



BILANCIO SA 8000

**RESPONSABILITÀ
SOCIALE 2019**



Indice

01	ATM SI PRESENTA	5
02	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO DI BILANCIO	8
03	ATM E LA NORMA SA 8000	8
04	LE SOCIETÀ DEL GRUPPO ATM CERTIFICATE SA 8000	10
05	I VALORI DEL GRUPPO ATM	11
06	LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	12
07	IL RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	13
08	IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI QUALITÀ E AMBIENTE	17
09	IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE	18
10	LA NORMA SA 8000	27
11	I REQUISITI DELLA NORMA SA 8000	29
	Requisito 1 Non impiegare o favorire l'utilizzo di lavoro infantile	29
	Requisito 2 Non ricorrere all'utilizzo di lavoro forzato o obbligato né favorirlo	30
	Requisito 3 Garantire a tutti i dipendenti un luogo di lavoro sicuro e salubre	32
	Requisito 4 Rispettare il diritto delle lavoratrici e dei lavoratori di associarsi e di aderire alle organizzazioni sindacali	36
	Requisito 5 Non attuare discriminazioni di alcuna natura	38
	Requisito 6 Non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali	42
	Requisito 7 Adeguare l'orario di lavoro alle leggi e agli accordi vigenti	45
	Requisito 8 Retribuire i dipendenti rispettando i contratti in vigore	46
	Requisito 9 Implementare e mantenere attivo il proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale	47
	9.1 Politica	47
	9.2-9.3 Rappresentante della Direzione e Rappresentanti dei Lavoratori	50
	9.4 Riesame della Direzione	50
	9.5 Pianificazione e implementazione	51
	9.6 Controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori	51
	9.7 Problematiche e azioni correttive	52
	9.8 Comunicazione esterna e coinvolgimento delle parti interessate	52
	9.9 Accesso alla verifica	52
	9.10 Registrosioni	52
12	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	53



ATM SI PRESENTA

ATM ha scelto di valorizzare la propria politica di responsabilità sociale con l'adesione nel 2012 alla norma SA 8000, rendendo ufficiale agli stakeholder 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 per ATM S.p.A. e per NET Nord Est Trasporti S.r.l. 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 fra le parti, fondamentale per comunicare la cultura della responsabilità sociale, che si concretizza negli audit e nelle verifiche ispettive. In particolare gli audit costituiscono per il Sistema di Gestione un'occasione indispensabile di confronto con il personale, per alimentare la conoscenza dei temi connessi alla norma, per ascoltare le segnalazioni e per ricevere i suggerimenti dei colleghi utili alla pianificazione di azioni correttive o preventive; nei primi due mesi del 2019 gli audit hanno interessato il personale dei depositi di NET ubicati a Monza e a Trezzo sull'Adda e nel corso dell'anno sono stati estesi al settore impiegatizio di ATM. Gli incontri con il personale hanno rappresentato un'opportunità di aggiornamento dei requisiti della norma anche presso i funzionari, dagli impiegati sono emerse osservazioni sul tema dell'orario di lavoro (permessi, flessibilità, smart working) che sono poi state analizzate con i responsabili della gestione del personale e del welfare. Durante le ispezioni effettuate presso il settore dell'esercizio e in quello della manutenzione dei veicoli si è continuato a sensibilizzare i responsabili locali al contenimento, compatibilmente con le esigenze di servizio, del numero delle ore di lavoro straordinario.

Su iniziativa della Direzione Audit e Controllo Interno sono state effettuate riunioni fra diverse funzioni aziendali per un confronto sulle attività di controllo interno e per stabilire un piano di auditing annuale da sviluppare in sinergia; è stata quindi anche rivista ed ampliata la procedura di gestione integrata delle segnalazioni.

Per quanto concerne la catena di fornitura, in accordo con la Direzione Appalti e Gare sono stati oggetto di verifica alcuni fornitori del servizio di manutenzione dei mezzi, di call center e di facility, visite che non hanno evidenziato violazioni sostanziali della norma.

In merito alla formazione sui principi della norma sono stati coinvolti i lavoratori di Gesam e di Rail Diagnostics ed è proseguito il progetto rivolto ai delegati delle Rappresentanze Sindacali Unitarie che ha visto la partecipazione in aula della maggior parte delle sigle sindacali; l'iniziativa ha avuto un alto livello di gradimento e ha contribuito a rafforzare il canale di diffusione della conoscenza della norma presso gli iscritti nelle varie sedi di appartenenza. Le RSU sono state interessate anche dal progetto, che ha preso avvio dal mese di aprile, volto a dotare di postazioni con computer collegate alla rete i loro uffici ubicati nelle diverse sedi aziendali, ad oggi completato in tredici località.

Nel corso dell'anno si sono svolte due 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.

Gli obiettivi di miglioramento in programma per il 2019 in ambito SA 8000 sono stati tutti raggiunti; le iniziative e le attività per il 2020, definite in considerazione del contesto di complessità straordinaria generato dagli effetti dell'emergenza legata alla pandemia da COVID-19, saranno sostenute dallo stesso proficuo impegno che ATM ha costantemente profuso negli anni e che ha permesso il raggiungimento di tutti gli obiettivi dichiarati nelle scorse edizioni del Bilancio.

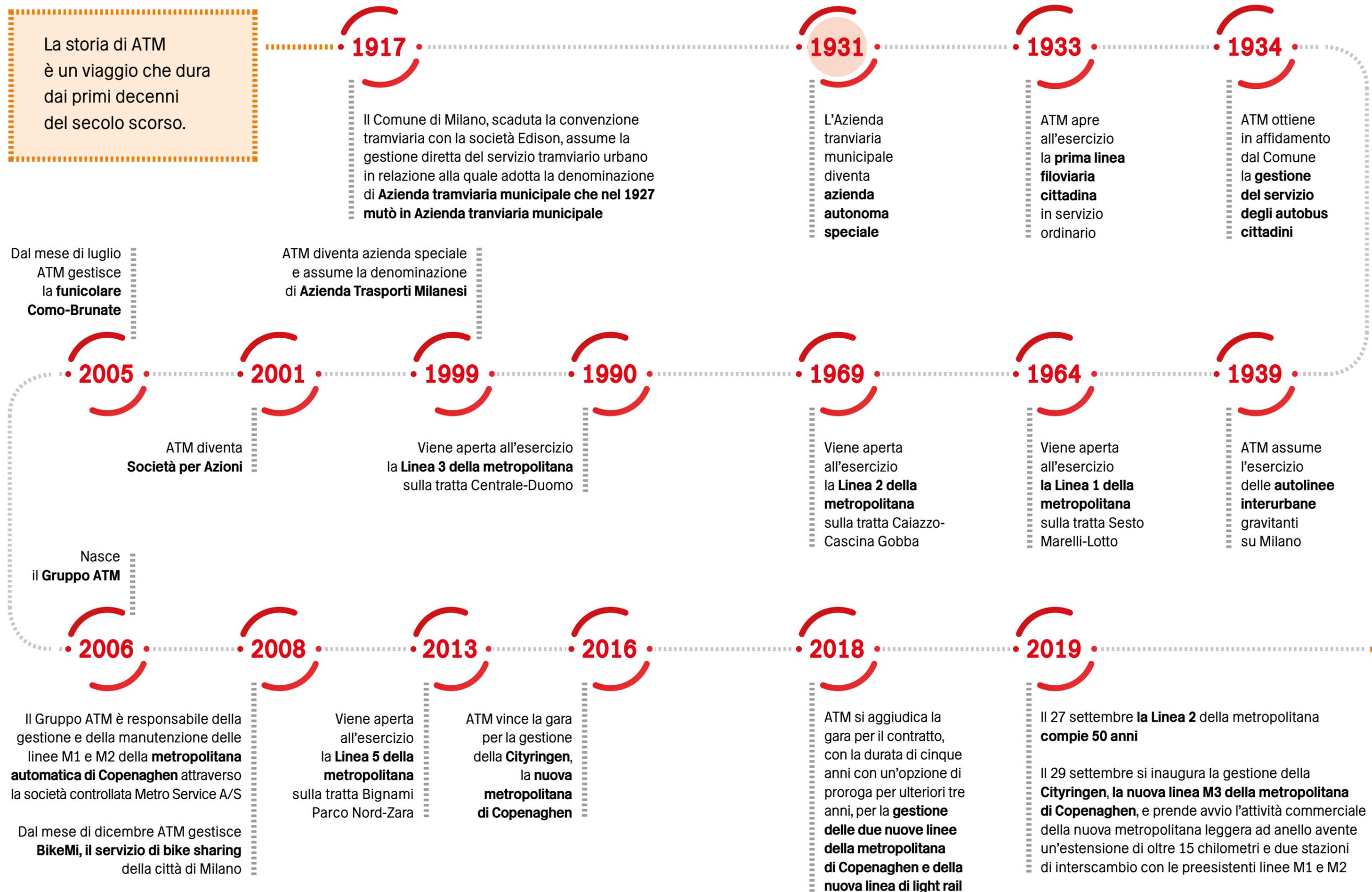
ATM S.p.A., controllata al 100% dal Comune di Milano, è Capogruppo del Gruppo Azienda Trasporti Milanesi nato nel 2006; gestisce il trasporto pubblico e i servizi di mobilità integrata grazie al lavoro degli oltre 10.000 dipendenti di tutte le società* che, ogni giorno, garantiscono il funzionamento di un sistema articolato e complesso su un territorio che interessa oltre 3,3 milioni di abitanti e che comprende la città di Milano e 95 comuni della Lombardia per un totale di 820,4 milioni di passeggeri trasportati nel 2019. La rete di trasporto milanese si compone di quattro linee di metropolitana per un'estensione complessiva di circa 100 km, alle quali si aggiungono 19 linee tranviarie su 180 km di rete, 160 linee di autobus e quattro filoviarie che coprono oltre 1.600 km.

