



# BILANCIO SA 8000

## RESPONSABILITÀ SOCIALE

# 2017



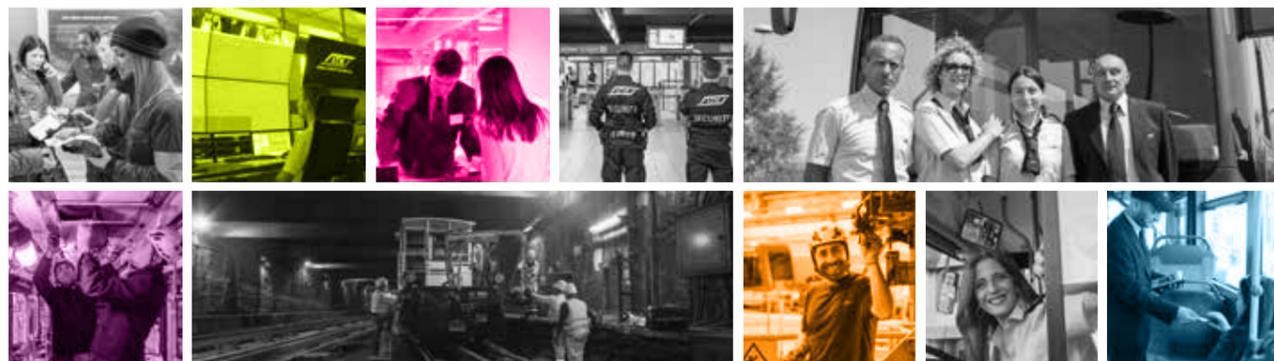
# BILANCIO SA 8000

## RESPONSABILITÀ SOCIALE

# 2017



# INDICE



<b>1</b>	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO DI BILANCIO	09
<b>2</b>	BREVE STORIA DI ATM	10
<b>3</b>	I VALORI DEL GRUPPO ATM	12
<b>4</b>	LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	12
<b>5</b>	IL RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	13
<b>6</b>	IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI QUALITÀ E AMBIENTE	17
<b>7</b>	IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE	18
<b>8</b>	LA NORMA SA 8000	26
<b>9</b>	REQUISITI SA 8000	28
	Requisito 1 Lavoro infantile	28
	Requisito 2 Lavoro obbligato	30
	Requisito 3 Salute e sicurezza	31
	Requisito 4 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	33
	Requisito 5 Discriminazione	34
	Requisito 6 Pratiche disciplinari	37
	Requisito 7 Orario di lavoro	38
	Requisito 8 Retribuzione	39
	Requisito 9 Sistema di gestione	39
	9.1 Politica	39
	9.2 - 9.3 Rappresentante della Direzione e Rappresentanti dei lavoratori	43
	9.4 Riesame della Direzione	44
	9.5 Pianificazione e implementazione	44
	9.6 Controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori	44
	9.7 Problematiche e azioni correttive	45
	9.8 Comunicazione esterna e coinvolgimento delle parti interessate	46
	9.9 Accesso alla verifica	46
	9.10 Registrazioni	46
<b>10</b>	OBIETTIVI 2018	47

ATM ha scelto di valorizzare la propria politica di responsabilità sociale con l'adesione nel 2012 alla norma SA 8000, rendendo ufficiale il proprio impegno con il documento *Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale del Gruppo ATM*; nello stesso anno ha ottenuto la prima certificazione allo standard ed ha proseguito il percorso conseguendo il primo rinnovo nel 2015 e il secondo a maggio 2018.

L'impegno verso i temi che afferiscono all'ambito della responsabilità sociale, così come a quello della qualità, dell'ambiente e della sicurezza, ha ricevuto un deciso impulso dai nuovi vertici societari, insediatisi nella primavera del 2017, che hanno voluto trattare in maniera distinta e organica, seppur mantenendole strettamente legate, le politiche aziendali relative ai due ambiti al fine di dedicare a ciascuno di essi una più proficua attenzione, come testimonia la pubblicazione nel corso del 2018 dei documenti *Politica per la Responsabilità Sociale e Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza*. In particolare nel primo, l'Azienda esprime il proprio impegno concreto "nel miglioramento continuo del proprio sistema di gestione, attraverso il riesame semestrale ed il monitoraggio dello stesso grazie anche a strumenti specifici quali analisi dei rischi periodicamente aggiornate ed audit interni e costanti", avendo fra gli obiettivi primari "la tutela della dignità e delle condizioni di lavoro dei dipendenti, la valorizzazione professionale degli stessi, l'adeguamento continuo alle esigenze sociali".

Sempre nell'ottica della centralità della persona ATM promuove il miglioramento costante delle condizioni di salute e sicurezza dei dipendenti e il loro benessere: in tali ambiti rientrano le numerose attività di formazione realizzate e gli strumenti di welfare messi a disposizione del personale e delle loro famiglie.

Ritenendo la tenuta della motivazione e il livello di soddisfazione del personale nell'ambiente di lavoro fondamentali per garantire la qualità e l'efficienza del servizio, nel corso del 2017 ATM ha realizzato un'importante attività di ascolto dei dipendenti e di analisi del clima interno allo scopo di rilevare elementi sulle priorità in termini di sviluppo della gestione e della relazione sulle quali focalizzare gli sforzi nel prossimo arco di piano.

L'attenzione alla sostenibilità ambientale è stata rafforzata, come detto in precedenza, dal nuovo documento *Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM* nel quale il Presidente, con il sostegno del Consiglio di Amministrazione, del Direttore Generale e del Management si impegna affinché ATM sia un punto di riferimento per la mobilità integrata, assicurando qualità, sicurezza e competitività dei servizi, nel pieno rispetto dell'ambiente e di tutte le parti interessate. In linea con ciò l'Azienda, come descritto nella *Carta della Mobilità 2018* e nella *Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2017*, ha intrapreso nel corso del 2017 il Piano Full Electric in forza del quale dal 2020 acquisterà per la flotta di superficie esclusivamente mezzi elettrici fino al 2030, dismettendo progressivamente nell'arco del periodo tutti i veicoli alimentati a diesel.

Consapevole del ruolo primario che detiene nell'ambito della comunità in cui opera, ATM rinnova il proprio impegno di responsabilità sociale verso tutti gli stakeholder di riferimento sempre nel rispetto dei propri principi etici.



## BILANCIO SA 8000 RESPONSABILITÀ SOCIALE 2017

### 1 OBIETTIVO DEL DOCUMENTO DI BILANCIO

Il presente Bilancio consente a tutti gli stakeholder di conoscere come il Gruppo ATM interpreta e realizza la propria missione istituzionale e il proprio mandato in applicazione del Sistema di Responsabilità Sociale, all'interno del quale adotta ed applica i principi della norma SA 8000 nel cui rispetto ha continuato a conformare le proprie scelte, attività, risultati e risorse anche nell'anno 2017.

Dal 2015 ATM ha dato avvio all'adeguamento del proprio Sistema di Gestione alla nuova edizione della norma SA 8000:2014 introducendo le novità da essa previste quali, fra le altre, l'istituzione del Social Performance Team, la valutazione dei rischi legati alla Responsabilità Sociale, gli audit interni. Nel corso degli ultimi anni ATM ha consolidato le "buone prassi" introdotte nel 2015 nel proprio Sistema di Gestione con l'applicazione dei nuovi Indicatori di Performance, le riunioni periodiche del Social Performance Team e la prosecuzione degli audit interni ai propri reparti e alle proprie strutture, audit rivolti anche, come richiesto dalla norma, alla catena di fornitura ed ai subappaltatori del servizio di trasporto pubblico locale. Il nuovo approccio del Sistema basato sulla valutazione dei rischi aziendali in materia sociale, relativi all'inosservanza dei requisiti della norma, ha comportato la realizzazione di un piano di azioni preventive e correttive ed un monitoraggio attento delle attività di tutte le aziende del Gruppo. La formazione del personale viene costantemente aggiornata in linea con i cambiamenti e le novità inerenti alla responsabilità sociale ed al contesto in cui l'Azienda opera con l'obiettivo primario di raggiungere la totalità della popolazione aziendale.

Nell'ambito di questo Bilancio, per illustrare in maniera più ampia l'attenzione e la sensibilità di ATM nei confronti del quadro socioeconomico, culturale e ambientale in cui opera, si descrivono rispettivamente nei capitoli 5, 6 e 7 le attività intraprese verso gli stakeholder, nel sistema delle certificazioni Qualità e Ambiente e nei servizi di welfare dedicati al personale aziendale.

