Bilancio SA 8000 Responsabilità Sociale Anno 2013

ATM

Bilancio SA 8000
Responsabilità Sociale
Anno 2013

ATM

Indice

› 1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO DI BILANCIO 6

› 2. I VALORI DEL GRUPPO ATM 8

› 3. IL RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER 10

› 4. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI 14

› 5. IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE 16

› 6. LA NORMA SA 8000 24

› 7. REQUISITI SA 8000 28

Requisito 1 Lavoro infantile 29
Requisito 2 Lavoro obbligato 30
Requisito 3 Salute e sicurezza 31
Requisito 4 Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva 32
Requisito 5 Discriminazione 33
Requisito 6 Pratiche disciplinari 35
Requisito 7 Orario di lavoro 36
Requisito 8 Retribuzione 36
Requisito 9 Sistema di Gestione 37
9.1 Politica 37
9.2 – 9.3 Rappresentante della Direzione e Rappresentante dei lavoratori 39
9.4 Riesame della Direzione 39
9.5 Pianificazione e implementazione 39
9.6 Controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori 40
9.7 Problematiche e azioni correttive 40
9.8 Comunicazione esterna e coinvolgimento delle parti interessate 41
9.9 Accesso alla verifica 41
9.10 Registrazioni 41

1. Obiettivo del documento di Bilancio

Il presente documento ha l'obiettivo di dare testimonianza dell'evoluzione dei risultati ottenuti in ATM grazie all'applicazione del Sistema di Responsabilità Sociale acquisito e di come esso sia adeguato ai requisiti della norma SA 8000. Lo scopo è infatti di descrivere le modalità operative e gestionali con cui l'Azienda si è conformata agli standard della norma, dando evidenza alle informazioni quantitative e qualitative utili alla Direzione aziendale come strumento di riesame interno e di fornire conoscenza degli impegni assunti da ATM all'atto della certificazione del proprio Sistema.

Il Bilancio SA 8000 consente, infine, di diffondere il sistema dei valori di riferimento ai quali si ispira ATM in qualità di interlocutrice affidabile, seria e leale, che investe e crea lavoro e ricchezza, dimostrando attenzione e sensibilità nei confronti del contesto socioeconomico, culturale e ambientale in cui opera.

Qualità
Eccellenza
Crescita
Etica
Trasparenza
Lealtà

2. I valori del Gruppo ATM

Il Gruppo ATM ha un proprio Codice Etico che definisce l'insieme dei valori che riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento delle proprie attività.

QUALITÀ DI VITA DELLA COMUNITÀ

Nel nostro agire quotidiano dobbiamo sempre tenere presente l'aspirazione al miglioramento della qualità della vita di chi vive e si muove all'interno del nostro territorio.

CRESCITA PROFESSIONALE

Vogliamo che ogni persona all'interno della nostra organizzazione abbia la possibilità di realizzare se stessa attraverso un percorso continuo di crescita professionale.

ETICA, TRASPARENZA E LEALTÀ

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

RICERCA CONTINUA DELL'ECCELLENZA

Vogliamo che ognuno di noi sia sempre aperto al cambiamento, sia pronto a mettersi in discussione e guardi sempre alla ricerca di migliori soluzioni.

3. Il rapporto con gli stakeholder

Con il termine stakeholder si intendono gli interlocutori dell'Azienda che hanno interesse al successo delle prestazioni dell'organizzazione. Vengono classificati come interni (azionisti, dipendenti e management) ed esterni (clienti, fornitori, istituzioni pubbliche, etc.)[1].

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

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

- i lavoratori sono stati informati mediante la distribuzione di materiale dedicato alla descrizione della norma SA 8000, dei suoi requisiti e della sua portata pratica nella vita aziendale (lettera a firma del Direttore Risorse Umane e Organizzazione e brochure sulla norma SA 8000 consegnata a tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo ATM con la busta paga di aprile 2012); è stato inoltre avviato un piano formativo che sarà esteso a tutti i dipendenti del Gruppo;
- le organizzazioni sindacali sono state sensibilizzate sul tema della SA 8000, i rappresentanti hanno aderito e sostenuto il processo di adeguamento delle attività aziendali; è stato nominato un rappresentante dei lavoratori che viene coinvolto nel Sistema di Gestione;
- 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.

In conformità ai requisiti della SA 8000 ATM collabora con fornitori e partner che mostrano le stesse logiche operative di rispetto per il dipendente e per il cliente.

