

Bilancio SA 8000 Responsabilità Sociale ATM S.p.A.

2020



Il 2020 è stato fortemente condizionato dalla pandemia da Covid-19 e dalla conseguente emergenza sanitaria che ha pesantemente inciso sulla normale operatività aziendale e su numerosi aspetti dell'offerta e dell'erogazione del servizio, che sono stati rimodulati per garantirne la continuità in una situazione complessa e critica, nel rispetto delle misure imposte dalle autorità a tutela dei passeggeri e per la sicurezza dei dipendenti.

Fin da subito tutte le società del Gruppo hanno agito tempestivamente e conformemente ai protocolli e alle 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 allo scopo di garantire la sicurezza e la salute dei dipendenti in relazione al proprio ambiente di lavoro, che è uno dei nove requisiti per la conformità alla norma SA 8000, adottando misure quali, fra le altre, l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale ove previsti, effettuando interventi di sanificazione straordinaria quotidiana di mezzi, stazioni e depositi, disponendo ed estendendo, ove possibile, il ricorso alla modalità dello smart working per il personale amministrativo al fine di assicurare la continuità operativa. ATM, attraverso campagne di comunicazione rivolte in parallelo agli stakeholder esterni, ha informato le proprie persone in merito alle misure e alle regole anticontagio, ha realizzato per loro azioni di supporto psicologico e sociale, per affrontare la contrazione delle attività produttive ha 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 lavoro.

Durante l'emergenza è stato sviluppato un articolato confronto tra l'Azienda e le Organizzazioni sindacali e il Coordinamento RSU sulle regole atte a garantire la salute e la sicurezza dei dipendenti, dei collaboratori e dei clienti e il regolare svolgimento del servizio di trasporto pubblico.

Il Sistema di Gestione SA 8000 ha mantenuto il confronto fra le diverse funzioni aziendali con riunioni in collegamento da remoto in merito alle attività di controllo interno e all'aggiornamento del piano di auditing, per il quale sta operando al fine di recuperare le sessioni di verifica rivolte sia al personale aziendale sia alla catena di fornitura che, nel corso dell'anno, hanno subito inevitabili rallentamenti o sospensioni a causa della pandemia. Tutte le azioni volte al rispetto dei requisiti previsti dalla norma sono state sostenute da un impegno che non è mai venuto meno e che ha permesso ad ATM il conseguimento del terzo rinnovo della certificazione di conformità avvenuto nel mese di maggio.

Come di recente confermato dal nuovo documento Politica per la Responsabilità Sociale emesso nel mese di aprile, ATM "esprime l'impegno concreto del Gruppo nel miglioramento continuo del proprio sistema di gestione attraverso il riesame annuale 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 delle condizioni di lavoro dei dipendenti e la promozione di un ambiente di lavoro positivo che attragga e arricchisca mediante la costruzione di politiche aziendali di valorizzazione della persona e della diversità. Tali obiettivi, parte costituente della nuova mission aziendale definita nel Piano Strategico approvato dal Consiglio di Amministrazione nel marzo 2021, sono altresì elemento fondante della Politica di Sostenibilità al 2030 del Gruppo ATM".

Indice

1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO DI BILANCIO	4
2. ATM SI PRESENTA	5
2.1 Il Codice Etico: principi e valori	8
2.2 La responsabilità sociale	8
2.3 Il rapporto con gli stakeholder	9
2.4 Il sistema delle certificazioni Qualità e Ambiente	14
2.5 Il sistema di welfare aziendale	15
2.6 Sostenibilità e Agenda 2030	27
2.7 ATM e l'emergenza Covid-19	27
3. LA NORMA SA 8000	31
3.1 ATM e la norma SA 8000	32
3.2 Le società del Gruppo ATM certificate SA 8000	35
3.3 I requisiti della norma SA 8000	36
Requisito 1 Non impiegare o favorire l'utilizzo di lavoro infantile	36
Requisito 2 Non ricorrere all'utilizzo di lavoro forzato o obbligato né favorirlo	37
Requisito 3 Garantire a tutti i dipendenti un luogo di lavoro sicuro e salubre	39
Requisito 4 Rispettare il diritto delle lavoratrici e dei lavoratori di associarsi e di aderire alle organizzazioni sindacali	44
Requisito 5 Non attuare discriminazioni di alcuna natura	46
Requisito 6 Non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali	51
Requisito 7 Adeguare l'orario di lavoro alle leggi e agli accordi vigenti	53
Requisito 8 Retribuire i dipendenti rispettando i contratti in vigore	55
Requisito 9 Implementare e mantenere attivo il proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale	56
9.1 Politica	56
9.2-9.3 Rappresentanti della Direzione e Rappresentanti dei Lavoratori	60
9.4 Riesame della Direzione	61
9.5 Pianificazione e implementazione	61
9.6 Controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori	62
9.7 Problematiche e azioni correttive	63
9.8 Comunicazione esterna e coinvolgimento delle parti interessate	63
9.9 Accesso alla verifica	63
9.10 RegISTRAZIONI	63
3.4 Obiettivi 2021	64

1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO DI BILANCIO

Il presente Bilancio consente a tutti gli stakeholder di conoscere come il Gruppo ATM interpreta e realizza la propria missione istituzionale e il proprio mandato in applicazione del Sistema di Responsabilità Sociale, all'interno del quale adotta ed applica i principi della norma SA 8000:2014 nel cui rispetto ha continuato a conformare il proprio impegno anche nell'anno 2020.

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 2.3, 2.4, 2.5 e 2.6 rispettivamente il rapporto con gli stakeholder, le attività relative al sistema delle certificazioni Qualità e Ambiente, i servizi di welfare dedicati al personale aziendale, il tema della sostenibilità in relazione all'Agenda 2030.

2. ATM SI PRESENTA

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 società¹ 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 96 comuni della Lombardia per un totale di 351,9 milioni di passeggeri trasportati nel 2020. 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, 159 linee di autobus e 4 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 Copenaghen 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.

Dal 1931 ATM gestisce il trasporto pubblico di Milano, una storia lunga 90 anni al servizio delle persone.

1. L'organico di Gruppo al 31.12.2020 era pari a 10.364 dipendenti (il dato comprende i dipendenti di ATM S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., NET S.r.l., Gesam S.r.l., Rail Diagnostics S.p.A. e Metro Service A/S), fonte: Bilancio Consolidato Gruppo ATM Bilancio di Esercizio ATM S.p.A. 2020.

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



2.1 Il Codice Etico: principi e valori

Trasparenza, correttezza, lealtà, qualità della vita delle comunità e ricerca continua dell'eccellenza sono tra i principi guida considerati da ATM nell'adozione di un assetto di Governance adeguato alla propria natura, dimensione e struttura operativa. Tali principi sono declinati in aree valoriali finalizzate a guidare l'agire delle persone ATM.

I valori che ATM riconosce come fondamentali nello svolgimento dell'attività d'impresa, e che condivide a tutti i livelli dell'organizzazione, sono esplicitati nel Codice Etico, introdotto nel 2007 e aggiornato il 24 settembre 2018, in coerenza con il Modello Anticorruzione e Trasparenza adottato volontariamente da ATM ed entrato in vigore in data 15 settembre 2018. Il Codice Etico, che racchiude in estrema sintesi l'insieme dei valori e delle linee di comportamento che compongono l'identità di ATM, enuncia le relative responsabilità etico-sociali e impegna gli organi sociali, il management, il personale, i collaboratori esterni, i fornitori e tutti coloro che intrattengono rapporti con le società del Gruppo. Lo stesso, infatti, si applica alla Capogruppo ATM S.p.A., alle società del Gruppo assoggettate alla direzione e coordinamento della Capogruppo e, insieme anche ai Modelli di organizzazione, gestione e controllo ex Decreto Legislativo 231/01 della Capogruppo e delle società direttamente controllate -, costituisce parte integrante del generale Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi.

