

BILANCIO SA 8000 RESPONSABILITÀ SOCIALE

2016





ENTRANDO COLLE ARMI GLORIOSE
NAPOLEONE III E VITTORIO EMANUELE II LIBERATOSI
MILANO ESUDANTE CANCELLÒ DA QUESTI MARMI
E INFRONTE SERVIVCI
E VI SCRISSE L'INDIPENDENZA D'ITALIA
MDCCLIX

10

1732

BILANCIO SA 8000
RESPONSABILITÀ SOCIALE 2016

INDICE

1	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO DI BILANCIO	06
2	BREVE STORIA DI ATM	07
3	I VALORI DEL GRUPPO ATM	09
4	LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	09
5	IL RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	10
6	IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI QUALITÀ E AMBIENTE	14
7	IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE	15
8	LA NORMA SA 8000	23
9	REQUISITI SA 8000	25
	REQUISITO 1 Lavoro infantile	25
	REQUISITO 2 Lavoro obbligato	26
	REQUISITO 3 Salute e sicurezza	27
	REQUISITO 4 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	29
	REQUISITO 5 Discriminazione	30
	REQUISITO 6 Pratiche disciplinari	33
	REQUISITO 7 Orario di lavoro	34
	REQUISITO 8 Retribuzione	35
	REQUISITO 9 Sistema di gestione	35
	9.1 Politica	35
	9.2 - 9.3 Rappresentante della Direzione e Rappresentanti dei lavoratori	37
	9.4 Riesame della Direzione	37
	9.5 Pianificazione e implementazione	38
	9.6 Controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori	38
	9.7 Problematiche e azioni correttive	39
	9.8 Comunicazione esterna e coinvolgimento delle parti interessate	40
	9.9 Accesso alla verifica	40
	9.10 RegISTRAZIONI	40
10	IL NOSTRO PIANO DI MIGLIORAMENTO	41

BILANCIO SA 8000 RESPONSABILITÀ SOCIALE 2016



1_OBIETTIVO DEL DOCUMENTO DI BILANCIO

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, all'interno del quale adotta ed applica i principi della norma SA 8000, di cui ai capitoli 8, 9 e 10, nel cui rispetto ha continuato a conformare le proprie scelte, attività, risultati e risorse anche nell'anno 2016.

Già 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 del 2016 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 contesto socioeconomico, culturale e ambientale in cui opera, si descrivono 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 in fase di realizzazione.

1917

Nasce l'Azienda Tranviaria Municipale quando il Comune di Milano, scaduta la concessione alla società Edison, assume direttamente la gestione delle tranvie cittadine

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"

SEGUE >>

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, di cui 85 entrati in servizio nel corso dell'anno

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 modello "Urbino".

Per la manifestazione Expo 2015, tenutasi dal 1° maggio al 31 ottobre, ATM ha realizzato un piano di potenziamento eccezionale dell'intero servizio che ha permesso di trasportare in metropolitana, nell'arco del semestre, quasi 12.000.000 di passeggeri da e per il sito espositivo di Rho Fiera

2016

Si conclude la 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 ha vinto la gara per la gestione della Cityringen, la nuova metropolitana in fase di realizzazione a Copenhagen

2017

Dal mese di maggio sono iniziate le consegne dei nuovi treni "Leonardo" per la M2, da luglio le consegne dei nuovi autobus urbani da 12 metri con motorizzazione Euro 6, in programma da settembre quelle degli autobus urbani da 18 metri con motorizzazione ibrida*

**Informazioni aggiornate al mese di settembre 2017.*

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

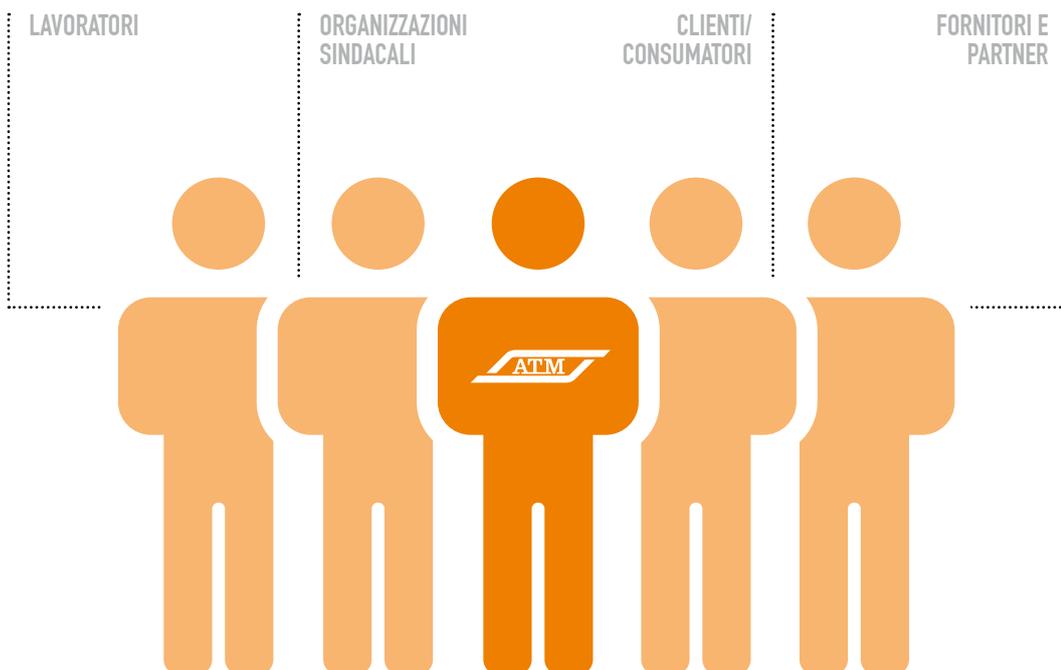
- > i lavoratori che sono stati informati mediante la distribuzione di materiale dedicato ai contenuti della norma SA 8000, dei suoi requisiti e della sua rilevanza nella vita aziendale (lettera², opuscolo e informative nelle bacheche delle varie sedi aziendali). È in corso un piano formativo che viene 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.

1

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

2

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



Nella tabella che segue sono riportati i principali portatori di interesse di ATM identificati secondo i criteri dello standard AA1000 SES, le attività di dialogo e coinvolgimento e i temi fra i più rilevanti al centro dell'impegno di ATM nel corso del 2016.