Il ruolo che il Gruppo detiene da sempre nell'ambito della mobilità cittadina lo configura come interlocutore primario nei confronti delle istituzioni e degli enti preposti al governo del territorio, principalmente con il Comune di Milano e con i Comuni in cui ATM svolge il proprio servizio. ATM è da sempre impegnata in azioni e progetti di Corporate Social Responsibility attraverso lo sviluppo di iniziative e la partecipazione ad eventi e a sponsorizzazioni al fine di promuovere la cultura della sostenibilità nei suoi molteplici aspetti. Nel 2013, in particolare, ha collaborato con le associazioni dei ciclisti e con le associazioni che operano a sostegno delle persone con disabilità per le attività volte al miglioramento dell'accessibilità delle infrastrutture e dei mezzi di trasporto in ambito cittadino. A tale ultimo proposito dal 2013 l'Azienda è interlocutrice del Progetto MOB, Mobilità ed operatività dei trasporti pubblici di Milano, che ha lo scopo di definire proposte di soluzioni ai problemi riscontrati nell'utilizzo dei mezzi pubblici da parte di studenti con differenti disabilità motorie nei loro spostamenti da e verso gli atenei milanesi.

In ambito internazionale ATM ha aderito a UITP, International Association of Public Transport, cui fanno parte le aziende di trasporto di circa cento Paesi del mondo, che ha come obiettivo la promozione del trasporto pubblico a livello mondiale e propone la condivisione e la promozione di strategie e best practices in tema di mobilità. L'Azienda ha partecipato agli incontri di MMG, il Major Metropolises Group, alla cui attività da anni contribuisce, insieme ad altri 12 soggetti delle principali città europee, con attività di lobby tecnico-giuridica. Nel mese di maggio 2013 ATM ha ricevuto insieme a Trenord dall'azienda di trasporti svizzera TPG il testimone per l'organizzazione del prossimo Congresso mondiale del trasporto pubblico che si terrà a Milano nel mese di giugno 2015.

4. Il sistema delle certificazioni

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e di controllare e ridurre l'impatto ambientale, il Gruppo ATM ha adeguato il proprio sistema di gestione aziendale ai migliori standard internazionali ed ha intrapreso un processo di certificazione Qualità e Ambiente secondo le norme internazionali ISO 9001 e ISO 14001. In particolare sono state certificate le attività riguardanti:

- la progettazione del servizio;
- l'erogazione del servizio e la manutenzione dei mezzi per tutte le modalità di trasporto (metropolitano, automobilistico, tranviario e filoviario) sia in ambito urbano sia interurbano (inclusi i servizi erogati da NET);
- 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.

Anche Campus ATM, la struttura deputata alla formazione/addestramento, e gli asili nido aziendali sono stati certificati secondo la Norma UNI EN ISO 9001.

Dal 2011 si è aggiunta allo schema per la Qualità anche ATM Servizi Diversificati S.r.l., società che gestisce servizi speciali e turistici fra cui anche i tram ristorante ATMosfera.

Così come previsto nel Contratto di Servizio con il Comune di Milano ed anche per espressa volontà del management aziendale, nel 2012 si è attivato l'iter teso a verificare la conformità allo standard SA 8000 in ambito Responsabilità Sociale. Nell'ambito del Gruppo questa certificazione ha riguardato non solo ATM Servizi S.p.A., per la quale vigeva l'obbligo contrattuale, ma anche ATM S.p.A., NET S.r.l. e ATM Servizi Diversificati S.r.l.; esse hanno ottenuto l'attestazione di conformità in data 23 maggio 2012 e l'hanno mantenuta nelle successive visite di sorveglianza. Sul sito www.atm.it è disponibile il modulo attraverso cui è possibile inviare ad ATM segnalazioni in caso si riscontrino incongruenze rispetto ai principi della norma SA 8000 enunciati in questo documento e sulle pagine del sito riservate al tema.

Il lavoro di implementazione del Sistema integrato di Gestione è rivolto a garantire l'efficacia dell'attività, il miglioramento continuo, il rispetto dei principi sia nelle aziende del Gruppo e nelle loro subaffidatarie sia nella filiera produttiva.

5. Il sistema di Welfare aziendale

Il sistema di Welfare di ATM si rivolge a tutti i dipendenti con l'obiettivo di tutelare e favorire il benessere delle persone e dei loro familiari, in un'ottica generale di miglioramento della qualità di vita agendo in particolare su tre dimensioni: persona e famiglia, salute e benessere psicofisico, benessere sociale. Esso si integra con i valori aziendali rafforzando la relazione tra persona e azienda. Tutte le politiche sociali sono definite anche attraverso il monitoraggio e l'analisi dei bisogni e dei fenomeni sociali emergenti che interessano la popolazione aziendale.