A Milano gestisce inoltre la metropolitana leggera che collega la rete di trasporto della città all'Ospedale San Raffaele, 24 parcheggi di corrispondenza, il controllo delle aree e dei sistemi di pagamento della sosta ed il sistema di pagamento e controllo di Area C, la gestione delle telecamere agli ingressi di Area B, il servizio di rimozione e custodia dei veicoli, il bike sharing, servizi speciali e turistici fra cui il tram ristorante ATMosfera; dal 2005 gestisce la funicolare Como-Brunate.

Dal 2008, attraverso la società controllata Metro Service A/S, il Gruppo ATM è il gestore delle linee metropolitane di Copenhagen M1 e M2, tra le prime completamente automatizzate d'Europa. Sempre nella capitale danese, Metro Service A/S si è aggiudicata la gestione anche delle due nuove linee M3 e M4 della metropolitana (Cityringen), la cui inaugurazione è avvenuta rispettivamente il 29 settembre 2019 e il 28 marzo 2020. Inoltre Metro Service A/S si è aggiudicata la gestione della nuova linea denominata Greater Copenhagen Light Rail (metropolitana leggera) che svolgerà il servizio di trasporto per l'area suburbana a ovest della città.

* L'organico di Gruppo al 31.12.2019 era pari a 10.275 dipendenti, fonte: Bilancio Consolidato Bilancio di Esercizio ATM S.p.A. 2019.

La storia di ATM è un viaggio che dura dai primi decenni del secolo scorso.





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 8000:2014 nel cui rispetto ha continuato a conformare le proprie scelte, attività, risultati e risorse anche nell'anno 2019.

Nell'ambito del documento, per illustrare l'attenzione e la sensibilità di ATM nei confronti del contesto socioeconomico, culturale e ambientale in cui opera, si descrivono nei capitoli 7, 8 e 9 rispettivamente il rapporto con gli stakeholder, le attività relative al sistema delle certificazioni Qualità e Ambiente e ai servizi di welfare dedicati al personale aziendale.



ATM E LA NORMA SA 8000

Come previsto dal Contratto di Servizio con il Comune di Milano ed anche per espressa volontà del management aziendale, nel 2012 ATM ha attivato l'iter teso a verificare la conformità allo standard SA 8000:2008 in ambito responsabilità sociale per le seguenti aziende del Gruppo: ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A. per la quale vigeva l'obbligo contrattuale, ATM Servizi Diversificati S.r.l. e Nord Est Trasporti S.r.l. (NET)¹; esse hanno ottenuto l'attestazione di conformità il 23 maggio 2012 e l'hanno mantenuta nelle successive visite di sorveglianza del 2013 e del 2014. Nell'aprile 2015 ATM ha ottenuto per queste aziende il primo rinnovo della certificazione di conformità ai requisiti della norma SA 8000:2014² a cui, a partire dall'inizio dell'anno, ha adeguato il proprio Sistema di Gestione introducendo le novità da essa previste quali, fra le altre, l'istituzione del Social Performance Team, composto da rappresentanti aziendali e da rappresentanti dei lavoratori, 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. L'approccio del Sistema introdotto dall'edizione 2014, 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 costante delle attività di tutte le aziende del Gruppo.

1. In merito alle attività di ATM Servizi Diversificati S.r.l. e Nord Est Trasporti S.r.l. (NET) si veda il capitolo 4.
2. L'edizione della norma SA 8000:2014 è stata pubblicata il 30 giugno 2014.

Nelle visite del 2016 e del 2017 ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l. e Nord Est Trasporti S.r.l. hanno ricevuto la conferma della conformità alla SA 8000:2014.

Nel corso del 2018 ATM ha ricevuto il secondo rinnovo della certificazione, a seguito di cambio societario³, per ATM S.p.A. e per Nord Est Trasporti S.r.l. (NET) e la prima certificazione per altre due società del Gruppo cioè Gesam S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A.⁴

Nel 2019 l'Azienda ha ricevuto la conferma della conformità alla norma.

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; 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.

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. 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.

4. In merito alle attività di Gesam S.r.l. e di Rail Diagnostics S.p.A. si veda il capitolo 4.



04 LE SOCIETÀ DEL GRUPPO ATM CERTIFICATE SA 8000

La Capogruppo ATM S.p.A. ha ottenuto nel 2018 il secondo rinnovo della certificazione di conformità ai requisiti della norma SA 8000:2014 così come Nord Est Trasporti S.r.l.; le certificazioni relative alle società ATM Servizi Diversificati e ATM Servizi⁵, di cui al capitolo 3, sono state assorbite da quella della Capogruppo. Sempre nel 2018 anche Gesam S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A. hanno ottenuto la certificazione di conformità. In relazione a quanto trattato nel presente Bilancio si riporta di seguito la descrizione delle attività delle società del Gruppo certificate SA 8000.

ATM SERVIZI DIVERSIFICATI S.r.l.

Svolge attività di gestione di servizi di trasporto di persone e merci sia su gomma che su ferro nei settori del noleggio e dei servizi diversificati come ad esempio il tram ristorante ATMosfera e i servizi turistici.

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

Gestisce il trasporto pubblico nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza (area nord est dell'ex Provincia di Milano) operando complessivamente in 53 comuni: 21 nella Città metropolitana 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.

Attraverso 7 linee di autobus, gestisce il trasporto urbano nella città di Monza e i collegamenti di area urbana con i comuni di Brugherio, Muggiò, Vedano al Lambro, Villasanta e Arcore.

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 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 e di sistemi di controllo metrotranviario.

5. 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.



05 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



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 di cui ai capitoli 7, 8 e 9.

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".



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.)⁶.

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 (lettera⁷, 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 e formate 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 che controlla al 100% la Capogruppo ATM S.p.A.;
- 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.



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

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

Nella tabella che segue sono riportati i principali portatori di interesse di ATM, le attività di dialogo e coinvolgimento e i temi fra i più rilevanti al centro dell'impegno di ATM.