La responsabilità sociale è uno dei fattori che maggiormente incide sulla logica organizzativa, sulle politiche aziendali e sociali di ATM, che vengono declinate, in ottica di miglioramento continuo, avendo presente il modello di riferimento e le specifiche raccomandazioni dell'Unione Europea.

2.2 La responsabilità sociale

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.

L'Azienda ha emesso nel mese di aprile 2021 il nuovo documento Politica del Gruppo ATM per la Responsabilità Sociale, coerente con gli standard internazionali SA 8000:2014 e UNI ISO 26000 e con il Codice della Responsabilità degli Enti Decreto Legislativo 231/01, in cui esprime l'impegno concreto al "miglioramento continuo del proprio sistema di gestione, attraverso il riesame annuale 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 delle condizioni di lavoro dei dipendenti e la promozione di un ambiente di lavoro positivo che attragga e arricchisca

mediante la costruzione di politiche aziendali di valorizzazione della persona e della diversità. Tali obiettivi, parte costituente della nuova mission aziendale definita nel Piano Strategico approvato dal Consiglio di Amministrazione nel marzo 2021, sono altresì elemento fondante della Politica di Sostenibilità al 2030 del Gruppo ATM".

2.3 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.)².

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 informati dei requisiti e della rilevanza della norma SA 8000 nella vita aziendale attraverso la sezione dedicata sulla rete intranet e le comunicazioni affisse nelle bacheche delle varie sedi aziendali. È in corso un piano formativo sui principi della norma 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.

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



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.

ATTIVITÀ E TEMI		
STAKEHOLDER	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, collocate in ogni sede aziendale, 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 Municipi • 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 con associazioni e altre realtà del territorio per iniziative su mobilità e innovazione • Sostegno a progetti culturali • Dialogo costante con gli stakeholder • 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"> • Strategie e progetti aziendali • Impatto del servizio di trasporto pubblico locale sulla collettività • Sviluppo socioculturale del territorio
AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione a tavoli di lavoro per la mobilità sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione degli impatti diretti • Efficienza energetica

Nel 2020 le attività sono state fortemente condizionate dalla situazione di emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-19 che ha determinato pesanti ripercussioni sul servizio e sulle esigenze legate alla nuova mobilità. Costante è stato l'impegno da parte dell'Azienda nell'informazione verso i propri stakeholder con piani integrati di comunicazione ed iniziative finalizzate a diffondere la conoscenza delle misure definite dalle Autorità nelle varie fasi dell'emergenza, a sensibilizzarli rispetto alle corrette modalità per viaggiare in sicurezza e a sollecitarli nella collaborazione responsabile. In particolare, nell'ambito del "Patto Milano per la scuola" stabilito nel mese di dicembre 2020 tra Prefettura di Milano e Comune di Milano e condiviso da tutte le parti sociali, le istituzioni pubbliche, i gestori del trasporto, il commercio, le aziende e gli ordini professionali, ATM ha realizzato un piano di comunicazione integrata rivolto agli studenti, agli istituti scolastici e agli altri stakeholder con tutte le informazioni relative alla riorganizzazione degli orari della città e al piano di potenziamento del servizio di trasporto pubblico in vista della ripresa delle attività didattiche in presenza nel mese di gennaio 2021.

Pur in una situazione emergenziale, ATM ha continuato a promuovere nel dibattito pubblico i temi riguardanti la mobilità sostenibile e ha supportato iniziative per il sociale e per promuovere la cultura della sostenibilità nei suoi molteplici aspetti.

ATM PER IL SOCIALE E PER LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ LE INIZIATIVE SUPPORTATE NEL 2020

Il bus degli angeli

dal 5 dicembre 2019 al 21 febbraio 2020

Per il decimo anno consecutivo ATM ha supportato l'Associazione di volontari City Angels nel progetto finalizzato a dare assistenza durante i mesi invernali ai senzatetto a Milano attraverso la distribuzione di pasti caldi, indumenti, coperte e sacchi a pelo con un autobus da 12 metri, noto come il "bus degli angeli", guidato da conducenti messi a disposizione da ATM.

Milano città delle donne: un'enciclopedia in movimento

dall'8 marzo al 10 marzo 2020

Iniziativa promossa dal Comune di Milano e inserita nel palinsesto di Milano 2020 dedicato ai talenti femminili con l'obiettivo di valorizzare le storie di donne che hanno contribuito alla crescita della città con i loro progetti, le loro battaglie per la giustizia, per i diritti e per il bene comune. ATM ha supportato l'iniziativa tramite

la diffusione a bordo di tram e autobus di materiali informativi sulla loro biografia.

Back to the City Concert

12 settembre 2020

Manifestazione musicale promossa dalla Fondazione Riccardo Catella nell'ambito della più ampia progettualità di BAM, Biblioteca degli Alberi Milano, la cui attività è mirata alla promozione dei temi legati allo sviluppo sostenibile. ATM ha supportato l'iniziativa concedendo, in cambio merce, spazi pubblicitari per promuovere il concerto sinfonico gratuito che si è tenuto nel parco.

e-mob 2020

dal 09 all'11 novembre 2020

Quarta conferenza nazionale della Mobilità Elettrica, il principale appuntamento nazionale dedicato alla mobilità sostenibile che, a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, si è svolta interamente in formato digitale. ATM, membro del comitato promotore, ha partecipato valorizzando i propri progetti di mobilità sostenibile attraverso l'esposizione di contenuti, immagini e video in uno stand virtuale e la presentazione del piano di decarbonizzazione della flotta, denominato Full Electric 2030, nelle sessioni convegnistiche della manifestazione. Inoltre, relativamente alle attività riservate agli studenti, ha organizzato un workshop dedicato alla storia del trasporto elettrico a Milano.

A livello internazionale ATM aderisce a UITP, International Association of Public Transport, che ha come obiettivo la promozione del trasporto pubblico a livello mondiale e propone la condivisione e la promozione di strategie e best practice in tema di mobilità. Nel 2020 la posizione dell'Italia come primo Paese dopo la Cina colpito dalla pandemia ha comportato una grande responsabilità per ATM, in qualità di referente per gli operatori di trasporto pubblico di tutto il mondo. In questo contesto l'Azienda nel 2020 ha fornito collaborazione agli operatori internazionali fornendo informazioni sulle proprie migliori pratiche ed esperienze nel contesto della gestione del servizio durante le varie fasi della pandemia e attraverso la propria testimonianza in una serie di webinar organizzati da UITP.

2.4 Il sistema delle certificazioni Qualità e Ambiente

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

L'impegno al miglioramento continuo dei sistemi di gestione è stato confermato dalla Direzione attraverso la riemissione della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza effettuata nel mese di giugno 2020, opportunamente diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione e trasmessa ai fornitori per la condivisione dei valori e degli obiettivi.

Anche nel 2020 la Capogruppo ATM ha ottenuto da Certiquality³ il riscontro della conformità alle UNI EN ISO 9001 e 14001. Il perimetro delle certificazioni dei sistemi comprende tutti i processi 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 in area metropolitana (inclusi anche i servizi erogati da NET per entrambe le sedi di Monza e Trezzo sull'Adda) e di quelli connessi e complementari al trasporto pubblico locale (servizi a chiamata, funicolari per l'Ospedale San Raffaele⁴ e Como-Brunate, parcheggi, sosta, aree destinate a deposito per i veicoli rimossi, BikeMi, gestione Area B e Area C, ecc.);
- la manutenzione dei mezzi per tutte le modalità di trasporto (metropolitano, metropolitano driverless, automobilistico, tranviario e filoviario);
- 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, GDPR, ecc.).

3. Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.

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

Nell'autunno 2019 ATM S.p.A. ha superato con esito positivo l'audit di sorveglianza in ambito salute e sicurezza sul lavoro secondo i requisiti dello standard BS OHSAS 18001 e a ottobre 2020 ha poi ottenuto il riscontro dell'adeguatezza di tale sistema di gestione anche al più recente e sostitutivo standard internazionale UNI ISO 45001:2018. Le società controllate ATM Servizi Diversificati S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A.⁵ sono state anch'esse valutate attraverso specifico audit esterno ed hanno ottenuto la riconferma delle certificazioni Qualità e Ambiente in essere.