ATTIVITÀ E TEMI STAKEHOLDER	INIZIATIVE DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO	TEMI RILEVANTI
CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> > Indagini sulla soddisfazione dei clienti 	<ul style="list-style-type: none"> > Regolarità e puntualità > Sicurezza (safety e security) > Comfort > Accessibilità > Informazione
PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> > Sessioni di valutazione delle prestazioni > Iniziative di comunicazione interna > Casette 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 	<ul style="list-style-type: none"> > Crescita professionale e sviluppo delle competenze > Tutela della salute e sicurezza sul lavoro > Sensibilizzazione ai temi della corretta alimentazione e ai comportamenti per un sano stile di vita > Welfare aziendale
FORNITORI	<ul style="list-style-type: none"> > Valutazione e monitoraggio continuo dei fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> > Trasparenza > Correttezza
COMUNE DI MILANO E ALTRE ISTITUZIONI	<ul style="list-style-type: none"> > Collaborazione con le Amministrazioni locali e i Consigli di Zona 	<ul style="list-style-type: none"> > Equilibrio economico > Qualità del servizio > Soddisfazione dei clienti > Responsabilità Sociale per il Gruppo ATM
COLLETTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> > Collaborazione alle iniziative sul territorio > Sostegno al Terzo settore e alla cultura > Incontri periodici con i comitati cittadini > Gestione dei rapporti con i media 	<ul style="list-style-type: none"> > Sviluppo socioculturale del territorio > Impatto del servizio di trasporto pubblico locale sulla collettività e problematiche legate al servizio
AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> > Partecipazione a tavoli di lavoro per la mobilità sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> > Riduzione degli impatti diretti > Efficienza energetica

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 2016 il Gruppo ATM ha supportato alcune iniziative in ambito sociale e culturale concedendo spazi pubblicitari e, in alcuni casi, anche le proprie vetture e location.

ATM PER IL SOCIALE. LE INIZIATIVE SUPPORTATE NEL 2016

PROGETTO TRAMandare

GENNAIO-GIUGNO

Iniziativa condotta dal Gruppo Storico ATM che ha coinvolto ragazzi con sindrome di Asperger ed è stata rivolta alle scuole primarie e secondarie del quartiere Baggio; il tema degli incontri è stata la storia dello sviluppo della rete di trasporti, con riferimento alle caratteristiche urbanistiche della zona e agli avvenimenti storici più significativi.

PERCORSI DiVersi IN METRO

14 MARZO

Evento organizzato dalla Fondazione Corriere della Sera con letture poetiche all'interno di nove stazioni della metropolitana da parte di attori professionisti per i passeggeri in transito.

I GIOVANI E LE SCIENZE

DAL 9 ALL' 11 APRILE

Selezione italiana per il concorso dell'Unione Europea dei giovani scienziati organizzato dalla Federazione delle Associazioni Scientifiche e Tecniche, voluto da Commissione, Consiglio e Parlamento europei per promuovere la cooperazione e lo scambio tra i giovani scienziati nel campo della ricerca e della tecnologia.

FESTA DEL RICICLO

10 APRILE

Terza edizione della festa promossa da Legambiente Lombardia, organizzata da Viattiva, finalizzata a coinvolgere e a responsabilizzare i cittadini all'adozione di comportamenti ecosostenibili.

A CASA LONTANI DA CASA

APRILE

Il progetto, organizzato da Prometeo Onlus, AVO, LILT e CasAmica Onlus, nasce per rispondere al bisogno di ricerca di un alloggio adeguato a costi contenuti da parte di malati e di familiari accompagnatori che ogni anno giungono a Milano da tutta Italia e dall'estero per essere curati in strutture sanitarie specializzate della Lombardia.

SEGUE >>

FACCIAMO BELLA LA NOSTRA CITTÀ

11 APRILE

Progetto promosso dall'Assessorato Lavori pubblici e Arredo urbano del Comune di Milano atto a disincentivare le azioni di graffitismo vandalico; nell'ambito dell'iniziativa è stato presentato l'opuscolo intitolato Facciamo bella la nostra città. Manuale minimo di educazione civica per il contrasto del graffitismo vandalico redatto dal Comune, prodotto e stampato da ATM, distribuito nelle scuole.

GREEN CITY

DAL 13 AL 15 MAGGIO

Manifestazione promossa da Accapiù che coinvolge i soggetti impegnati nella cura partecipata e diretta del verde di Milano.

ABBIAMO RISO PER UNA COSA SERIA

14 E 15 MAGGIO

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

GIORNATA MONDIALE DEL DONATORE DI SANGUE

14 GIUGNO

Campagna di sensibilizzazione organizzata dall'Ospedale Sacco Obiettivo Sangue, associazione di volontariato che opera presso l'Unità Operativa di Ematologia e Medicina Trasfusionale dell'Ospedale Sacco di Milano; ATM ha reso disponibile per l'intera giornata un tram che ha percorso il centro città con a bordo volontari delle associazioni coinvolte con l'obiettivo di sensibilizzare e informare le persone sulla donazione di sangue.

SETTIMANA EUROPEA DELLA MOBILITÀ

DAL 14 AL 22 SETTEMBRE

Evento organizzato dall'Assessorato alla Mobilità e Ambiente del Comune di Milano, promosso dalla Commissione Europea, che rappresenta un appuntamento internazionale fisso con l'obiettivo di promuovere l'utilizzo dei mezzi di trasporto alternativi all'auto privata per gli spostamenti quotidiani: a piedi, in bicicletta o con mezzi pubblici.

GIORNATA DELLA VIRTÙ CIVILE

9 NOVEMBRE

Evento organizzato dall'Associazione Civile Giorgio Ambrosoli volto a promuovere nella cittadinanza l'impegno per lo sviluppo di una convivenza sociale giusta, libera e fondata sui principi della Costituzione italiana.

GIORNATA INTERNAZIONALE

DAL 24 NOVEMBRE AL 2 DICEMBRE

CONTRO LA VIOLENZA SULLE DONNE

Campagna istituzionale promossa dalla Commissione Pari Opportunità del Comune di Milano contro la violenza sulle donne attraverso un video che ha visto come testimonial i giocatori della squadra di pallacanestro Olimpia Milano.

