



# BILANCIO SA 8000

## RESPONSABILITÀ SOCIALE 2018



# INDICE BILANCIO SA 8000 RESPONSABILITÀ SOCIALE 2018

	<b>1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO DI BILANCIO</b>	<b>5</b>
	<b>2. ATM E LA NORMA SA 8000</b>	<b>6</b>
	<b>3. LE SOCIETÀ DEL GRUPPO ATM CERTIFICATE SA 8000</b>	<b>7</b>
	<b>4. BREVE STORIA DI ATM</b>	<b>8</b>
	<b>5. I VALORI DEL GRUPPO ATM</b>	<b>10</b>
	<b>6. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE</b>	<b>11</b>
	<b>7. IL RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	<b>12</b>
	<b>8. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI QUALITÀ E AMBIENTE</b>	<b>16</b>
	<b>9. IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE</b>	<b>17</b>
	<b>10. LA NORMA SA 8000</b>	<b>24</b>
	<b>11. I REQUISITI DELLA NORMA SA 8000</b>	<b>26</b>
	<b>Requisito 1</b> Lavoro infantile	26
	<b>Requisito 2</b> Lavoro obbligato	27
	<b>Requisito 3</b> Salute e sicurezza	29
	<b>Requisito 4</b> Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	34
	<b>Requisito 5</b> Discriminazione	35
	<b>Requisito 6</b> Pratiche disciplinari	39
	<b>Requisito 7</b> Orario di lavoro	42
	<b>Requisito 8</b> Retribuzione	43
	<b>Requisito 9</b> Sistema di gestione	44
	9.1 Politica	44
	9.2-9.3 Rappresentante della Direzione e Rappresentanti dei Lavoratori	47
	9.4 Riesame della Direzione	47
	9.5 Pianificazione e implementazione	48
	9.6 Controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori	48
	9.7 Problematiche e azioni correttive	49
	9.8 Comunicazione esterna e coinvolgimento delle parti interessate	49
	9.9 Accesso alla verifica	49
	9.10 Registrazioni	49
	<b>12. OBIETTIVI 2019</b>	<b>50</b>

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 raggiunto la prima certificazione di conformità ai requisiti della norma ed ha proseguito il percorso conseguendo il primo rinnovo nel 2015 e il secondo a maggio 2018 e, in quest'ultima visita ispettiva, ha ottenuto la certificazione anche per altre due società del Gruppo, le controllate *Gesam S.r.l.* e *Rail Diagnostics S.p.A.*

Nelle attività e nelle iniziative pertinenti alla norma uno dei temi su cui ATM pone costante attenzione è il dialogo e il confronto fra le parti, fondamentale per la diffusione della cultura della responsabilità sociale. Nel corso del 2018 si sono svolte tre riunioni del *Social Performance Team* nelle quali sono stati discussi i risultati delle visite ispettive da parte dell'Ente Certificatore, i rilievi emersi dagli audit interni ed esterni all'Azienda e le segnalazioni pervenute dalle lavoratrici e dai lavoratori; in particolare uno degli incontri si è tenuto presso uno dei depositi aziendali di autobus con il coinvolgimento dell'ispettore e del capo deposito che hanno avuto l'opportunità di esporre, proprio all'interno della realtà lavorativa in cui quotidianamente operano, alcune questioni attinenti ai contenuti della norma di maggior pregnanza per la loro attività.

Un'altra importante occasione di dialogo e di confronto è stata offerta attraverso le lezioni di formazione sulla SA 8000 estese anche ai delegati delle Rappresentanze Sindacali Unitarie operativi nelle diverse sedi aziendali, occasione che, oltre ad aver contribuito alla diffusione della conoscenza della norma, ha creato nel contempo un ulteriore canale per segnalazioni e suggerimenti per chi in Azienda lavora nel sistema di gestione della responsabilità sociale. È proseguita, anch'essa in maniera produttiva, la collaborazione con le direzioni aziendali volta al miglioramento dei diversi aspetti del sistema di gestione.

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 nel 2018 un deciso impulso dai nuovi vertici societari 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" ed esterni 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.

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 2019* e nella *Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2018*, ha intrapreso il Piano Full Electric in forza del quale sta acquistando per la flotta di superficie esclusivamente mezzi elettrici, dismettendo progressivamente entro il 2030 tutti i veicoli alimentati a diesel.



## 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 2018.

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, con le riunioni periodiche del *Social Performance Team* e con la prosecuzione degli audit interni ai propri reparti e alle proprie strutture, audit rivolti anche, come richiesto dalla norma, alla catena di fornitura ed ai subappaltatori del servizio di trasporto pubblico locale. 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.

Nel 2018 ATM ha ottenuto la certificazione anche per *Gesam S.r.l.* e per *Rail Diagnostics S.p.A.* società che fanno parte del Gruppo ATM; nel corso del presente documento i dati relativi a *Gesam* in quanto controllata al 100% sono presentati unitamente a quelli di *ATM S.p.A.*, *ATM Servizi S.p.A.*<sup>1</sup>, *ATM Servizi Diversificati S.r.l.*, *Nord Est Trasporti S.r.l.* (qui citata come *NET*), i dati relativi a *Rail Diagnostics* sono esposti in tabelle separate.

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 nei capitoli 7, 8 e 9 rispettivamente le attività intraprese verso gli stakeholder, nel sistema delle certificazioni Qualità e Ambiente e nei servizi di welfare dedicati al personale aziendale.

1. Il 22 marzo 2018 è intervenuta la fusione per incorporazione, con efficacia dal 1° aprile 2018, di *ATM Servizi S.p.A.* in *ATM S.p.A.*; per effetto di ciò *ATM S.p.A.* è divenuta titolare del Contratto di Servizio con il Comune di Milano per la gestione del servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito del territorio di Milano e della cosiddetta area urbana, dei servizi a chiamata urbano e in area urbana e in area urbana nei Comuni di *Pescheria Borromeo* e di *Basiglio*, della sosta a pagamento su strada e nei parcheggi di interscambio e dei servizi di rimozione e custodia dei veicoli in ambito comunale. Nel presente documento i dati che si riferiscono all'attività di *ATM Servizi S.p.A.* sono relativi al primo trimestre 2018.



## 2. ATM E LA NORMA SA 8000

### Gennaio 2012

ADESIONE ALLA NORMA SA 8000:2008

### Maggio 2012

PRIMA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA NORMA SA 8000:2008 per:  
ATM S.p.A.  
ATM Servizi S.p.A.  
ATM Servizi Diversificati S.r.l.  
Nord Est Trasporti S.r.l.

### Aprile 2015

PRIMO RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA NORMA SA 8000:2014 per:  
ATM S.p.A.  
ATM Servizi S.p.A.  
ATM Servizi Diversificati S.r.l.  
Nord Est Trasporti S.r.l.

### Maggio 2018

SECONDO RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA NORMA SA 8000:2014 per:  
ATM S.p.A.  
Nord Est Trasporti S.r.l.

PRIMA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA NORMA SA 8000:2014 per:  
Gesam S.r.l.  
Rail Diagnostics S.p.A.



## 3. LE SOCIETÀ DEL GRUPPO ATM CERTIFICATE SA 8000

Il Gruppo 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 e il bike sharing a Milano, servizi speciali e turistici fra cui il tram ristorante ATMosfera, la Funicolare Como-Brunate; a Copenaghen gestisce attraverso la società Metro Service le linee M1 e M2 della metropolitana, ha vinto la gara per la gestione delle nuove linee M3 e M4 (Cityringen) e si è aggiudicata la gara per la gestione della L3, la tranvia (Letbane) attualmente in fase di progettazione.

Nel 2018 la Capogruppo ATM S.p.A. ha ottenuto il rinnovo della certificazione di conformità ai requisiti della norma SA 8000:2014; le certificazioni relative alle società ATM Servizi Diversificati e ATM Servizi<sup>2</sup> sono state assorbite da quella della Capogruppo. La certificazione è stata confermata anche per Nord Est Trasporti ed ottenuta anche per le società Gesam e Rail Diagnostics. In relazione a quanto trattato nel presente Bilancio si riporta di seguito la descrizione delle attività delle società consolidate con metodo integrale al 31.12.2018 certificate SA 8000.

### ATM SERVIZI DIVERSIFICATI S.r.l.

È responsabile della realizzazione e gestione dei servizi relativi ad attività di trasporto di persone e merci sia su gomma sia su ferro nei settori del noleggio e, più in generale, dei servizi diversificati, ivi compresi i servizi aeroportuali, offre servizi turistici, svolge attività ed operazioni commerciali quali la consulenza e la vendita di servizi e beni tesi a migliorare le attività inerenti la mobilità integrata, di comunicazione e marketing, industriali e finanziarie, di natura mobiliare ed immobiliare, ritenute necessarie ed utili per il perseguimento dello scopo sociale.