STAKEHOLDER	ATTIVITÀ E TEMI	
	INIZIATIVE DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO	TEMI RILEVANTI
PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> Sessioni di valutazione delle prestazioni Iniziative di comunicazione interna Cassette di raccolta per le segnalazioni relative alla norma SA 8000 Modulo on line sulla rete intranet aziendale e sul sito internet www.atm.it attraverso cui è possibile inviare ad ATM segnalazioni di incongruenze rispetto ai principi della norma SA 8000 	<ul style="list-style-type: none"> Crescita professionale e sviluppo delle competenze Tutela della salute e sicurezza sul lavoro Sensibilizzazione ai temi della corretta alimentazione e ai comportamenti per un sano stile di vita Welfare aziendale
CLIENTI/ CONSUMATORI	<ul style="list-style-type: none"> Indagini sulla soddisfazione dei clienti 	<ul style="list-style-type: none"> Regolarità e puntualità Sicurezza (safety e security) Comfort Accessibilità Informazione
FORNITORI	<ul style="list-style-type: none"> Valutazione e monitoraggio continuo dei fornitori in merito al rispetto dei principi e dei requisiti della norma SA 8000 	<ul style="list-style-type: none"> Trasparenza Correttezza
COMUNE DI MILANO E ALTRE ISTITUZIONI	<ul style="list-style-type: none"> Collaborazione con le Amministrazioni locali e i Consigli di Zona Partecipazione a tavoli di lavoro per la mobilità sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> Equilibrio economico Qualità del servizio Soddisfazione dei clienti Responsabilità Sociale per il Gruppo ATM Riduzione degli impatti diretti Efficienza energetica
COLLETTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> Collaborazione alle iniziative sul territorio Sostegno al Terzo settore e alla cultura Incontri periodici con i comitati cittadini Gestione dei rapporti con i media Modulo on line sul sito internet www.atm.it attraverso cui è possibile inviare ad ATM segnalazioni di incongruenze rispetto ai principi della norma SA 8000 	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo socioculturale del territorio Impatto del servizio di trasporto pubblico locale sulla collettività e problematiche legate al servizio

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 2019 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 2019

IL BUS DEGLI ANGELI

dal 3 dicembre 2018 al 15 febbraio 2019, dal 5 dicembre 2019 al 21 febbraio 2020

Per il nono 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 un autobus di 12 metri messo a disposizione dall'Azienda per la distribuzione di pasti caldi, indumenti, coperte e sacchi a pelo. Da dicembre 2019, ribattezzato Il bus degli angeli, ha assunto anche una nuova livrea.

FA' LA COSA GIUSTA!

dall'8 marzo al 10 marzo

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 13 marzo al 14 aprile

Terza 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.

MILANO DA LEGGERE

dal 23 aprile al 30 giugno

Terza edizione dell'iniziativa del Sistema Bibliotecario di Milano per promuovere la lettura digitale e offrire gratuitamente ebook.

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 per la valorizzazione dell'esperienza di viaggio dei passeggeri.

HEALTHYTUDE 2019

dal 16 al 23 giugno

Prima edizione dell'iniziativa dedicata alla cultura del benessere e della salute organizzata da Fandango S.p.A., Ernst & Young e Gruppo Ospedaliero San Donato.

ATM ha partecipato all'evento attraverso la concessione di spazi pubblicitari e promuovendo, all'interno della tavola rotonda del convegno "Città a misura di cittadino", il trasporto pubblico come servizio che salvaguarda la salute e il benessere dei cittadini.

E_MOB 2019

dal 26 al 28 settembre

Terza conferenza nazionale della Mobilità Elettrica presso Palazzo Lombardia, il più importante evento in Italia legato ai temi della mobilità elettrica, promosso da enti locali, aziende e istituzioni al fine di diffondere, sul territorio nazionale, la cultura di un sistema di mobilità sempre più sostenibile.

ATM ha aderito all'iniziativa come membro del comitato promotore, coordinando, in collaborazione con AGENS, Agenzia Confederale dei Trasporti e Servizi, una sessione tecnica dal titolo "La transizione energetica nel Trasporto Pubblico Locale" con il contributo di relatori nazionali ed internazionali.

Nell'area espositiva ATM ha presentato alcuni nuovi mezzi della flotta elettrica quali autobus, filobus e auto aziendali, investimenti che rientrano nel piano Full electric in forza del quale entro il 2030 l'intera flotta sarà a impatto zero.

Tra le iniziative rivolte ai ragazzi delle scuole, il workshop di ATM sul tema "Il trasporto elettrico a Milano dalle origini ad oggi", excursus storico volto a sottolineare la rilevanza del trasporto pubblico nella lotta alle emissioni inquinanti e i benefici che ne derivano per la salute dei cittadini.

BOOKCITY MILANO

dal 13 al 17 novembre

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

ATM ha partecipato in qualità di partner tecnico con un tram storico modello Carrelli che, attraverso corse straordinarie gratuite, ha inteso valorizzare passato e presente della città ospitando a bordo la narrazione teatrale "Un tram chiamato desiderio: storie di Milano da Duomo a Gratosoglio" lungo la linea tranviaria numero 3 che collega Duomo a Gratosoglio.



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).

I principali contenuti della Politica aziendale per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza sono diffusi a tutti i livelli dell'organizzazione e vengono trasmessi ai fornitori per la condivisione dei valori e degli obiettivi.

Anche nel 2019 la Capogruppo ATM S.p.A. ha ottenuto da Certiquality⁸ il riscontro della conformità agli standard ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 e al BS OHSAS 18001.

Il perimetro della certificazione dei sistemi di gestione comprende tutti i processi certificati delle aziende ATM e NET, 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 Raffaele⁹ 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, information technology 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 in essere.

8. Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.

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



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.

WORK LIFE BALANCE

NIDI AZIENDALI

ATM offre servizi per la primissima infanzia (0-3 anni) in tre sedi aziendali ossia Baggio, Leoncavallo e Precotto con una capacità complessiva di 70 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. In ottica di age management, dall'anno educativo 2016/2017 i nidi sono aperti anche ai nipoti dei dipendenti nonni in servizio. Nel 2019 sono stati accolti 99 bambini e hanno usufruito del servizio 91 dipendenti, con una prevalenza di personale viaggiante e operaio, dei quali 4 nonni; 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 sono stati organizzati 8 incontri sulla relazione genitore-bambino nell'ambito dell'alimentazione e della salute.

I nidi aziendali in numeri

[dati al 31.12.2019]

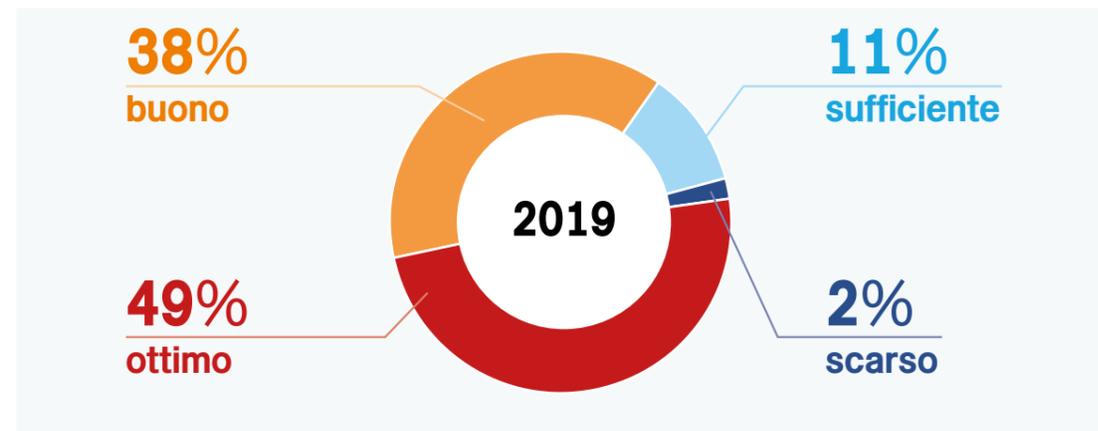
70 POSTI BAMBINO	70 POSTI ASSEGNATI	236 GIORNATE DI APERTURA
----------------------------	------------------------------	------------------------------------