**MOSTRA TRASPORTI PUBBLICI MILANESI
DI IERI E DI OGGI**

DAL 17 NOVEMBRE AL 14 DICEMBRE

Mostra di pittura curata dal Gruppo Artistico Forlanini Monluè, allestita presso la Biblioteca Sormani, dedicata ai mezzi pubblici milanesi del passato e del presente.

TRASMETTERE PREVENZIONE

1° DICEMBRE

Evento organizzato dall'ASA, Associazione Solidarietà AIDS Onlus, a bordo di un tram storico per sensibilizzare le persone sull'importanza della prevenzione da HIV e altre malattie sessualmente trasmissibili.

Per il sesto anno consecutivo, dal 18 gennaio fino al 31 marzo ATM ha supportato l'Associazione di volontari City Angels nel progetto finalizzato a dare assistenza durante i mesi invernali ai senzatetto a Milano: ha infatti messo a disposizione un bus di 18 metri con conducente, ribattezzato La Casa degli Angeli, che ha girato per le strade della città con a bordo i volontari che hanno distribuito pasti caldi, thè caldo, indumenti, coperte e sacchi a pelo.

Nelle giornate di sabato 17 e domenica 18 dicembre, presso il deposito di S. Donato, ATM ha organizzato l'evento Porte Aperte, dedicato sia ai cittadini sia ai dipendenti e alle loro famiglie. L'iniziativa si è sviluppata su quattro percorsi tematici: il primo ha illustrato la storia di ATM e i risultati raggiunti in termini di qualità del servizio, il secondo ha permesso di scoprire le caratteristiche delle quattro linee della metropolitana e dei nuovi treni "Leonardo", il terzo ha spiegato con l'aiuto dei macchinisti le tecniche di guida dei treni della metropolitana, il quarto ha offerto la possibilità di guidare virtualmente un treno e di entrare nelle sale operative tramite visori di realtà virtuale; sono stati inoltre creati spazi con attività dedicate ai bambini e presso il Campus ATM sono state resi disponibili alla visione pubblicazioni e video sull'Azienda.

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). In particolare sono state certificate le seguenti attività:

- > la progettazione del servizio di trasporto pubblico locale;
- > l'erogazione del servizio e la manutenzione dei mezzi per tutte le modalità di trasporto (metropolitano, metropolitano driverless, automobilistico, tranviario e filoviario) sia in ambito urbano sia interurbano inclusi i servizi erogati da NET per entrambe le sedi di Monza e Trezzo;
- > 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-ferrotranviarie e dei sistemi di gestione del traffico;

- > i processi di supporto (risorse umane e marketing, amministrazione, IT e bigliettazione, acquisti, affari legali, sistemi di gestione Q/A, ecc.).

Nell'ambito del rinnovo dei certificati per l'anno 2017, ATM ha ottenuto da Certiquality³ il riscontro della conformità alle norme per i predetti processi ed ha conseguito la certificazione ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 anche per le attività di gestione dei parcheggi, della sosta, delle aree di rimozione e per la Funicolare di Como-Brunate.

3

Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.

Nel primo semestre 2017 il Campus ATM, la struttura deputata alla formazione, gli asili nido aziendali e la società Rail Diagnostics S.p.A.⁴ sono stati anch'essi valutati attraverso audit esterno ed hanno ottenuto la certificazione ambientale che si aggiunge a quella per lo schema Qualità conseguita in precedenza. ATM Servizi Diversificati S.r.l., società che gestisce servizi speciali e turistici fra cui anche il tram ristorante "ATMosfera", è certificata ISO 9001 dal 2011; nel 2016 ha conseguito l'attestazione di conformità ambientale e all'inizio di luglio 2017 ha ottenuto il riscontro dell'adeguatezza alle ultime revisioni ISO per i propri siti operativi. Con questa verifica, e con anticipo di un anno rispetto al tempo concesso alle aziende, si è concluso il passaggio di allineamento all'edizione 2015 degli standard per tutti i processi e i siti delle società certificate del Gruppo.

4

Rail Diagnostics S.p.A. ha per oggetto le attività di progettazione, realizzazione, manutenzione e diagnostica integrata di impianti e di sistemi di controllo metrotranviari.

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.

SEGUE >>

IL SISTEMA DI WELFARE DI ATM

WELFARE ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

BILANCIAMENTO FAMIGLIA/LAVORO	VALORIZZAZIONE DELLA PERSONA E DELLE DIVERSITÀ	MOBILITÀ	VITA QUOTIDIANA	ISTRUZIONE
<p>Flessibilità in entrata e in uscita dalla sede di lavoro</p> <p>Flessibilità pausa pranzo</p> <p>Part time</p> <p>Ferie a ore</p> <p>Telelavoro su situazioni mirate</p> <p>Agevolazioni orarie</p>	<p>Laboratori manageriali sulla diversità</p> <p>Corso Leadership al femminile</p> <p>Riqualificazione professionale</p> <p>Formazione tecnica, professionale e comportamentale</p> <p>Codice Etico</p> <p>Certificazione di genere e piano per l'uguaglianza di genere</p> <p>Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro</p> <p>Brochure tematiche rivolte ai clienti dedicate alle agevolazioni tariffarie e ai servizi di ATM</p> <p>Premiazione seniores</p> <p>Progetto Maestri di mestiere</p> <p>Diversity Day</p> <p>Corsi di fotografia convenzionati</p> <p>Progetti editoriali e fotografici</p> <p>Percorso Dialogo nel buio</p>	<p>Tessera gratuita di libera circolazione sulla rete di trasporto ATM</p> <p>Abbonamento al trasporto sulla rete ATM a tariffa scontata per familiari a carico</p> <p>Agevolazioni bike sharing</p> <p>Servizio navetta a prezzi agevolati Milano-Bordighera casa per ferie Fondazione ATM</p>	<p>Rete intranet aziendale</p> <p>Rivista trimestrale NoiATM</p> <p>Periodico Farini 9 e sito internet della Fondazione ATM</p> <p>Bauletto omaggio per neonati</p> <p>Soggiorni a Bordighera casa per ferie Fondazione ATM</p> <p>Soggiorni climatici e termali</p> <p>Rinnovo patenti, certificati medici</p> <p>Attività sportive e culturali con A2A, AMSA, Trenord e aziende TPL</p> <p>Volontariato d'impresa (Telethon)</p> <p>Iscrizione gratuita dei pensionati ad ANLA</p> <p>Polisportiva e circolo culturale</p> <p>Sconti su prodotti per la cura di anziani e bambini</p> <p>Prezzi agevolati per acquisto servizi, soggiorni di vacanza, ingresso musei, mostre e teatri</p> <p>Offerta di generi alimentari a prezzi calmierati con consegna a casa</p> <p>Market place: piattaforma per acquisti a prezzi agevolati</p> <p>Pacco di Natale</p>	<p>Orientamento scolastico e al lavoro per i figli dei dipendenti</p> <p>Visite guidate ai depositi aziendali rivolte alle scuole</p> <p>Corsi sulla sicurezza informatica (Social networking) per ragazzi</p> <p>Corsi di lingue per ragazzi</p> <p>Borse di studio</p> <p>Contributo per l'acquisto di testi scolastici</p> <p>Vacanze studio all'estero</p> <p>Patente ECDL</p>