### NORD EST TRASPORTI S.r.l. (NET)

Gestisce il trasporto pubblico extraurbano dell'Area Nord Est della provincia di Milano e il trasporto urbano nella città di Monza e nel suo hinterland, operando complessivamente in 53 comuni: 21 in provincia di Milano, 25 in provincia di Monza e della Brianza, 3 in provincia di Bergamo e 4 in provincia di Lecco. Gestisce 20 linee di autobus che servono principalmente le aree di Trezzo sull'Adda, Cologno Monzese, Cernusco sul Naviglio, Gessate e Vimercate.

### GESAM S.r.l.

Fornisce consulenza al Gruppo nel settore assicurativo e di fornitura di supporto specialistico finalizzato all'istruzione, trattazione e liquidazione di sinistri con espressa esclusione dell'attività di mediazione assicurativa.

### RAIL DIAGNOSTICS S.p.A.

Ha per oggetto l'attività di progettazione, realizzazione, manutenzione e diagnostica integrata di impianti metroferrotranviari, progettazione, realizzazione e gestione di sistemi di controllo di impianti metroferrotranviari, prestazioni di servizi ausiliari al traffico ed alla mobilità in genere, servizi di pulizia e facility di immobili e infrastrutture civili ed industriali.

2. In merito ad ATM Servizi S.p.A. si veda la nota 1 a pag. 5.



## 4. BREVE STORIA DI ATM

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

1933

ATM apre all'esercizio la prima linea filoviaria cittadina in servizio ordinario

1934

ATM ottiene in affidamento dal Comune la gestione del servizio degli autobus cittadini

1939

ATM assume l'esercizio delle autolinee interurbane gravitanti su Milano

1964

Viene aperta all'esercizio la Linea 1 della metropolitana sulla tratta Sesto Marelli-Lotto

1969

Viene aperta all'esercizio la Linea 2 della metropolitana sulla tratta Caiazzo-Cascina Gobba

1990

Viene aperta all'esercizio la Linea 3 della metropolitana sulla tratta Centrale-Duomo

1999

ATM diventa azienda speciale e assume la denominazione di Azienda Trasporti Milanesi

2001

ATM diventa Società per Azioni

2005

Dal mese di luglio ATM gestisce la Funicolare Como-Brunate

2006

Nasce il Gruppo ATM

2008

Il Gruppo ATM è responsabile della gestione e della manutenzione della metropolitana automatica di Copenaghen attraverso la società controllata Metro Service A/S.

Dal mese di dicembre ATM gestisce BikeMi, il servizio di bike sharing della città di Milano

2013

Viene aperta all'esercizio la Linea 5 della metropolitana sulla tratta Bignami Parco Nord-Zara

2016

ATM vince la gara per la gestione della Cityringen, la nuova metropolitana di Copenaghen

2018

ATM si aggiudica la gara per il contratto, con la durata di cinque anni con un'opzione di proroga per ulteriori tre anni, per la gestione delle due nuove linee della metropolitana di Copenaghen e della nuova linea di light rail



## 5. I VALORI DEL GRUPPO ATM

Il Gruppo ATM ha un proprio Codice Etico che definisce l'insieme dei valori che esso riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli dell'organizzazione, 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 ”

### ETICA, TRASPARENZA E LEALTÀ

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

### 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 ”

### 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 ”



## 6. 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 principio ispiratore di tutte le decisioni quotidiane riguardanti la vita aziendale che non soltanto 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.

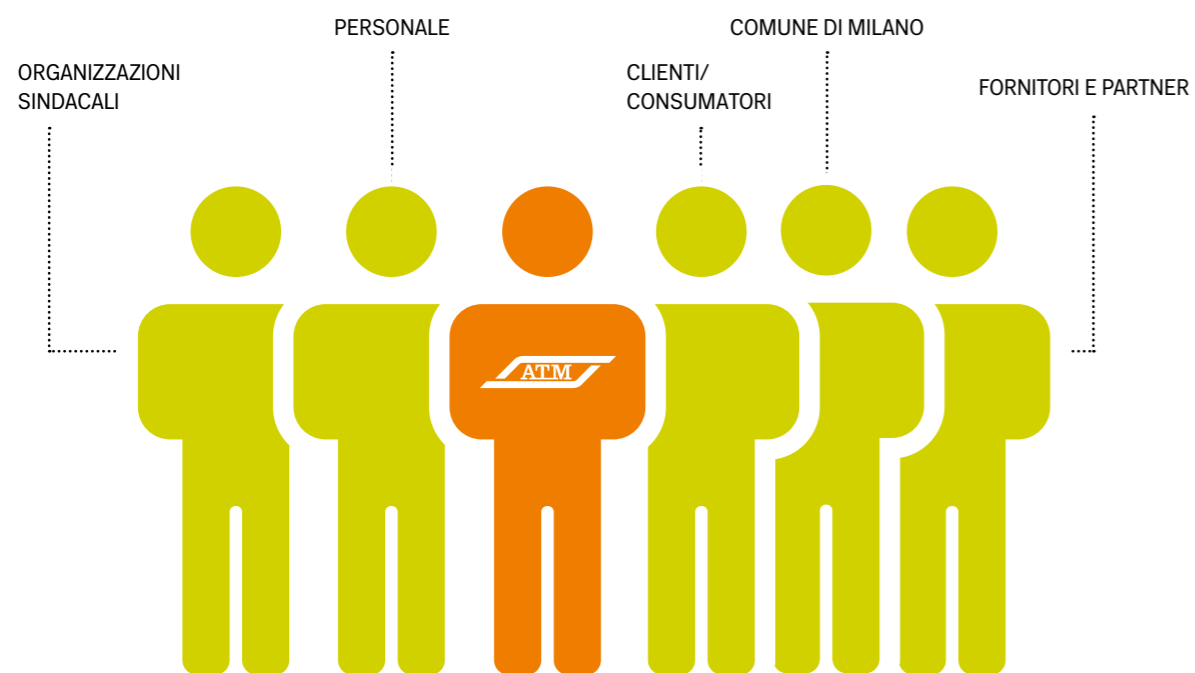
Il Gruppo concretizza il proprio impegno in azioni rivolte alla valorizzazione delle persone e delle società che lavorano per ATM, in investimenti che migliorino le performance e ne aumentino la competitività a livello nazionale e internazionale, in attività solidaristiche, sociali e culturali a favore 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.

Inoltre, come statuito dalle Linee Guida di Enterprise Risk Management predisposte nel 2018, approvate dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ATM S.p.A. e applicabili opportunamente adattate al contesto di ciascuna delle società da essa controllate e soggette all'attività di direzione e coordinamento, "ATM S.p.A. persegue un modello di crescita finalizzato alla creazione di valore attraverso tre leve principali: sostenibilità, investimenti, ed efficienza operativa e finanziaria. ATM, con l'obiettivo di mantenere un limitato profilo di rischio, considera il governo dei rischi di primaria importanza, impegnandosi a promuoverne un approccio strutturato e sistematico".

## 7. 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>3</sup>. ATM, per la realizzazione del proprio Sistema di Responsabilità Sociale, si è impegnata e si impegna nel coinvolgimento diretto degli stakeholder che sono in particolare:

- le lavoratrici e 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>4</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;
- il Comune di Milano;
- i fornitori e i partner: in conformità ai requisiti della norma SA 8000, ATM collabora con fornitori e partner che adottano e praticano le stesse logiche operative di rispetto per il dipendente e per il cliente.



Nella tabella che segue sono riportati i principali portatori di interesse di ATM identificati secondo i criteri dello standard AA1000 SES, le attività di dialogo e coinvolgimento e i temi fra i più rilevanti al centro dell'impegno di ATM nel corso del 2018.

		ATTIVITÀ E TEMI	
		INIZIATIVE DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO	TEMI RILEVANTI
STAKEHOLDER	CLIENTI/ CONSUMATORI	<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>Cassette di raccolta per le segnalazioni relative alla norma SA 8000</li> <li>Modulo on line sulla rete intranet aziendale e sul sito internet <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> 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 <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> 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>

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

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

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 propone la condivisione e la promozione di strategie e best practices in tema di mobilità.