## 2 BREVE STORIA DI ATM

*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, la Funicolare Como-Brunate; a Copenhagen gestisce la metropolitana automatizzata e ha vinto la gara per la gestione della Cityringen, la nuova linea metropolitana.*

- 1917** Nasce l'Azienda Tranviaria Municipale quando il Comune di Milano, scaduta la concessione alla società Edison, assume direttamente la gestione delle tranvie cittadine.
- 1928** Viene messo in produzione il modello del tram a carrelli denominato "1928", caratterizzato da due carrelli sotto la cassa in acciaio. Le prime vetture entrano ufficialmente in servizio nel 1929
- 1931** ATM diventa azienda autonoma
- 1964** Viene inaugurata la Linea 1 della metropolitana
- 1969** Viene inaugurata la Linea 2 della metropolitana
- 1977** Entrano in servizio i "Jumbotram"
- 1990** Viene inaugurata la Linea 3 della metropolitana
- 1999** ATM diventa azienda speciale e assume la denominazione di Azienda Trasporti Milanesi.
- 2000** Viene presentato il primo "Eurotram"
- 2001** ATM diventa Società per Azioni
- 2002** Viene presentato il tram "Sirio"
- 2005** Dal mese di luglio ATM gestisce la Funicolare Como-Brunate

- 2006** Nasce il Gruppo ATM
- 2008** Entrano in servizio gli "Ecobus", veicoli a basso impatto ambientale. Inizia il rinnovo della flotta della metropolitana con il treno tipo "Meneghino" e della flotta di superficie.  
ATM, attraverso Metro Service A/S, gestisce la metropolitana di Copenhagen
- 2013** Viene aperta la Linea 5 della metropolitana sulla tratta da Bignami Parco Nord a Zara
- 2014** 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
- 2015** 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.  
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
- 2016** Si conclude la prima fornitura per la M1 e per la M2 dei 30 treni tipo "Leonardo" iniziata nel 2014; il rinnovo della flotta della metropolitana prosegue con l'acquisto di ulteriori 15 convogli tipo "Leonardo" per la M2; a fine 2016 è stata attivata l'opzione per l'acquisto di ulteriori 15 treni per la M1 e per la M2.  
ATM vince la gara per la gestione della Cityringen, la nuova metropolitana di Copenhagen in fase di realizzazione
- 2017** ATM intraprende il Piano Full Electric in forza del quale dal 2020 acquisterà per la flotta di superficie esclusivamente mezzi elettrici fino al 2030, dismettendo progressivamente tutti i veicoli alimentati a diesel.  
Dalla metà dell'anno prende avvio la fornitura di autobus elettrici e di autobus ibridi; ATM indice la gara per l'acquisto di nuovi filobus e di nuovi tram.  
Per la flotta metropolitana iniziano le consegne della seconda fornitura di ulteriori 15 treni "Leonardo" per la M2
- 2018** Entrano in servizio i primi autobus elettrici; proseguono le forniture sia dei nuovi autobus elettrici sia ibridi e, per la metropolitana, dei treni "Leonardo".  
ATM, prima azienda in Italia, offre ai propri clienti la possibilità di viaggiare in metropolitana accedendo direttamente con le carte di pagamento contactless\*

\* Informazioni aggiornate al mese di giugno 2018.

### 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. Il Gruppo concretizza il proprio impegno 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 operative che rispettino l'ambiente; fanno parte di questo contesto il sistema di certificazione qualità e ambiente e il sistema di welfare aziendale, le iniziative di dialogo e coinvolgimento degli stakeholder, il supporto a iniziative in ambito sociale e culturale.

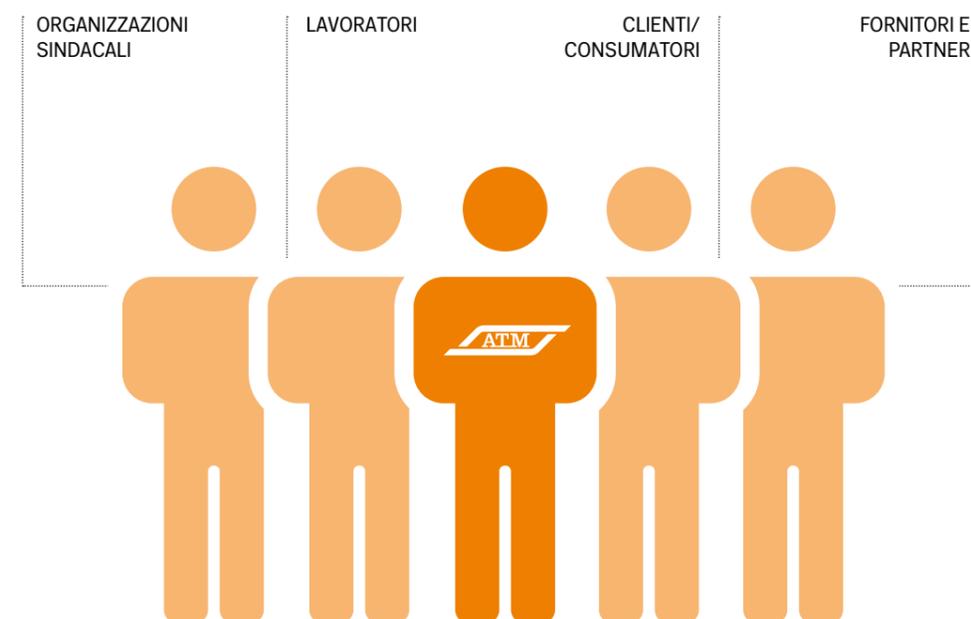
### 5 IL RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

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.)<sup>1</sup>. 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 in corso un piano formativo che viene 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.

<sup>1</sup> L'identificazione dei principali portatori di interesse di ATM segue i criteri dello standard AA1000 SES.

<sup>2</sup> 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 2017.

		ATTIVITÀ E TEMI	
		INIZIATIVE DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO	TEMI RILEVANTI
STAKEHOLDER	CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagini sulla soddisfazione dei clienti</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>
	PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sessioni di valutazione delle prestazioni</li> <li>Iniziative di comunicazione interna</li> <li>Indagine interna sul clima aziendale</li> <li>Cassette di raccolta per le segnalazioni relative alla norma SA 8000</li> <li>Modulo on line sulla rete intranet aziendale e sul sito internet www.atm.it attraverso cui è possibile inviare ad ATM segnalazioni di incongruenze rispetto ai principi della norma SA 8000</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>
	FORNITORI	<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>
	COMUNE DI MILANO E ALTRE ISTITUZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaborazione con le Amministrazioni locali e i Consigli di Zona</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> </ul>
	COLLETTIVITÀ	<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> <li>Gestione dei rapporti con i media</li> <li>Modulo on line sul sito internet www.atm.it attraverso cui è possibile inviare ad ATM segnalazioni di incongruenze rispetto ai principi della norma SA 8000</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 problematiche legate al servizio</li> </ul>
	AMBIENTE	<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>

Fra le diverse iniziative di dialogo e coinvolgimento che hanno caratterizzato l'attività di ATM nel 2017, si colloca l'indagine interna sul clima aziendale volta ad analizzare come le persone valutano e vivono l'Azienda nel suo complesso e rispetto ad alcuni ambiti chiave quali, fra gli altri, il management, il responsabile diretto, la relazione tra persone e reparti, le tecnologie e gli strumenti, la comunicazione interna, lo sviluppo delle risorse umane, la valutazione e i riconoscimenti, la cura dell'ambiente, gli aspetti di work life balance.

L'analisi ha coinvolto una fascia di popolazione aziendale di circa 1.600 persone e ha registrato un elevato livello di partecipazione con una percentuale superiore al 70%.

I risultati sono stati analizzati sia a livello complessivo sia di singola direzione. È stato avviato quindi un importante programma di restituzione dei risultati condivisi sia in eventi plenari, a cui hanno partecipato trasversalmente tutte le funzioni aziendali, sia in incontri dedicati, nei quali il focus è stato sui punti di attenzione specifici delle direzioni via via coinvolte; questo ha permesso di identificare le aree di intervento sulle quali operare con priorità e di programmare, già a partire dall'esercizio 2018, le relative azioni di miglioramento.

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 Responsabilità Sociale d'Impresa 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. A tale proposito, nel corso degli ultimi anni, ha collaborato con diversi comitati cittadini sul tema della mobilità sostenibile e con associazioni che operano a favore delle persone con disabilità su attività volte al miglioramento dell'accessibilità delle infrastrutture e dei mezzi di trasporto a Milano. In ambito internazionale ATM aderisce a UITP, International Association of Public Transport, della quale fanno parte le aziende di trasporto di circa cento Paesi del mondo, che ha come principale obiettivo la promozione del trasporto pubblico a livello mondiale e che propone la condivisione e la promozione di strategie e best practices in tema di mobilità.

Nel corso del 2017 il Gruppo ATM ha supportato alcune iniziative in ambito sociale e culturale concedendo spazi pubblicitari e, in alcuni casi, anche le proprie vetture e le proprie sedi.

### ATM PER IL SOCIALE E PER LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ. LE INIZIATIVE SUPPORTATE NEL 2017

#### LA CASA DEGLI ANGELI

dal 30 gennaio al 17 marzo 2017; dal 18 dicembre 2017 al 9 marzo 2018

Per il settimo anno consecutivo ATM ha supportato l'associazione di volontari City Angels nel progetto finalizzato a dare assistenza durante i mesi invernali ai senzatetto a Milano mettendo a disposizione un autobus di 18 metri con conducente, ribattezzato La Casa degli Angeli; i volontari a bordo dell'autobus in circolazione in orario serale forniscono assistenza e sostegno psicologico, distribuiscono pasti caldi, bevande, indumenti, coperte e sacchi a pelo. L'autobus, equipaggiato con servizi di prima accoglienza, è internamente riscaldato e dotato di un'area ristoro, una zona per dormire, un punto di pronto soccorso e servizi igienici.

SEGUE >>

## E-MOB 2017 CONFERENZA NAZIONALE DELLA MOBILITÀ ELETTRICA

dal 18 al 20 maggio

Evento sul tema della mobilità elettrica che ha coinvolto i protagonisti della filiera dell'elettrico per discutere le strategie della e-mobility in Italia, partendo dal modello Milano, con lo scopo di promuovere il settore in tutti i suoi aspetti sociali, ambientali ed economici. ATM ha partecipato all'evento portando la propria esperienza sul tema ed esponendo due autobus di ultima generazione della propria flotta, uno elettrico e uno a idrogeno.