WELFARE SANITARIO

SANITÀ

Permessi straordinari per cure e terapie

Campagne di prevenzione

Convenzioni per cure odontoiatriche ◉■

Consulenze e cure convenzionate di odontoiatria e ortodonzia per minori ◉

Fondo Sanitario Integrativo
Fondazione ATM ◉■

Consulenze sanitarie ◉■

Convenzioni con centri sanitari ◉

Convenzione "cure gentili" domiciliari ◉

Integrazione aspettativa sanitaria e malattie gravi

Rimborso spese mediche e visite specialistiche ◉■

Copertura assicurativa infortuni per funzionari e dirigenti

Soggiorni "di sollievo" ◉

Prevenzione sanitaria e diagnostica ◉■

Convenzioni residenze per anziani ◉■

SALUTE E SICUREZZA

Formazione sui temi della sicurezza

Progetto di promozione di uno stile alimentare sano
"Guadagniamo salute"

Iniziativa di prevenzione rivolta al personale maschile
"Prendiamoci a cuore" ◉

Iniziativa di prevenzione rivolta ai bambini (udito, vista, odontoiatria) ◉

Promozione sana alimentazione per bambini ◆

Supporto psicologico convenzionato ◉

Sale relax

Abbonamenti palestre

Convenzione farmacie ◉■

WELFARE SOCIALE

ASSISTENZA

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) ◉

PREVIDENZA

Consulenze in materia previdenziale

Comitato Sostegno Finanziario e Sviluppo (anticipazione TFR)

Prestiti personali

Convenzioni bancarie/mutui ◉

LEGENDA

Flessibilità organizzativa

Cultura d'impresa

Servizi alla persona

Economia personale e familiare

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

SERVIZIO DI COUNSELING

Il servizio si rivolge, attraverso un team multidisciplinare (psicologo, counselor, ecc.), a tutti i dipendenti che affrontano difficoltà sociolavorative. L'obiettivo è aiutare il dipendente nella gestione delle problematiche personali e familiari che possono insorgere nel corso della vita e che 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 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 per la società; rappresenta inoltre un osservatorio privilegiato dei bisogni emergenti nella popolazione aziendale, necessario nella definizione di azioni, progetti e nuove iniziative di welfare. Nel 2016 sono stati accolti ed affrontati 265 casi.

INABILITÀ AL LAVORO

Nei casi più gravi che riguardano la salute psicofisica, ATM supporta i propri dipendenti nell'ottenimento della pensione di inabilità al lavoro, prestazione erogata dall'INPS ai lavoratori dei quali accerta la totale e permanente impossibilità a svolgere qualsiasi attività lavorativa; ATM affianca il dipendente negli aspetti amministrativi, sanitari e lavorativi riguardanti il pensionamento. Nel 2016 il sostegno nel percorso di ottenimento della pensione di inabilità è stato rivolto a 10 persone, 3 delle quali hanno potuto accedere ad essa dimettendosi anticipatamente dall'Azienda.

NIDI AZIENDALI

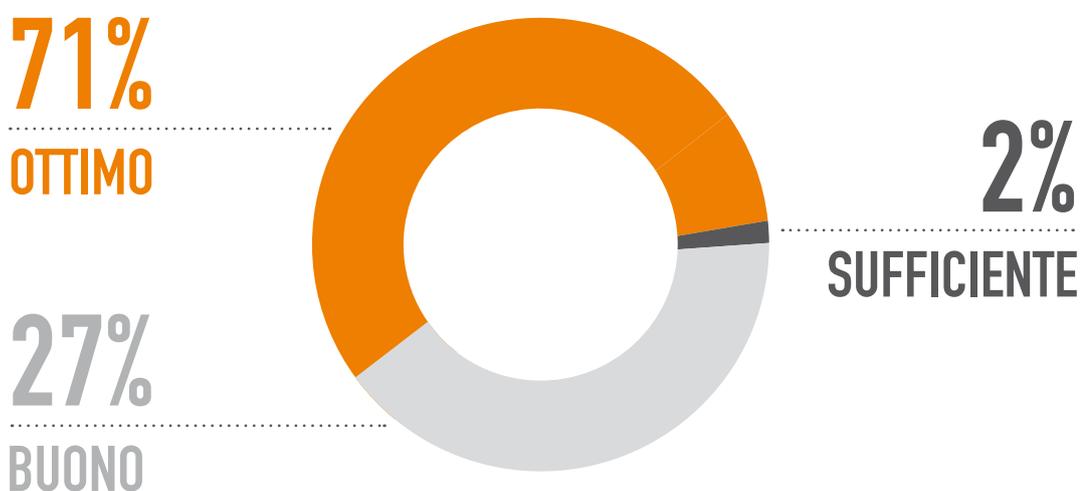
ATM offre servizi per la primissima infanzia in tre sedi aziendali ossia Baggio, Leoncavallo e Precotto, con una capacità complessiva di 68 posti per un totale di oltre 9.800 giornate bambino l'anno. Nel 2016 hanno utilizzato il servizio nido 86 dipendenti; il 50% dei fruitori è personale viaggiante, il 25% è personale operaio, il 16% impiegati, il 3% funzionari, il 6% operatori di stazione e ausiliari.