2.5 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.

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

IL SISTEMA DI WELFARE DI ATM



WORK LIFE BALANCE NIDI AZIENDALI

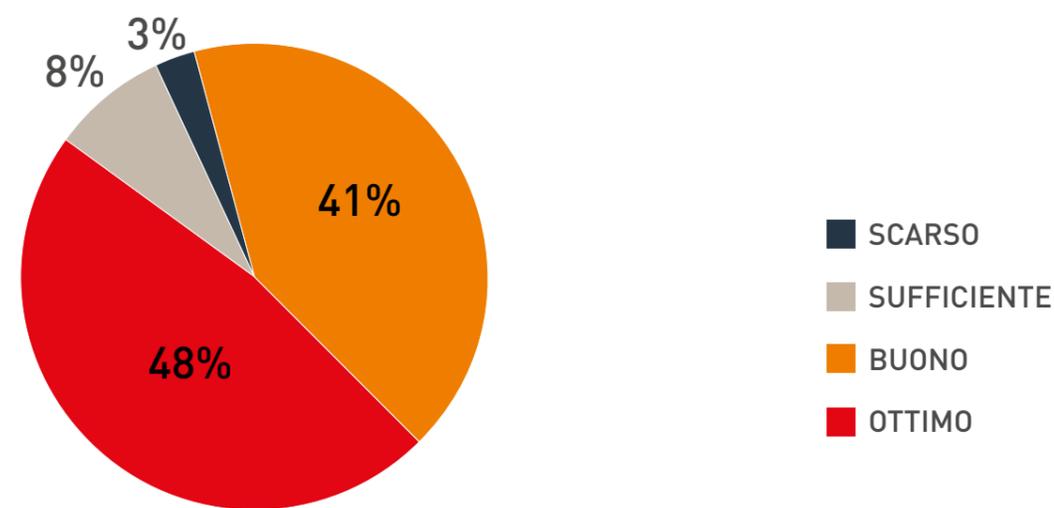
ATM offre servizi per la primissima infanzia (0-3 anni) in tre sedi aziendali ossia Baggio, Leoncavallo e Precotto con una capacità complessiva di 70 posti per un totale di 48 settimane di apertura all'anno con chiusura soltanto nei giorni festivi e per quattro settimane ad agosto per la manutenzione 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 2020 sono stati accolti 99 bambini e hanno usufruito del servizio 89 dipendenti, con una prevalenza di personale viaggiante e operaio, tra i quali 5 mamme, 5 coppie di dipendenti ATM, 76 papà e 3 nonni. I nidi e le loro attività sono stati sospesi dal mese di marzo 2020 e sono stati riaperti a luglio e ad agosto come centri estivi ospitando 19 bambini.

L'indagine di customer satisfaction, effettuata nel mese di dicembre 2020 relativamente al periodo settembre-dicembre dell'anno educativo 2020/2021, conferma l'alto gradimento globale del servizio offerto con l'89% di giudizio ottimo e buono.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO DEI NIDI AZIENDALI

Anno educativo 2020/2021 - periodo settembre-dicembre



Indagine effettuata nel mese di dicembre 2020

PROGETTI SMART WORKING E COWORKING

A seguito dell'esperienza del progetto pilota iniziata a settembre 2019 e in concomitanza all'emergenza Covid-19, nel 2020 ATM ha incentivato lo smart working come modalità di lavoro che ha interessato 1.280 dipendenti fino al 31 luglio 2020 e fino al 14 settembre per i genitori di minori di 14 anni per permettere una maggiore flessibilità e conciliazione dei tempi lavoro/famiglia; è stato successivamente riattivato dal dicembre 2020 per le nuove restrizioni legate all'emergenza.

Sempre in ottica di flessibilità organizzative, nel 2020, per il personale impiegatizio che svolge attività su varie sedi aziendali, presso le sedi di Direzione, Zara, Monte Rosa e San Donato sono stati realizzati i primi 4 uffici di coworking per permettere ai dipendenti, che ne hanno la necessità, di fermarsi in occasioni di riunioni o di altri impegni lavorativi al fine di ridurre gli spostamenti casa-lavoro e di massimizzare il tempo.

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 turno tra le 8.00 e le 9.00 e fine turno entro le 17.00).

Nel 2020 sono stati attivati 7 time care.

BIMBI IN A.G.I.L.E.-Assieme Giochiamo Impariamo Lavoriamo Esultiamo

A causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19, nel 2020 l'iniziativa Bimbi in ufficio è stata proposta in formula home edition con un gioco online a cui i bambini hanno potuto partecipare insieme ai genitori e ai nonni, cimentandosi nel rispondere a domande riguardanti alcune curiosità su Milano e girando virtualmente in città insieme al personaggio di Leonardo.

WELL-BEING E WORK ABILITY SERVIZIO DI COUNSELING PSICOLOGICO

Il servizio viene svolto da un team multidisciplinare (psicologo, counselor, assistente sociale) che opera in sinergia con i servizi territoriali pubblici e del privato sociale; 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 2020 sono stati accolti 327 lavoratori ed effettuati 2.289 colloqui.

Sempre nel 2020, durante il primo lockdown da Covid-19, è stato avviato il servizio di ascolto e supporto telefonico denominato #ProntoWelfare, attivo da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 18.00, dedicato ai dipendenti che abbiano bisogno di un confronto o di un sostegno psicologico e sociale. Sono state accolte 95 persone e sono stati effettuati 570 colloqui.

INVALIDITÀ E INABILITÀ AL LAVORO

Nei casi più gravi e complessi ATM supporta i propri dipendenti nell'ottenimento dell'invalidità civile e del riconoscimento delle agevolazioni legate alla Legge 104/92 *Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate* affiancando la persona nel conseguimento di congedi e di ore retribuite.

Nel conseguimento della pensione per inabilità, l'Azienda recepisce 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 2020 il sostegno nel percorso di ottenimento dell'invalidità e della pensione di inabilità è stato rivolto a 6 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 ATM⁶ e attuate presso i suoi ambulatori, di informazione e formazione sul tema di uno stile di vita sano, di prevenzione cardiologica e oncologica.

All'inizio del 2020 è stata creata sulla intranet aziendale una sezione dedicata a benessere e smart working all'interno della quale, nei mesi tra aprile e dicembre, sono stati inseriti con pubblicazione settimanale 77 tra pillole informative e podcast dedicati a cinque tematiche: benessere alimentare, genitorialità e famiglia, attività fisica e sport, benessere psicologico, smart working e work-life balance.

Nel 2020 ATM ha adottato lo strumento del webinar con lo specifico scopo di supportare le proprie persone fornendo strumenti utili per affrontare al meglio il lockdown e le sue ricadute sulla salute psicofisica.

L'Azienda, in collaborazione con partner esterni, ha realizzato dal mese di maggio 2020 un primo ciclo di 11 webinar, visibili in modalità sincrona e asincrona, sui temi di salute e benessere quali emozioni, resilienza, benessere digitale, sonno, sport, alimentazione, caregiver, genitorialità, che hanno registrato la partecipazione di 687 dipendenti.

A dicembre 2020 è stato inaugurato un secondo ciclo sul tema lavoro e healthy brain che proseguirà nel 2021.

6. In merito a Fondazione ATM si veda a pagina 26.

I webinar organizzati nel 2020

Benessere alimentare	La salute vien mangiando Colazione pranzo e cena: costruiamo il nostro equilibrio
Attività fisica e sport	Muoversi è bene, fare sport è meglio!
Benessere psicologico	Il potere del sonno La resilienza che è in noi Emozioni che passione Memorizzazione e mappe mentali
Genitorialità e famiglia	Benessere e genitorialità Strategie di (auto)cura per il caregiver
Smart working e work life balance	Cura la postura! Iperconnessi in equilibrio: strategie per il benessere digitale

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 2020 sono stati affrontati 4 casi di riabilitazione post traumatica.