ATM è da sempre impegnata in azioni e progetti aventi come tema la 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; nel corso del 2018 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 2018

### LA CASA DEGLI ANGELI

dal 15 dicembre 2017 al 17 marzo 2018

Per l'ottavo 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 attraverso la distribuzione di pasti caldi, indumenti, coperte e sacchi a pelo. Il servizio è stato svolto dai volontari con un autobus di 18 metri messo a disposizione da ATM, denominato La Casa degli Angeli.

### MILANO DA LEGGERE

dal 13 marzo al 31 maggio 2018

Seconda edizione dell'iniziativa promossa dal Sistema Bibliotecario di Milano per la diffusione della lettura attraverso l'offerta di testi digitali da scaricare tramite Qrcode.

ATM ha sostenuto l'iniziativa come partner tecnico mettendo a disposizione per l'evento spazi pubblicitari all'interno delle vetture e nei mezzanini della metropolitana.

### FA' LA COSA GIUSTA!

dal 23 al 25 marzo 2018

Fiera nazionale del consumo critico e degli stili di vita sostenibili, il punto di incontro di tutte le realtà che in Italia promuovono l'economia solidale, il consumo consapevole e la responsabilità sociale d'impresa.

ATM ha partecipato all'iniziativa in qualità di partner tecnico facendo conoscere i propri servizi legati alla mobilità sostenibile con pannelli informativi all'interno di un'area dedicata e offrendo spazi pubblicitari per la promozione dell'evento.

### SMART CITY: MATERIALS, TECHNOLOGIES & PEOPLE

dal 16 aprile al 12 maggio 2018

Seconda edizione della mostra-evento, realizzata in occasione della Milano Design Week, che raccoglie e presenta alcuni dei più interessanti progetti di innovazione della città di Milano allo scopo di stimolare idee e dibattiti sul tema della Smart City a partire dai suoi abitanti.

ATM ha partecipato all'iniziativa in qualità di partner tecnico facendo conoscere alcuni aspetti del tema della mobilità sostenibile attraverso l'esposizione di pannelli informativi e mettendo a disposizione spazi pubblicitari per la promozione dell'evento.

segue >>

## SETTIMANA EUROPEA DELLA MOBILITÀ

dal 17 al 22 settembre 2018

In occasione della diciassettesima edizione della Settimana Europea della Mobilità, iniziativa promossa dalla Commissione Europea dedicata alla mobilità sostenibile, ATM ha coinvolto, nell'ambito di un progetto di alternanza scuola-lavoro, 30 studenti delle scuole superiori milanesi in qualità di Digital Angels per diffondere la conoscenza dei propri servizi digitali (fra cui l'app mobile ATM Milano, le modalità di richiesta e ricarica on line dell'abbonamento, bigliettazione via sms, sistema di pagamento del viaggio con carte contactless) in alcune stazioni della metropolitana; i Digital Angels hanno supportato i passeggeri con un servizio di assistenza, formazione e divulgazione delle informazioni, mostrando come le tecnologie digitali possano agevolare la mobilità pubblica in modo intelligente, pratico e sostenibile.

## SUPER, IL FESTIVAL DELLE PERIFERIE

dal 12 al 14 ottobre 2018

Evento volto a valorizzare i diversi quartieri periferici della città con iniziative culturali diffuse. ATM ha partecipato all'iniziativa in qualità di partner tecnico attraverso corse speciali della linea filobus 90/91 promuovendo, con il supporto di mappe descrittive e tracce audio, le attività del festival nelle aree attraversate dalla circolare.

## BOOKCITY MILANO

dal 15 al 18 novembre 2018

Settima edizione della manifestazione culturale dedicata alla promozione dei libri e della lettura voluta dal Comune di Milano e dall'Associazione BookCity Milano a cui si è affiancata l'AIE Associazione Italiana Editori, in collaborazione con l'AIB Associazione Italiana Biblioteche e l'ALI Associazione Librai Italiani.

ATM ha partecipato in qualità di partner tecnico con un filobus storico modello Viberti che ha ospitato il "Giro di Milano in 90/91 minuti", corse straordinarie gratuite durante le quali i passeggeri hanno condiviso il viaggio con autori, attori e lettori ad alta voce che hanno raccontato ai partecipanti il volto inedito della circolare filoviaria.







## 8. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI QUALITÀ E AMBIENTE

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate e di controllare e ridurre l'impatto ambientale dei suoi processi, il Gruppo ATM ha adeguato i propri sistemi di gestione ai migliori standard internazionali e mantiene in essere le certificazioni Qualità e Ambiente secondo le norme ISO 9001 (Qualità) e ISO 14001 (Ambiente).

L'impegno al miglioramento continuo dei sistemi di gestione è stato confermato dalla Direzione attraverso la revisione della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza effettuata nel 2018, opportunamente diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione e trasmessa ai fornitori per la condivisione dei valori e degli obiettivi.

Anche nel 2018 ATM ha ottenuto da Certiquality<sup>5</sup> il riscontro della conformità agli standard ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Il perimetro della certificazione dei sistemi di gestione comprende tutti i processi delle aziende del Gruppo certificate, in particolare:

- la progettazione del servizio di trasporto pubblico locale;
- l'erogazione e la gestione di servizi di trasporto pubblico locale/complementari (a chiamata, funicolari per l'Ospedale San Raffaele<sup>6</sup> e Como-Brunate, parcheggi, sosta, aree destinate a deposito per 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 entrambe 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 filo-ferro-tranviarie e dei sistemi di gestione del traffico;
- i processi di supporto (risorse umane, formazione, relazioni con i clienti, customer satisfaction 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. sono state anch'esse valutate attraverso audit esterno ed hanno ottenuto la riconferma delle certificazioni Qualità e Ambiente in essere.

Nel mese di novembre 2018 ATM S.p.A. ha inoltre completato l'iter di certificazione del proprio sistema di gestione della salute e sicurezza rispondente ai requisiti dello standard internazionale BS OHSAS 18001.

5. Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.

6. La metropolitana leggera che collega la Linea 2 della metropolitana dalla stazione di Cascina Gobba all'ospedale San Raffaele e viceversa.



## 9. 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 il benessere delle loro famiglie. A seguito dell'analisi delle effettive necessità dei propri collaboratori, ATM ha sviluppato nel corso del tempo un sistema di servizi alla persona che riguardano il bilanciamento tra vita lavorativa e vita privata, la salute e la sicurezza, la sostenibilità e la qualità della vita, la valorizzazione e lo sviluppo delle persone, il sostegno e la tutela della diversità.

Servizi, azioni e progetti vengono ideati nel rispetto dei cicli di vita delle persone, realizzati in sinergia con il territorio (istituzioni, enti e terzo settore) e considerando prioritari gli aspetti 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:

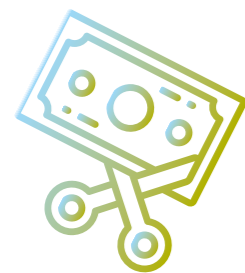
- work life balance, la conciliazione tra vita professionale e familiare,
- well-being e work ability, la promozione del benessere psicofisico e della qualità dei luoghi di lavoro,
- age management, azioni dedicate agli over 55 e al tema dell'invecchiamento attivo,
- diversity inclusion, azioni e iniziative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



## IL SISTEMA DI WELFARE DI ATM



### RIDUZIONE DEI COSTI E DEI CONFLITTI



### COESIONE INTERNA



### RESPONSABILIZZAZIONE DIFFUSA



### SODDISFAZIONE



## SERVIZIO DI COUNSELING

Il servizio viene svolto da un team multidisciplinare (psicologo, counselor, ecc.) ed è a disposizione di tutti i dipendenti che affrontano momenti di difficoltà sia personali sia professionali; l'obiettivo è aiutare i dipendenti nella gestione efficace dei propri problemi rinforzando le risorse personali e professionali reali e potenziabili. Le problematiche per le quali nasce una richiesta di sostegno sono generalmente riconducibili a tematiche sociali, sanitarie, economico-finanziarie, abitative e di bilanciamento tra lavoro e famiglia. Le persone che richiedono aiuto riescono ad individuare le migliori soluzioni, avvalendosi di competenze aziendali che operano in sinergia con i servizi del territorio (pubblici e del privato sociale).

Il servizio di counseling, oltre ad offrire un'opportunità di ascolto e di mantenimento del benessere psicofisico e sociale delle persone in azienda, produce un valore sociale con vantaggi win-win-win (azienda-persona-territorio) evitando situazioni di prolungato disagio e difficoltà che possano esporre la persona al rischio di ammalarsi, impoverirsi, isolarsi con danni a carico di tutti, dei soggetti coinvolti e dell'organizzazione del lavoro; rappresenta inoltre un importante osservatorio su tutti i temi sociali e sui nuovi bisogni emergenti. L'insieme dei singoli counseling realizzati costituisce la matrice sulla quale vengono sviluppate, progettate e realizzate le azioni, le migliorie e le innovazioni del sistema di welfare aziendale.