I NIDI AZIENDALI ATM IN NUMERI	DATI AL 31.12.2016
POSTI BAMBINO	68
POSTI ASSEGNATI	101
GIORNATE DI APERTURA	269

L'esito dell'indagine di Customer Satisfaction effettuata nel mese di dicembre 2016 conferma un alto gradimento globale del servizio offerto.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO DEI NIDI AZIENDALI

Dicembre 2016



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.

A fine 2016 risultano 55 i bagni realizzati e circa 400 le chiavi rosa consegnate; è proseguita la distribuzione delle chiavi rosa al personale di nuova assunzione ed è stata realizzata la nuova campagna informativa che ha comunicato a tutto il personale itinerante femminile l'elenco aggiornato dei servizi igienici e la loro ubicazione.

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. Ad oggi sono 28 le convenzioni in corso e più di 65.000 gli accessi al sito.

PROGETTO RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

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

Nato come progetto sperimentale per il personale impiegatizio in termini di riqualificazione

informatica, negli anni è stato arricchito con il corso sulla riqualificazione manutentiva dedicato al personale operaio; quest'anno, soddisfatte tutte le richieste organizzative per il personale di staff, ha preso avvio il percorso AVNA Assistenza vigilanza non armata alla clientela: risorse nell'area della vigilanza hanno il ruolo di supportare la clientela e i colleghi quali operatori di stazione, tutor della fiscalità e addetti alle informazioni nella gestione delle attività quotidiane ordinarie (come ad esempio nell'acquisto dei biglietti ai distributori automatici) e straordinarie (ad esempio nel caso di una temporanea interruzione del servizio). Quest'anno sono state riqualificate 13 persone, 6 nel settore della manutenzione, 7 nel percorso AVNA; dal 2009 ad oggi sono state riqualificate con successo 118 persone, alcune delle quali negli anni successivi alla ricollocazione hanno proseguito nel proprio percorso di crescita.

COACHING MATERNITÀ STAFF

Nel 2016 il progetto è proseguito con 6 follow up dei casi pilota avviati nel 2015 sempre con l'obiettivo di:

- > gestire la lunga assenza e il rientro al lavoro dal periodo di maternità;
- > rinforzare la relazione e il rapporto di collaborazione 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 individuale ha previsto incontri di coaching in base ad obiettivi definiti con il responsabile, di pre e post-assessment e di restituzione e valorizzazione con il responsabile e il coach.

AGE MANAGEMENT

All'interno delle politiche di gestione dell'età al lavoro, tra fine 2014 e inizio 2015 ATM ha realizzato la sua prima indagine sulla qualità dell'invecchiamento nei percorsi professionali dei dipendenti di età superiore ai 55 anni, che in Azienda sono 1.609, pari al 17% del personale. Lo strumento utilizzato nell'analisi del rapporto tra età e lavoro è stato un questionario denominato QAW Quality of Ageing at Work, composto da 50 domande articolate in 8 sezioni (Competenze, Identità professionale, Soddisfazione e coinvolgimento, Organizzazione del lavoro, Stabilità dell'impiego ed economica, Relazioni, Benessere psicofisico, Conciliazione), a cui ha risposto oltre il 50% dei dipendenti interessati.

A seguito dei risultati ottenuti dall'indagine, ATM ha realizzato, in collaborazione con la Fondazione ISTUD e con l'Università Cattolica di Milano, 4 focus group per un'analisi qualitativa in cui sono stati coinvolti i due settori maggiormente interessati dall'allungamento dell'età pensionabile ovvero i servizi di mobilità e informazione al cliente e il settore della manutenzione; le interviste sono state rivolte a 60 dipendenti con diversità di genere, di età anagrafica, di anzianità aziendale, di professionalità e di livello gerarchico.

Quanto emerso dalla ricerca e dai focus group ha costituito il punto di partenza nella stesura del Piano di Azioni Positive sulla gestione dell'età al lavoro per il biennio 2016-2017; le attività che compongono il piano riguardano tre ambiti: gestionale-organizzativo, salute-sicurezza-benessere, motivazione-competenze. Nel 2016 si è costituito l'Age team, gruppo di lavoro interdisciplinare composto da personale HR, manager di linea e medicina del lavoro, creato per realizzare e supervisionare azioni e servizi finalizzati a fronteggiare il tema dell'invecchiamento attivo delle persone al lavoro, attraverso la valorizzazione delle singole esperienze sul campo. Sono stati coinvolti 50 dipendenti di età superiore a 50 anni in corsi sulla postura, sull'attività fisica e sulla gestione dello stress; sono inoltre stati attivati due corsi denominati Cittadino digitale rivolti ad operai e a tutor della fiscalità over 50 che hanno interessato 24 persone sull'utilizzo delle tecnologie in ambito professionale (palmari, totem ecc.) e della vita privata (pin per accedere ai servizi INPS, home banking, ecc.). Di seguito il piano Age Management per il 2015-2017:



COACHING LEGGE 68/99 - DOTI LAVORO

Nel 2016 si è svolta la terza edizione del progetto di coaching finanziato dall'allora Provincia di Milano dedicato a 7 dipendenti con disabilità certificata, realizzato in collaborazione con la cooperativa sociale onlus A&I con i seguenti obiettivi:

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

LABORATORI MANAGERIALI SULLA DIVERSITY

La diversità fra le persone può rappresentare all'interno di un'organizzazione del lavoro un'importante occasione di crescita e miglioramento del clima, delle prestazioni lavorative e della qualità della vita lavorativa. Per un'impresa è determinante saper riconoscere e valorizzare le persone e le diversità tra loro come fattore competitivo; proprio con questo obiettivo, dal 2009, sono state organizzate aule formative e di confronto tra manager su questa tematica al fine di sostenere le competenze gestionali e relazionali quali, ad esempio, l'empatia, l'ascolto, la negoziazione verso i collaboratori nello svolgimento del proprio ruolo. Nel corso degli ultimi cinque anni i Laboratori Manageriali sulla Diversity, che hanno coinvolto oltre il 50% dei funzionari e dei capi intermedi, hanno promosso il passaggio da una modalità legata alla formazione manageriale di tipo verticale a quella team coaching che prevede in aula funzionari e loro collaboratori, modalità che ha dimostrato avere riflessi positivi sull'attività lavorativa. Nel 2015 sono stati sperimentati i primi 3 team, 5 nel 2016.