IL SISTEMA DI WELFARE DI ATM



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 aggregato dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction effettuata nei mesi di maggio e dicembre, relativa all'anno educativo 2018/2019.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO DEI NIDI AZIENDALI ANNO EDUCATIVO 2018/2019



PROGETTO SMART WORKING E CO-WORKING

Nel contesto delle flessibilità organizzative, a settembre 2019 ATM ha avviato il progetto pilota in tema di smart working che ha coinvolto inizialmente 16 dipendenti tra impiegati e funzionari, impegno definito da un contratto dedicato e dal regolamento in vigore in ATM su riservatezza e sicurezza; l'obiettivo era di coinvolgere nel 2020 una popolazione più ampia a seguito di un'indagine anonima sul tema che è stata somministrata, con l'affiancamento di una società di consulenza, a 600 dipendenti di staff. La sperimentazione si è tradotta, per la congiuntura determinata dall'epidemia da COVID-19, nell'utilizzo dello smart working come strumento di emergenza che ha interessato più di 1.000 lavoratori di staff che svolgono attività realizzabili anche da remoto. Nel corso dell'anno è prevista la ripresa del progetto con il supporto della società di consulenza per mappare nel dettaglio le attività realizzabili da remoto attraverso l'identificazione di indicatori utili a valutare l'opportunità di inserire lo smart working tra gli strumenti di conciliazione.

Sempre in ottica di flessibilità organizzative, nel 2019, per il personale di staff che svolge attività su più sedi è stata progettata la possibilità di lavorare in modalità co-working in sedi aziendali diverse dalla propria distribuite sul territorio della città.

PROGETTO TIME CARE

Per agevolare le persone con serie difficoltà di conciliazione dei tempi lavoro/famiglia, permettendo loro di continuare a lavorare proficuamente adempiendo alle proprie responsabilità familiari, è stato attivato per monogenitori operativi nel servizio di superficie con figli minori di 15 anni il progetto Time care con la creazione di turni ad hoc fuori accordo (orari con inizio del turno previsto tra le 8.00 e le 9.00 e fine del turno entro massimo le 17.00).

WELL-BEING E WORK ABILITY

SERVIZIO DI COUNSELING PSICOLOGICO

Il servizio viene svolto da un team multidisciplinare (psicologo, counselor, assistente sociale) ed è a disposizione di tutti i dipendenti che affrontano momenti di difficoltà professionali o personali con l'obiettivo di aiutarli nella gestione efficace dei propri problemi rinforzando le risorse personali e professionali reali e potenziabili; le richieste 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 soluzioni ed opportunità, 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 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 e le innovazioni del sistema di welfare aziendale.

Nel 2019 sono stati accolti 302 lavoratori.

INVALIDITÀ E INABILITÀ AL LAVORO

Nei casi più gravi e complessi ATM supporta i propri dipendenti nell'ottenimento dell'invalideria 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 2019 il sostegno nel percorso di ottenimento dell'invalideria, dei benefici della Legge 104 e della pensione di inabilità è stato rivolto a 11 persone.

AREA SALUTE

In tema di prevenzione in materia di salute e sicurezza dal 2010 ad oggi, con forme diverse e sempre più innovative ed efficienti, sono state realizzate campagne di sensibilizzazione, di screening coordinate da Fondazione ATM¹⁰ e attuate presso i suoi ambulatori, di informazione e formazione sul tema di uno stile di vita sano, di prevenzione cardiologica e oncologica.

Tra le principali iniziative e attività svolte nel 2019 si annoverano:

- formazione in aula sulla sana alimentazione e sulla gestione delle emozioni che ha visto la partecipazione di 166 dipendenti tra operatori di servizio ed operatori di stazione;
- diffusione all'interno degli spazi di Campus, il centro di formazione del personale aziendale, dei temi della salute attraverso immagini a parete;
- creazione dell'area Benessere e smart working sulla rete intranet aziendale dedicata a temi riguardanti la salute illustrati con video pillole, articoli e aggiornamenti sulle iniziative di ATM;

segue >>

10. In merito a Fondazione ATM si veda a pag. 26.

- realizzazione nelle sedi di Teodosio e di San Donato di spazi dedicati al personale operaio per svolgere esercizi per il miglioramento della postura e di stretching;
- inserimento di snack salutari nelle macchine distributrici automatiche presenti nelle diverse sedi aziendali.

Il modulo sulla postura e sulla sana alimentazione è stato inserito in modo permanente nei corsi di aggiornamento sulla sicurezza secondo il 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.*

PROCEDURA DI RIABILITAZIONE POST TRAUMATICA

Le aggressioni e gli incidenti mortali o con feriti gravi che coinvolgono i dipendenti durante lo svolgimento della propria attività rappresentano eventi potenzialmente traumatici che possono comportare conseguenze dannose dal punto di vista psicologico e comportamentale, con ricadute sul piano professionale. Attraverso la procedura di riabilitazione post traumatica, svolta in collaborazione con l'area aziendale di medicina del lavoro, sono offerti ai dipendenti percorsi di psicoterapia basati sull'utilizzo della tecnica EMDR Eye Movement Desensitization and Reprocessing.

Nel 2019 non si sono verificati casi che abbiano richiesto l'apertura di questa procedura.

PROGETTO CASI COMPLESSI

Nato nel 2018 su richiesta del vertice aziendale ed avviato a novembre 2019 a seguito di due tavoli di lavoro, uno per l'esercizio di superficie e uno per l'esercizio della metropolitana, il progetto ha lo scopo di affrontare i casi in cui un dipendente manifesta nell'ambito lavorativo comportamenti inappropriati che implicano rischi di conseguenze problematiche per sé e per gli altri. La commissione che si occupa dei casi complessi è multidisciplinare ed è composta da personale del welfare, della gestione del personale, dal responsabile della medicina del lavoro e dai responsabili dell'area in cui opera il dipendente. L'intervento di presa in carico, gestione e risoluzione del rischio, interviene con tecniche di de-escalation al fine di garantire e potenziare la sicurezza dei terzi e del lavoratore portatore di disagio.

PROGETTO CAPITALE UMANO ED EMPOWERMENT

Richiesto dai manager dell'esercizio di superficie e dell'esercizio della metropolitana e rivolto agli agenti di stazione e agli agenti di linea (550 persone circa), questo modulo formativo in aula della durata di sei ore intende creare uno spazio di riflessione e di condivisione delle esperienze professionali e del modo in cui ciascuno vive il proprio ruolo al fine di conseguire maggiore consapevolezza per svolgere al meglio la professione; l'offerta formativa prevede l'utilizzo di metodologie legate alla creatività, alla metafora e allo storytelling.

Il progetto è stato avviato nell'aprile del 2019 e nel corso dell'anno ha visto la partecipazione di 242 dipendenti tra operatori di stazione e agenti di linea.

PROGETTO SCUOLA GENITORI

Il progetto, avviato a novembre 2019, ha la finalità di creare integrazione tra competenze e comportamenti professionali, consapevolezza e conoscenze genitoriali per rinforzare ed allenare le capacità relazionali nel servizio alla città e al cliente esterno ed interno all'Azienda; gli appuntamenti in aula, rivolti ad un gruppo di 24 dipendenti tra impiegati e funzionari, intendono offrire un'opportunità di incontro, di condivisione di esperienze e di storie, di apprendimento.

Il programma al suo avvio prevedeva un incontro mensile in aula fino a giugno 2020; interrottosi nel mese di marzo a causa dell'emergenza sanitaria da COVID-19, è proseguito da remoto con cadenza quindicinale su piattaforma tecnologica fino alla prima metà del mese di giugno.

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. L'invecchiamento attivo vede così nel piano di azione la via per promuovere, proteggere e recuperare la capacità dei dipendenti di lavorare bene, a lungo e in salute.