In collaborazione con la Fondazione ATM, nel 2013 è stata realizzata la Mappa del Welfare per i dipendenti al fine di garantire e facilitare accessibilità e fruizione delle opportunità e dei servizi offerti; è stato redatto, inoltre, il Welfare Book dedicato a tutto il management.
Nel corso del 2013, oltre alle attività di gestione e sviluppo dei nidi aziendali (78 bambini in 3 sedi aziendali), le iniziative si sono concentrate sull'assistenza psicologica in relazione a problematiche sociolavorative (204 persone interessate), su progetti specifici di prevenzione sanitaria rivolti alla popolazione maschile aziendale contro i fattori di rischio delle patologie cardiovascolari e contro le dipendenze (oltre 6.000 dipendenti coinvolti) e su progetti riguardanti la valorizzazione delle differenze e la riqualificazione professionale.

Ad aprile 2013 ATM ha conseguito la certificazione Family Audit che valorizza e sviluppa le politiche aziendali di conciliazione dei tempi lavoro/famiglia; con questo si è avviato un percorso che prevede azioni di miglioramento sui servizi e sulle flessibilità organizzative. ATM fa parte del primo gruppo sperimentale italiano ad aver ottenuto questa certificazione.

WELFARE AZIENDALE
AMBITI DI INTERVENTO 2013

Principali attività Welfare ATM	Numero di persone coinvolte
Nidi aziendali	78 bambini
Interventi di psicologi per problematiche sociolavorative	204 persone
Comitato Sostegno Finanziario e Sviluppo	71 richieste di anticipazioni TFR e 400 borse di studio concesse
Laboratori manageriali *Valorizzazione delle differenze e Leadership al femminile*	27 persone
Progetto coaching sulla disabilità psichica	10 persone
Progetto *Prendiamoci a cuore*	6.000 uomini
Riqualificazione professionale	15 persone
Progetto prevenzione specifica (dipendenze)	100 capi unità tecnica e 30 funzionari
Gestione discriminazioni e molestie	5 casi

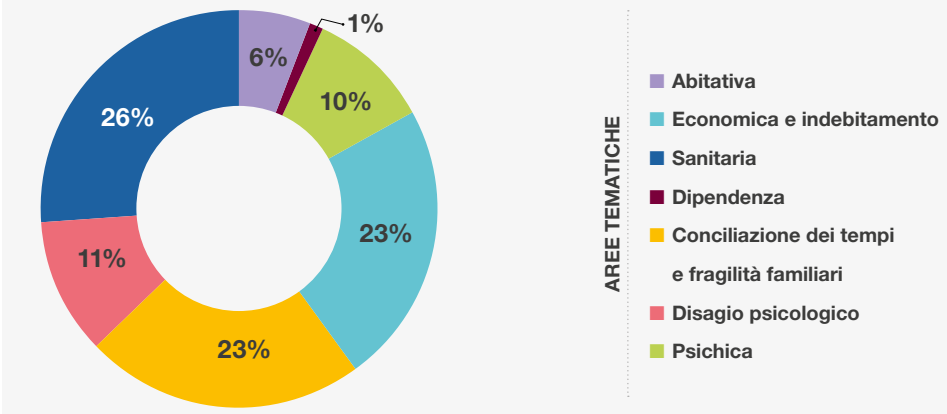
LA GESTIONE DEI CASI SOCIALI

È un servizio rivolto a tutti i dipendenti che affrontano difficoltà personali-familiari oltre che lavorative; gli ambiti sono principalmente la gestione del WLB (Work Life Balance), le esigenze economiche, i servizi a sostegno della famiglia (come ad esempio i nidi), la salute e l'abitazione.

Nel 2013 sono stati effettuati 204 interventi: il 79% del totale delle attività ha coinvolto i lavoratori che avevano evidenziato il loro bisogno, il 21% si è concretizzato nel supporto a casi segnalati dai capi, gestori del personale e Direzioni/funzioni dell'Azienda.

Di seguito il dettaglio degli interventi di gestione dei casi sociali:

INTERVENTI DI GESTIONE DEI CASI SOCIALI ANNO 2013
INCIDENZA DELLE AREE TEMATICHE



DIVERSITY MANAGEMENT

Tutte le azioni, i programmi e i progetti che si collocano nell'ambito delle politiche di valorizzazione delle diversità rientrano in un quadro strategico generale di supporto alla persona in termini di individuazione e valorizzazione delle competenze, anche non specifiche del ruolo, di diffusione di una cultura d'impresa che riconosce il valore delle diversità e applica la parità di genere in ogni momento della vita lavorativa della persona, in ottica di miglioramento continuo della qualità degli ambienti di lavoro sia per le donne sia per gli uomini.