PROGETTI SU EMPLOYABILITY GIOVANI E SENIOR

Nel 2016 sono stati realizzati due importanti progetti, finanziati da Barclays ed in collaborazione con Fondazione ATM, rivolti ai giovani e agli over 50. Il primo, denominato Progetto Giovani, è stato dedicato ai figli dei dipendenti ATM e agli studenti delle Scuole Civiche Milanesi al fine di combattere la dispersione scolastica e favorire l'inserimento dei giovani studenti nel mercato del lavoro fornendo loro strumenti concreti e utili alla loro collocazione professionale. Il secondo progetto intitolato Capitali umani e finanziari, realizzato in collaborazione con associazioni non profit che sostengono cittadini con situazioni di disagio socioeconomico, è stato dedicato a dipendenti ATM over 50 ed a cittadini milanesi senior disoccupati; il progetto ha permesso di supportare, nell'ambito delle politiche di age management, l'employability dei partecipanti fornendo loro conoscenze di base relative a nuove tecnologie, al mercato del lavoro, al selfbranding ed anche ad attivare e a valorizzare le proprie risorse personali partendo dalle esperienze concrete di ciascuno.

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 31.12.2016 risultano pari a 11.490, dei quali 7.599 dipendenti (66%) e 3.891 pensionati (34%).

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.

Nel 2016 Fondazione ATM ha istituito ed avviato un proprio poliambulatorio 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, le convenzioni con esercizi commerciali, con aziende sanitarie private, ecc.

8_ LA NORMA SA 8000

La norma internazionale SA 8000 è volta al miglioramento delle condizioni lavorative e dello standard qualitativo di approvvigionamento aziendale; essa permette di definire un modello relativo ad alcuni aspetti della gestione aziendale attinenti alla Responsabilità Sociale d'Impresa, la cui conformità alla norma è verificabile da un Ente di Certificazione.

Nasce come aggregazione di principi stabiliti da altri documenti internazionali quali la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, la Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti dell'Infanzia, le Convenzioni e raccomandazioni ILO (International Labour Organization), le Convenzioni delle Nazioni Unite per eliminare tutte le forme di discriminazione.

Il suo contenuto richiede il rispetto delle leggi nazionali ed internazionali sul lavoro e sull'ambiente di lavoro e il rispetto di requisiti di natura etica tra i quali la libertà di associazione ed il diritto alla contrattazione collettiva, evitare forme di discriminazione (nei confronti di razza, religione, politica, disabilità, sesso,...), garantire pari opportunità, garantire un'equa retribuzione, rispettare un orario di lavoro adeguato.

Azioni imprescindibili del sistema SA 8000 sono:

- > definizione di una Politica per la Responsabilità Sociale e dei relativi impegni che

l'Azienda intende realizzare;

- > riesame della Direzione sul Sistema di Gestione;
- > selezione e controllo della Responsabilità Sociale nella catena dei fornitori del Gruppo ATM;
- > gestione dei reclami e degli appelli provenienti sia dall'interno dell'Azienda sia dalle parti interessate;
- > comunicazione interna ed esterna all'organizzazione;
- > verifiche periodiche del Sistema.

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

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

Per rispondere all'obbligo di informazione verso gli stakeholder e nel rispetto della normativa, ATM pubblica il Bilancio SA 8000 sul proprio sito internet www.atm.it.

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 Forlì⁵, ente terzo che con cadenza semestrale a partire dal mese di maggio 2012 ha certificato l'adeguatezza del sistema implementato.

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

5

*Sito internet:
www.ciseonweb.it;
e-mail:
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	2014	2015	2016	% 2016
18-30 ANNI	610	697	588	6,36%
31-40 ANNI	2.257	2.299	2.161	23,38%
41-50 ANNI	3.563	3.503	3.361	36,36%
51-60 ANNI	2.506	2.736	2.968	32,11%
OVER 60 ANNI	98	121	165	1,79%
TOTALE	9.034	9.356	9.243	100%

*

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 2017 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

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]*

	2014	2015	2016
Numero dimissioni/risoluzioni consensuali	44	58	56
Forza personale al 31.12	9.034	9.356	9.243
Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale della forza personale	0,49%	0,62%	0,61%

*

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

REQUISITO 3

SALUTE E SICUREZZA

Nel corso del 2016 il Gruppo ATM ha dato seguito alle attività consolidate negli anni precedenti, introducendo anche alcune iniziative di approfondimento e miglioramento sulle tematiche afferenti la sicurezza sul lavoro e la sorveglianza sanitaria. La formazione del personale, ritenuta elemento indispensabile di diffusione della cultura della sicurezza, ha visto il proseguimento dei progetti pluriennali avviati negli anni:

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

Il Servizio di Prevenzione e Protezione, oltre alla formazione del personale ed al necessario supporto alle diverse funzioni aziendali, ha condotto diverse iniziative di miglioramento quali ad esempio:

- > redazione di nuove procedure di lavoro ed istruzioni operative per lo svolgimento in sicurezza delle attività svolte nei contesti aziendali e cittadini;
- > collaborazione con il servizio aziendale di medicina del lavoro per l'implementazione della piattaforma integrata SAP-EHS per la gestione della sorveglianza sanitaria dei lavoratori;
- > aggiornamento della valutazione del rischio da stress lavoro-correlato;
- > approfondimento sui luoghi di lavoro "confinati".

L'analisi dell'andamento del fenomeno infortunistico è in linea con l'anno precedente rispetto al trend di decrescita, a conferma dell'esito positivo 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 poste in atto nell'ultimo quinquennio, con un significativo "utile" in termini di disponibilità, produttività ed efficienza delle risorse impegnate nei vari processi.

Andamento degli infortuni

[dati al 31.12 di ogni anno]*

	2014		2015		2016	
	Totale 381		Totale 343		Totale 344	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	352	29	313	30	318	26
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	278	103	229	114	249	95
	Totale 9.785		Totale 8.921		Totale 8.021	
Numero giornate di assenza (esclusa quella dell'evento)	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	5.755	4.030	4.185	4.736	4.645	3.376

*

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.