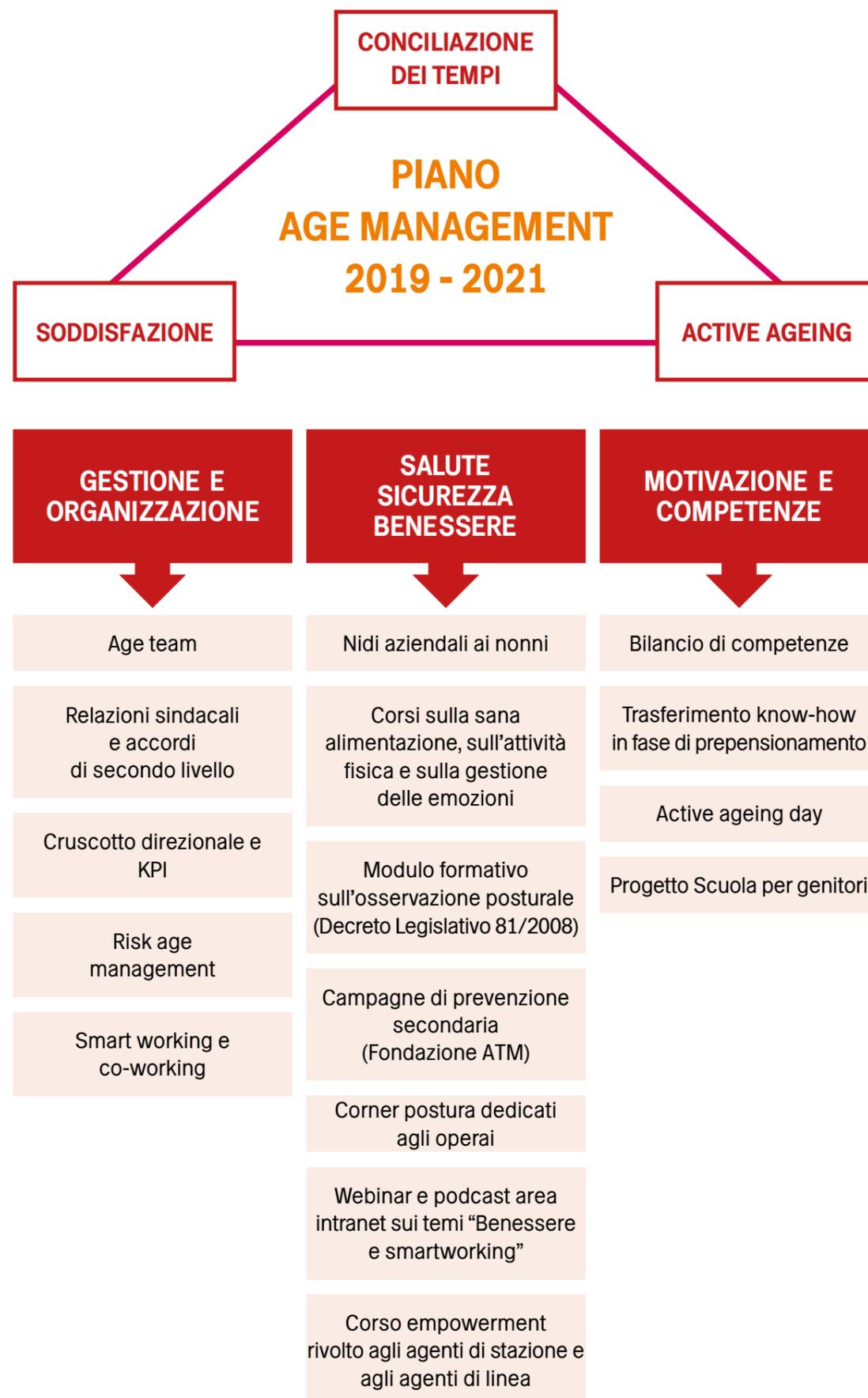
A seguito di un'indagine quantitativa e dei successivi focus di approfondimento qualitativo avvenuti negli ultimi anni, ATM nel 2019 ha definito un nuovo gruppo di lavoro Age Team composto da 14 membri operativi nell'ambito della gestione del personale e delle aree aziendali di medicina del lavoro, sicurezza e risk management insieme ad alcuni manager, gruppo che, oltre a progettare le azioni pilota, nel triennio 2019-2021 ha il compito di misurare i risultati dell'investimento effettuato sugli indicatori di prestazione.

Gli ambiti identificati come prioritari, considerando tutti gli aspetti emergenti sia dall'organizzazione sia dai lavoratori, sono:

1. gestione e organizzazione
2. salute, sicurezza e benessere
3. motivazione e competenze.

Le azioni previste dal progetto ed i relativi destinatari sono stati individuati attraverso un cruscotto direzionale che analizza, monitora e compara i dati dell'ultimo triennio relativi al numero di dipendenti definiti per direzione aziendale, anzianità aziendale, anzianità anagrafica, malattia, giorni di infortunio, numero di eventi di malattia, inidoneità alla mansione di assunzione o prescrizioni sanitarie, misurandoli, rilevandoli e analizzandoli per cicli di vita di 5 anni, partendo dai 20 fino agli over 65.

Di seguito il piano di Age Management:



DIVERSITY INCLUSION

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 2019 i bagni rosa erano 59, oltre 500 le chiavi rosa consegnate.

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 competenze relazionali che si sviluppano con la maternità;
- gestire con efficacia ed efficienza la conciliazione dei tempi famiglia/lavoro.

L'accesso al percorso nasce dalla richiesta da parte della lavoratrice o da parte del suo responsabile. Rivolto alle impiegate e alle funzionarie, esso 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 e, a distanza di due mesi, viene effettuato un incontro di verifica degli obiettivi. Nel 2019 sono stati attivati e si sono conclusi 3 percorsi di coaching.

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, nel 2019 sono stati attivati percorsi di riqualificazione professionale che hanno portato ad inquadrare in altre mansioni 14 dipendenti.

Oltre al progetto di riqualificazione del personale inidoneo, vi sono anche altri percorsi che i dipendenti possono seguire per il proprio sviluppo professionale, come ad esempio la mobilità interna che viene effettuata attraverso ricerche di risorse periodicamente attivate in Azienda (si veda a pag. 41 il paragrafo Personale non idoneo).

Del sistema di welfare aziendale fanno parte anche Fondazione ATM e la piattaforma Market place che è a disposizione di tutti i dipendenti accedendo al sito della Fondazione o alla rete intranet aziendale.

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 31.12.2019 sono 11.208, dei quali 7.361 dipendenti (65%) e 3.847 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.

MARKET PLACE

È una piattaforma on line, accessibile dalla rete intranet aziendale e dal sito della Fondazione ATM, 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 2019 comprendeva 34 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.



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:

Requisito 1 non impiegare o favorire l'utilizzo di lavoro infantile;

Requisito 2 non ricorrere all'utilizzo di lavoro forzato o obbligato né favorirlo;

Requisito 3 garantire a tutti i dipendenti un luogo di lavoro sicuro e salubre;

Requisito 4 rispettare il diritto delle lavoratrici e dei lavoratori di associarsi e di aderire alle organizzazioni sindacali;

Requisito 5 non attuare discriminazioni di alcuna natura;

Requisito 6 non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali;

Requisito 7 adeguare l'orario di lavoro alle leggi e agli accordi vigenti;

Requisito 8 retribuire i dipendenti rispettando i contratti in vigore;

Requisito 9 implementare e mantenere attivo il proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.

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 Forlì¹¹, 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 e sulla rete intranet aziendale ed espone in ogni sede lavorativa la Politica per la Responsabilità Sociale. Nel capitolo seguente viene fornito un resoconto sintetico relativo all'anno 2019 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.

Nelle pagine seguenti i dati nelle tabelle riguardanti ATM 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 controllate al 100%) sono presentati come ATM S.p.A. salvo in casi opportunamente segnalati; quelli relativi a Rail Diagnostics S.p.A. sono esposti in tabelle separate. I dati sono al 31.12 degli anni 2017, 2018 e 2019.