Nel 2018 sono state accolte 296 persone.

## INVALIDITÀ E INABILITÀ AL LAVORO

Nei casi più gravi e complessi ATM supporta i propri dipendenti nell'ottenimento dell'invalidità civile e del riconoscimento delle agevolazioni legate alla Legge 104/92 *Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate* affiancando la persona nel conseguimento di congedi e di ore retribuite. Nel conseguimento della pensione per inabilità, l'Azienda acquisisce i requisiti pensionistici per poter consentire al lavoratore di concludere l'attività professionale con il massimo delle tutele; il welfare aziendale, oltre a definire un nuovo progetto di vita con la persona affetta da grave patologia, predispone tutte le evidenze sia lavorative sia medico-legali necessarie all'ottenimento del diritto.

Nel 2018 il sostegno nel percorso di ottenimento dell'invalidità, dei benefici della Legge 104 e della pensione di inabilità è stato rivolto a 21 persone, il 20% in più rispetto al 2017.

## 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 apertura all'anno con chiusura soltanto nei giorni festivi e per quattro settimane ad agosto per la manutenzione straordinaria delle strutture. Nel 2018 sono stati accolti 98 bambini; hanno usufruito del servizio 92 dipendenti, in qualità di genitori o di nonni, con una prevalenza di personale viaggiante e operaio; la fascia d'età in cui rientra la maggior parte dei dipendenti/utilizzatori 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 ATS, l'Agenzia di Tutela della Salute, in ricette appetibili per i piccoli frequentanti. Per sensibilizzare i genitori sull'importanza della sana alimentazione nei bambini in ciascun nido è stato organizzato l'incontro dal titolo "Cosa bolle in pentola" rivolto a tutti i dipendenti con figli nella fascia 0-6 anni; ai partecipanti è stato distribuito un ricettario delle pietanze proposte presso i nidi, scelte tra quelle che i bambini più gradiscono.

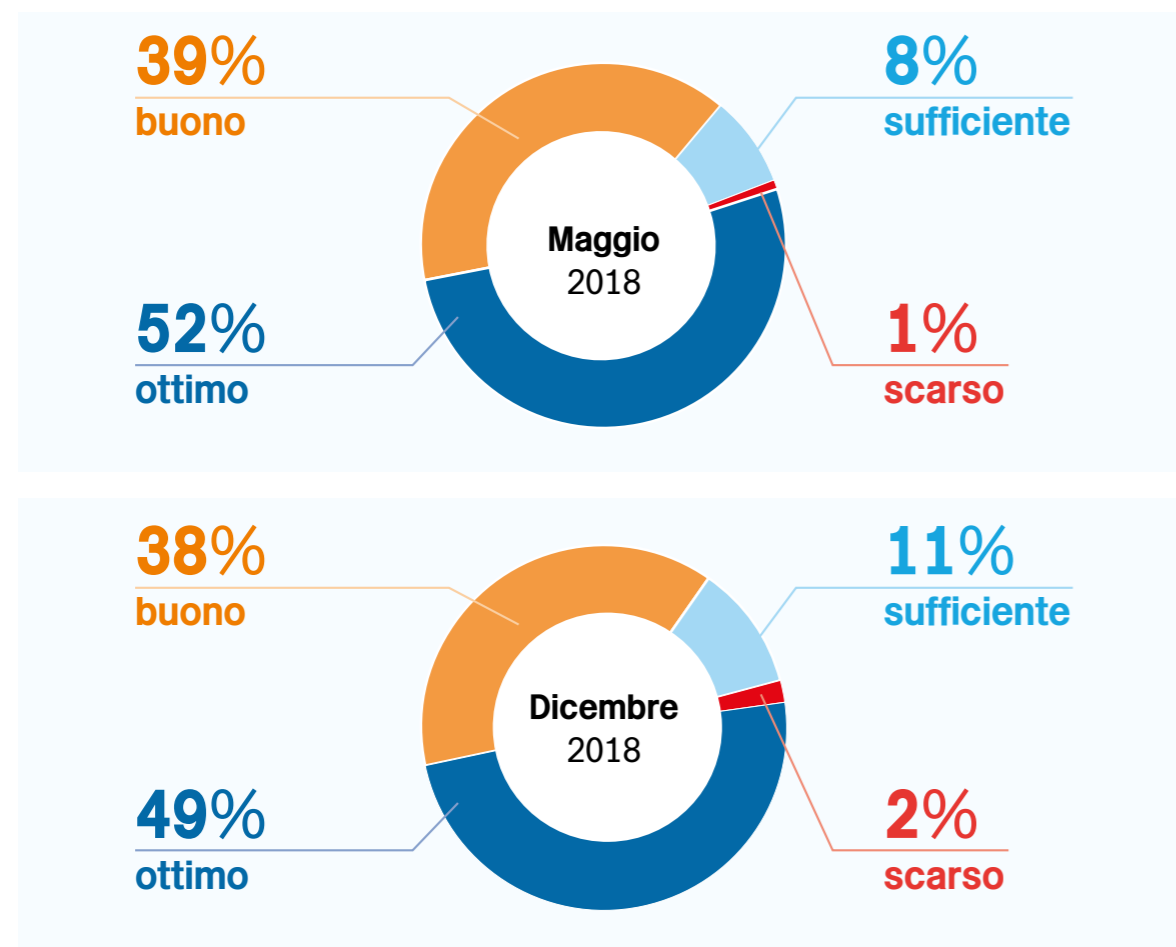
### I nidi aziendali in numeri

dati al 31.12.2018

<b>68</b> POSTI BAMBINO	<b>68</b> POSTI ASSEGNATI	<b>226</b> GIORNATE DI APERTURA
----------------------------	------------------------------	------------------------------------

Due volte all'anno, a maggio e a dicembre, vengono proposti a tutti i genitori dei bambini che frequentano il nido questionari 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; di seguito l'esito delle indagini di Customer Satisfaction effettuate nel mese di maggio, relative all'anno educativo 2017/2018, e nel mese di dicembre, relative all'anno educativo 2018/2019.

## INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO DEI NIDI AZIENDALI



## INIZIATIVA CHIAVI ROSA

L'iniziativa Chiavi Rosa, avviata nel 2011, ha permesso nel corso degli anni di riservare al personale itinerante femminile, che opera sia in superficie sia in metropolitana, servizi igienici appositamente riqualificati, dislocati presso i chioschi e i depositi ATM e presso i mezzanini delle stazioni della metropolitana. Alla fine del 2018 i bagni rosa sono giunti al numero di 59, oltre 450 le chiavi rosa consegnate.

## MARKET PLACE

È una piattaforma on line accessibile dalla rete intranet aziendale che offre ai dipendenti l'opportunità di acquistare beni e servizi di qualità a condizioni vantaggiose attraverso una rete di fornitori selezionati che, alla fine del 2018, comprendeva 28 convenzioni. Alcuni esempi: prodotti biologici in formato famiglia con consegna gratuita a domicilio, frutta e verdura a chilometro zero, prodotti per l'igiene e la cura dell'infanzia e dell'anziano, articoli per la maternità, abbigliamento, biglietti per spettacoli teatrali e eventi artistici e culturali. Dal 2011, anno di inizio dell'attività, a tutto il 2018 gli accessi al sito sono saliti a circa 250.000.

## PROGETTO DI RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

Nell'ambito delle politiche di valorizzazione delle risorse, rivolte in particolare al personale che a seguito di inidoneità per motivi di salute è stato ricollocato in mansioni diverse da quelle originariamente assegnate, anche nel 2018 sono stati attivati percorsi di riqualificazione professionale che hanno portato ad inquadrare in altre mansioni 16 dipendenti.

Oltre al progetto di riqualificazione del personale inidoneo, vi sono anche altri percorsi che il personale può seguire per il proprio sviluppo professionale, come ad esempio la mobilità interna con le diverse ricerche interne di risorse che vengono periodicamente attivate.

## 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 di età superiore a 55 anni. Le persone interessate dall'indagine erano nel 2015 circa 1.200, nel 2017 1.600; l'analisi delle proiezioni al 2022 mostra che gli over 55 in Azienda saranno oltre 3.100 e nei successivi cinque, ossia nel 2027, giungeranno a 3.700.