È posta puntuale attenzione nel coordinamento delle molteplici funzioni aziendali coinvolte nella gestione del personale per quanto riguarda le verifiche dello stato di salute dei lavoratori derivanti dagli obblighi in capo ai Datori di lavoro delle Società.

Sorveglianza sanitaria

[dati al 31.12 di ogni anno]*

NUMERO VISITE	2014	2015	2016
Numero visite operatori e addetti all'esercizio	8.792	8.830	10.230
Numero visite operai, ausiliari e personale itinerante	3.913	3.487	3.368
Numero visite personale amministrativo	470	443	563
TOTALE	13.175	12.760	14.161
ESITI			
Idoneità	10.973	10.985	12.009
Idoneità con indicazioni sanitarie (limitazioni)	389	384	409
Non idoneità	114	96	114

*

I dati comprendono ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., NET S.r.l., Rail Diagnostics S.p.A. (ex Perotti S.p.A.). Alcuni lavoratori hanno eseguito più di una visita nel corso dell'anno.

REQUISITO 4

LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

In ATM è pienamente assicurata la libertà del singolo di aderire ad un'organizzazione sindacale. La percentuale dei dipendenti iscritti complessivamente alle OO.SS. si attesta, al 31 dicembre 2016, 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
2014	6.145	9.003	68,25%
2015	5.817	9.322	62,40%
2016	5.792	9.212	62,87%

*

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 CONFAL, SINPA, SLAI COBAS, SI COBAS, CUB TRASPORTI, USB, FAST, CUB.

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 con i propri iscritti sui luoghi di lavoro. ATM concede spazi aziendali per le riunioni sindacali e per le assemblee dei lavoratori. Nell'anno 2016 sono state concesse 27 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; il mandato ha durata triennale con scadenza a dicembre 2017.

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]*

*

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

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%

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

2016					
FIGURE PROFESSIONALI	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%
TOTALE	684	8.559	9.243	7,40%	92,60%

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

PERSONALE NON IDONEO

Nel 2016 sono stati ricollocati in altra mansione a seguito di inidoneità definitiva e, pertanto, inquadrati in una nuova figura professionale 52 dipendenti anche attraverso mobilità fra le società del Gruppo. I lavoratori con una concessione sanitaria che ha portato anche solo temporaneamente ad una ricollocazione in altra mansione sono stati 100.

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 nell'intero periodo di riferimento 31 persone con disabilità nelle società del Gruppo. Sulla base dei dati inseriti nel prospetto informativo relativo alle persone con disabilità la quota di riserva prevista risulta essere coperta.

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

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI RELATIVE A DISCRIMINAZIONI E MOLESTIE

Nel rispetto della tutela delle pari opportunità, del Codice Etico aziendale e della norma SA 8000, ATM nel 2013 si è dotata della procedura Gestione segnalazioni discriminazioni e molestie. Lo scopo è di affrontare e gestire in modo strutturato le segnalazioni, pervenute da parte dei dipendenti, delle eventuali situazioni di discriminazione percepite delle quali il segnalante sia stato presunta vittima o testimone nell'ambiente di lavoro o durante le attività professionali. Nella gestione di queste situazioni, ATM di norma si avvale della collaborazione di strutture istituzionali che hanno sede sul territorio; esse intervengono nel supporto psicologico alla persona che ne è vittima e nella riabilitazione/terapia della persona che molesta/discrimina. Nel 2016 al Sistema SA 8000 sono pervenute 8 segnalazioni a tema discriminazione che sono state esaminate verificandone la veridicità e gestite in coerenza con quanto prevede la norma.

REQUISITO 6

PRATICHE DISCIPLINARI

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

Per i lavoratori non soggetti alla normativa di legge speciale, in quanto addetti ai servizi ausiliari per la mobilità, trova applicazione la generale disciplina privatistica ed in particolare l'art. 7 della Legge 300/70.

L'inosservanza dei doveri del personale è valutata alla luce delle sanzioni disciplinari indicate dall'art. 14 dell'Allegato A al CCNL 27.11.2000, documento consegnato agli interessati in fase di assunzione ed esposto nelle bacheche di tutte le sedi aziendali.

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

Procedimenti disciplinari

[dati al 31.12 di ogni anno]*

IMPUTAZIONE CDC**	CLASSE CDC**	2014		2015		2016	
DIRETTI	1 - Personale di guida	702	81,16%	685	64,87%	684	71,40%
	2 - Altro personale d'esercizio	37	4,28%	111	10,51%	81	8,46%
	3 - Personale di sorveglianza esercizio e contolleria	17	1,97%	38	3,60%	23	2,40%
	4 - Personale addetto alla sosta e parcheggi	14	1,62%	58	5,49%	42	4,38%
	5 - Operai di manutenzione	58	6,71%	83	7,86%	69	7,20%
INDIRETTI	6 - Altro personale indiretto operativo	19	2,20%	60	5,68%	44	4,59%
	7 - Attività di staff	18	2,08%	21	1,99%	15	1,57%
TOTALE		865	100%	1.056	100%	958	100%

*

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

**

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

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 2016 risulta una riduzione in valore assoluto delle ore di straordinario; la media pro capite risulta essere inferiore rispetto ai dati registrati negli anni precedenti.

FERIE A ORE

In seguito all'esito positivo della sperimentazione, il frazionamento delle ferie in ore è diventato un consolidato strumento di flessibilità organizzativa attraverso il quale il lavoratore ha la possibilità di fruire delle proprie ferie suddivise in ore, fino ad un massimo di 5 giorni all'anno. Si rivolge alle figure professionali di staff quali coordinatore di ufficio, specialista tecnico amministrativo, collaboratore di ufficio, operatore qualificato di ufficio e operatore di ufficio. Nel corso degli anni l'utilizzo delle ferie ad ore ha visto un deciso incremento passando dagli 86 fruitori del 2011, anno di inizio della sperimentazione, ai 161 del 2016, per un totale di 1.856 ore utilizzate.

CONTRATTI PART TIME

Alla data del 31.12.2016 risultavano essere attivi 245 contratti.

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 2016 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; a tal fine 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 e che costituisce il naturale riferimento per l'individuazione ed il riesame degli obiettivi, coerentemente con i valori espressi nel Codice Etico, nel Codice di Comportamento 231/2001 del Gruppo ATM, nello

standard internazionale SA 8000 e nelle linee guida UNI ISO 26000.