## MILANO DA LEGGERE

dal 13 marzo al 31 maggio

Iniziativa promossa dal Sistema Bibliotecario di Milano per incentivare la lettura digitale e offrire gratuitamente ebook. ATM ha sostenuto l'iniziativa come partner tecnico mettendo a disposizione spazi pubblicitari all'interno delle vetture e nei mezzanini delle stazioni della metropolitana, in un'ottica di valorizzazione dell'esperienza di viaggio dei passeggeri.

## CITYTECH

14 e 15 settembre

ATM ha partecipato all'evento dedicato alla mobilità e all'urbanistica di oggi e del futuro che promuove proposte innovative ed efficaci che possano contribuire a migliorare la qualità della vita dei cittadini, la loro relazione con le città o tra le persone, con interventi sui temi della mobilità elettrica e dell'innovazione, presentando e condividendo le buone pratiche aziendali.

## SETTIMANA EUROPEA DELLA MOBILITÀ

dal 16 al 22 settembre

ATM ha collaborato a due iniziative promosse dal Comune di Milano finalizzate alla divulgazione del PUMS, il Piano Urbano della Mobilità Sostenibile, nella prima mettendo a disposizione un autobus della propria flotta per un road tour nei nove Municipi allo scopo di far conoscere il PUMS ai cittadini, nella seconda ospitando all'interno dell'Officina Generale di via Teodosio la presentazione degli obiettivi fissati per la mobilità e le linee di azione prioritarie con tavoli tematici volti a raccogliere le osservazioni dei cittadini, associazioni, operatori dei settori della mobilità e della logistica, istituzioni pubbliche e private.

## GIORNATA INTERNAZIONALE CONTRO LA VIOLENZA SULLE DONNE

25 novembre

ATM ha aderito alla campagna "Posto occupato" per la sensibilizzazione contro il femminicidio, riservando simbolicamente con l'adesivo della campagna un posto a bordo degli autobus della linea 94 in ricordo delle donne vittime di violenza.

## PORTE APERTE ATM

2 e 3 dicembre

ATM ha aperto le porte del deposito tranviario di via Messina a tutti i cittadini; l'iniziativa ha inteso valorizzare, attraverso esposizione di mezzi, visite guidate e attività interattive, il trasporto pubblico, la tecnologia al servizio della mobilità, le professionalità e le competenze del personale aziendale.

6

## IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

### QUALITÀ E AMBIENTE

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate nonché di controllare e ridurre l'impatto ambientale dei propri processi, il Gruppo ATM ha adeguato il sistema di gestione aziendale ai migliori standard internazionali e mantiene in essere le certificazioni Qualità e Ambiente secondo le norme ISO 9001 (Qualità) e ISO 14001 (Ambiente); tale volontà è stata confermata dalla Direzione attraverso la revisione della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, opportunamente diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione. Nell'ambito del rinnovo dei certificati per l'anno 2017, ATM ha ottenuto da Certiquality<sup>3</sup> il riscontro della conformità alle norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015; il perimetro della certificazione dei sistemi di gestione comprende tutti i processi delle aziende del Gruppo, in particolare:

- la progettazione del servizio di trasporto pubblico locale;
- l'erogazione e la gestione di servizi di trasporto pubblico locale/complementari (a chiamata, funicolare per l'ospedale San Raffaele<sup>4</sup> e Como-Brunate, parcheggi, sosta, aree destinate a deposito per i veicoli rimossi) e la manutenzione dei mezzi per tutte le modalità di trasporto (metropolitano, metropolitano driverless, automobilistico, tranviario e filoviario) sia in area urbana sia in area interurbana (inclusi i servizi erogati da NET per le sedi di Monza e Trezzo sull'Adda);
- 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;
- i processi di supporto (risorse umane, formazione e marketing, amministrazione, IT e bigliettazione, acquisti, affari legali, sistemi di gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza, ecc.).

Le società controllate ATM Servizi Diversificati S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A.<sup>5</sup> sono state anch'esse valutate attraverso audit esterno ed hanno ottenuto la conferma delle certificazioni in essere.

ATM ha in programma per il 2018 la certificazione del proprio sistema di gestione della salute e sicurezza rispondente ai requisiti della BS OHSAS 18001.

3

Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.

4

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

5

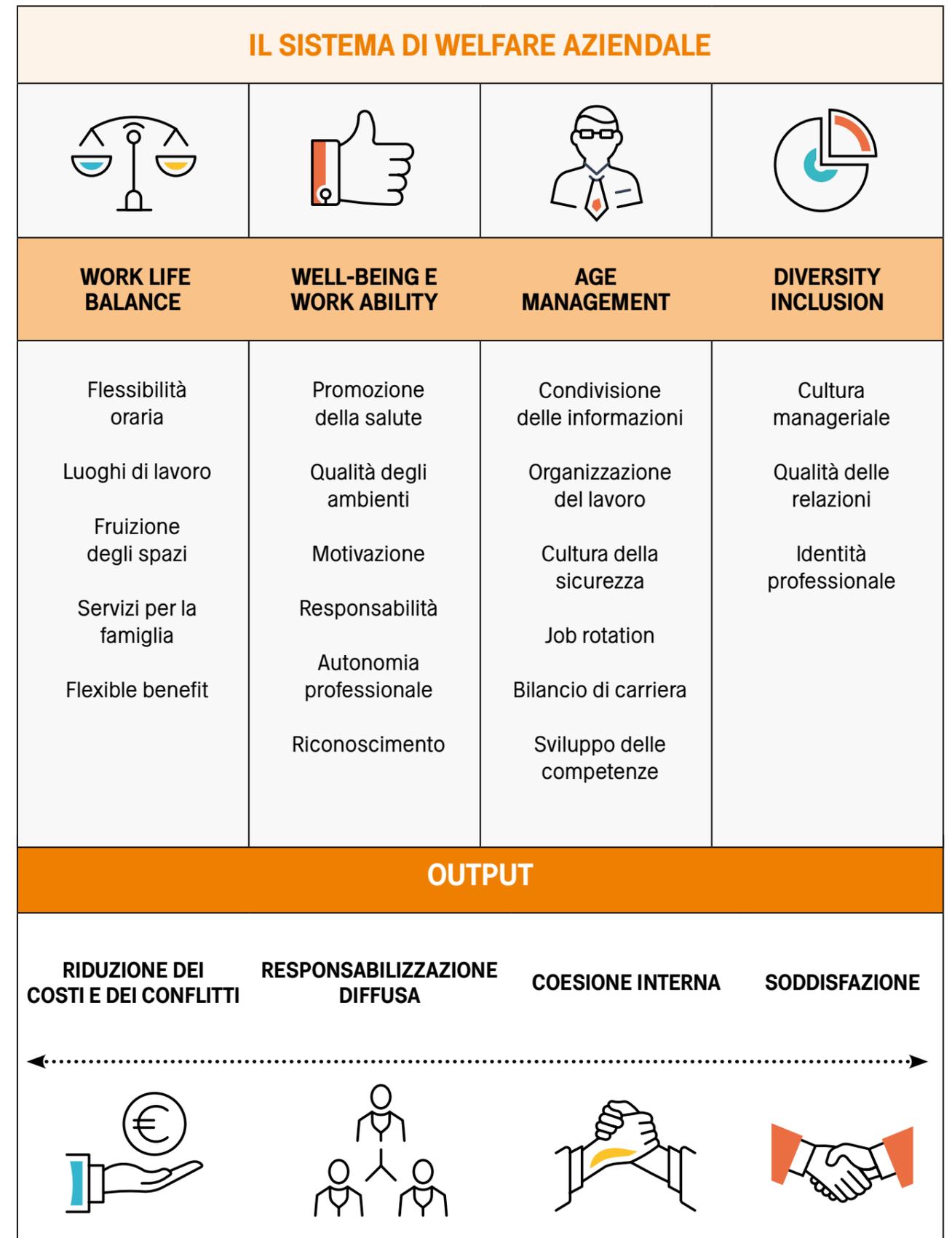
ATM Servizi Diversificati S.r.l. gestisce servizi speciali e turistici fra cui anche il tram ristorante ATMosfera; Rail Diagnostics S.p.A. ha per oggetto le attività di progettazione, realizzazione, manutenzione e diagnostica integrata di impianti e di sistemi di controllo metro-tranviari.

## 7 IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE

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

Il sistema di welfare si basa su quattro politiche fondamentali che sono:

- work life balance, la conciliazione tra vita professionale e familiare,
- well-being e work ability, la promozione del benessere psicofisico e della qualità dei luoghi di lavoro,
- age management, azioni dedicate agli over 55 e al tema dell'invecchiamento attivo,
- diversity inclusion, azioni e iniziative dedicate alla valorizzazione delle differenze e alla qualità delle relazioni in Azienda.



## SERVIZIO DI COUNSELING

Il servizio si rivolge, attraverso un team multidisciplinare (psicologo, counselor, ecc.), a tutti i dipendenti che affrontano difficoltà sociolavorative. L'obiettivo è aiutare il lavoratore nella gestione delle problematiche personali e familiari che possono insorgere nel corso della vita e che comportano 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 per la propria situazione avvalendosi di competenze interne ed accedendo ai servizi sul territorio (ambito pubblico e privato sociale).