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. Nel 2020 sono stati trattati in totale 25 casi complessi.

Nel corso dell'anno è stata inoltre avviata una proficua collaborazione con il Centro Italiano per la Promozione della Mediazione per offrire sostegno psicologico ad alcuni dipendenti.

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, avviato nel 2019 ed erogato a 242 persone, nel 2020 è stato interrotto a causa della pandemia da Covid-19.

PROGETTO SCUOLA GENITORI

Il progetto, avviato a novembre 2019, ha la finalità di creare un processo di integrazione tra le competenze soft richieste nel proprio ambito professionale e l'esperienza e le consapevolezze maturate come genitori 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; da marzo a giugno 2020, mese di termine del progetto, gli incontri, a causa della pandemia, si sono svolti on line a cadenza quindicinale.

La Scuola per genitori è stata un'opportunità di incontro, condivisione e apprendimento. Alla fine del percorso è stato proposto un questionario sugli apprendimenti acquisiti che ha evidenziato il progetto come opportunità di incontro e condivisione delle esperienze.

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.

Tutte le azioni inserite nel progetto ed i relativi destinatari sono stati individuati grazie ad 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; il cruscotto misura, rileva e analizza tali dati per cicli di vita di 5 anni, partendo dai 20 fino agli over 65.

Nel contesto del tema dell'invecchiamento attivo è stato realizzato il Bilancio di competenze, progetto volto a supportare le persone – in questo caso 19 manager over 50 – nello sviluppo delle proprie competenze e abilità per rispondere efficacemente e proattivamente alle esigenze organizzative presenti e future, con l'obiettivo di stimolare la consapevolezza di se stessi, delle competenze possedute e agite, del proprio potenziale, dei percorsi di sviluppo possibili per gestire il cambiamento.

Di seguito il Piano Age Management per il triennio 2019-2021:



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.

Dal 2011 i bagni rosa sono saliti da 24 a 61 e le chiavi rosa consegnate sono passate da oltre 300 a oltre 500.

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 lavoro/famiglia.

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 2020 sono stati attivati e conclusi 2 percorsi di coaching effettuati da remoto a causa della pandemia.

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 2020 sono stati attivati percorsi di riqualificazione professionale che hanno portato ad inquadrare in altre mansioni 2 dipendenti, numero che risulta inferiore rispetto agli anni precedenti in quanto la crisi pandemica ha rallentato le attività di formazione e riqualificazione professionale allungando i tempi di perfezionamento.

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 pagina 49 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 Organizzazioni sindacali 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 31.12.2020 sono 10.821, dei quali 7.124 dipendenti (65,83%) e 3.697 pensionati (34,17%). 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 37.170 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, attraverso una rete di fornitori selezionati, offre ai dipendenti l'opportunità di acquistare beni e servizi di qualità a condizioni vantaggiose tra cui 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.

2.6 Sostenibilità e Agenda 2030

Nella definizione della propria strategia di sviluppo che consenta di raggiungere gli obiettivi fissati dall'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile sottoscritta il 25 settembre 2015 da 193 Paesi delle Nazioni unite tra cui l'Italia, il Gruppo ATM nel corso del 2020 ha lavorato alla determinazione dei propri pilastri legati alla sostenibilità, analisi che ha tenuto conto di tutti gli aspetti operativi, istituzionali, sociali e ambientali in rapporto al proprio core business e al coinvolgimento nel contesto in cui opera.

I cinque pilastri che il Consiglio di Amministrazione di ATM ha definito sono:

1. Trasporto ad emissioni zero
2. Consumi responsabili
3. Supply Chain sostenibile
4. Mobilità inclusiva
5. Great Workplace

Ciascuno di essi definisce un ambito di competenza interno o esterno in cui opera l'Azienda ed è accompagnato da indicatori di prestazione (KPI) definiti dal Consiglio di Amministrazione, che consentono la misurazione e la progressiva crescita sostenibile sulla base di obiettivi definiti all'interno della politica di sostenibilità, che portino a risultati che possano anche essere certificabili e inseriti all'interno della DNF (Dichiarazione non finanziaria).

Tra gli obiettivi principali ricorrono: la riduzione delle emissioni di CO₂ attraverso il rinnovo della flotta con veicoli elettrici che ATM sta realizzando con il Piano Full Electric e l'attuazione di opere di compensazione come la piantumazione di alberi; in tema di consumi responsabili, il progressivo utilizzo delle acque reflue per il lavaggio dei mezzi; in tema di Supply Chain, l'utilizzo di criteri di selezione dei fornitori che privilegino le aziende attente agli aspetti ambientali, sociali ed etici e che condividono i valori del Gruppo ATM; l'incremento annuo del numero di iniziative in tema di mobilità inclusiva come gli strumenti MaaS; in tema di sostenibilità sociale e ambiente di lavoro sostenibile, la progressiva parità di genere e la diminuzione del divario salariale tra generi.

2.7 ATM e l'emergenza Covid-19

L'emergenza sanitaria da Covid-19 ha inciso profondamente sulle attività di ATM nel 2020 che sono state rivolte, in maniera preponderante, alle risposte e alle soluzioni per assicurare il servizio di trasporto e la sua continuità in una situazione assolutamente straordinaria, complessa e critica quale quella dettata dalla pandemia, nel rispetto delle misure imposte dalle autorità a tutela dei passeggeri e per la sicurezza dei dipendenti.

Nel corso dell'emergenza ATM ha dovuto rivedere i propri modelli operativi e organizzativi per garantire che tutte le misure, mutate più volte nel corso dell'anno in correlazione all'andamento della pandemia, fossero adottate in maniera tempestiva, dalle decisioni prese al vertice fino ai comportamenti concreti di tutti i dipendenti. Costante e incessante è stato l'impegno di tutte le funzioni aziendali per assicurare la continuità del servizio, che è stato garantito sempre in tutte le fasi dell'emergenza.

Tutte le società del Gruppo hanno operato tempestivamente e conformemente ai protocolli e alle 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 allo scopo 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 lavoro⁷.

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.

⁷. Applicato dal 16 marzo 2020 per un periodo massimo di nove settimane anche non consecutive.

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 sono stati regolati il distanziamento fisico e il flusso dei passeggeri a bordo dei mezzi, nelle stazioni e nelle fermate di superficie e, tramite il sistema di conteggio automatico dei viaggiatori, il limite massimo di persone in ingresso nelle stazioni sulla base della capacità di carico dei treni consentita.

Le campagne di comunicazione/informazione hanno svolto un ruolo preponderante nel rapporto con clienti e stakeholder rivestendo per ATM una funzione determinante durante tutte le diverse fasi dell'emergenza sanitaria per assicurare informazioni puntuali, complete e tempestive sulle nuove modalità di viaggio, sulle regole da rispettare, sull'impegno dell'Azienda per garantire un servizio sicuro nel rispetto delle misure imposte dalle autorità, sui potenziamenti del servizio messi in atto e per invitare le persone alla collaborazione responsabile. Per diffondere in maniera capillare i messaggi ai passeggeri l'Azienda ha utilizzato tutti gli strumenti e i canali a propria disposizione: affissioni, media relations, social e digital media, prodotti multimediali e annunci a bordo dei mezzi e nelle stazioni, segnaletica sui mezzi, nelle stazioni e presso le fermate di superficie.

Anche sul piano della comunicazione interna l'impegno è stato profuso fin dall'inizio e costantemente lungo tutte le fasi dell'emergenza sanitaria, con l'obiettivo di diffondere informazioni gestionali e operative, sensibilizzare il personale ai nuovi comportamenti, ingaggiare, motivare al servizio e mantenere attivo il contatto tra Azienda e dipendenti durante il lockdown. È stata ideata e prodotta una campagna dedicata alla divulgazione delle norme comportamentali all'interno dell'Azienda in linea con le prescrizioni delle direttive in tema di prevenzione Covid-19, diffusa in tutte le sedi e rivolta anche ai visitatori ed ai lavoratori di ditte terze. La home page della intranet aziendale è stata

riadattata per dare maggiore evidenza agli aggiornamenti riguardanti il tema della prevenzione e per rendere più facilmente raggiungibili da tutto il personale i comunicati della Direzione Risorse Umane e la relativa documentazione.