Il 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.

Di seguito si riporta il testo ufficiale della Politica in vigore sino alla fine del 2016, che verrà prossimamente adeguata in considerazione dell'avvio di nuove certificazioni ISO e in relazione al cambio dei vertici aziendali.

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

9.2 - 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 la comunicazione tra lavoratori e personale di direzione sulle tematiche della 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 rappresentanti aziendali e rappresentanti dei lavoratori; i suoi compiti sono:

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

9.4 Riesame della Direzione

ATM ha eseguito nei mesi di maggio e ottobre 2016 rispettivamente la nona e la decima riunione di riesame dell'adeguatezza e dell'efficacia della Politica aziendale e del Sistema di Gestione nell'ambito dei requisiti previsti dalla SA 8000 e di quelli riguardanti la normativa vigente.

Durante le riunioni sono stati analizzati gli indicatori di efficienza ed efficacia di tutta l'organizzazione e gli obiettivi di miglioramento al fine di allineare l'offerta di mobilità alla sempre crescente esigenza di trasporto degli stakeholder. Nella riunione tenutasi nel mese di maggio è stato coinvolto per la prima volta il Social Performance Team che da quel momento è diventato parte attiva stabile nella conduzione dei riesami.

Nel corso della visita di sorveglianza effettuata nel mese di novembre da parte del C.I.S.E., Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico di Forlì⁶, non sono emerse né raccomandazioni né osservazioni riguardo alla conformità alla norma.

6

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

9.5 Pianificazione ed implementazione

Nel 2016 l'Azienda ha realizzato una serie di 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;
- > giornata di formazione sulla ISO 26000 rivolta ai dipendenti che si occupano del tema della Responsabilità Sociale e ai componenti del Social Performance Team;
- > giornata di formazione sulla gestione della catena di fornitura nel Sistema SA 8000 dedicata a figure rappresentanti della Direzione Acquisti e ai membri del Social Performance Team.

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.

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 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

realizzate diverse attività in ottemperanza dei punti 9.7, 9.8 e 9.9 della norma. Tali azioni 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.

Tale procedura è di supporto all'Azienda nel suo interfacciarsi con i fornitori per promuovere e sostenere gli stessi nelle azioni di miglioramento del servizio e dell'impatto ambientale e per valutarne globalmente le prestazioni rispetto alla Politica di ATM per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale. I fornitori, prima di ricevere un ordine da ATM, devono produrre la certificazione SA 8000 oppure 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 allo studio 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 2016 sono stati effettuati audit presso quattro fornitori⁷ per la verifica dell'adeguata applicazione del Sistema SA 8000; durante le visite non sono emerse violazioni della norma.

7

Delle quattro aziende due erano subappaltatrici del trasporto pubblico locale, una apparteneva al settore delle mense e della ristorazione, una al settore della manutenzione.

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 che vengono prelevati tempestivamente.

Per tutti gli stakeholder è disponibile sul sito 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

ATM, al fine di favorire il dialogo con tutte le parti interessate in modo trasparente ed inequivocabile, comunica attraverso il sito 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.

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.

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.

10_IL NOSTRO PIANO DI MIGLIORAMENTO

Per quanto riguarda la formazione sui temi SA 8000 si è deciso di allargare il raggio di azione grazie ad un progetto di più incontri con i rappresentanti sindacali locali.

Tra le azioni consolidate vi è anche la creazione del Risk Register SA 8000 che nel corso del tempo è stato vagliato e aggiornato dal Sistema di Gestione in collaborazione con le varie funzioni aziendali interessate ed è stato condiviso con il Social Performance Team.

Inoltre, in accordo con il Diversity Manager e la funzione del Welfare, si è deciso di modificare la procedura per la segnalazione delle discriminazioni inserendo la funzione del gestore SA 8000 nell'ottica di una sempre maggiore collaborazione tra le figure aziendali interessate.

Secondo quanto in programma per il 2017, nel settore Welfare aziendale si annoverano l'estensione della riqualificazione professionale ai reparti della guardiania e agli agenti di stazione, i corsi di postura, attività fisica e gestione dello stress dedicati ai settori operativi della manutenzione, i corsi sulla corretta alimentazione rivolti a tutta la popolazione aziendale, il passaggio del coaching maternità da sperimentale a istituzionale, la continuazione dell'iniziativa dell'Age Management e l'ampliamento del suo raggio di azione, l'incremento dei team coaching che coinvolgeranno le Direzioni dei settori operativi.

Nel corso del 2016 è proseguita l'attività dell'auditing interno con otto incontri nelle strutture operative di esercizio e manutenzione; nel 2017 le visite ispettive saranno estese anche ai depositi della metropolitana.

In accordo con la Direzione Acquisti, e su precisa richiesta dell'Ente Certificatore, sono stati inoltre effettuati nel corso del 2016 due audit esterni a subappaltatori del servizio di trasporto pubblico locale ed altri due inerenti al facility sono stati eseguiti nel settore pulizie e manutenzione; le visite ispettive a fornitori e subappaltatori saranno incrementate.

Come scritto nel capitolo 9, è allo studio, in collaborazione con la Direzione Acquisti, il progetto di 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.

Durante gli audit interni con i responsabili locali si è dibattuto sul tema del contenimento entro limiti accettabili, compatibilmente con le esigenze del servizio, del numero delle ore straordinarie lavorate dal personale operativo; sono state anche avviate azioni di monitoraggio sul monte ferie del personale di esercizio che, sempre compatibilmente con le esigenze di servizio, è stato e continuerà ad essere invitato alla fruizione di almeno una parte delle proprie ferie residue.

L'obiettivo primo del Sistema di Gestione SA 8000 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.



AZIENDA TRASPORTI MILANESI S.p.A.

**BILANCIO SA 8000
RESPONSABILITÀ SOCIALE
ANNO 2016**

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 2017
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.



ENTRANDO COLLE ARMI GLORIOSE
NAPOLEONE III VITTORIO EMANUELE II LIBERATORI
MILANO ESULTANTE CANCELLATO DA QUESTI MARMI
E IMPRONTE SERVILI
E VI SCRISSE L'INDIPENDENZA D'ITALIA
MDCCCLIX

10

1732



AZIENDA TRASPORTI MILANESI S.p.A.