Il servizio di counseling rappresenta un osservatorio privilegiato dei bisogni emergenti nella popolazione aziendale, necessario nella definizione di azioni, progetti e nuove iniziative di welfare. Nel 2017 sono stati trattati 234 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 viene accertata la totale e permanente impossibilità a svolgere qualsiasi attività lavorativa; ATM affianca il dipendente negli aspetti amministrativi, sanitari e lavorativi riguardanti il pensionamento. Nel 2017 il sostegno nel percorso di ottenimento della pensione di inabilità è stato rivolto a 18 persone, 6 delle quali hanno potuto accedere ad essa dimettendosi anticipatamente dall'Azienda.

## NIDI AZIENDALI

ATM offre servizi per la primissima infanzia in tre sedi aziendali ossia Baggio, Leoncavallo e Precotto, con una capacità complessiva di 68 posti per un totale di 48 settimane di servizio offerto all'anno con chiusura soltanto nei giorni festivi e per quattro settimane ad agosto per la manutenzione straordinaria delle strutture. Nel 2017 sono stati accolti 96 bambini: 3 coppie di gemelli, 6 coppie di fratelli, 1 nipote. Hanno usufruito del servizio, con una prevalenza di personale viaggiante e operaio, 87 dipendenti: 10 mamme, 73 papà, 3 coppie in cui entrambi i genitori sono dipendenti, 1 nonno; la fascia di età in cui rientra la maggior parte dei dipendenti è compresa tra i 35 e i 45 anni. Ogni nido è dotato di una mensa interna, nella quale le cuoche ogni giorno cucinano cibo biologico traducendo le linee guida dell'Agenzia di Tutela della Salute in ricette appetibili per i piccoli frequentanti.

I NIDI AZIENDALI ATM IN NUMERI DATI AL 31.12.2017	
POSTI BAMBINO	68
POSTI ASSEGNATI	126
GIORNATE DI APERTURA	231

Due volte all'anno, a maggio e a dicembre, a tutti i genitori dei bambini che frequentano i nidi aziendali viene proposto un questionario di Customer Satisfaction al fine di monitorare e valutare le diverse aree del servizio offerto, fra cui la qualità della relazione educativa, della ristorazione e degli ambienti.

L'esito delle indagini di Customer Satisfaction effettuate nel mese di maggio, relative all'anno educativo 2016/2017, e del mese di dicembre, relative all'anno educativo 2017/2018, conferma un alto gradimento del servizio offerto.

## INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO DEI NIDI AZIENDALI

Maggio 2017



Dicembre 2017



## 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, collocati presso i chioschi e i depositi ATM e presso i mezzanini delle stazioni della metropolitana. Ad oggi i bagni rosa sono 55 e più di 400 le chiavi rosa consegnate.

## MARKET PLACE

È una piattaforma on line accessibile dalla intranet aziendale che offre ai dipendenti l'opportunità di acquistare attraverso una rete di fornitori selezionati beni e servizi di qualità a condizioni vantaggiose quali, ad esempio, 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. Dall'inizio di questa attività a tutto il 2017 gli accessi al sito sono saliti a circa 132.000.

## PROGETTO DI RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

Nell'ambito delle politiche di valorizzazione delle risorse, rivolte in particolare al personale che a seguito di inidoneità sanitaria viene ricollocato in mansioni diverse da quelle originariamente assegnate, anche per il 2017 è stato attivato un percorso di riqualificazione professionale nei settori della manutenzione e del servizio della metropolitana (personale di stazione). Su 71 domande ricevute sono stati selezionati 10 dipendenti che, previa visita medica di verifica dell'idoneità alle nuove mansioni, sono stati inseriti nel percorso. Oltre che con il progetto di riqualificazione, ATM favorisce la ricollocazione dei dipendenti anche attraverso la mobilità interna.

## AGE MANAGEMENT

All'interno delle politiche di age management, ATM ha realizzato nel 2015 la prima indagine interna sulla qualità dell'invecchiamento nei percorsi professionali dei dipendenti over 55. Le persone interessate dall'indagine erano nel 2015 circa 1.200, a distanza di soli due anni sono oltre 1.600; l'analisi delle proiezioni sui prossimi cinque anni mostra che nel 2022 gli over 55 in Azienda saranno 3.102 e nei successivi cinque, ossia nel 2027, giungeranno a 3.700.

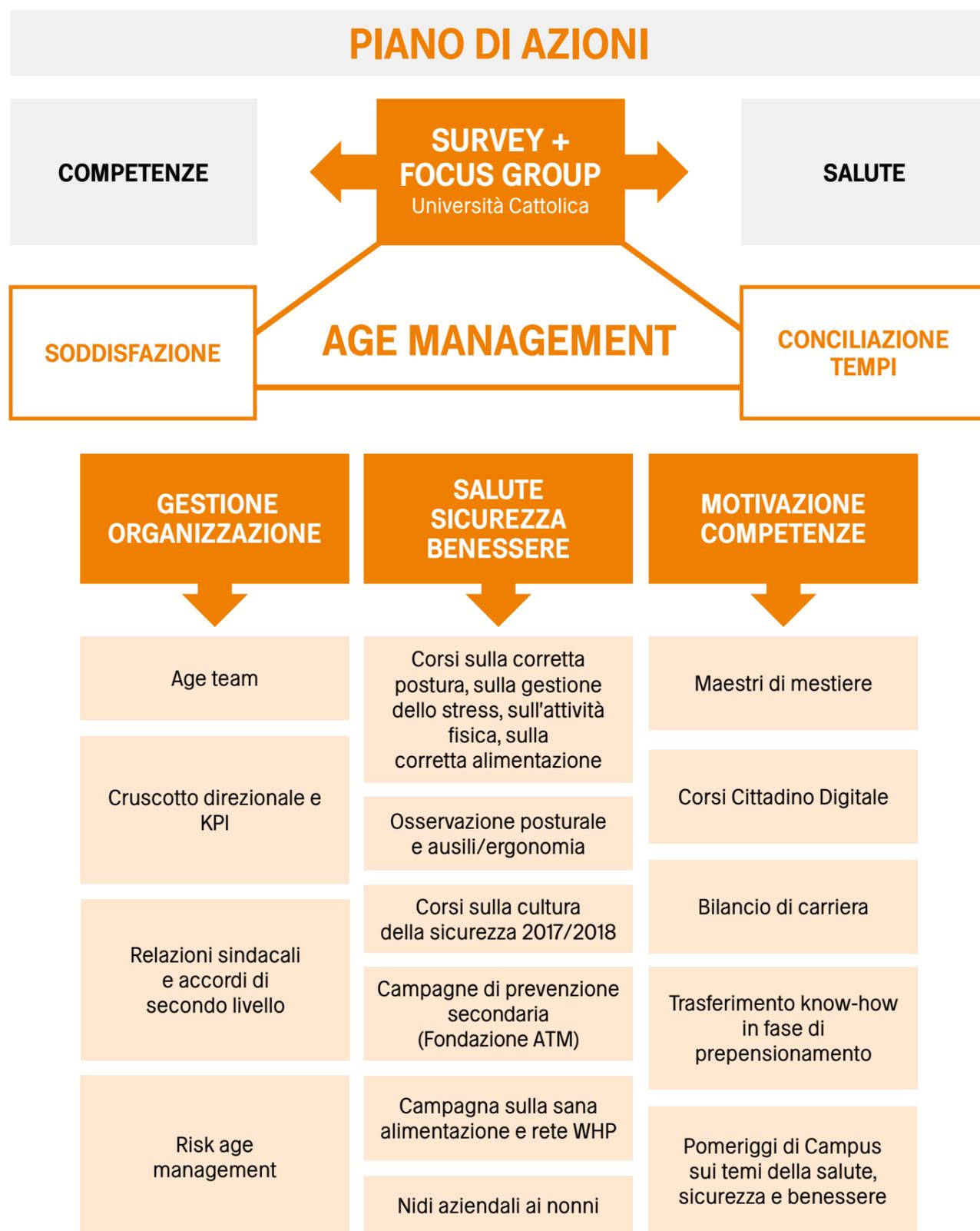
In seguito alla prima indagine quantitativa e ai successivi focus di approfondimento qualitativo, ATM ha realizzato il Piano di Azioni Positive 2015-2017 per promuovere, proteggere e recuperare la work ability di ogni dipendente e quindi la capacità di ciascuno di lavorare bene, a lungo e in salute; gli ambiti identificati come prioritari per una progettazione che integri tutti gli aspetti emergenti sia dall'organizzazione sia dai lavoratori sono il gestionale-organizzativo, salute-sicurezza-benessere e motivazione-competenze.

Le azioni ed i relativi destinatari sono stati individuati attraverso un cruscotto direzionale che analizza, monitora e mette a confronto i dati dell'ultimo triennio; gli indicatori vengono incrociati con cicli di vita in segmenti di 5 anni, partendo dai 20 agli over 65, relativi alle seguenti dimensioni:

- forza lavoro,
- anzianità aziendale,
- anzianità anagrafica,
- malattia,
- infortuni,
- prescrizioni sanitarie,
- inidoneità.