In ottica di coinvolgimento dei dipendenti è stato prodotto un video motivazionale che ha visto la partecipazione delle diverse figure professionali aziendali di front line valorizzandone il ruolo e l'impegno sostenuto durante tutte le fasi dell'emergenza.

3. LA NORMA SA 8000

La norma internazionale SA 8000, a cui ha scelto di aderire ATM, 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 allo scopo di 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, genere, 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 Forlì⁸, 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 del Gruppo per la Responsabilità Sociale. Nel paragrafo 3.3 viene fornito un resoconto relativo all'anno 2020 in merito a come la Direzione ATM ha affrontato quella che ritiene la corretta applicazione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale SA 8000 e, 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 del paragrafo 3.3 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 2018, 2019 e 2020.

3.1 ATM e la norma SA 8000

ATM ha intrapreso nel 2012 la scelta di valorizzare la propria politica di responsabilità sociale con l'adesione alla norma internazionale 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 per le seguenti società 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

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

S.r.l. (NET); 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 società il primo rinnovo della certificazione di conformità ai requisiti della norma SA 8000:2014⁹ 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, la valutazione dei rischi legati alla responsabilità sociale, gli audit interni e l'istituzione del Social Performance Team, comitato composto da rappresentanti aziendali e da rappresentanti dei lavoratori che vigila sul mantenimento della conformità alla norma SA 8000.

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 prestazione, 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.

A conferma degli impegni assunti nell'ambito della responsabilità sociale, nel 2015, nel 2018¹⁰ e nel 2021 ATM ha ottenuto il rinnovo triennale della certificazione alla SA 8000:2014; nel 2018 NET ha conseguito il secondo rinnovo e, nello stesso anno, la certificazione è stata raggiunta anche per Gesam e per Rail Diagnostics, società del Gruppo ATM.

Il costante lavoro di monitoraggio del Sistema 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.

9. L'edizione della norma SA 8000:2014 è stata pubblicata il 30 giugno 2014.

10. Le certificazioni relative alle società ATM Servizi Diversificati S.r.l. e ATM Servizi S.p.A. sono state assorbite da quella della Capogruppo ATM. ATM Servizi S.p.A. dal 1° aprile 2018 si è fusa per incorporazione in ATM S.p.A. che è divenuta titolare del Contratto di Servizio con il Comune di Milano.

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.

Maggio 2021

TERZO RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA
 NORMA SA 8000:2014 per:
 ATM S.p.A.

* La Capogruppo ATM S.p.A. ha assorbito nel 2018 nella propria certificazione quelle relative alle società ATM Servizi Diversificati S.r.l. e ATM Servizi S.p.A.

3.2 Le società del Gruppo ATM certificate SA 8000

Oltre alla Capogruppo ATM, le cui attività sono descritte all'inizio del capitolo 2, le società del Gruppo certificate SA 8000 sono:

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; attualmente gestisce 18¹¹ 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 metrotranviari.

La certificazione SA 8000 relativa ad **ATM Servizi Diversificati S.r.l.** è stata assorbita nel 2018 da quella della Capogruppo ATM; 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.

11. Dato aggiornato a maggio 2021.

3.3 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 Lavoro infantile (PGD DRU 03) 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	2018	2019	2020	% 2020
Minore di 18 anni	0	0	0	0%
18-30 anni	989	839	860	8,82%
31-40 anni	2.285	2.166	2.256	23,14%
41-50 anni	3.344	3.162	3.072	31,50%
51-60 anni	2.730	3.250	3.261	33,44%
dai 60 anni	86	274	302	3,10%
TOTALE	9.434	9.691	9.751	100%

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

Rail Diagnostics S.p.A.

FASCIA DI ETÀ	2018	2019	2020	% 2020
Minore di 18 anni	0	0	0	0%
18-30 anni	1	2	2	6,45%
31-40 anni	6	6	5	16,13%
41-50 anni	11	8	6	19,35%
51-60 anni	13	16	17	54,84%
dai 60 anni	0	0	1	3,23%
TOTALE	31	32	31	100%

L'obiettivo di ATM anche per l'anno 2020 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; nel 2020 si è registrata rispetto al 2019 una lieve riduzione delle dimissioni volontarie, comunque compensate da un importante piano di assunzioni.

Andamento delle dimissioni volontarie

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A.*

	2018	2019	2020
Numero delle dimissioni/risoluzioni consensuali	98	131	113
Forza personale al 31.12 di ogni anno	9.434	9.691	9.751
Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale della forza personale	1,04%	1,35%	1,16%

* 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 2020 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	109	0	3	1
Forza personale al 31.12.2020=9.751	9.460	5	273	13
Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale della forza personale	1,15%	0%	1,10%	7,69%

Nelle aziende del Gruppo che svolgono attività e servizi di trasporto pubblico locale, le aree principali nelle quali nel 2020 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 ed in particolare di agenti inquadrati nella figura professionale di operatori di esercizio (70 addetti), della manutenzione impianti e officina (10 addetti), dell'amministrazione e servizi (9 addetti).

Rail Diagnostics S.p.A.

	2018	2019	2020
Numero delle dimissioni/risoluzioni consensuali	1	1	1
Forza personale al 31.12 di ogni anno	31	32	31
Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale della forza personale	3,23%	3,12%	3,23%

Requisito 3 Garantire a tutti i dipendenti un luogo di lavoro sicuro e salubre **SALUTE E SICUREZZA**

Nel 2020 il Gruppo ATM ha ulteriormente implementato il proprio Sistema di Gestione della Sicurezza passando dalla certificazione OHSAS 18001 alla certificazione ISO 45001 per la Capogruppo ATM S.p.A.

Pur con le limitazioni imposte alle attività dall'emergenza sanitaria, si è proseguito nelle attività di istituto quali la formazione e addestramento del personale e nell'approfondimento della valutazione dei diversi fattori di rischio; nel dettaglio sono state oggetto di particolare impegno:

- 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 (ROA) e campi elettromagnetici (CEM);
- la redazione di nuove procedure di lavoro ed istruzioni operative per lo svolgimento in sicurezza delle attività all'interno e all'esterno delle sedi aziendali.

L'andamento del fenomeno infortunistico nel 2020 evidenzia, per ATM S.p.A., una diminuzione del numero di eventi rispetto al dato 2019 e un aumento delle giornate complessive di assenza; oltre alla maggiore consapevolezza e al rafforzamento delle misure di prevenzione, la diminuzione degli eventi è correlata anche al rallentamento

delle attività dovuto ai diversi periodi di sospensione e alle restrizioni imposte dalle autorità durante l'emergenza sanitaria.

Per le altre società del Gruppo non si rilevano variazioni significative rispetto agli anni precedenti.

Nelle tabelle che seguono:

- i dati includono anche gli eventi non riconosciuti da INAIL come infortunio;
- i dati 2018 e 2019 differiscono da quanto pubblicato nelle scorse edizioni del Bilancio a causa di eventi ancora aperti alla data di redazione dello stesso; analogamente anche il dato 2020 è da considerarsi definitivo solo per il numero di eventi e non per le giornate di assenza.

Andamento degli infortuni
[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A.

	2018				2019				2020			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Numero totale degli eventi: 276				Numero totale degli eventi: 286				Numero totale degli eventi: 285			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	253	23	261	25	269	16						
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	177	76	13	10	166	95	19	6	207	62	12	4
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 7.197				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 6.559				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 10.443			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	6.761	436	5.947	612	9.928	515						
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	3.914	2.847	181	255	3.190	2.757	411	201	7.092	2.836	368	147

ATM Servizi Diversificati S.r.l.