Gli obiettivi del Diversity Management sono:

- diffondere e rafforzare la cultura della diversità all'interno dell'organizzazione come valore condiviso e fattore di successo dell'impresa;
- praticare la parità di genere nella selezione, formazione e nello sviluppo del capitale umano;
- promuovere all'interno e all'esterno dell'Azienda l'immagine di un'impresa che valorizza e sviluppa le competenze, che è flessibile e responsabile nei confronti della famiglia.

Il sistema di governance è costituito da:

- Manager della Diversity: presidio, coordinamento e monitoraggio della realizzazione di azioni e progetti dedicati;
- Comitato Etico: vigilanza sul rispetto dei principi dichiarati nel Codice Etico aziendale con lo scopo di contribuire alla crescita della comunità in cui l'Azienda opera, attraverso servizi efficienti, tecnologicamente avanzati, socialmente rilevanti e rispettosi dell'ambiente.

Gli ambiti di intervento sono:

- valorizzazione e sviluppo delle persone prevedendo percorsi mirati di carriera e percorsi di sviluppo delle competenze; si intende sostenere anche competenze non specifiche del ruolo se si tratta di punti di forza per l'impresa, praticando la parità di genere e valorizzando tutte le differenze;
- bilanciamento dei tempi di vita confermando iniziative già intraprese, ampliando alcuni servizi (come ad esempio la capienza dei nidi aziendali) e introducendo sempre nuovi strumenti di flessibilità;
- qualità del "vivere" il lavoro improntando atteggiamenti e comportamenti di tutto il personale al rispetto delle differenze (di genere, religione, cultura, etc.) e caratterizzando i luoghi aziendali come sicuri e accoglienti.

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI RELATIVE A DISCRIMINAZIONI E MOLESTIE

Nel rispetto della tutela delle pari opportunità, del Codice Etico aziendale e della norma SA 8000, ATM si è dotata della procedura *Gestione segnalazioni discriminazioni e molestie*. Lo scopo è di affrontare e gestire in modo strutturato le segnalazioni, pervenute da parte dei dipendenti, delle eventuali situazioni di discriminazione percepite, delle quali il segnalante sia stato presunta vittima o testimone nell'ambiente di lavoro o durante lo svolgimento dell'attività professionale.

Nel corso del 2013 sono stati gestiti 5 casi di riferite molestie/discriminazioni. Nella gestione di queste situazioni delicate, ATM si avvale della collaborazione di strutture del territorio espressamente dedicate all'intervento e alla mediazione richiesti da tali ambiti.

LABORATORI MANAGERIALI DIVERSITÀ

La valorizzazione delle differenze, indispensabile in un'organizzazione complessa come ATM, è finalizzata ad ottimizzare le potenzialità degli individui ed a raggiungere i risultati aziendali in un clima collaborativo e motivante. Per questo, negli ultimi anni, sono state attivate iniziative quali Diversity Day e i Laboratori Manageriali per potenziare competenze gestionali e relazionali sul tema; tra il 2010 e il 2013 sono stati organizzati 5 laboratori in cui sono stati coinvolti/e 66 manager.

RICERCA, VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEL WELFARE AZIENDALE

In un'ottica di miglioramento dell'efficacia dei servizi di Welfare aziendale, di miglioramento della qualità di vita e di valorizzazione delle politiche di conciliazione tempo/lavoro, l'investimento sul Welfare aziendale è proseguito nel 2013 con l'approfondimento della ricerca avviata nel 2011 in collaborazione con ALTIS, Alta Scuola Impresa e Società, e con la realizzazione del percorso di certificazione Family Audit. Sono stati organizzati focus group per intercettare i bisogni fondamentali delle persone cui le iniziative di Welfare danno risposta; si è collaborato inoltre per la realizzazione della Mappa del Welfare e del Welfare Book di cui si è detto in precedenza.

FAMILY AUDIT

Il Family Audit è un percorso di certificazione delle politiche aziendali dedicate alla conciliazione tra vita privata e vita lavorativa, promosso e finanziato dal Dipartimento per le politiche della famiglia presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.
Nel 2013 ATM ha conseguito il certificato base e ha avviato la progettazione e l'implementazione di nuove iniziative dedicate alla conciliazione e al bilanciamento dei tempi come definite dal Piano delle attività condiviso con il valutatore.