Nel 2016 è stato costituito l'Age team composto da personale HR e delle aree medicina del lavoro, sicurezza e risk management e da manager di linea; il gruppo di lavoro, oltre a progettare in co-design le azioni pilota, ha il compito di misurare i risultati dell'investimento effettuato sugli indicatori di prestazione. Nel corso dell'anno, nelle diverse azioni del piano, sono stati coinvolti 50 dipendenti di età superiore a 50 anni in corsi sulla corretta postura, sull'importanza dell'attività sportiva e del movimento e sulla gestione dello stress; 24 dipendenti hanno partecipato al corso Cittadino Digitale, dedicato in particolare al personale operaio ed al personale ausiliario in cui vi è una componente molto elevata di over 50, sull'utilizzo delle tecnologie digitali sia nella vita professionale (palmari, totem, ecc.) sia privata (accesso ai servizi INPS, home banking, acquisti on line, ecc.); nel 2017 i corsi Cittadino Digitale sono stati estesi anche ai graduati di esercizio e al personale che opera nel settore della fiscalità. Sono state realizzate due edizioni del Bilancio di Carriera in cui sono stati coinvolti rispettivamente 8 funzionari e 8 capi unità tecnica che, attraverso un percorso di gruppo e individuale, hanno potuto condividere le loro migliori prassi manageriali e sviluppare progettualità, engagement e motivazione, elementi necessari per una managerialità capace di integrare abilità personali con talento e impegno professionale. Per quanto concerne l'ambito della salute, si è dato avvio all'osservazione posturale eseguita anche attraverso un video sull'atteggiamento posturale del personale di officina allo scopo di insegnare le migliori posture ed i comportamenti più virtuosi per la tutela della salute di ciascuno, consigliati sia per la vita professionale sia personale. Il modulo sulla postura e sulla sana alimentazione è stato inserito in modo permanente nei corsi di aggiornamento sulla sicurezza secondo il DM 81 /08, che vedranno il coinvolgimento di circa 1.000 persone nel 2018.

Di seguito il piano Age Management:



## COACHING LEGGE 68/99 - DOTI LAVORO

Nel 2017 si è svolta la quarta edizione del progetto di coaching previsto dalla Legge 68 del 1999, finanziato dalla Città Metropolitana e dedicato ai dipendenti con disabilità certificata. Realizzato in collaborazione con la cooperativa sociale onlus A&I, il progetto ha i seguenti obiettivi:

- rendere il lavoratore con disabilità più consapevole delle proprie risorse personali e professionali valorizzandole con il suo responsabile,
- promuovere l'integrazione delle capacità del lavoratore con disabilità con quelle dei colleghi,
- sensibilizzare il responsabile verso una gestione efficace delle diversità presenti all'interno dei gruppi di lavoro.

Nel 2017 sono stati realizzati 3 coaching; il responsabile della persona con disabilità ed alcuni dei suoi colleghi hanno partecipato ad un percorso formativo al fine di potenziare l'inclusività del gruppo e di condividere le migliori pratiche già presenti nei rispettivi gruppi di lavoro.

## LABORATORI MANAGERIALI DI TEAM

È convinzione dell'Azienda che manager e collaboratori vadano sostenuti nel percorso di lavoro su se stessi, riconoscendo i propri punti di forza e quelli che devono essere oggetto di miglioramento, soprattutto nell'ambito delle relazioni con i collaboratori e con gli utenti interni ed esterni; per questo, dal 2009 ad oggi, i funzionari e i capi intermedi appartenenti a direzioni diverse, sono stati coinvolti in cicli di laboratori, e dal 2015 anche insieme ai loro collaboratori; nel corso di questi otto anni è stato interessato l'80% dei funzionari e dei capi intermedi. Nel 2017 sono stati coinvolti 30 tra capi e collaboratori delle aree dei sistemi informativi, dell'assistenza alla clientela e tutor e dell'esercizio di superficie. I laboratori hanno consentito ai partecipanti di sviluppare e consolidare una rete di relazioni professionali basate sulla conoscenza, sulla fiducia e sulla stima reciproca, condizioni fondamentali per poter far leva l'uno sull'altro nella soluzione di problemi che richiedono competenza, visione d'insieme e tempestività di intervento; hanno inoltre offerto ai partecipanti un'occasione per riflettere sul proprio modello di leadership.

## COACHING MATERNITÀ STAFF

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

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

Il percorso prevede da 4 a 6 incontri di coaching individuale con obiettivi definiti, in fase preliminare all'avvio, tra la lavoratrice rientrata dalla maternità e il suo responsabile; al termine degli incontri viene redatta una relazione per il responsabile del progetto da parte del coach e della lavoratrice; a distanza di due mesi viene effettuato un incontro di verifica degli obiettivi. Nel 2017 è stato realizzato 1 coaching.

## FONDAZIONE ATM

### FONDAZIONE ATM

È un ente morale senza scopo di lucro costituito nel 1999 da ATM e dalle OO.SS. FILT-CGIL, FIT-CISL, UILT-UIL; persegue fini assistenziali, di promozione umana, sociale e culturale, formazione extrascolastica e recupero psicofisico, opera in piena autonomia grazie al sostegno dei suoi associati che sono dipendenti ed ex dipendenti ATM e in sinergia con l'Azienda. Gli iscritti al 31.12.2017 risultano pari a 11.157, dei quali 7.215 dipendenti (65%) e 3.942 pensionati (35%).

Le attività di Fondazione ATM rientrano in quattro macrocategorie:

- welfare sanitario integrativo,
- welfare sociale con le iniziative a sostegno della famiglia, dei giovani e degli anziani,
- recupero psicofisico,
- promozione sportiva e culturale.

Fondazione ATM dispone di un poliambulatorio che offre visite e trattamenti specialistici a costi agevolati ed 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. Con i servizi di supporto alla famiglia raggiunge oltre 30.000 persone alle quali offre agevolazioni che interessano la salute, la casa, i giovani, le vacanze, il tempo libero e convenzioni con esercizi commerciali e con aziende sanitarie private.

## 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 verificata con cadenza semestrale da un Ente di Certificazione.

Nasce come aggregazione di principi stabiliti da altri documenti internazionali quali la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, la Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti dell'Infanzia, le Convenzioni e raccomandazioni ILO (International Labour Organization), le Convenzioni delle Nazioni Unite 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, di evitare forme di discriminazione (nei confronti di razza, religione, politica, disabilità, sesso,...), di garantire pari opportunità, di garantire un'equa retribuzione, di rispettare un orario di lavoro adeguato.

Azioni imprescindibili del sistema SA 8000 sono:

- definizione di una Politica per la Responsabilità Sociale e dei relativi impegni che l'Azienda intende realizzare;
- riesame 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.

Così come previsto nel Contratto di Servizio con il Comune di Milano, ed anche per espressa volontà del management aziendale, nel 2012 è stato attivato l'iter teso a verificare la conformità di ATM allo standard SA 8000 in ambito Responsabilità Sociale; tale certificazione ha riguardato non soltanto ATM Servizi S.p.A.<sup>6</sup>, per la quale vigeva l'obbligo contrattuale, ma anche ATM S.p.A., Nord Est Trasporti S.r.l. (NET) e ATM Servizi Diversificati S.r.l. Tutte e quattro le società del Gruppo hanno ottenuto l'attestazione di conformità il 23 maggio 2012, mantenuta nelle successive visite di sorveglianza del 2013 e del 2014, con il rinnovo della certificazione ad aprile 2015 e nelle visite del 2016 e 2017. Il lavoro di implementazione del Sistema Integrato di Gestione è volto a garantire l'efficacia dell'attività, il miglioramento continuo, il rispetto dei principi della norma sia nelle aziende del Gruppo e nelle loro subaffidatarie sia nella filiera produttiva.

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>7</sup>, ente terzo che con cadenza semestrale a partire dal mese di maggio 2012 ha certificato l'adeguatezza del sistema implementato.

Per rispondere all'obbligo di informazione verso gli stakeholder e nel rispetto della normativa, ATM pubblica il Bilancio SA 8000 sul proprio sito internet [www.atm.it](http://www.atm.it) e sulla intranet aziendale e lo espone in tutte le proprie sedi. Nel capitolo seguente viene fornito un resoconto sintetico relativo all'anno 2017 su come la Direzione ATM ha affrontato 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.

## 6

Dal 1° aprile 2018 ATM Servizi S.p.A. si è fusa per incorporazione in ATM S.p.A. che è divenuta titolare del Contratto di Servizio con il Comune di Milano.