A seguito dell'indagine quantitativa e dei successivi focus di approfondimento qualitativo, ATM ha progettato un Piano di Azioni Positive 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, considerando tutti gli aspetti emergenti sia dall'organizzazione sia dai lavoratori, sono il gestionale-organizzativo, salute-sicurezza-benessere e motivazione-competenze; 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 le azioni pilota, ha il compito di misurare i risultati dell'investimento effettuato sugli indicatori di prestazione.

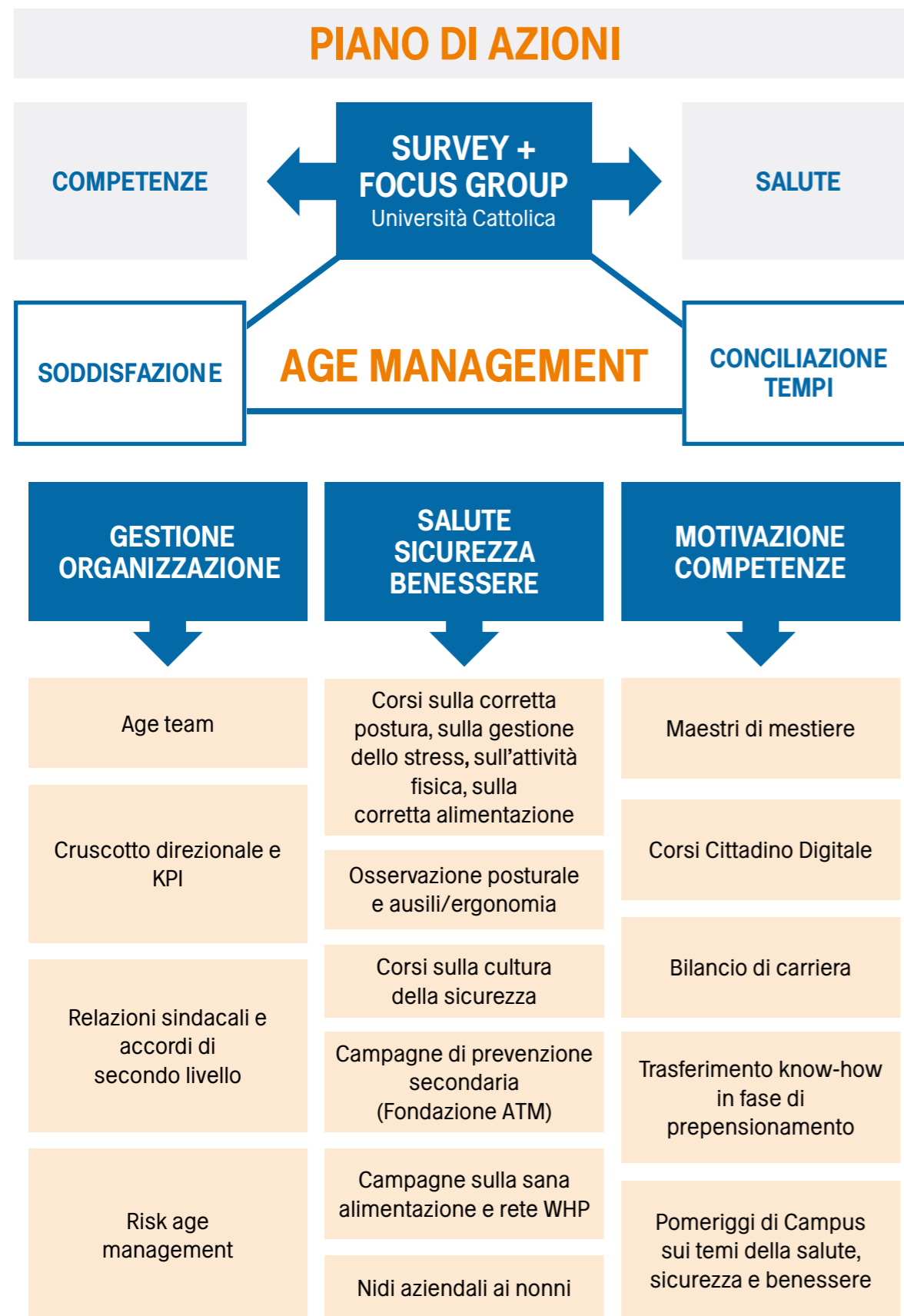
Nel 2018 sono proseguiti i corsi di Cittadino Digitale estesi ai graduati di esercizio e al personale che opera nel settore della fiscalità. Si è tenuta la seconda edizione del Bilancio di Carriera che ha coinvolto 8 capi unità tecnica che, attraverso un percorso di gruppo e individuale, hanno potuto condividere le loro migliori prassi di lavoro 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 salute si è dato avvio alla prima osservazione posturale con la realizzazione di video specifici realizzati sul personale di officina; l'obiettivo è di insegnare le migliori posture ed i comportamenti più virtuosi per la tutela della salute di ciascuno da assumere sia nella 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.

È stato organizzato il workshop Cantiere Salute dedicato a 100 persone, rappresentative di tutte le famiglie professionali, per presentare le attività sulla salute programmate per il biennio 2018-2019 ossia formazione in aula sul tema della salute e del benessere rivolta a 500 tra conducenti e agenti di stazione e corsi sulla sana alimentazione destinati ai cuochi delle mense. 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:

- numero dei dipendenti per direzione aziendale
- anzianità aziendale
- anzianità anagrafica
- malattia
- giorni di infortunio
- numero degli eventi malattia
- inidoneità alla mansione di assunzione o prescrizioni sanitarie

Di seguito il piano Age Management:



### LABORATORI MANAGERIALI DI TEAM

ATM investe costantemente sulle competenze manageriali di tipo relazionale (soft skill) attraverso laboratori manageriali tra pari livelli di responsabilità o team coaching con livelli di responsabilità differenti (capo-collaboratore) per migliorare le reciproche relazioni e quelle con i dipendenti e con i clienti dell'Azienda; 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 dieci anni è stato interessato l'80% dei funzionari e dei capi intermedi e il 5% degli impiegati. 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.

Nel 2018 sono stati realizzati 10 team coaching estesi ai graduati e ai coordinatori della sala operativa di superficie con l'obiettivo di rafforzare nei primi l'orientamento al cliente e al lavoro di squadra, nei secondi le competenze decisionali e di leadership.

### COACHING MATERNITÀ STAFF

Il progetto è nato nel 2015 con i primi casi pilota con gli obiettivi di:

- gestire proficuamente 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 nel contesto professionale le soft skill che si sviluppano con la maternità;
- gestire con efficacia ed efficienza 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 2018 è stato realizzato 1 coaching.

### 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 31.12.2018 risultano pari a 11.144, dei quali 7.254 dipendenti (65%) e 3.890 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.



## 10. 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 ed 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, età, ecc.), 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 delle segnalazioni e degli appelli provenienti sia dall'interno dell'Azienda sia dalle parti interessate;
- comunicazione interna ed esterna all'organizzazione;
- verifiche periodiche del Sistema.

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

- 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 delle lavoratrici e 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 il 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 ATM Servizi S.p.A.<sup>7</sup>, per la quale vigeva l'obbligo contrattuale, ed anche ATM S.p.A., Nord Est Trasporti S.r.l. (NET) e ATM Servizi Diversificati S.r.l. che 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 del 2017.

Nel corso del 2018, a seguito di cambio societario e di modifiche negli organigrammi, il rinnovo della certificazione è stato ottenuto per ATM S.p.A., Nord Est Trasporti S.r.l. (NET) e per Gesam S.r.l. e per Rail Diagnostics S.p.A.<sup>8</sup>. 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 società 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>9</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 2018 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.

7. 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.

8. Nelle pagine seguenti i dati nelle tabelle sono presentati, salvo eccezioni opportunamente segnalate, come ATM S.p.A. e riguardano ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., Nord Est Trasporti S.r.l. (citata come NET) e Gesam S.r.l. (società del Gruppo ATM controllata al 100%); i dati relativi a Rail Diagnostics S.p.A. sono esposti in tabelle separate.

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

# 11. I REQUISITI DELLA NORMA SA 8000

## REQUISITO 1

### LAVORO INFANTILE

Il Gruppo ATM non si avvale e non intende avvalersi o sostenere attività lavorative effettuate da bambini o minori; a tale scopo ha predisposto la procedura PGD DRU 03 - Lavoro infantile inserita nel sistema informativo aziendale 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 dare 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

[dati al 31.12 di ogni anno]

#### ATM S.p.A.\*

FASCIA DI ETÀ	2016	2017	2018	% 2018
18-30 ANNI	597	868	989	10,48%
31-40 ANNI	2.166	2.278	2.285	24,22%
41-50 ANNI	3.363	3.412	3.344	35,45%
51-60 ANNI	2.968	2.801	2.730	28,94%
OVER 60 ANNI	165	100	100	0,91%
<b>TOTALE</b>	<b>9.259</b>	<b>9.459</b>	<b>9.434</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., Gesam S.r.l.