Family Audit ®

WELFARE SANITARIO

Sanità

- Permessi straordinari per cure e terapie
- Campagne di prevenzione
- Convenzioni per cure odontoiatriche ⊙ ▣
- Consulenze e cure convenzionate di odontoiatria e ortodonzia per minori ⊙
- Fondo Sanitario Integrativo Fondazione ATM ⊙ ▣
- Consulenze sanitarie ⊙ ▣
- Convenzioni con centri sanitari ⊙
- Convenzione "cure gentili" domiciliari ⊙
- Integrazione aspettativa sanitaria e malattie gravi
- Rimborso spese mediche e visite specialistiche ⊙ ▣
- Copertura assicurativa infortuni per funzionari e dirigenti
- Soggiorni "di sollievo" ⊙
- Prevenzione sanitaria e diagnostica ⊙ ▣
- Convenzioni residenze per anziani ⊙ ⊡

Salute e sicurezza

- Formazione sui temi della sicurezza
- Progetto di promozione di uno stile alimentare sano "Guadagniamo salute"
- Iniziativa di prevenzione rivolta al personale maschile "Prendiamoci a cuore" ⊙
- Iniziativa di prevenzione rivolta ai bambini (udito, vista, odontoiatria) ⊙
- Promozione sana alimentazione per bambini ◈
- Supporto psicologico convenzionato ⊙
- Sale relax
- Abbonamenti palestre
- Convenzione farmacie ⊙ ▣

WELFARE SOCIALE

Assistenza

- Assistenza fiscale
- Commissione Tematiche Sociali per erogazione sostegni straordinari per dipendenti in situazioni di disagio economico ⊙
- Assistenza legale/notarile ⊙
- Assistenza al credito consapevole ⊙
- Residenze temporanee (housing sociale) ⊙

Previdenza

- Consulenze in materia previdenziale
- Comitato Sostegno Finanziario e Sviluppo (anticipazione TFR)
- Prestiti personali
- Convenzioni bancarie/mutui ⊙

LEGENDA

- Flessibilità organizzativa
- Cultura d'impresa
- Servizi alla persona
- Economia personale e familiare
- ⊙ Fondazione ATM
- ⊡ Iniziativa dedicata ai pensionati
- ● Iniziativa dedicata alle famiglie
- ▣ Iniziativa rivolta a tutti (dipendenti, pensionati e familiari)
- ◈ Lavori in corsi

WELFARE ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Bilanciamento famiglia/lavoro

- Flessibilità in entrata e in uscita dalla sede di lavoro
- Flessibilità pausa pranzo
- Part time
- Ferie a ore
- Telelavoro su situazioni mirate
- Agevolazioni orarie
- Nidi aziendali ●
- Soggiorni mare e montagna per bambini e adolescenti ⊙ ●
- Soggiorni avventura per giovani ⊙ ●
- Integrazione facoltativa 30% della retribuzione per congedo di maternità/paternità
- 100 ore retribuite per assistenza familiari con disabilità
- Convenzioni pasti serali

Valorizzazione della persona e delle diversità

- Laboratori manageriali sulla diversità
- Corso Leadership al femminile
- Riqualificazione professionale
- Formazione tecnica, professionale e comportamentale
- Codice Etico
- Certificazione di genere e piano per l'uguaglianza di genere
- Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro
- "ATM per te": guida ai servizi
- Premiazione seniores
- Progetto Maestri di mestiere
- Diversity Day
- Corsi di fotografia convenzionati ⊙
- Progetti editoriali e fotografici
- Percorso Dialogo nel buio ⊙
- Psicologi per problematiche sociolavorative
- Qualità degli ambienti di lavoro: iniziativa "Chiavi rosa", servizi igienici riservati al personale femminile itinerante

Mobilità

- Tessera gratuita di libera circolazione sulla rete di trasporto ATM
- Abbonamento al trasporto sulla rete ATM a tariffa scontata per familiari a carico
- Agevolazioni bike sharing
- Servizio navetta a prezzi agevolati Milano-Bordighera casa per ferie Fondazione ATM ⊙ ▣

Vita quotidiana

- Rete intranet aziendale
- Rivista trimestrale NoiATM ▣
- Periodico Farini 9 e sito internet della Fondazione ATM ⊙
- Bauletto omaggio per neonati ⊙
- Soggiorni a Bordighera casa per ferie Fondazione ATM ⊙
- Soggiorni climatici e termali ⊙
- Rinnovo patenti, certificati medici ⊙ ▣
- Attività sportive e culturali con A2A, AMSA, Trenord e aziende TPL
- Volontariato d'impresa (Telethon)
- Iscrizione gratuita dei pensionati ad ANLA ⊡
- Polisportiva e circolo culturale ⊙
- Sconti su prodotti per la cura di anziani e bambini ⊙
- Prezzi agevolati per acquisto servizi, soggiorni di vacanza, ingresso musei, mostre e teatri ⊙
- Offerta di generi alimentari a prezzi calmierati con consegna a casa ⊙
- Market place: piattaforma per acquisti a prezzi agevolati ◈
- Pacco di Natale ●