## 7

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

## 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.

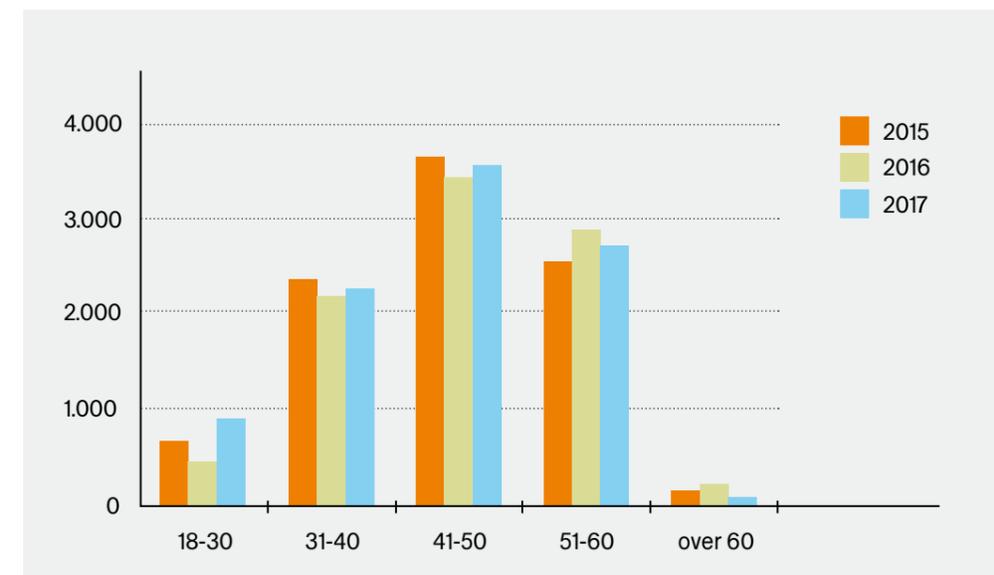
### Anzianità anagrafica dei dipendenti del Gruppo ATM

[dati al 31.12 di ogni anno]\*

FASCIA DI ETÀ	2015	2016	2017	% 2017
18-30 ANNI	697	588	862	9,13%
31-40 ANNI	2.299	2.161	2.272	24,06%
41-50 ANNI	3.503	3.361	3.408	36,09%
51-60 ANNI	2.736	2.968	2.801	29,66%
OVER 60 ANNI	121	165	100	1,06%
<b>TOTALE</b>	<b>9.356</b>	<b>9.243</b>	<b>9.443</b>	<b>100%</b>



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



L'obiettivo di ATM per l'anno 2018 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 in originale al momento dell'inizio del rapporto di lavoro. ATM non ammette che la prestazione di lavoro sia ottenuta dietro una minaccia coercitiva.

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

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

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

### ANDAMENTO DELLE DIMISSIONI VOLONTARIE

Nel corso del 2017 le principali aree nelle quali si sono concentrate le dimissioni volontarie, con esclusione delle dimissioni con accesso alla pensione, scadenze di contratti a tempo determinato, licenziamenti ecc., sono state quelle dell'esercizio automobilistico (42), dell'esercizio ferroviario e metropolitano (17), della manutenzione di impianti e officine (11) e dei servizi ausiliari per la mobilità (10), a seguire le altre aree con numeri non rilevanti (dirigenti, funzionari e personale amministrativo).

#### Andamento delle dimissioni volontarie

[dati al 31.12 di ogni anno]\*

	2015	2016	2017
Numero delle dimissioni/risoluzioni consensuali	58	56	88
Forza personale al 31.12	9.356	9.243	9.443
Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale della forza personale	<b>0,62%</b>	<b>0,61%</b>	<b>0,93%</b>



*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 2017 il Gruppo ATM ha proseguito con l'attuazione delle attività consolidate negli anni precedenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro, incentrate sulla diffusione della cultura della sicurezza e quindi sulla formazione e l'addestramento del proprio personale attraverso le seguenti modalità:

- formazione obbligatoria ex Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011; interamente realizzata in Azienda, ha coinvolto i preposti di nuova nomina, il personale viaggiante, gli ausiliari, gli impiegati e i nuovi assunti;
- formazione antincendio: anch'essa realizzata in Azienda, è stata destinata ai componenti delle squadre di emergenza di nuova nomina e rivolta come aggiornamento agli addetti di vecchia nomina in relazione al 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 con docenti interni e in parte attraverso docenza esterna, ha riguardato l'abilitazione all'uso del carrello industriale semovente e l'abilitazione all'uso di piattaforme di lavoro mobili elevabili (PLE), gru mobili, gru su autocarro o motocarrello, escavatore.

Nel secondo semestre del 2017 il Servizio di Prevenzione e Protezione si è impegnato nelle diverse iniziative correlate al percorso di certificazione secondo lo standard BS OHSAS 18001, quali fra le altre:

- aggiornamento ed adeguamento dei documenti di valutazione del rischio;
- redazione di nuove procedure di lavoro ed istruzioni operative per lo svolgimento in sicurezza delle attività sia all'interno sia all'esterno delle sedi aziendali.

L'andamento del fenomeno infortunistico rispetto all'anno precedente evidenzia una decrescita del numero degli eventi e delle relative giornate di assenza per quanto attiene agli eventi propri ossia quelli accaduti sul luogo di lavoro, con una diminuzione più marcata delle giornate di assenza dovute agli eventi in itinere a conferma dell'impegno costante profuso nella tutela dei lavoratori a tutti i livelli nelle aziende del Gruppo attraverso le molteplici forme di prevenzione e protezione attuate negli ultimi cinque anni.

## Andamento degli infortuni

[dati al 31.12 di ogni anno]\*

	2015		2016		2017	
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	<b>Totale 343</b>		<b>Totale 344</b>		<b>Totale 317</b>	
	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>
	313	30	318	26	295	22
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	229	114	249	95	221	96
Numero delle giornate di assenza (esclusa quella dell'evento)	<b>Totale 8.921</b>		<b>Totale 8.021</b>		<b>Totale 6.842</b>	
	<b>Eventi propri</b>	<b>Eventi in itinere</b>	<b>Eventi propri</b>	<b>Eventi in itinere</b>	<b>Eventi propri</b>	<b>Eventi in itinere</b>
	4.185	4.736	4.645	3.376	4.004	2.838



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

Il programma di sorveglianza sanitaria viene costantemente 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), in collaborazione con i medici del servizio aziendale di medicina del lavoro e sulla base degli specifici rischi di mansione, dei disposti legislativi e della situazione sanitaria del singolo lavoratore. Il 2017 si è chiuso con una significativa riduzione del numero di nuove inidoneità alla mansione, in particolare nel settore del personale di esercizio.

## Sorveglianza sanitaria

[dati al 31.12 di ogni anno]\*

	2015	2016	2017
<b>NUMERO DELLE VISITE</b>			
Numero delle visite agli operatori e agli addetti all'esercizio	8.830	10.230	9.163
Numero delle visite agli operai, ausiliari e personale itinerante	3.487	3.368	3.246
Numero delle visite al personale amministrativo	443	563	578
<b>TOTALE</b>	<b>12.760</b>	<b>14.161</b>	<b>12.987</b>
<b>ESITI DELLE VISITE</b>			
Idoneità	10.985	12.009	11.082
Idoneità con indicazioni sanitarie (limitazioni)	384	409	460
Non idoneità	96	114	81



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 sono stati sottoposti a 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 2017 attorno al 63%.

### 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
<b>2015</b>	5.817	9.322	62,40%
<b>2016</b>	5.792	9.212	62,87%
<b>2017</b>	5.907	9.418	62,72%



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



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

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

Sono rispettati 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 sui luoghi di lavoro con i propri iscritti; ATM concede spazi aziendali per le riunioni sindacali e per le assemblee dei lavoratori. Nel 2017 sono state concesse 26 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 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.

Dal mese di dicembre 2014 si sono insediati la Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU) ed i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) per le società del Gruppo ATM che applicano il CCNL Autoferrotranvieri, liberamente eletti con una partecipazione di oltre il 70% dei lavoratori; a novembre 2017 è scaduto il mandato della durata di tre anni e le OO.SS. a seguito delle elezioni svolte nel marzo 2018 hanno proceduto al rinnovo della RSU e degli RLS.

## 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

Il Gruppo appartiene ad un settore economico caratterizzato da un'accentuata disparità occupazionale di genere; la presenza delle donne nell'organico aziendale si concentra nella categoria degli impiegati 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

[dati al 31.12 di ogni anno]\*

FIGURE PROFESSIONALI	2015				
	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>

FIGURE PROFESSIONALI	2016				
	Donne	Uomini	TOTALE	% Donne	% Uomini
Dirigenti	3	28	31	9,68%	90,32%
Quadri/Funzionari	60	237	297	20,20%	79,80%
Personale di movimento/ esercizio	202	5.260	5.462	3,70%	96,30%
Impiegati	217	551	768	28,26%	71,74%
Operai	4	1.854	1.858	0,22%	99,78%
Ausiliari	198	629	827	23,94%	76,06%
<b>TOTALE</b>	<b>684</b>	<b>8.559</b>	<b>9.243</b>	<b>7,40%</b>	<b>92,60%</b>

FIGURE PROFESSIONALI	2017				
	Donne	Uomini	TOTALE	% Donne	% Uomini
Dirigenti	3	23	26	11,54%	88,46%
Quadri/Funzionari	62	250	312	19,87%	80,13%
Personale di movimento/ esercizio	214	5.479	5.693	3,76%	96,24%
Impiegati	216	530	746	28,95%	71,05%
Operai	4	1.805	1.809	0,22%	99,78%
Ausiliari	196	661	857	22,87%	77,13%
<b>TOTALE</b>	<b>695</b>	<b>8.748</b>	<b>9.443</b>	<b>7,36%</b>	<b>92,64%</b>



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; dal 6 aprile 2014 le aziende di trasporto pubblico possono assumere cittadini extracomunitari.

## PERSONALE NON IDONEO

Nel corso del 2017 sono stati ricollocati in altra mansione a seguito di inidoneità definitiva 33 dipendenti inquadrati in una nuova figura professionale anche attraverso mobilità fra le società del Gruppo.

## LAVORATORI CON DISABILITÀ

ATM ha stipulato nel 2013 una convenzione, ai sensi dell'art. 11 della Legge 68/1999, della durata di sei anni e sei mesi, al fine di inserire nelle società del Gruppo nell'intero periodo di riferimento 31 persone con disabilità. Successivamente alla stipula della convenzione, sulla base del computo di personale già in forza divenuto disabile durante il rapporto di lavoro, è stato possibile coprire integralmente la quota di riserva prevista; nonostante la quota di riserva risultasse raggiunta, si è proceduto anche nel 2017 all'assunzione di un lavoratore con disabilità.