I REQUISITI DELLA NORMA SA 8000

REQUISITO 1 Non impiegare o favorire l'utilizzo di lavoro infantile

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	2017	2018	2019	% 2019
MINORE DI 18 ANNI	0	0	0	0%
18-30 ANNI	868	989	839	8,66%
31-40 ANNI	2.278	2.285	2.166	22,35%
41-50 ANNI	3.412	3.344	3.162	32,63%
51-60 ANNI	2.801	2.730	3.250	33,54%
OVER 60 ANNI	100	100	274	2,82%
TOTALE	9.459	9.434	9.691	100%

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

Segue dalla pagina precedente

Rail Diagnostics S.p.A.

FASCIA DI ETÀ	2017	2018	2019	% 2019
MINORE DI 18 ANNI	0	0	0	0%
18-30 ANNI	2	1	2	6,25%
31-40 ANNI	4	6	6	18,75%
41-50 ANNI	11	11	8	25%
51-60 ANNI	12	13	16	50%
OVER 60 ANNI	2	0	0	0%
TOTALE	31	31	32	100%

L'obiettivo di ATM anche per l'anno 2019 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 e continuerà ad impegnarsi 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 Non ricorrere all'utilizzo di lavoro forzato o obbligato né favorirlo

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 singoli 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.*

	2017	2018	2019
Numero delle dimissioni/risoluzioni consensuali	89	98	131
Forza personale al 31.12 di ogni anno	9.459	9.434	9.691
Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale della forza personale	0,93%	1,04%	1,35%

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

Specifiche dell'andamento per azienda delle dimissioni volontarie nel 2019 in ATM S.p.A.

	ATM S.p.A.	ATM Servizi Diversificati S.r.l.	NET S.r.l.	Gesam S.r.l.
Numero delle dimissioni/risoluzioni consensuali	124	0	3	4
Forza personale al 31.12.2019=9.691 dipendenti	9.396	5	276	14
Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale della forza personale	1,32%	0%	1,09%	28,57%

Nelle aziende di ATM che svolgono attività e servizi di trasporto pubblico locale, le aree principali nelle quali nel 2019 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 di esercizio (69), della manutenzione e impianti (23), dei servizi ausiliari per la mobilità (18).

Rail Diagnostics S.p.A.

	2017	2018	2019
Numero delle dimissioni/risoluzioni consensuali	1	1	1
Forza personale al 31.12 di ogni anno	31	31	32
Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale della forza personale	3,23%	3,23%	3,12%

Requisito 3 Garantire a tutti i dipendenti un luogo di lavoro sicuro e salubre

SALUTE E SICUREZZA

Nel 2019 il Gruppo ATM ha consolidato il Sistema di Gestione della Sicurezza OHSAS 18001 dando contemporaneamente il via al processo di adeguamento alla certificazione ISO 45001 prevista per il 2020/21.

Sono proseguite le attività di formazione, di approfondimento delle valutazioni del rischio e di consolidamento dei progetti di miglioramento:

- l'aggiornamento della metodologia di valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza;
- l'approfondimento delle situazioni di rischio in condizioni legate agli agenti di natura fisica come radiazioni ottiche artificiali e campi elettromagnetici, l'implementazione di un nuovo strumento di valutazione del rischio applicato alla movimentazione manuale dei carichi;
- la redazione di nuove procedure di lavoro ed istruzioni operative per lo svolgimento in sicurezza delle attività nei contesti aziendali e cittadini.

L'andamento del fenomeno infortunistico in ATM S.p.A. nel 2019 rileva un leggero aumento rispetto al dato del 2018 nel numero di eventi a fronte di un significativo calo nelle giornate di assenza (-10% circa); per Rail Diagnostics S.p.A. i dati, pur se in lieve peggioramento, restano comunque più che soddisfacenti.

Andamento degli infortuni

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A.*

		2017				2018				2019			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Totale 292	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		270		22		235		22		261		25	
		Eventi propri	Eventi in itinere										
		191	79	15	7	167	68	13	9	166	95	19	6
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Totale 6.422	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		5.833		589		6.429		427		5.778		612	
		Eventi propri	Eventi in itinere										
		3.308	2.525	446	143	3.733	2.696	181	246	3.021	2.757	411	201

* I dati relativi agli anni 2017 e 2018 escludono gli eventi non riconosciuti da INAIL come infortunio; i dati relativi al 2019 includono anche gli eventi non riconosciuti da INAIL come infortunio.

Andamento degli infortuni

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM Servizi Diversificati S.r.l.*

		2017				2018				2019			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Totale 1	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		1		0		2		0		0		0	
		Eventi propri	Eventi in itinere										
		0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Totale 20	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		20		0		23		0		0		0	
		Eventi propri	Eventi in itinere										
		0	20	0	0	23	0	0	0	0	0	0	0

* I dati relativi agli anni 2017 e 2018 escludono gli eventi non riconosciuti da INAIL come infortunio; i dati relativi al 2019 includono anche gli eventi non riconosciuti da INAIL come infortunio.

NET S.r.l.*

		2017				2018				2019			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Totale 8	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		8		0		12		0		6		0	
		Eventi propri	Eventi in itinere										
		7	1	0	0	6	6	0	0	4	2	0	0
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Totale 211	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		211		0		215		0		242		0	
		Eventi propri	Eventi in itinere										
		193	18	0	0	71	144	0	0	174	68	0	0

* I dati relativi agli anni 2017 e 2018 escludono gli eventi non riconosciuti da INAIL come infortunio; i dati relativi al 2019 includono anche gli eventi non riconosciuti da INAIL come infortunio.

segue >>

Segue dalla pagina precedente

Gesam S.r.l.*

		2017				2018				2019			
		Totale 1				Totale 0				Totale 1			
		Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		1		0		0		0		0		1	
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Eventi propri	Eventi in itinere											
		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)		Totale 5				Totale 0				Totale 4			
		Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		5		0		0		0		0		4	
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Eventi propri	Eventi in itinere											
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	

* I dati relativi agli anni 2017 e 2018 escludono gli eventi non riconosciuti da INAIL come infortunio; i dati relativi al 2019 includono anche gli eventi non riconosciuti da INAIL come infortunio.

Rail Diagnostics S.p.A.*

		2017				2018				2019			
		Totale 1				Totale 2				Totale 5			
		Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		1		0		2		0		5		0	
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Eventi propri	Eventi in itinere											
		1	0	0	0	2	0	0	0	4	1	0	0
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)		Totale 28				Totale 45				Totale 189			
		Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		28		0		45		0		189		0	
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Eventi propri	Eventi in itinere											
	28	0	0	0	45	0	0	0	174	15	0	0	

* I dati relativi agli anni 2017 e 2018 escludono gli eventi non riconosciuti da INAIL come infortunio; i dati relativi al 2019 includono anche 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 lavoratori¹² in collaborazione con i medici dell'area 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. I dati del 2019 risultano sostanzialmente allineati a quelli degli anni precedenti.

Sorveglianza sanitaria

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A.*

	2017	2018	2019
NUMERO DELLE VISITE			
Numero delle visite erogate agli operatori e agli addetti all'esercizio	9.163	9.209	8.533
Numero delle visite erogate agli operai, agli ausiliari e al personale itinerante	3.246	3.233	3.932
Numero delle visite erogate al personale amministrativo	578	550	584
TOTALE	12.987	12.992	13.049
ESITI DELLE VISITE			
Idoneità	11.082	11.315	11.130
Idoneità con indicazioni sanitarie (limitazioni)	460	397	445
Non idoneità	81	119	124

* I dati comprendono ATM 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.

segue >>

12. 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.

Segue dalla pagina precedente

Rail Diagnostics S.p.A.