Istruzione

- Orientamento scolastico e al lavoro per i figli dei dipendenti ●
- Visite guidate ai depositi aziendali rivolte alle scuole ●
- Corsi sulla sicurezza informatica (Social networking per ragazzi) ◈
- Corsi di lingue per ragazzi ⊙ ●
- Borse di studio ●
- Contributo per l'acquisto di testi scolastici ⊙
- Vacanze studio all'estero ⊙
- Patente ECDL ⊙

NIDI AZIENDALI

I tre asili nido, con capacità potenziale di 68 posti, hanno ospitato mediamente circa 40 bambini ogni giorno, per un totale di quasi 9.136 presenze. I nidi ATM, ubicati nei depositi aziendali di Baggio, Leoncavallo e Precotto, sono aperti tutti i mesi dell'anno ad eccezione di quattro settimane estive tra luglio ed agosto: la presenza è stata rilevante anche durante i normali periodi di vacanza.

NIDI AZIENDALI

(Dati relativi al periodo 01.01.2013-31.12.2013)

Nel 2013 hanno utilizzato il servizio 78 dipendenti di cui 76 padri e 2 madri (17 con bambini a Baggio, 24 a Leoncavallo e 37 a Precotto); più del 50% dei fruitori è personale viaggiante, circa il 20% è operaio, i restanti sono impiegati, funzionari e operatori di stazione.

COMITATO SOSTEGNO FINANZIARIO E SVILUPPO

Il Comitato Sostegno Finanziario e Sviluppo permette di rispondere positivamente alle richieste di anticipazione straordinaria del TFR dei dipendenti che si trovano in situazioni di grave crisi economica. Nel corso del 2013 ha dato esito positivo a 48 domande di anticipo TFR.

PROGETTO RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

Il progetto è nato per il ricollocamento all'interno dell'area di staff di personale non più idoneo alla propria mansione d'origine. Avviato in forma sperimentale nel 2009 e successivamente messo a sistema, il progetto annovera ad oggi cinque edizioni con 51 persone riqualificate come impiegati e 11 come operai. A seguito del reinquadramento si è rilevata una riduzione del 50% delle assenze per malattia delle persone riqualificate.

RESIDENZE TEMPORANEE

ATM sostiene le necessità abitative dei dipendenti con servizi e politiche di housing sociale. Le esigenze di accesso all'abitazione trovano risposta in un innovativo progetto in partnership tra Fondazione ATM e ALER, Azienda Lombarda Edilizia Residenziale, attraverso il quale sono stati messi a disposizione 70 minialloggi temporanei arredati e a prezzi calmierati, dislocati a Milano nei pressi delle sedi aziendali. Nel 2013 50 persone hanno fruito dei minialloggi, assegnati con priorità a dipendenti neoassunti, separati oppure in situazione di disagio socioeconomico.

FONDAZIONE ATM

È l'ente che eroga prestazioni di assistenza sociosanitaria per rispondere ai bisogni dei propri iscritti che sono dipendenti e pensionati. Gli iscritti alla Fondazione ATM al 31.12.2013 sono pari a 11.998 dei quali 7.426 dipendenti (62%) e 4.572 pensionati (38%).
Le finalità della Fondazione ATM rientrano in quattro macrocategorie:

- welfare sanitario integrativo,
- welfare sociale,
- attività sportive e culturali,
- attività ricreative.

Fondazione ATM ha definito convenzioni con alcune strutture sanitarie di massimo rilievo per dare ai propri soci la possibilità di accedere alle stesse con tempi di attesa minori e con prestazioni a prezzo contenuto rispetto al mercato.
Una maggiore attenzione è dedicata anche alle nuove risorse, ai neoassunti ed alle famiglie numerose con bisogni emergenti, a cui viene offerta la possibilità di sistemazione presso alloggi di prima accoglienza.
Fondazione ATM promuove iniziative sociali e culturali che testimoniano l'interesse e l'impegno costante verso i propri beneficiari.
Tra le azioni positive che l'Azienda pone in essere rispetto al miglioramento dello standard del Benessere Organizzativo c'è quella di una maggiore soddisfazione e motivazione dei dipendenti, anche attraverso un generale miglioramento dei rapporti personali e professionali.

MARKET PLACE

È una piattaforma on line accessibile dalla intranet aziendale che offre al lavoratore l'opportunità di acquistare beni e servizi a condizioni particolarmente vantaggiose attraverso una rete di fornitori selezionati che nel 2013 hanno raggiunto il numero di 30. Alcuni esempi: prodotti biologici in formato famiglia con consegna a domicilio gratuita, 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.