	2018				2019				2020			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Numero totale degli eventi: 2				Numero totale degli eventi: 0				Numero totale degli eventi: 0			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 23				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 0				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 0			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

NET S.r.l.

	2018				2019				2020			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Numero totale degli eventi: 14				Numero totale degli eventi: 6				Numero totale degli eventi: 4			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	14	0	6	0	4	0	3	1	0	0		
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	6	8	0	0	4	2	0	0	3	1	0	0
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 230				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 303				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 285			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	230	0	303	0	285	0						
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	71	159	0	0	235	68	0	0	107	178	0	0

Gesam S.r.l.

		2018				2019				2020			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Numero totale degli eventi:	0				1				0			
		Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		0		0		0		1		0		0	
		Eventi propri	Eventi in itinere										
	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Numero totale delle giornate di assenza per infortunio:	0				4				0			
		Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		0		0		0		4		0		0	
		Eventi propri	Eventi in itinere										
	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	

Rail Diagnostics S.p.A.

		2018				2019				2020			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Numero totale degli eventi:	2				5				2			
		Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		2		0		5		0		2		0	
		Eventi propri	Eventi in itinere										
	2	0	0	0	4	1	0	0	2	0	0	0	
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Numero totale delle giornate di assenza per infortunio:	45				189				25			
		Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
		45		0		189		0		25		0	
		Eventi propri	Eventi in itinere										
	45	0	0	0	174	15	0	0	25	0	0	0	

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 2020 risultano sostanzialmente allineati a quelli degli anni precedenti.

Sorveglianza sanitaria
[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A.*

	2018	2019	2020
NUMERO DELLE VISITE			
Numero delle visite erogate agli operatori e agli addetti all'esercizio	9.209	8.533	8.405
Numero delle visite erogate agli operai, agli ausiliari e al personale itinerante	3.233	3.932	3.503
Numero delle visite erogate al personale amministrativo	550	584	518
TOTALE	12.992	13.049	12.426
ESITI DELLE VISITE			
Idoneità	11.315	11.130	11.314
Idoneità con indicazioni sanitarie (limitazioni)	397	445	567
Non idoneità	119	124	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.

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.

Rail Diagnostics S.p.A.

	2018	2019	2020
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	24	27	24
Numero delle visite erogate al personale amministrativo	4	6	7
TOTALE	28	33	31
ESITI DELLE VISITE			
Idoneità	21	26	23
Idoneità con indicazioni sanitarie (limitazioni)	7	7	8
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 Organizzazioni sindacali si attesta al 31 dicembre 2020 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
2018	6.048	9.406	64,29%
2019	6.335	9.691	65,36%
2020	6.361	9.724	65,41%

* 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 diverse Società del Gruppo, in attuazione delle indicazioni dei singoli iscritti, effettuano, secondo le modalità previste dalla normativa di riferimento, il versamento della quota associativa a favore delle seguenti Organizzazioni sindacali: FILT-CGIL, FIT-CISL, UILT-UIL, UGL, FAISA CISAL, ORSA, SAMA FAISA CONFAL, SINPA, SOL COBAS, CUB TRASPORTI, CUB, FAST CONFISAL, CONFIAL, SGB, USB, STAS, CAMBIA-MENTI M410, CUB SANITÀ PAVIA e CONFINTESA.

Nei confronti delle stesse sono assicurate, ove applicabili, le prerogative sindacali nel rispetto della legge 300/70 (Statuto dei Lavoratori), del CCNL e della contrattazione aziendale.

I rappresentanti sindacali aziendali, sia eletti quali componenti della Rappresentanza Sindacale Unitaria sia designati come Rappresentanza Sindacale Aziendale, possono incontrarsi con i propri iscritti sui luoghi di lavoro, fruendo a tal fine della concessione di spazi aziendali per le riunioni sindacali e per le assemblee dei lavoratori. Inoltre, gli stessi dirigenti sindacali aziendali, così come i dipendenti che rivestono incarichi di Dirigente Sindacale Territoriale, possono fruire delle prerogative loro assegnate e non sono soggetti ad alcun tipo di discriminazione da parte datoriale.

Nel 2020, compatibilmente con le limitazioni imposte dalla pandemia da Covid-19, sono state chieste ed effettuate 4 assemblee retribuite.

I livelli di relazione sono definiti, oltre che dal CCNL, da un accordo quadro aziendale e da uno specifico Protocollo di Relazioni Industriali sottoscritti con le Organizzazioni sindacali 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. In particolare tale impostazione è stata adottata anche e soprattutto durante l'emergenza Covid-19: nel corso del 2020 è stato infatti sviluppato un articolato confronto tra l'Azienda e le Organizzazioni sindacali e il Coordinamento RSU in merito alle regole atte a garantire la salute e la sicurezza dei dipendenti, dei collaboratori e dei clienti e il regolare svolgimento del servizio di trasporto pubblico. È stato di conseguenza siglato un Accordo Quadro contenente le misure per la gestione dell'emergenza e, con il coinvolgimento anche dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, sono state definite e via via aggiornate, in relazione agli sviluppi normativi e all'andamento epidemiologico, anche le Linee guida di sicurezza per la gestione dell'emergenza Covid-19 contenenti le misure operative da adottare.

Con il Coordinamento RSU è stato inoltre raggiunto un accordo ai sensi dell'art. 4 della Legge 300/70 relativo agli impianti di videosorveglianza.

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
2018	25	31	80,64%
2019	25	32	78,12%
2020	24	31	77,42%

* 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 della salute, della sicurezza e della 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.

Presenza percentuale di donne e uomini per figura professionale

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A.*

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%

segue alla pagina successiva

FIGURE PROFESSIONALI	2020				
	Donne	Uomini	Totale	% Donne	% Uomini
Dirigenti	7	22	29	24,14%	75,86%
Quadri/Funzionari	73	256	329	22,18%	77,81%
Personale movimento/esercizio	265	5.660	5.925	4,47%	95,53%
Impiegati	248	558	806	30,77%	69,23%
Operai	3	1.727	1.730	0,17%	99,83%
Ausiliari	221	711	932	23,71%	76,29%
TOTALE	817	8.934	9.751	8,38%	91,92%

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

Rail Diagnostics S.p.A.*

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%

FIGURE PROFESSIONALI	2020				
	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%

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 giuridicoeconomico 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 2020 sono stati ricollocati in altra mansione a seguito di inidoneità definitiva 34 dipendenti inquadrati in una nuova figura professionale anche attraverso mobilità fra le società del Gruppo.

LAVORATORI CON DISABILITÀ

Relativamente al 2020, nonostante la quota di riserva di lavoratori con disabilità risultasse complessivamente raggiunta, nei bandi di selezione esterna è stato comunque mantenuto il titolo preferenziale in favore delle persone con disabilità civile. Inoltre, pur in assenza di scoperture, nel 2020 è stata predisposta una nuova convenzione con gli uffici competenti della Città metropolitana che prevede l'assunzione entro il 2027 di 12 lavoratori con disabilità.

Lavoratori appartenenti a categorie protette e lavoratori con disabilità nel Gruppo ATM

[Dati al 31.12 di ogni anno]

	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Lavoratori appartenenti a categorie protette	4	7	11	3	3	6	3	3	6
Lavoratori con disabilità	30	166	196	33	174	207	33	175	208
TOTALE	34	173	207	36	177	213	36	178	214

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.