### Rail Diagnostics S.p.A.

FASCIA DI ETÀ	2016	2017	2018	% 2018
18-30 ANNI	3	2	1	3,22%
31-40 ANNI	3	4	6	19,35%
41-50 ANNI	12	11	11	35,48%
51-60 ANNI	12	12	13	41,93%
OVER 60 ANNI	2	2	0	0%
<b>TOTALE</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

L'obiettivo di ATM anche per l'anno 2018 è stato quello 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 secondo 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

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

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

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

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

## ANDAMENTO DELLE DIMISSIONI VOLONTARIE

L'andamento delle dimissioni volontarie negli ultimi anni si è mantenuto su livelli relativamente contenuti in rapporto alla forza aziendale, nonostante si registri dal 2017 un incremento in parte dovuto al forte numero delle assunzioni effettuate negli ultimi anni.

### Andamento delle dimissioni volontarie

[dati al 31.12 di ogni anno]

#### ATM S.p.A.\*

	2016	2017	2018
Numero delle dimissioni/risoluzioni consensuali	51	89	98
Forza personale al 31.12 di ogni anno	9.259	9.459	9.434
<b>Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale della forza personale</b>	<b>0,61%</b>	<b>0,93%</b>	<b>1,04%</b>

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

#### Specifica dell'andamento per azienda delle dimissioni volontarie nel 2018 in ATM S.p.A.

	ATM S.p.A. + ATM Servizi S.p.A.	ATM Servizi Diversificati S.r.l.	NET S.r.l.	Gesam S.r.l.
Numero delle dimissioni/risoluzioni consensuali	91	0	7	0
Forza personale al 31.12.2018 = 9.434 dipendenti	9.131	21	265	17
<b>Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale della forza personale</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>2,64%</b>	<b>0%</b>

In ATM, nell'anno 2018, le aree principali nelle quali si sono concentrate le dimissioni volontarie (con esclusione delle dimissioni con accesso a pensione, scadenza di contratti a tempo determinato, licenziamenti, ecc.) sono state quelle del personale dell'esercizio (59), dell'amministrazione e servizi (12), dei servizi ausiliari per la mobilità (11) e della manutenzione di impianti e officine (10).

#### Rail Diagnostics S.p.A.

	2016	2017	2018
Numero delle dimissioni/risoluzioni consensuali	0	1	1
Forza personale al 31.12 di ogni anno	32	31	31
<b>Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale della forza personale</b>	<b>0%</b>	<b>3,23%</b>	<b>3,23%</b>

## REQUISITO 3

### SALUTE E SICUREZZA

Nel 2018 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 dei dispositivi di protezione individuale (DPI) 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.

Nell'anno 2018 il Gruppo ATM ha dato seguito all'attuazione dell'implementazione del sistema di gestione della sicurezza OHSAS 18001, arrivando ad ottenere nel mese di novembre la certificazione per la capogruppo ATM S.p.A.; sono continuate le attività di aggiornamento della metodologia di valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza, di approfondimento delle situazioni di rischio in condizioni non standard, di realizzazione di un nuovo strumento di analisi per infortuni e quasi infortuni, di redazione di nuove procedure di lavoro ed istruzioni operative per lo svolgimento in sicurezza delle attività svolte all'interno e all'esterno dell'Azienda.

L'andamento del fenomeno infortunistico nel 2018 conferma il dato parziale precedentemente registrato attestando il trend positivo dell'ultimo quinquennio con la sola eccezione di NET S.r.l.

## Andamento degli infortuni

[dati al 31.12 di ogni anno]

### ATM S.p.A.\*

	2016				2017				2018			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Totale 306				Totale 292				Totale 257			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	280		26		270		22		235		22	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	210	70	21	5	191	79	15	7	167	68	13	9
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Totale 7.201				Totale 6.422				Totale 6.856			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	6.510		691		5.833		589		6.429		427	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	3.855	2.655	393	298	3.308	2.525	446	143	3.733	2.696	181	246

\* I dati si riferiscono ad ATM S.p.A. e ad ATM Servizi S.p.A.; escludono gli eventi non riconosciuti da INAIL come infortunio.

### ATM Servizi Diversificati S.r.l.\*

	2016				2017				2018			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Totale 4				Totale 1				Totale 2			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	4		0		1		0		2		0	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	4	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Totale 52				Totale 20				Totale 23			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	52		0		20		0		23		0	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	52	0	0	0	0	20	0	0	23	0	0	0

\* I dati escludono gli eventi non riconosciuti da INAIL come infortunio.

segue &gt;&gt;

### NET S.r.l.\*

	2016				2017				2018			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Totale 7				Totale 8				Totale 12			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	7		0		8		0		12		0	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	5	2	0	0	7	1	0	0	6	6	0	0
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Totale 297				Totale 211				Totale 215			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	297		0		211		0		215		0	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	213	84	0	0	193	18	0	0	71	144	0	0

\* I dati escludono gli eventi non riconosciuti da INAIL come infortunio.

### Gesam S.r.l.\*

	2016				2017				2018			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Totale 1				Totale 1				Totale 0			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	1		0		1		0		0		0	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Totale 6				Totale 5				Totale 0			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	6		0		5		0		0		0	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	0	6	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0

\* I dati escludono gli eventi non riconosciuti da INAIL come infortunio.

segue &gt;&gt;



segue dalla pagina precedente

**Andamento degli infortuni**

[dati al 31.12 di ogni anno]

**Rail Diagnostics S.p.A.\***

		2016				2017				2018			
<b>Eventi complessivi (con durata giorni &gt;0)</b>	<b>Totale 3</b>					<b>Totale 1</b>				<b>Totale 2</b>			
		Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		3		0		1		0		2		0	
		Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)</b>	<b>Totale 44</b>					<b>Totale 28</b>				<b>Totale 45</b>			
		Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		44		0		28		0		45		0	
		Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

\* I dati escludono gli eventi non riconosciuti da INAIL come infortunio.

Il programma di sorveglianza sanitaria viene costantemente aggiornato nel rispetto della normativa in materia di prevenzione della salute dei lavoratori (Decreto Legislativo 81/2008 *Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro* e legislazione di settore Decreto Ministeriale 88/1999 *Regolamento recante norme concernenti l'accertamento ed il controllo dell'idoneità fisica e psicoattitudinale del personale addetto ai pubblici servizi di trasporto ai sensi dell'articolo 9, commi 3 e 4, del decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 753*) 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.

Di seguito i dati relativi alle visite effettuate negli ultimi tre anni.

**Sorveglianza sanitaria**

[dati al 31.12 di ogni anno]

**ATM S.p.A.\***

		2016	2017	2018
<b>NUMERO DELLE VISITE</b>				
Numero delle visite agli operatori e agli addetti all'esercizio		10.230	9.163	9.209
Numero delle visite agli operai, agli ausiliari e al personale itinerante		3.368	3.246	3.233
Numero delle visite al personale amministrativo		563	578	550
<b>TOTALE</b>		<b>14.161</b>	<b>12.987</b>	<b>12.992</b>
<b>ESITI DELLE VISITE</b>				
Idoneità		12.009	11.082	11.315
Idoneità con indicazioni sanitarie (limitazioni)		409	460	397
Non idoneità		114	81	119

\* I dati comprendono ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., NET S.r.l., Gesam S.r.l. Alcuni lavoratori sono stati sottoposti a più di una visita nel corso dell'anno.

**Rail Diagnostics S.p.A.**

		2016	2017	2018
<b>NUMERO DELLE VISITE</b>				
Numero delle visite agli operatori e agli addetti all'esercizio		0	0	0
Numero delle visite agli operai, agli ausiliari e al personale itinerante		24	23	24
Numero delle visite al personale amministrativo		4	4	4
<b>TOTALE</b>		<b>28</b>	<b>27</b>	<b>28</b>
<b>ESITI DELLE VISITE</b>				
Idoneità		23	19	21
Idoneità con indicazioni sanitarie (limitazioni)		5	8	7
Non idoneità		0	0	0

## 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 2018 attorno al 64%.

#### Tasso di sindacalizzazione

[dati al 31.12 di ogni anno]

#### ATM S.p.A.\*

ANNO	TOTALE DEI DIPENDENTI ISCRITTI A ORGANIZZAZIONI SINDACALI	FORZA PERSONALE**	TASSO DI SINDACALIZZAZIONE
2016	5.792	9.228	62,76%
2017	5.912	9.434	62,66%
2018	6.048	9.406	64,29%

\* I dati comprendono ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., NET S.r.l., Gesam 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, SOL COBAS, CUB TRASPORTI, CUB, FAST CONFISAL, CONFIAL, SGB, USB, STAS e CAMBIA-MENTI M410.