	2017	2018	2019
NUMERO DELLE VISITE			
Numero delle visite erogate agli operatori e agli addetti all'esercizio	0	0	0
Numero delle visite erogate agli operai, agli ausiliari e al personale itinerante	23	24	27
Numero delle visite erogate al personale amministrativo	4	4	6
TOTALE	27	28	33
ESITI DELLE VISITE			
Idoneità	19	21	26
Idoneità con indicazioni sanitarie (limitazioni)	8	7	7
Non idoneità	0	0	0

Requisito 4 Rispettare il diritto delle lavoratrici e dei lavoratori di associarsi e di aderire alle organizzazioni sindacali**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 2019 attorno al 65%.

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
2017	5.912	9.434	62,66%
2018	6.048	9.406	64,29%
2019	6.335	9.691	65,36%

* I dati comprendono ATM 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 CONFAL, CONFIAL, SGB, USB, STAS, CAMBIA-MENTI M410 e CUB SANITÀ PAVIA.

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.

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. Nel 2019 sono state concesse 26 assemblee retribuite.

Anche nel corso del 2019 in coerenza con gli ambiti e le competenze dei diversi livelli di rappresentanza sindacale si è sviluppato il confronto sia con le RSU locali in ordine a tematiche gestionali di località/ settore sia, su materia di generale interesse, con il Coordinamento RSU con il quale sono stati raggiunti nell'anno diversi accordi.

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
2017	26	31	83,87%
2018	25	31	80,64%
2019	25	32	78,12%

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

Requisito 5 Non attuare discriminazioni di alcuna natura

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	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%
TOTALE	705	8.755	9.460	7,45%	92,55%

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%
TOTALE	727	8.707	9.434	7,71%	92,29%

FIGURE PROFESSIONALI	2019				
	Donne	Uomini	Totale	% Donne	% Uomini
Dirigenti	7	23	30	23,33%	76,67%
Quadri/Funzionari	70	252	322	21,73%	78,27%
Personale movimento/esercizio	233	5.575	5.808	4,01%	95,98%
Impiegati	243	577	820	29,63%	70,37%
Operai	3	1.791	1.794	0,17%	99,83%
Ausiliari	227	690	917	24,75%	75,25%
TOTALE	783	8.908	9.691	8,08%	91,92%

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

segue >>

Rail Diagnostics S.p.A.

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%
TOTALE	2	29	31	6,50%	93,50%

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%
TOTALE	2	29	31	6,50%	93,50%

FIGURE PROFESSIONALI	2019				
	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	24	24	0%	100%
Ausiliari	0	0	0	0%	0%
TOTALE	2	30	32	6,25%	93,75%

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 2019 sono stati ricollocati in altra mansione a seguito di inidoneità definitiva 43 dipendenti inquadrati 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 2019 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, 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 2019 sono pervenute sei segnalazioni al Sistema di Gestione SA 8000 ed una al settore welfare per le quali non si è resa necessaria l'attivazione della procedura.

Requisito 6 Non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali

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 2019 si è riscontrata una riduzione significativa in valore assoluto dei procedimenti rispetto all'anno precedente (-203 procedimenti attivati); tra i procedimenti attivati 8 hanno portato ad una sanzione espulsiva.

Procedimenti disciplinari attivati

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A.*

	2017		2018		2019	
	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	621	76,67%	649	67,89%	540	71,71%
Altro personale d'esercizio	62	7,65%	87	9,10%	84	11,15%
Personale di sorveglianza esercizio e controlleria	20	2,47%	31	3,24%	13	1,73%
Personale addetto alla sosta e ai parcheggi	18	2,22%	48	5,02%	13	1,73%
Operai di manutenzione	44	5,43%	46	4,81%	68	9,03%
Altro personale indiretto operativo	36	4,44%	78	8,16%	31	4,12%
Personale di attività di staff	9	1,11%	17	1,78%	4	0,53%
TOTALE	810	100%	956	100%	753	100%

* I dati comprendono ATM S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., NET S.r.l.; per Gesam nessun provvedimento disciplinare nel 2019. 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.

Segue dalla pagina precedente

Rail Diagnostics S.p.A.*

	2017		2018		2019	
	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 contolleria	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%
TOTALE	1	100%	1	100%	1	100%

* 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 Adeguare l'orario di lavoro alle leggi e agli accordi vigenti**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 gli impiegati 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 2019, rispetto al 2018, si registra una diminuzione delle ore di straordinario in valore assoluto (-52.989) ed in valore percentuale (139,3% ore di straordinario pro capite contro 147,8%). 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 166 del 2019 per un totale di 1.864 ore per ATM e NET; il personale di Rail Diagnostics, con 32 fruitori, ha utilizzato 1.367 ore.

CONTRATTI PART TIME

Alla data del 31.12.2019 risultavano attivi 364 contratti in ATM e NET; nessun contratto part time in Gesam e in Rail Diagnostics.

TELELAVORO

Alla data del 31.12.2019 in ATM risultavano in essere 26 contratti di telelavoro attivati per consentire ad alcuni dipendenti in situazioni particolari di conciliare i tempi di vita e lavoro.

Nel 2019 è stata attivata la sperimentazione dello smart working a cui hanno partecipato 16 lavoratori. Al 31.12.2019 in Gesam e in Rail Diagnostics non risultavano attivi contratti di telelavoro.

Requisito 8 Retribuire i dipendenti rispettando i contratti in vigore

RETRIBUZIONE

Sulla base delle iniziative volte a favorire la realizzazione di progetti e processi di ottimizzazione per il miglioramento della produttività, della qualità e della redditività dell'impresa, è stato possibile sviluppare nel corso degli anni, anche in considerazione degli accordi integrativi con le rappresentanze dei lavoratori, una retribuzione che risulta maggiore rispetto ai minimi contrattuali definiti dal CCNL di riferimento.

Le buste paga indicano dettagliatamente le varie voci che compongono la retribuzione.

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 2019 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

In ATM, ATM Servizi Diversificati e NET 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.

Non essendo ancora previsto per Gesam il premio di risultato, nel 2019 i suoi dipendenti hanno ottenuto come benefit l'abbonamento ai mezzi pubblici per il tragitto casa-lavoro.

Il personale di Rail Diagnostics non fruisce di un premio di risultato ma vengono adottate le medesime politiche incentivanti applicate nell'ambito del Gruppo ATM (premi una tantum, superminimi, promozioni) nelle stesse proporzioni stabilite a livello di Gruppo; soltanto un dipendente con funzioni di quadro fruisce di MBO con le stesse caratteristiche rilevabili in ATM.

Requisito 9 Implementare e mantenere attivo il proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale

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, 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 sicurezza¹³ 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.

13. 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, sulla rete intranet aziendale e nei luoghi di lavoro ed è inclusa nella documentazione del Sistema integrato di Gestione.



Politica del Gruppo ATM per la Responsabilità Sociale

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

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

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

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

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

Milano, 04/04/2018

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

Luca Bianchi



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

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

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

L'eccellenza nel rapporto con la clientela è obiettivo primario. Il Gruppo ATM è impegnato in un attento e costante monitoraggio dei servizi offerti, in particolare per quanto riguarda la regolarità, la sicurezza, il comfort, l'accessibilità e l'informazione.

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

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

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

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

- conoscere, comprendere e comunicare a tutti i livelli della struttura organizzativa le esigenze e le aspettative dei clienti, concretizzando i loro bisogni unitamente ai vincoli del contesto in requisiti per l'organizzazione;
- individuare e monitorare i processi aziendali, prevenendo le possibili cause di disservizi o di problematiche che possano avere un impatto sulla qualità dei servizi erogati, sulla salute e sicurezza di tutte le parti interessate e sull'ambiente,
- conoscere, programmare e monitorare le attività aziendali che hanno effetto sull'uso e sul consumo di risorse energetiche e ambientali, al fine di contenere l'impatto di tali attività, nell'ottica di un crescente contributo alla sostenibilità locale.