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

## GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI CASI RELATIVI A DISCRIMINAZIONI, MOLESTIE E STALKING

Nel 2016 ATM si è dotata della procedura Gestione segnalazioni SA 8000 che gestisce le segnalazioni inerenti al lavoro infantile, lavoro forzato o obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazioni, pratiche disciplinari, orario di lavoro, retribuzione e sistema di gestione, ecc., in riferimento a presunte violazioni dei requisiti della norma. Lo scopo è 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 rispetto della tutela delle pari opportunità, del Codice Etico aziendale e della norma SA 8000, nel 2017 ATM ha revisionato ed adeguato all'esigenza di interdisciplinarietà tra i sistemi di welfare, gestione del personale e gestione SA 8000 la procedura Gestione casi di discriminazione, molestie e stalking. Nella gestione di queste situazioni, ATM di norma si avvale della collaborazione di strutture istituzionali che hanno sede sul territorio (Comune, Consigli di Zona, Agenzia di Tutela della Salute, ecc.); esse intervengono nel supporto psicologico alla persona che ne è vittima e nella riabilitazione/terapia della persona che

molesta/discrimina. Nel 2017 al Sistema SA 8000 sono pervenute 2 segnalazioni a tema discriminazione che sono state esaminate verificandone la veridicità e trattate 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. La tendenza generale negli anni è stata di una diminuzione del numero dei procedimenti disciplinari attivati; tale tendenza si conferma nel 2017 e risulta ancora più evidente se rapportata con la forza aziendale in aumento nell'anno. Nel 2017 su 810 procedimenti 11 si sono conclusi con una sanzione espulsiva.

### Procedimenti disciplinari

[dati al 31.12 di ogni anno]\*

	2015		2016		2017	
Personale di guida	685	64,87%	684	71,40%	621	76,68%
Altro personale d'esercizio	111	10,51%	81	8,46%	62	7,65%
Personale di sorveglianza esercizio e controlleria	38	3,60%	23	2,40%	20	2,47%
Personale addetto alla sosta e parcheggi	58	5,49%	42	4,38%	18	2,22%
Operai di manutenzione	83	7,86%	69	7,20%	44	5,43%
Altro personale indiretto operativo	60	5,68%	44	4,59%	36	4,44%
Attività di staff	21	1,99%	15	1,57%	9	1,11%
<b>TOTALE</b>	<b>1.056</b>	<b>100%</b>	<b>958</b>	<b>100%</b>	<b>810</b>	<b>100%</b>



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

## 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 alla quale 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; è retribuito secondo le aliquote maggiorate e stabilite dalla normativa vigente. Nel 2017 si è registrato un aumento di ore in valore assoluto e dell'indice pro capite, entrambi comunque inferiori rispetto a quanto registrato nel 2015.

Durante gli audit interni inoltre si è continuato a sensibilizzare i responsabili locali a contenere, compatibilmente con le esigenze di servizio, il numero delle ore straordinarie lavorate dal personale operativo.

### FERIE A ORE

Il frazionamento delle ferie in ore è uno 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 161 del 2017 con 1.940 ore fruite.

### CONTRATTI PART TIME

Alla data del 31.12.2017 risultavano attivi 393 contratti.

### TELELAVORO

Alla data del 31.12.2017 risultavano in essere 13 contratti di telelavoro attivati al fine di conciliare i tempi di vita e lavoro degli interessati.

## 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 applicata in Azienda.

### PREMIO DI RISULTATO

Anche nel 2017 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 modello 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. Dal 2012 ha espresso il proprio impegno per il miglioramento continuo dei propri Sistemi di Gestione attraverso il documento Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale; nel 2017 il nuovo management ha inteso distinguere la Politica per la Responsabilità Sociale dalla Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza ed ha pertanto emesso nel 2018 due documenti dedicati che costituiscono 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 negli standard internazionali adottati.

La Politica del Gruppo ATM per la Responsabilità Sociale è pubblicata sul sito [www.atm.it](http://www.atm.it), sulla rete intranet aziendale e nei luoghi di lavoro ed è inclusa nella documentazione del Sistema integrato di Gestione<sup>8</sup>. 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 riportano i testi ufficiali della Politica del Gruppo ATM per la Responsabilità Sociale e della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM.

8

*Allo stesso modo anche la Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM è pubblicata sul sito [www.atm.it](http://www.atm.it), sulla rete intranet aziendale e nei luoghi di lavoro ed è inclusa nella documentazione del Sistema integrato di Gestione.*



## Politica del Gruppo ATM per la Responsabilità Sociale

Il Gruppo ATM, proseguendo nel suo ruolo storico e nel proprio impegno sociale ed etico nei confronti di tutti i soggetti che operano all'interno e all'esterno dell'organizzazione, ha adottato - come strumento per il conseguimento dei propri obiettivi - un sistema di gestione per la Responsabilità Sociale coerente con gli standard internazionali SA8000:2014 e UNI ISO 26000 e con il Codice della Responsabilità degli Enti D.LGS. 231/01, divenuto poi riferimento per il proprio Codice Etico e per il proprio Regolamento di Gruppo. L'Organizzazione opera anche nel rispetto della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, delle ILO e delle Convenzioni O.N.U., nonché delle leggi nazionali sul lavoro e sulla sicurezza nei posti di lavoro, nel rispetto formale e sostanziale dei principi di sostenibilità come definiti dal Gruppo ATM nella propria Dichiarazione non Finanziaria allegata al Bilancio di Esercizio.

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

Obiettivi primari sono la tutela della dignità e delle condizioni di lavoro dei dipendenti, la valorizzazione professionale degli stessi, l'adeguamento continuo alle esigenze sociali e legislative nel campo della sicurezza, il presidio dei rapporti con i fornitori/subappaltatori nella condivisione dei principi etici ai quali ATM si uniforma, e non ultima la comunicazione all'esterno dell'Azienda dei principi SA8000 attraverso iniziative a carattere sociale.

Il Gruppo ATM pone il massimo impegno nell'assicurare il rispetto dei requisiti prescritti dalla normativa in ambito Responsabilità Sociale e quindi non utilizza né sostiene il lavoro infantile o quello forzato e obbligato; garantisce inoltre sicurezza, libertà di associazione, diritto alla contrattazione collettiva, retribuzione equa, orari di lavoro corrispondenti a norme e contratti vigenti; non effettua discriminazioni e non attua procedure disciplinari lesive dei diritti umani evitando così coercizioni ed abusi di qualsiasi genere. Per questo impegno, ATM ha istituito al proprio interno il Social Performance Team, un comitato che vigila sul mantenimento della conformità alla Norma SA 8000 e che consolida un ambiente aziendale nel quale il dialogo diviene fonte primaria di sempre maggior coesione e benessere fisico, mentale e sociale.

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

Milano, 04/04/2018

Il Presidente di A.T.M. S.p.A.

Luca Bianchi

## Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM

Il Gruppo ATM vuole essere un punto di riferimento e un fattore decisivo della mobilità integrata, assicurando Qualità, Sicurezza e Competitività dei servizi erogati, nel pieno rispetto dell'Ambiente e della Sostenibilità, al passo con i rapidi e continui mutamenti sociali e territoriali.

L'azienda esprime l'impegno concreto per il miglioramento continuo dei propri sistemi di gestione definendo di seguito i criteri per l'individuazione e il raggiungimento di obiettivi prestazionali, coerentemente con i valori espressi nel Codice Etico, nel Codice di Comportamento 231 del Gruppo ATM e negli standard internazionali quali ad esempio ISO 9001, ISO14001 e BS OHSAS 18001.

L'eccellenza nel rapporto con la clientela è obiettivo primario. Il Gruppo ATM è impegnato 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.

Obiettivi non meno importanti sono la prevenzione di incidenti e malattie professionali del proprio personale, l'efficacia e l'efficienza nel presidio dei processi e la relativa gestione del rischio e delle opportunità, la chiarezza organizzativa e il pieno rispetto delle normative vigenti ambientali e di sicurezza che costituiscono un irrinunciabile impegno di carattere sociale nei confronti dei lavoratori e del territorio.

Il Gruppo ATM promuove costantemente iniziative mirate alla prevenzione dell'inquinamento, alla riduzione delle emissioni in atmosfera e dei consumi di risorse, all'uso efficiente dell'energia e all'impiego di fonti rinnovabili. Queste iniziative sono affiancate da un'azione di sensibilizzazione continua dei propri dipendenti, e in generale degli interlocutori del Gruppo, per il rispetto dell'ambiente quale bene comune. Continua è anche l'attività volta a identificare i pericoli per la salute e per la sicurezza, a valutare gli eventuali rischi residui e a implementare adeguate misure di prevenzione.

La decisione di certificare i propri sistemi di gestione è un fattore determinante e significativo, che evidenzia la priorità di perseguire gli obiettivi definiti, ponendo in primo piano l'attenzione verso tutte le parti interessate, comprese le prestazioni dei propri fornitori.