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

In ATM sono operative le seguenti procedure:

- Gestione casi di discriminazione, molestie e stalking (PO 33), attiva dal 2011, che ha lo scopo di definire le modalità di segnalazione, da parte di dipendenti, collaboratori e stagisti delle società del Gruppo ATM, delle eventuali situazioni di discriminazione, stalking e molestie percepite, di cui sia stato presunta vittima o testimone, nell'ambiente di lavoro o durante le attività professionali svolte; nel rispetto della tutela delle pari opportunità, del Codice Etico aziendale e della norma, ATM nel 2017 ha revisionato ed adeguato la procedura all'esigenza di interdisciplinarietà tra welfare, gestione del personale e Sistema di Gestione SA 8000;
- Gestione segnalazioni SA 8000 (PO 69), attiva dal 2015, che ha lo scopo di definire le modalità di gestione delle segnalazioni, redatte da parte di dipendenti, collaboratori e stagisti delle società del Gruppo ATM, e relative a situazioni di difformità rispetto ai requisiti della norma, di cui il personale stesso sia stato oggetto o testimone, nell'ambiente di lavoro o durante le attività professionali svolte;
- Gestione integrata delle segnalazioni (PGD DG 82)¹³, pubblicata nel 2021, che ha fra i propri scopi quelli di garantire la riservatezza dei soggetti a vario titolo coinvolti e di tracciare ciascuna segnalazione e il rispettivo processo di gestione.

Nella gestione di questi casi, ATM di norma si avvale della collaborazione di strutture istituzionali con sede sul territorio che intervengono nel supporto psicologico alla

13. La PGD DG 82 ha sostituito la PO 82 che era in vigore dal 2018.

persona che ne è vittima e nella riabilitazione/terapia della persona che molesta/discrimina. Nel 2020 sono pervenute 3 segnalazioni al settore welfare.

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. In ATM S.p.A. si è registrata negli ultimi due anni una diminuzione del numero dei procedimenti disciplinari attivati:

nel 2020 è stata pari a -160 rispetto al 2019, -203 procedimenti nel 2019 rispetto al 2018. Nel corso del 2020 il numero degli agenti destituiti dal servizio è stato pari a 19 unità.

Procedimenti disciplinari attivati

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A.*

	2018		2019		2020	
	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	649	67,89%	540	71,71%	406	68,47%
Altro personale d'esercizio	87	9,10%	84	11,15%	48	8,09%
Personale di sorveglianza esercizio e controlleria	31	3,24%	13	1,73%	17	2,87%
Personale addetto alla sosta e ai parcheggi	48	5,02%	13	1,73%	8	1,35%
Operai di manutenzione	46	4,81%	68	9,03%	26	4,38%
Altro personale indiretto operativo	78	8,16%	31	4,12%	72	12,14%
Personale di attività di staff	17	1,78%	4	0,53%	16	2,70%
TOTALE	956	100%	753	100%	593	100%

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

disciplinare nel 2020. I dati riportati in tabella tengono conto delle variazioni intervenute successivamente alla data di istituzione del procedimento disciplinare e sino alla data dell'ultimo aggiornamento dello stesso e, pertanto, possono risentire di lievi variazioni nel corso del tempo.

Rail Diagnostics S.p.A.*

	2018		2019		2020	
	Numero dei procedimenti disciplinari attivati	% sul totale del numero dei procedimenti disciplinari attivati	Numero dei procedimenti disciplinari attivati	% sul totale del numero dei procedimenti disciplinari attivati	Numero dei procedimenti disciplinari attivati	% sul totale del numero dei procedimenti disciplinari attivati
Personale di guida	0	0%	0	0%	0	0%
Altro personale d'esercizio	0	0%	0	0%	0	0%
Personale di sorveglianza esercizio e controlleria	0	0%	0	0%	0	0%
Personale addetto alla sosta e ai parcheggi	0	0%	0	0%	0	0%
Operai di manutenzione	1	100%	1	100%	0	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%	0	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.

Al fine di evitare assembramenti è stata elevata la fascia di flessibilità dell'inizio della prestazione lavorativa e l'elasticità è stata variata in relazione all'andamento della situazione pandemica.

Nel mese di dicembre ATM ha aderito al "Patto Milano per la scuola", sottoscritto da Comune di Milano e Prefettura di Milano e condiviso da tutte le parti sociali, le istituzioni pubbliche, i gestori del trasporto, il commercio, le aziende e gli ordini professionali, pensato per riorganizzare gli spostamenti nella fascia oraria mattutina più congestionata del trasporto pubblico, con la conseguente rimodulazione degli orari delle attività della città nell'obiettivo prioritario di far ripartire la scuola; nell'ambito del Patto, avviato il 25 gennaio 2021 con la ripresa delle attività scolastiche in presenza, ATM, oltre ad aver garantito il massimo impegno con il potenziamento del servizio di trasporto, ha contribuito a limitare i flussi degli spostamenti confermando, per tutto il personale per cui era possibile il ricorso allo smart working, l'indicazione di svolgere la prestazione da remoto e ha stabilito la possibilità di ingresso nelle sedi aziendali dalle 9.30 alle 11.30 con conseguente rideterminazione dell'orario di termine della prestazione giornaliera.

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 corso degli ultimi tre anni si è registrata una riduzione progressiva del valore assoluto e pro capite delle ore di straordinario effettuate: -12.996 ore nel 2018 rispetto al 2017, -52.989 ore nel 2019, -220.939 ore nel 2020. Durante gli audit interni lo staff SA 8000 ha continuato a sensibilizzare i responsabili dei diversi settori a contenere, compatibilmente con le esigenze di servizio, il numero delle ore straordinarie del personale operativo.

Nel 2020 la prolungata contrazione delle attività produttive che si è verificata nei mesi di marzo e aprile ha reso necessaria la richiesta di intervento al Fondo Bilaterale di Solidarietà Trasporto Pubblico per il sostegno al reddito del personale delle aziende del settore, a partire dal 16 marzo 2020; il Fondo Bilaterale di Solidarietà ha lo scopo di assicurare tutele in costanza di rapporto di lavoro mediante l'erogazione di un assegno ordinario nei

casi di riduzione o sospensione temporanea dell'attività lavorativa. L'accesso al Fondo ha interessato una platea di circa 1.990 dipendenti per un totale di oltre 24.750 giornate.

FERIE A ORE

In seguito all'esito positivo della sperimentazione, il frazionamento delle ferie in ore è diventato un consolidato strumento di flessibilità organizzativa attraverso il quale il lavoratore ha la possibilità di fruire delle proprie ferie suddivise in ore, fino ad un massimo di 5 giorni all'anno; si rivolge alle figure professionali di staff quali coordinatore di ufficio, specialista tecnico amministrativo, collaboratore di ufficio, operatore qualificato di ufficio e operatore di ufficio. Nel corso degli anni l'utilizzo delle ferie ad ore ha visto un deciso incremento passando dagli 86 fruitori del 2011, anno di inizio della sperimentazione, ai 111 del 2020 (-55 persone rispetto all'anno precedente) per un totale di 754 ore per ATM e NET; il personale di Rail Diagnostics, con 32 fruitori, ha utilizzato 879 ore.

CONTRATTI PART TIME

Il ricorso al contratto di tipo part time è utilizzato anche come strumento ai fini della conciliazione dei tempi di vita e lavoro. Al 31.12.2020 risultavano attivi 579 contratti, in aumento rispetto all'anno precedente: 574 lavoratori in ATM, 1 lavoratore in ATM Servizi Diversificati, 4 lavoratori in NET; nessun contratto part time in Gesam e in Rail Diagnostics.

TELELAVORO

Alla data del 31.12.2020 nel Gruppo ATM risultavano 36 contratti di telelavoro attivati, nessun contratto in Rail Diagnostics ed in Gesam.

SMART WORKING

In ATM è stata attivata nel 2019 la sperimentazione del lavoro da remoto, il cosiddetto smart working, anche con il fine di conciliare i tempi di vita e lavoro, progetto che ha visto la partecipazione di 16 lavoratori; nel 2020, in concomitanza alla pandemia, l'accesso allo smart working è stato incentivato: circa 83.000 giornate di prestazione sono state svolte da remoto nelle società italiane del Gruppo ATM, concentrate particolarmente nei mesi tra aprile e giugno, che hanno interessato oltre 1.280 dipendenti.

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.