6. La norma SA 8000

La norma internazionale SA 8000 è stata concepita per il miglioramento delle condizioni lavorative e dello standard qualitativo di approvvigionamento aziendale; essa permette di definire uno standard relativo ad alcuni aspetti della gestione aziendale attinenti alla Responsabilità Sociale d'Impresa, la cui conformità alla norma è verificabile da un Ente di Certificazione. Nasce come aggregazione di principi stabiliti da altri documenti internazionali quali la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani (ONU), la Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti dell'Infanzia, le Convenzioni e raccomandazioni ILO (International Labour Organization), le Convenzioni delle Nazioni Unite per eliminare tutte le forme di discriminazione.

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

Azioni imprescindibili del sistema SA 8000 sono:

- definizione di una Politica per la Responsabilità Sociale e dei relativi impegni da realizzare,
- riesame della Direzione sul Sistema di Gestione,
- selezione e controllo della Responsabilità Sociale nella catena dei fornitori del Gruppo ATM,
- gestione dei reclami ed 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 incoraggia lo sviluppo, il mantenimento e l'applicazione di comportamenti socialmente accettabili nei luoghi di lavoro basandosi su nove requisiti fondamentali:

1. non impiegare o favorire l'utilizzo di lavoro infantile;
2. non ricorrere all'utilizzo di lavoro forzato o obbligato né favorirlo;
3. garantire a tutti i dipendenti un luogo di lavoro sicuro e salubre;
4. rispettare il diritto dei lavoratori di associarsi e di aderire alle organizzazioni sindacali;
5. non attuare discriminazioni di alcuna natura;
6. non utilizzare né sostenere procedure disciplinari quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali;

7. adeguare l'orario di lavoro alle leggi e agli accordi vigenti;
8. retribuire i dipendenti rispettando i contratti in vigore;
9. implementare e mantenere attivo un proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.

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

Nei paragrafi seguenti verrà data sintetica evidenza degli intenti e dell'approccio della Direzione ATM per la corretta applicazione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale SA 8000; verranno inoltre descritti gli impegni del Gruppo in ordine al rispetto dei requisiti della norma, al fine di informare in modo trasparente le parti interessate relativamente alle prestazioni derivanti dall'applicazione dello standard.

Le visite ispettive per la verifica di conformità sono state sino ad oggi effettuate dal C.I.S.E., Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico di Forlì[2], ente terzo che con cadenza semestrale a partire dal mese di maggio 2012 ha certificato l'adeguatezza del sistema implementato.

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

7. Requisiti SA 8000

Requisito 1
LAVORO INFANTILE

L'Azienda non si avvale e non intende avvalersi o sostenere attività lavorative effettuate da bambini o minori; a tale scopo ha predisposto la procedura *PGD DRU 03 – Lavoro Infantile* inserita nel sistema informativo aziendale (denominato Hegel) per la gestione dei casi per i quali si dovesse riscontrare una situazione lavorativa che rientri nella definizione di lavoro infantile, ad esempio presso la catena di fornitura. La procedura definisce le azioni che ATM adotta per fornire un adeguato sostegno ai bambini eventualmente coinvolti in attività lavorative, affinché vengano messi nelle condizioni di frequentare e rimanere a scuola fino all'età prevista dalla legge; gestisce inoltre la presenza di eventuali minori nell'organizzazione, assicurandone la non esposizione a situazioni pericolose o nocive per la loro salute fisica, mentale e per il loro sviluppo sia all'interno sia all'esterno dell'ambito lavorativo.
La composizione dell'organico aziendale, di seguito rappresentata, evidenzia l'assoluta conformità al requisito.

ANZIANITÀ ANAGRAFICA

(Dati al 31.12 di ogni anno)

	2011	2012	2013	%
18-30	902	772	635	7,08%
31-40	2.578	2.476	2.313	25,81%
41-50	3.691	3.654	3.621	40,40%
51-60	1.854	2.031	2.328	25,97%
Over 60	39	36	66	0,74%
Totale	9.064	8.969	8.963	100%

L'obiettivo di ATM per l'anno 2014 è di mantenere gli impegni di assenza di lavoro minorile e di tutelare i giovani lavoratori sia all'interno del Gruppo sia nella filiera produttiva sulla quale può agire con il proprio ambito di competenza.

ATM si impegna a vigilare sul rispetto dei principi effettuando audit presso le sedi dei fornitori e subfornitori e raccogliendo informazioni che possano rendere fiduciosi gli stakeholder e l'ente di certificazione del rispetto di tali principi.