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

Milano, 10/01/2018

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 dai Rappresentanti 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:

- a. organizzare incontri periodici per esaminare il percorso effettuato dall'Azienda sui temi di responsabilità sociale;
- b. monitorare le attività nei luoghi di lavoro e segnalare le criticità riscontrate rispetto all'applicazione della norma;
- c. raccogliere informazioni utili ad esaminare efficacemente le situazioni emerse dalle segnalazioni, dagli audit interni o dalle visite ispettive del certificatore;
- d. esaminare le segnalazioni pervenute dai lavoratori sia in forma palese sia in forma anonima;
- e. identificare eventuali azioni preventive e/o correttive sia per risolvere le questioni emerse sia per mantenere la conformità allo standard;
- f. partecipare proattivamente ai due riesami semestrali della Direzione;
- g. agevolare gli audit interni all'Azienda sensibilizzando il personale in merito alla loro utilità;
- h. 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;
- i. trasmettere alla Direzione rapporti periodici sulle attività svolte, sugli audit interni ed esterni e sulle visite ispettive del certificatore SA 8000;
- l. rivedere periodicamente il Risk Register SA 8000 sulla base dei cambiamenti interni ed esterni all'Azienda.

Nel 2019 il Social Performance Team si è riunito due volte.

9.4 Riesame della Direzione

ATM ha eseguito nel mese di aprile 2019 la quindicesima riunione di riesame sull'adeguatezza e sull'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; 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 giugno e nel mese di novembre 2019 hanno avuto luogo le visite semestrali di sorveglianza da parte del C.I.S.E., il Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico di Forlì, in cui è stata riconfermata la conformità dell'Azienda alla norma.

Considerato l'ormai consolidato Sistema di Gestione interno, il C.I.S.E. ha concesso la possibilità di effettuare un solo riesame annuale, anziché due semestrali, allineandosi ad altri sistemi di certificazione attivi in Azienda.

9.5 Pianificazione e implementazione

Nel 2019 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 delegati sindacali;
- formazione del personale delle società controllate Gesam e Rail Diagnostics.

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. I canali attraverso cui diffonde la cultura della responsabilità sociale sono:

- gli audit interni ed esterni all'Azienda;
- gli incontri formativi al Campus;
- la rete intranet su cui vengono pubblicati i documenti del Sistema di Gestione e le informazioni sulle modalità di comunicazione con lo stesso, oltre ad articoli sulle attività legate alla norma;
- le bacheche informative poste nelle località aziendali;
- la pagina dedicata del sito internet www.atm.it.

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.

Nel corso del 2019 sono state effettuati tre audit ad altrettanti fornitori di servizi (facility, manutenzione dei climatizzatori degli autobus, call center) per la verifica dell'adeguata applicazione del Sistema 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 sa8000@atm.it; 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 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 pubblica annualmente 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 sostenibilità¹⁴.

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.



OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Tutti gli obiettivi in programma per il 2019 dichiarati nella scorsa edizione del Bilancio sono stati raggiunti.

OBIETTIVI ANNO 2019	
Auditing interno <ul style="list-style-type: none"> rivolto al personale del settore impiegatizio, attività che si svilupperà su più anni in quanto coinvolge tutte le direzioni aziendali di ATM che sono dislocate in sedi diverse rivolto al personale dei depositi di NET ubicati a Monza e a Trezzo sull'Adda rivolto al personale delle mense aziendali e ai loro fornitori in concomitanza alle nuove gare di assegnazione del servizio 	
Formazione sui principi della norma <ul style="list-style-type: none"> rivolta al personale delle società controllate Gesam e Rail Diagnostics rivolta ai delegati RSU 	
Visite ispettive a campione Avvio del piano triennale di visite ispettive a campione alle aziende fornitrici di servizi di facility, di attività in outsourcing quali, fra le altre, quella della manutenzione dei veicoli e del servizio di call center	
Gestione delle segnalazioni interne condotta in costante confronto e collaborazione con i settori aziendali del welfare, della gestione del personale, della sicurezza e ambiente, del facility, della direzione audit e controllo interno	
Progetto di dotazione degli uffici delle RSU di postazione con computer collegato in rete Avvio del progetto che interessa tutti gli uffici delle RSU ubicati nelle diverse sedi aziendali; ad oggi è stato completato in 13 sedi	

Per quanto riguarda gli obiettivi 2020 la congiuntura generata dall'epidemia da COVID-19 che si è diffusa a partire dal mese di febbraio ha inevitabilmente influito sulla normale operatività aziendale ridisegnata per affrontare l'emergenza. In relazione ad essa e alle misure di contenimento disposte dalle Autorità di Governo Italiano, al fine di prevenire e limitare la diffusione del contagio, tutte le società del Gruppo hanno operato tempestivamente e conformemente con i protocolli e le politiche in materia di gestione delle emergenze e crisi aziendali istituendo un Comitato di Crisi. Tale Comitato ha messo in atto un piano di contingenza al fine di garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti, adottando misure quali, fra le altre, l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale ove previsti, disponendo ed estendendo, ove possibile, il ricorso alla modalità dello smart working per il personale amministrativo allo scopo di assicurare la continuità operativa. Per affrontare la contrazione delle attività produttive, le società hanno chiesto l'accesso al Fondo Bilaterale di Solidarietà Trasporto Pubblico per il sostegno al reddito del personale in situazione di riduzione o di sospensione temporanea dell'attività lavorativa allo scopo di assicurare tutele in costanza di rapporto di lavoro¹⁵.

14. A tale proposito si veda alle pagine 15 e 16.

15. Applicato dal 16 marzo 2020 per un periodo massimo di nove settimane anche non consecutive.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Al fine di supportare le proprie risorse, al termine di un articolato confronto sindacale, è stato raggiunto un accordo quadro che prevede una serie di interventi tra cui:

- anticipazione aziendale dell'assegno riconosciuto dal Fondo;
- istituzione di un Banco Solidale – cui le società hanno devoluto 500.000 € e i lavoratori, volontariamente, giornate di ferie pregresse – che ha finanziato misure di supporto al reddito ulteriori all'assegno ordinario del Fondo;
- anticipazioni straordinarie delle scadenze di pagamento del premio di risultato e della quattordicesima mensilità;
- possibili transitorie flessibilizzazioni nell'utilizzo del personale che hanno consentito la temporanea assegnazione di mansioni diverse, rendendo attuabile la prestazione lavorativa in luogo del ricorso all'ammortizzatore sociale.

Dall'inizio dell'emergenza, nel rispetto delle indicazioni dei protocolli di regolamentazione delle misure per il contrasto e contenimento del contagio, sottoscritti a livello nazionale dalle parti sociali, ATM ha messo in atto tutto ciò che era necessario per consentire il regolare svolgimento del servizio di trasporto pubblico al fine di garantire la mobilità delle persone legata a motivi di lavoro o di salute. Da subito sono stati potenziati tutti gli interventi di pulizia e realizzato un piano straordinario di sanificazione quotidiana dei mezzi con particolare attenzione al posto di guida e a tutte le superfici di contatto, delle stazioni, delle banchine, dei depositi, dei mezzi aziendali non di linea.

In coincidenza con la ripresa delle attività, ad integrazione e completamento delle indicazioni fornite da enti e istituzioni, sono state definite a livello aziendale apposite Linee guida di sicurezza per la gestione dell'emergenza, condivise con le rappresentanze sindacali e con i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, che definiscono le misure a tutela della sicurezza e della salute del personale e dei passeggeri; sono state regolate le modalità di accesso e permanenza nelle sedi aziendali, di fruizione degli spazi comuni e delle mense, dei luoghi accessibili al pubblico, le procedure di pulizia e sanificazione; attraverso apposita segnaletica è stato regolato il distanziamento fisico e il flusso dei passeggeri a bordo dei mezzi, nelle stazioni e nelle fermate di superficie.

Tutte le iniziative e le attività del 2020 in ambito SA 8000 saranno come sempre e in ogni caso 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 e, non ultimo, al mantenimento della buona reputazione dell'Azienda; gli obiettivi specifici per l'anno in corso, inevitabilmente vincolati al ristabilirsi della normale operatività aziendale, saranno definiti appena la situazione lo renderà possibile.

Responsabile del Sistema di Gestione:
Emanuela Bondanza

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

Milano, giugno 2020

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

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