Sui cedolini sono indicate dettagliatamente le varie voci che compongono la retribuzione. Le forme contrattuali utilizzate sono il contratto a tempo indeterminato, la forma più ampiamente applicata in Azienda, e il contratto a tempo determinato.

PREMIO DI RISULTATO

Anche nel 2020 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.

Il personale di Gesam, per il quale non è ancora previsto il premio di risultato, ha ottenuto come benefit dal 2019 l'abbonamento ai mezzi pubblici per il tragitto casa-lavoro e dal 2020 la possibilità di iscriversi alla Fondazione ATM accedendo a tutti i suoi servizi.

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 a 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 2021 il nuovo documento Politica del Gruppo ATM per la Responsabilità Sociale, a firma della Presidente Gioia Maria Ghezzi, 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 annuale 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 nel sito www.atm.it, nella 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 sicurezza¹⁴ ha mosso i vertici societari a trattare in maniera distinta e organica, seppur mantenendole strettamente legate, le politiche aziendali relative ai due ambiti per la 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 pubblicata nel mese di aprile 2021 e della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM pubblicata nel mese di giugno 2020.

14. 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 nel sito www.atm.it, nella 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 proprio Impegno sociale ed etico nei confronti di tutti i soggetti che operano all'interno e all'esterno dell'organizzazione, ha adottato, a partire dal 2012, 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.

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 annuale 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 delle condizioni di lavoro dei dipendenti e la promozione di un ambiente di lavoro positivo che attragga e arricchisca mediante la costruzione di politiche aziendali di valorizzazione della persona e della diversità. Tali obiettivi, parte costitutiva della "nuova" mission aziendale definita nel Piano Strategico approvato dal Consiglio di Amministrazione nel marzo 2021, sono altresì elemento fondante della Politica di Sostenibilità al 2030 del Gruppo ATM.

La promozione di una cultura aperta alla diversità e all'inclusione, la valorizzazione delle proprie persone, lo sviluppo di nuove competenze e l'attrazione e la crescita di talenti sono infatti per ATM elementi interconnessi ed indispensabili. Verrà inoltre garantito l'adeguamento continuo alle esigenze sociali e legislative nel campo della sicurezza, il presidio dei rapporti con i fornitori/subappaltatori, privilegiando, ove possibile, soggetti attenti agli aspetti ambientali sociali ed etici che condividono i valori del Gruppo ATM, e non ultima la comunicazione all'esterno dell'Azienda dei principi SA8000 attraverso iniziative a carattere sociale.

Il Gruppo ATM continua a porre il massimo impegno nell'assicurare il rispetto dei requisiti prescritti dalla normativa in ambito Responsabilità Sociale. Per questo, nel 2013 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., a nome dell'intero Consiglio di Amministrazione e con il sostegno 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 e provvedendo a verificare le effettive prestazioni dei sistemi di gestione implementati.

La Presidente
Gioia Maria Ghezzi



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 come ad esempio ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e ISO 45001.

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 disponibilità, l'accessibilità, l'informazione, la regolarità, l'attenzione al cliente, il comfort, la sicurezza, l'impatto ambientale con riferimento allo standard di qualità del servizio EN 13816.

Obiettivi strategici sono la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro, l'efficacia e l'efficienza nel presidio dei processi, la relativa gestione proattiva del rischio e delle opportunità, la chiarezza organizzativa, 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. 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, volte a garantire luoghi di lavoro sicuri e salubri.

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, impegni messi in atto attraverso il piano "Full electric". 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. 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, coinvolgendo il personale e i loro rappresentanti;
- 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.

Milano, 24/06/2020

Il Presidente di ATM S.p.A.

9.2-9.3 Rappresentanti 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 al riesame annuale 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 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.

9.4 Riesame della Direzione

ATM ha eseguito nel mese di aprile 2020 la sedicesima 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 alle esigenze di trasporto delle persone. Dal 2016 le riunioni di riesame sono condotte con la partecipazione dei membri del Social Performance Team.

Nel mese di maggio ATM ha sostenuto da remoto la prima visita di sorveglianza da parte del CISE, il Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico di Forlì, sessione terminata in presenza in Azienda nel mese di agosto; la seconda visita di sorveglianza è stata effettuata in presenza in dicembre nell'ambito della quale è stata riconfermata la conformità di ATM 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

Anche nel 2020 l'Azienda ha realizzato interventi formativi sulla norma SA 8000 che si riassumono in:

- formazione in aula o da remoto 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.

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, il centro di formazione e orientamento al lavoro di ATM;
- la rete intranet su cui vengono pubblicati i documenti del Sistema di Gestione, le informazioni sulle modalità di comunicazione con lo stesso e articoli sulle attività legate alla norma;

- le comunicazioni e i documenti ufficiali affissi nelle bacheche informative presenti 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 nei rapporti con i fornitori al fine di 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 2020, a causa della pandemia e dei frequenti blocchi della circolazione fra regioni, in ordine alla verifica dell'adeguata applicazione del Sistema SA 8000 si è potuto effettuare un solo audit ad un subappaltatore di attività di trasporto pubblico locale sulla base di una segnalazione pervenuta al Sistema di Gestione SA 8000; anche se non sono state riscontrate violazioni alla norma, ATM si è giovata dell'incontro per ricordare al subappaltatore le buone prassi della responsabilità sociale ed il necessario rispetto dei requisiti della norma al fine di poter mantenere attivo il contratto.

Nel corso dell'anno si è continuato a monitorare l'ambito aziendale per raccogliere eventuali evidenze o segnalazioni da parte dei lavoratori di ditte terze.

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 nella 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 nel sito www.atm.it il modulo pubblicato nella 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 nel 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 sostenibilità¹⁵.

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 Registre

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.

15. A tale proposito si veda alle pagine 12 e 13.

3.4 Obiettivi 2021

La congiuntura generata dall'epidemia da Covid-19 ha inevitabilmente influito sulla normale operatività aziendale che è stata rimodulata per affrontare l'emergenza sanitaria; ciò ha inciso anche sull'attività di auditing rivolta al personale aziendale che si è regolarmente svolta soltanto nei primi due mesi del 2020 presso alcune direzioni a carattere amministrativo e, da inizio settembre a metà ottobre, presso alcuni settori manutentivi degli impianti e dell'armamento metrotranviario, ma che ha proceduto a rilento e con frequenti interruzioni nel resto dell'anno a causa delle limitazioni connesse alla situazione di emergenza. Anche l'attività di auditing dedicata alla catena di fornitura è stata interrotta per lungo tempo e a più riprese ed è stato possibile effettuarla nei confronti di un solo subappaltatore del servizio di trasporto pubblico locale.

In merito alle attività di controllo interno ossia monitoraggio, auditing e verifiche ispettive e all'aggiornamento del piano di auditing si è mantenuto il confronto fra le diverse funzioni aziendali con riunioni in collegamento da remoto.

Gli impegni programmati, in particolare nell'ambito dell'auditing, saranno svolti nel 2021 compatibilmente con l'andamento dell'emergenza, dando la priorità ai settori che evidenziano maggiori criticità; le iniziative e le attività per il 2021, definite in considerazione del contesto di complessità straordinaria generato dagli effetti dell'emergenza, saranno sostenute dallo stesso proficuo impegno che ATM ha costantemente profuso negli anni e che ha permesso il raggiungimento del terzo rinnovo della certificazione di conformità ai requisiti della norma. Inoltre, come sempre, saranno volte 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.

Il Sistema di Gestione SA 8000 continuerà ad effettuare il controllo sulle sedi aziendali tramite i Comitati di località¹⁶, proseguendo con le riunioni periodiche introdotte nel 2020.

16. I Comitati di località sono stati istituiti nel 2020 per il monitoraggio delle località aziendali in relazione ai temi afferenti alla gestione dell'emergenza Covid-19.

Responsabile del Sistema di Gestione:
Emanuela Bondanza

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

Milano, giugno 2021

Gruppo ATM
Foro Buonaparte, 61
20121 MILANO
www.atm.it

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