Sono rispettati la Legge 300/70 *Norme sulla tutela della libertà e dignità dei lavoratori, della libertà sindacale e dell'attività sindacale, nei luoghi di lavoro e norme sul collocamento*, lo Statuto dei lavoratori e il CCNL. I rappresentanti sindacali, eletti dai lavoratori, e 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 2018 sono state concesse 13 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 FAISA 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.

Da maggio 2018 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 circa il 79% dei lavoratori.

Di seguito i dati relativi al tasso di sindacalizzazione in Rail Diagnostics S.p.A.:

#### Rail Diagnostics S.p.A.

ANNO	TOTALE DEI DIPENDENTI ISCRITTI A ORGANIZZAZIONI SINDACALI	FORZA PERSONALE*	TASSO DI SINDACALIZZAZIONE
2016	25	32	78,13%
2017	26	31	83,87%
2018	25	31	80,64%

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

## 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 tutte le lavoratrici e 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 ciascuna lavoratrice e 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 per figura professionale

[dati al 31.12 di ogni anno]

### ATM S.p.A.\*

FIGURE PROFESSIONALI	2016				
	Donne	Uomini	Totale	% Donne	% Uomini
Dirigenti	3	28	31	9,68%	90,32%
Quadri/Funzionari	60	238	297	20,20%	80,13%
Personale movimento/esercizio	202	5.260	5.462	3,70%	96,30%
Impiegati	226	557	768	29,42%	72,50%
Operai	4	1.854	1.858	0,22%	99,78%
Ausiliari	198	629	827	23,94%	76,06%
<b>TOTALE</b>	<b>693</b>	<b>8.566</b>	<b>9.259</b>	<b>7,48%</b>	<b>92,52%</b>

FIGURE PROFESSIONALI	2017				
	Donne	Uomini	Totale	% Donne	% Uomini
Dirigenti	3	23	26	11,54%	88,46%
Quadri/Funzionari	63	251	314	20,07%	79,93%
Personale movimento/esercizio	214	5.479	5.693	3,76%	96,24%
Impiegati	225	536	761	29,57%	70,43%
Operai	4	1.805	1.809	0,22%	99,78%
Ausiliari	196	661	857	22,87%	77,13%
<b>TOTALE</b>	<b>705</b>	<b>8.755</b>	<b>9.460</b>	<b>7,45%</b>	<b>92,55%</b>

FIGURE PROFESSIONALI	2018				
	Donne	Uomini	Totale	% Donne	% Uomini
Dirigenti	6	22	28	21,43%	78,57%
Quadri/Funzionari	66	257	323	20,43%	79,57%
Personale movimento/esercizio	217	5.382	5.599	3,88%	96,12%
Impiegati	233	556	789	29,54%	70,46%
Operai	4	1.810	1.814	0,22%	99,78%
Ausiliari	201	680	881	22,81%	77,19%
<b>TOTALE</b>	<b>727</b>	<b>8.707</b>	<b>9.434</b>	<b>7,71%</b>	<b>92,29%</b>

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

### Rail Diagnostics S.p.A.

FIGURE PROFESSIONALI	2016				
	Donne	Uomini	Totale	% Donne	% Uomini
Dirigenti	0	0	0	0%	0%
Quadri/Funzionari	0	1	1	0%	100%
Personale movimento/esercizio	0	0	0	0%	0%
Impiegati	2	5	7	28,50%	71,50%
Operai	0	24	24	0%	100%
Ausiliari	0	0	0	0%	0%
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>6,30%</b>	<b>93,70%</b>

FIGURE PROFESSIONALI	2017				
	Donne	Uomini	Totale	% Donne	% Uomini
Dirigenti	0	0	0	0%	0%
Quadri/Funzionari	0	1	1	0%	100%
Personale movimento/esercizio	0	0	0	0%	0%
Impiegati	2	5	7	28,50%	71,50%
Operai	0	23	23	0%	100%
Ausiliari	0	0	0	0%	0%
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>29</b>	<b>31</b>	<b>6,50%</b>	<b>93,50%</b>

FIGURE PROFESSIONALI	2018				
	Donne	Uomini	Totale	% Donne	% Uomini
Dirigenti	0	0	0	0%	0%
Quadri/Funzionari	0	3	3	0%	100%
Personale movimento/esercizio	0	0	0	0%	0%
Impiegati	2	3	5	40%	60%
Operai	0	23	23	0%	100%
Ausiliari	0	0	0	0%	0%
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>29</b>	<b>31</b>	<b>6,50%</b>	<b>93,50%</b>

## LAVORATORI STRANIERI IN AZIENDA

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

## PERSONALE NON IDONEO

Nel corso del 2018 sono stati ricollocati in altra mansione a seguito di inidoneità definitiva 37 dipendenti inquadri in una nuova figura professionale anche attraverso mobilità fra le società del Gruppo.

## LAVORATORI CON DISABILITÀ

ATM ha stipulato nel 2013, ai sensi dell'art. 11 della Legge 68/1999 *Norme per il diritto al lavoro dei disabili*, una convenzione 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. Benché la quota di riserva risultasse raggiunta, si è proceduto anche nel corso del 2018 all'assunzione di 2 lavoratori con disabilità civile; infatti, attraverso l'istituto della compensazione territoriale di cui all'art. 5 della Legge 68/99, così come modificato dall'art. 9 del Decreto Legge 138/2011 *Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo*, è possibile per i datori di lavoro che sono parte di un Gruppo bilanciare le quote delle singole imprese, portando in via automatica le eccedenze di una società a compenso del minor numero di lavoratori in forza nelle altre società del Gruppo.

ATM, attraverso continui investimenti a favore delle proprie sedi, 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 per 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, di gestione del personale e dei contenuti della norma SA 8000 la procedura Gestione casi di discriminazione, molestie e stalking per affrontare i quali 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 di chi molesta/discrimina. Nel 2018 al Sistema SA 8000 sono pervenute tre segnalazioni a tema discriminazione che sono state esaminate e che non hanno però visto l'attivazione della procedura.

## 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 *Coordinamento delle norme sulla disciplina giuridica dei rapporti collettivi del lavoro con quelle sul trattamento giuridico-economico del personale delle ferrovie, tranvie e linee di navigazione interna in regime di concessione*, 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 *Norme sulla tutela della libertà e dignità dei lavoratori, della libertà sindacale e dell'attività sindacale, nei luoghi di lavoro e norme sul collocamento*.

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 ha visto la diminuzione del numero dei procedimenti disciplinari attivati che si è ormai stabilizzata intorno ad una soglia di poco al di sotto dei 1.000 procedimenti/anno. Nel 2018 si è riscontrata una crescita in valore assoluto dei procedimenti rispetto all'anno precedente (+146), comunque al di sotto di 1.000. Tra i procedimenti attivati 36 hanno portato ad una sanzione espulsiva.

## Procedimenti disciplinari attivati

[dati al 31.12 di ogni anno]

### ATM S.p.A.\*

	2016		2017		2018	
	Numero dei procedimenti disciplinari attivati	% sul totale del numero dei procedimenti disciplinari attivati	Numero dei procedimenti disciplinari attivati	% sul totale del numero dei procedimenti disciplinari attivati	Numero dei procedimenti disciplinari attivati	% sul totale del numero dei procedimenti disciplinari attivati
Personale di guida	684	71,40%	621	76,67%	649	67,89%
Altro personale d'esercizio	81	8,46%	62	7,65%	87	9,10%
Personale di sorveglianza esercizio e controlleria	23	2,40%	20	2,47%	31	3,24%
Personale addetto alla sosta e ai parcheggi	42	4,38%	18	2,22%	48	5,02%
Operai di manutenzione	69	7,20%	44	5,43%	46	4,81%
Altro personale indiretto operativo	44	4,59%	36	4,44%	78	8,16%
Personale di attività di staff	15	1,57%	9	1,11%	17	1,78%
<b>TOTALE</b>	<b>958</b>	<b>100%</b>	<b>810</b>	<b>100%</b>	<b>956</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.; per Gesam nessun provvedimento disciplinare nel 2018. I dati riportati in tabella tengono conto delle variazioni intervenute successivamente alla data di istituzione del procedimento disciplinare e sino alla data dell'ultimo aggiornamento dello stesso e, pertanto, possono risentire di lievi variazioni nel corso del tempo.