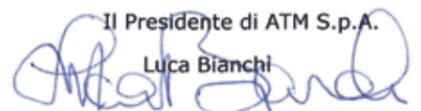
Il Gruppo ATM orienta il proprio operato individuando le seguenti priorità:

- conoscere, comprendere e comunicare a tutti i livelli della struttura organizzativa le esigenze e le aspettative dei clienti, concretizzando i loro bisogni unitamente ai vincoli del contesto 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, sulla salute e sicurezza di tutte le parti interessate e sull'ambiente,
- conoscere, programmare e monitorare le attività aziendali che hanno effetto sull'uso e sul consumo di risorse energetiche e ambientali, al fine di contenere l'impatto di tali attività, nell'ottica di un crescente contributo alla sostenibilità locale.

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

Milano, 20/01/2018

Il Presidente di ATM S.p.A.  
Luca Bianchi



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

ATM riconosce che le relazioni all'interno dell'organizzazione sono un elemento importante al fine di favorire il dialogo tra i lavoratori e il personale della Direzione sui temi della normativa SA 8000. 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 e dai Rappresentanti dei Lavoratori, anche grazie all'istituzione del Social Performance Team, per assicurare il rispetto della norma. Il Social Performance Team è composto in egual misura da funzionari aziendali designati dall'Azienda in qualità di suoi rappresentanti e da rappresentanti dei lavoratori; i suoi compiti sono:

- organizzare incontri periodici per esaminare il percorso effettuato dall'Azienda sui temi di Responsabilità Sociale;
- monitorare le attività nei luoghi di lavoro e segnalare le criticità riscontrate;
- raccogliere informazioni utili ad esaminare efficacemente le varie situazioni emerse dalle segnalazioni, dagli audit interni o dalle visite ispettive del certificatore;
- esaminare le segnalazioni pervenute dai lavoratori sia in forma palese sia in forma anonima;
- identificare eventuali azioni preventive e/o correttive sia per risolvere le problematiche emerse sia per mantenere la conformità allo standard;
- partecipare propositivamente ai due riesami semestrali della Direzione;
- agevolare gli audit interni all'Azienda sensibilizzando il personale in merito alla loro utilità;
- esaminare i resoconti periodici del responsabile del Sistema di Gestione SA 8000 sui risultati degli audit ai fornitori e proporre i nominativi delle aziende da sottoporre ad audit;
- trasmettere alla Direzione rapporti periodici sulle attività svolte, sugli audit interni ed esterni e sulle visite ispettive del certificatore SA 8000;
- rivedere periodicamente il Risk Register SA 8000 sulla base dei cambiamenti interni ed esterni all'Azienda.

Nel 2017 il Social Performance Team si è riunito tre volte.

9

*Nel corso del 2017 sono stati realizzati 7 audit interni in strutture operative di esercizio e manutenzione; gli audit costituiscono per il Sistema di Gestione un'occasione molto costruttiva di confronto con il personale sia per la diffusione della conoscenza sia per l'ascolto delle segnalazioni o di suggerimenti per pianificare azioni correttive o preventive.*

## 9.4 Riesame della Direzione

ATM ha eseguito nel mese di marzo e nel mese di ottobre 2017 rispettivamente l'undicesima e la dodicesima 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 delle persone. Dal 2016 viene coinvolto in ogni riunione il Social Performance Team che è divenuto parte attiva stabile nella conduzione dei riesami.

Nel corso delle visite di sorveglianza di aprile, maggio e ottobre 2017 da parte del C.I.S.E., Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico di Forlì, non sono emerse né raccomandazioni né osservazioni riguardo alla conformità alla norma.

## 9.5 Pianificazione ed implementazione

Nel 2017 l'Azienda ha realizzato interventi formativi sulla norma SA 8000 che si riassumono in:

- formazione in aula rivolta al personale operaio ed ai suoi preposti in occasione dei corsi previsti dal 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 la successiva somministrazione di un test di verifica dell'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 di Gestione.

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 e momenti formativi al Campus, ATM diffonde 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. 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 realizzate 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 gli stessi sulla base della loro capacità di rispettare gli standard SA 8000. In Azienda è attiva la procedura Valutazione dei fornitori di beni e di servizi che ha le finalità di:

- scegliere il fornitore sulla base della propria capacità potenziale di rispettare gli impegni verso ATM;
- verificare sistematicamente che il fornitore rispetti gli obiettivi di qualità del servizio definiti contrattualmente;
- gestire l'Albo Fornitori qualificati da ATM;
- assegnare ai fornitori un punteggio di classificazione rispetto all'allineamento alla norma SA 8000.

Tale procedura è di supporto all'Azienda nell'interfacciarsi con i fornitori per promuovere e sostenere gli stessi nelle azioni di miglioramento del servizio e dell'impatto ambientale e per valutarne complessivamente le prestazioni rispetto alla Politica del Gruppo ATM per la Responsabilità Sociale. I fornitori, prima di ricevere un ordine da ATM, devono produrre la certificazione SA 8000 o un'autocertificazione in cui sottoscrivono di adempiere agli obblighi previsti dalla norma; sulla base di ciò al momento della valutazione semestrale viene aggiornato il registro dei fornitori. È in fase di progettazione una diversa modalità di assegnazione del punteggio che privilegi coloro che sono dotati di certificazione SA 8000 rispetto a quelli che presentano soltanto un'autocertificazione del rispetto dei requisiti.

Nel 2017 sono stati effettuati audit presso quattro fornitori<sup>10</sup> per la verifica dell'adeguata applicazione del Sistema SA 8000; durante le visite non sono emerse violazioni della norma.

## 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.

I dipendenti che intendono inoltrare segnalazioni e suggerimenti possono farlo attraverso la rete intranet, sia in forma anonima sia indicando il proprio nome al fine di ricevere una risposta personalizzata, e attraverso un indirizzo dedicato di posta elettronica aziendale; in tutte le sedi aziendali, in prossimità delle bacheche o delle sale ristoro, sono presenti le cassette di raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti.

10

*Delle quattro aziende due erano subappaltatrici del trasporto pubblico locale, una apparteneva al settore delle pulizie, una al settore della fornitura e manutenzione di prodotti elettronici.*

Per tutti gli stakeholder è disponibile sul sito [www.atm.it](http://www.atm.it) il modulo attraverso cui è possibile inviare ad ATM segnalazioni e suggerimenti in caso riscontrino incongruenze rispetto ai principi della norma SA 8000 enunciati sulle pagine del sito riservate a questo tema.

## 9.8 Comunicazione esterna e coinvolgimento delle parti interessate

Come istituzione milanese ATM dialoga con una pluralità di stakeholder portatori di interessi diversi, rivolgendo azioni specifiche nei confronti di diverse 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. 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 informazioni per orientare il cittadino nell'utilizzo dei servizi offerti.

## 9.9 Accesso alla verifica

ATM, al fine di agevolare tutte le attività legate alla verifica di conformità ai requisiti della norma, comunica 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.

## 10 OBIETTIVI 2018

L'obiettivo primo del Sistema di Gestione SA 8000 per l'anno 2018 sarà come sempre il mantenimento della certificazione di conformità allo standard, promuovendo attività lavorative socialmente apprezzabili con benefici sia per l'organizzazione che per tutta la catena di fornitura in termini di miglioramento nella gestione dei rischi aziendali, nelle relazioni con le parti interessate interne ed esterne e del mantenimento della buona reputazione aziendale.

Nel corso dell'anno si sono tenute tre riunioni del Social Performance Team, una delle quali ha avuto luogo presso uno dei depositi automobilistici con il coinvolgimento dell'ispettore e del capo deposito, che hanno avuto occasione di esporre le questioni attinenti ai contenuti della norma di maggior pregnanza per la loro realtà lavorativa. Considerato il ritorno positivo di questa azione, per le prossime riunioni del Social Performance Team al fine di favorire il dialogo tra le parti saranno scelte altre sedi operative secondo il criterio dell'emergenza o dell'opportunità.

Su proposta del Social Performance Team si estenderà l'attività di auditing anche alle società partecipate del Gruppo ATM.

Accogliendo la richiesta dei Rappresentanti dei Lavoratori anche l'ambito delle mense aziendali e dei loro fornitori sarà inserito nel programma di auditing interno.

I risultati delle visite ispettive saranno analizzati con la Direzione Acquisti per eventuali azioni correttive o preventive; con la medesima Direzione è in fase di progettazione la revisione della classificazione dei fornitori con l'introduzione dell'assegnazione di un punteggio maggiore a coloro che sono in possesso di certificato SA 8000 rispetto a coloro che presentano soltanto l'autocertificazione; contemporaneamente si sta lavorando per la realizzazione di un piano triennale di auditing sulla catena di fornitura.

È allo studio un progetto per la trasmissione dei contenuti sulla responsabilità sociale al personale viaggiante; entro la fine del 2018 sono in programma incontri con le RSU locali per la formazione sulla certificazione SA 8000.

A seguito di gara pubblica è stato riassegnato il servizio di certificazione SA 8000, esteso per il 2018 anche a Gesam<sup>11</sup> e a Rail Diagnostics, società del Gruppo ATM.

11

*Gesam S.r.l. svolge attività di consulenza nel settore assicurativo, comprensiva di ogni relativo supporto specialistico finalizzato all'istruzione e liquidazione dei sinistri con esclusione dell'attività di mediazione assicurativa.*



**BILANCIO SA 8000  
RESPONSABILITÀ SOCIALE  
ANNO 2017**

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

Progetto editoriale: ATM  
Progetto grafico: Shaken  
Foto di copertina: Archivio fotografico ATM

Milano, settembre 2018  
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.

