problematiche che possano avere un impatto sulla qualità dei servizi erogati, sull'ambiente e concorrere quindi alla creazione di un sistema di aziende sostenibile, garantendo l'eticità della propria filiera e del proprio ciclo produttivo;
- salvaguardare i diritti dei lavoratori di tutta la propria sfera d'influenza, in particolare il gruppo si
 impegna a non utilizzare, né sostenere lavoro infantile o forzato e obbligato, garantire: salute e
 sicurezza, libertà di associazione, diritto alla contrattazione collettiva, retribuzione equa ed un orario di
 lavoro corrispondente alle norme e contratti vigenti; a non discriminare e a non attuare procedure
 disciplinari che ledano i diritti umani, scongiurando coercizioni ed abusi di qualsiasi tipo;
- creare una nuova cultura, anche attraverso il fattivo coinvolgimento di tutto il personale sia nella
 revisione dei processi per il raggiungimento degli obiettivi, quale scopo comune ed impegno prioritario
 di ciascuno, sia nella considerazione che il dialogo porta maggiore coesione e quindi benessere fisico,
 mentale e sociale.

In qualità di Presidente di ATM S.p.A., con il totale sostegno del Consiglio di Amministrazione 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, provvedendo a riesami periodici del Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale per verificare le effettive prestazioni ed il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

19 marzo 2012

Presidente ATM S.p.A. dott. Bruno Rota

9.5 Pianificazione e implementazione

Nel 2014 ATM ha proseguito la formazione dei dipendenti in merito alla norma SA 8000 attraverso corsi in aula, on line per il personale titolare di e-mail e con la consegna di brochure illustrative.

Proseguirà la formazione on line per il personale titolare di e-mail, la formazione in aula connessa ai corsi ai sensi del D. lgs. 81/2008 e s.m.i., la formazione ai neoassunti eseguita durante i corsi d'ingresso all'interno dei quali vengono illustrati i principi fondamentali della norma attraverso la proiezione di slide e la successiva somministrazione di un test di apprendimento dei contenuti.

Le bacheche informative poste nelle località aziendali, il sito internet 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; in prossimità delle bacheche sono installate le cassette per la raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti inerenti la norma che possono essere inoltrati anche attraverso la rete intranet o per mezzo del sito internet.

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; 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 sono presenti le cassette di raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti, raccolta che avviene di norma l'ultima settimana di ogni mese; ATM ha inoltre predisposto una pagina sulla rete intranet, periodicamente aggiornata, su cui sono pubblicate alcune delle risposte per macroargomenti fornite ai dipendenti.

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, diffonde attraverso il sito www.atm.it la propria Politica integrata ISO 9001, ISO 14001 e SA 8000, il Bilancio SA 8000, la Carta della Mobilità e tutte le informazioni per orientare il cittadino nell'utilizzo dei servizi offerti dall'Azienda.

ATM dialoga costantemente con una pluralità di stakeholder portatori di interessi diversi a vantaggio della comunità, collabora con realtà culturali e sociali del territorio e alimenta la rete di relazioni con le istituzioni, i media e le organizzazioni internazionali che operano nel settore della mobilità.

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 Registrazioni

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.



BILANCIO SA 8000 RESPONSABILITÀ SOCIALE ANNO 2014

Rappresentante SA 8000 della Direzione e Responsabile del Sistema di Gestione per il Gruppo ATM: **Ignazio Baltimora**

Progetto editoriale: **ATM**Progetto grafico: **Shaken / www.shaken.it**Foto **Archivio fotografico ATM**

Milano Ottobre 2015

Gruppo ATM
Foro Buonaparte, 61
20121 MILANO
Telefono + 39 02480311
Fax + 39 0248039210
www.atm.it

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