### Rail Diagnostics S.p.A.\*

	2016		2017		2018	
	Numero dei procedimenti disciplinari attivati	% sul totale del numero dei procedimenti disciplinari attivati	Numero dei procedimenti disciplinari attivati	% sul totale del numero dei procedimenti disciplinari attivati	Numero dei procedimenti disciplinari attivati	% sul totale del numero dei procedimenti disciplinari attivati
Personale di guida	0	0%	0	0%	0	0%
Altro personale d'esercizio	0	0%	0	0%	0	0%
Personale di sorveglianza esercizio e controlleria	0	0%	0	0%	0	0%
Personale addetto alla sosta e ai parcheggi	0	0%	0	0%	0	0%
Operai di manutenzione	1	100%	1	100%	1	100%
Altro personale indiretto operativo	0	0%	0	0%	0	0%
Personale di attività di staff	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

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

## REQUISITO 7

### ORARIO DI LAVORO

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

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

### LAVORO STRAORDINARIO

Il lavoro straordinario, in parte dovuto alla specificità del settore alla quale non è possibile far fronte esclusivamente con l'assunzione di nuovo personale, è costantemente monitorato attraverso indicatori e con analisi periodiche dei fabbisogni per la valutazione di volta in volta delle esigenze di servizio; è retribuito secondo le aliquote maggiorate e stabilite dalla normativa vigente. Nel 2018, rispetto all'anno precedente, si è registrata una diminuzione delle ore di straordinario in valore assoluto (-12.996) ed in valore percentuale (147,8 ore di straordinario pro capite contro 151,4). Durante gli audit interni i rappresentanti SA 8000 hanno sensibilizzato i responsabili dei diversi settori a contenere, compatibilmente con le esigenze di servizio, il numero delle ore straordinarie del 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 142 del 2018 con 959 ore fruite (ATM e NET).

### CONTRATTI PART TIME

Alla data del 31.12.2018 risultavano attivi 354 contratti (ATM e NET); nessun contratto part time né in Gesam né in Rail Diagnostics.

### TELELAVORO

Alla data del 31.12.2018 risultavano in essere 16 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 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 2018 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


ATM ha pubblicato nel mese di aprile 2018 il documento Politica del Gruppo ATM per la Responsabilità Sociale in cui dichiara di aver adottato un sistema di gestione della responsabilità sociale coerente con gli standard internazionali SA 8000:2014 e UNI ISO 26000 e in linea con i valori espressi nel proprio Codice Etico, nel Codice della Responsabilità degli Enti Decreto Legislativo 231/01 Codice di Comportamento 231 operando costantemente per il miglioramento continuo del sistema “attraverso il riesame semestrale ed il monitoraggio dello stesso grazie anche a strumenti specifici quali analisi dei rischi periodicamente aggiornate ed audit interni” ed esterni costanti, avendo fra i suoi obiettivi primari “la tutela della dignità e delle condizioni di lavoro dei dipendenti, la valorizzazione professionale degli stessi, l’adeguamento continuo alle esigenze sociali”. 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.

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.

L’impegno verso i temi che afferiscono all’ambito della responsabilità sociale così come a quello della qualità, dell’ambiente e della sicurezza<sup>10</sup> ha ricevuto nel 2018 un deciso impulso dai vertici societari che hanno voluto trattare in maniera distinta e organica, seppur mantenendole strettamente legate, le politiche aziendali relative ai due ambiti in relazione alla complessità dei temi trattati e delle realtà operative interne al Gruppo.

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.

10. Così come la Politica del Gruppo ATM per la Responsabilità Sociale 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.  




### 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 la Direzione sui temi della norma 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 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 nel 2015 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 rispetto all'applicazione della norma;
- raccogliere informazioni utili ad esaminare efficacemente le 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 questioni emerse sia per mantenere la conformità allo standard;
- partecipare proattivamente 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 effettuati ai fornitori e proporre i nominativi delle aziende fornitrici 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 2018 il Social Performance Team si è riunito tre volte.

### 9.4 Riesame della Direzione

ATM ha eseguito nel mese di marzo e nel mese di novembre 2018 rispettivamente la tredicesima e la quattordicesima riunione di riesame dell'adeguatezza e dell'efficacia della politica aziendale e del Sistema di Gestione nell'ambito dei requisiti previsti dalla norma SA 8000:2014 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 del servizio volti ad 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 mese di maggio 2018 si è svolto l'audit di sorveglianza da parte del C.I.S.E., Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico di Forlì, per il secondo rinnovo della certificazione SA 8000 che ha riconfermato la conformità dell'Azienda alla norma; anche la visita di sorveglianza del mese di dicembre ha avuto esito positivo.



## 9.5 Pianificazione e implementazione

Nel 2018 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 *Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro* e s.m.i.;
- formazione dei neoassunti eseguita durante i corsi d'ingresso nei quali vengono illustrati i principi fondamentali della norma;
- formazione in aula dei componenti del Coordinamento RSU.

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 che operano nella filiera produttiva di conformarsi ai requisiti della norma; sono state realizzate diverse attività 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; in merito a ciò è attiva in Azienda 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 questi documenti viene aggiornato il registro dei fornitori durante la sessione della valutazione semestrale. 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 2018 sono stati effettuati audit presso tre fornitori del servizio mense per la verifica dell'adeguata applicazione dei principi SA 8000 dai quali non sono emerse violazioni della norma.

## 9.7 Problematiche e azioni correttive

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

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

Per tutti gli altri stakeholder è disponibile sul sito [www.atm.it](http://www.atm.it) il modulo pubblicato sulla pagina riservata alla norma tramite cui è possibile inviare ad ATM segnalazioni e suggerimenti in caso riscontrino incongruenze rispetto ai principi della stessa.

## 9.8 Comunicazione esterna e coinvolgimento delle parti interessate

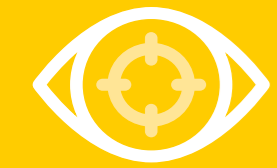
Al fine di favorire il dialogo con tutte le parti interessate ATM sul sito [www.atm.it](http://www.atm.it) pubblica il Bilancio SA 8000 e diffonde la propria Politica di Responsabilità Sociale e la Politica Integrata ISO 9001/ISO 14001; attraverso lo sviluppo di iniziative e di progetti mirati rivolge azioni specifiche nei confronti di numerose realtà culturali e sociali del territorio al fine di promuovere la cultura della sostenibilità.

## 9.9 Accesso alla verifica

ATM, allo scopo di agevolare 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 dispone di un sistema informativo per 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.



## 12. OBIETTIVI 2019

Tutte le iniziative e le attività del 2019 in ambito SA 8000 saranno volte al mantenimento della conformità ai requisiti della norma, al miglioramento continuo nella gestione dei rischi aziendali e nelle relazioni con le parti interessate interne ed esterne all'organizzazione, al mantenimento della buona reputazione dell'Azienda.

Nel dettaglio sono previsti i seguenti impegni:

- sarà avviato l'auditing interno del settore impiegatizio, attività che si svilupperà su più anni in quanto coinvolge tutte le direzioni aziendali che in ATM sono dislocate in sedi diverse;
- proseguirà il programma di auditing interno rivolto al settore delle mense aziendali e ai loro fornitori in concomitanza alle nuove gare di assegnazione del servizio;
- la gestione delle segnalazioni interne sarà condotta in costante confronto e collaborazione con i settori aziendali del welfare, della gestione del personale, della sicurezza e ambiente, del facility;
- prenderà avvio dai depositi di viale Molise e di Cascina Gobba il progetto di informatizzazione degli uffici delle RSU che riguarderà progressivamente anche gli uffici delle RSU ubicati in altre sedi aziendali;
- il programma di formazione sui principi della norma sarà esteso anche al personale delle società controllate Gesam e Rail Diagnostics;
- continuerà la progettazione, in collaborazione con la direzione Acquisti, della revisione della classificazione dei fornitori con l'introduzione dell'assegnazione di un punteggio maggiore alle aziende che sono in possesso di certificato SA 8000 rispetto a quelle che presentano soltanto l'autocertificazione;
- per quanto concerne gli audit esterni sarà avviato un piano triennale di visite ispettive a campione alle aziende fornitrici di servizi di facility e che svolgono attività in outsourcing quali, fra le altre, quella della manutenzione dei veicoli e del servizio di call center.

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

Progetto editoriale: ATM S.p.A.  
Progetto grafico: Imageware S.r.l., Milano

Milano, ottobre 2019

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.