Requisito 2
LAVORO OBBLIGATO

L'Azienda 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 di lasciare presso le proprie sedi documenti d'identità al momento dell'inizio del rapporto di lavoro.
L'Azienda non ammette che la prestazione di lavoro sia ottenuta dietro una minaccia coercitiva.
Per assicurare la piena volontarietà di qualsiasi prestazione, ATM 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'inizio del rapporto di lavoro con l'Azienda, 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, andando incontro a 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 migliori condizioni di mantenimento dei conti correnti rispetto a quelli destinati ai privati.

ANDAMENTO DELLE DIMISSIONI VOLONTARIE

L'andamento delle dimissioni volontarie si mantiene su livelli relativamente contenuti; il dato registrato nel 2013, pari a 32 dimissioni, è tra i più bassi degli ultimi dieci anni. La tabella mostra l'andamento negli anni 2011, 2012 e 2013 in rapporto alla forza registrata al 31.12 di ogni anno.

ANDAMENTO DELLE DIMISSIONI VOLONTARIE

(Dati al 31.12 di ogni anno)

	2011	2012	2013
Numero dimissioni	102	46	32
Forza al 31.12	9.064	8.969	8.963
Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale	1,13%	0,51%	0,36%

Requisito 3
SALUTE E SICUREZZA

Il 2013 ha segnato il cambiamento in tema di sicurezza per le società del Gruppo in virtù della realizzazione "in house" dell'importante progetto di formazione obbligatoria dei lavoratori ai sensi dell'Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011. Il progetto, tuttora in corso, ha erogato 12.000 ore di formazione da parte di docenti aziendali a circa 1.100 dipendenti, compresi i nuovi assunti.

Il cambiamento si è reso evidente anche nei risultati derivanti da tale processo, misurabili in prima analisi dall'andamento del fenomeno infortunistico. Una più approfondita e consapevole conoscenza dei rischi e delle misure di protezione e prevenzione ha fatto registrare infatti una significativa riduzione degli eventi lesivi accaduti nell'anno 2013 rispetto al precedente, miglioramento che si attesta in termini percentuali al -13,54%, confermato dal -20,11% se si considerano le giornate di assenza conseguenti agli infortuni.

Il miglioramento assume ancora maggiore significatività se si confrontano i dati delle giornate di assenza e degli eventi infortunistici su una base temporale più ampia (quinquennale). Considerati come riferimento i dati del 2009, risulta che le assenze per infortunio si siano dimezzate (-50%), a fronte di una riduzione del numero di eventi leggermente inferiore (-41,7%), ossia meno infortuni e con durata media inferiore.

Tali risultati testimoniano il costante impegno profuso a tutti i livelli nelle varie Società del Gruppo al fine della tutela dei lavoratori attraverso le molteplici forme di prevenzione e protezione poste in atto nell'ultimo quinquennio, con un significativo "utile" in termini di disponibilità, produttività ed efficienza delle risorse impiegate nei vari processi.

La condivisione "culturale" dell'importanza dell'applicazione pratica delle indicazioni illustrate nei corsi di formazione si è consolidata anche attraverso l'attività di aggiornamento costante e di diffusione delle istruzioni di lavoro e l'individuazione di nuovi dispositivi di protezione da utilizzare nei processi lavorativi, nella possibilità di disporre di nuovi strumenti gestionali o materiali (ad esempio attrezzature e macchine).

Questo approccio operativo alla sicurezza ha un peso assolutamente prioritario per consentire, nel prossimo anno, l'avvio del processo di certificazione per le società del Gruppo in base ai criteri dettati dalla norma OHSAS 18001 come Sistema di gestione della sicurezza al pari dei Sistemi gestionali Qualità, Ambiente e Sostenibilità Sociale già in essere.

Nell'ottica del futuro Sistema di gestione della sicurezza, costante è stata l'attenzione rivolta al coordinamento delle molteplici funzioni aziendali coinvolte nella gestione del personale per quanto riguarda le verifiche dello stato di salute dei lavoratori, derivanti dagli obblighi in capo ai datori di lavoro delle società del Gruppo. Sono state a tal fine migliorate le modalità di individuazione dei gruppi omogenei di rischio (circa 200 tipologie) ed effettuati quasi 13.000 controlli sanitari, con una significativa riduzione delle nuove concessioni sanitarie emesse e delle inidoneità a particolari attività lavorative, segno delle buone condizioni di salute del personale e degli ambienti nei quali è chiamato ad operare.

Tra i progetti e le attività di Welfare che rientrano nell'ambito salute e sicurezza dei dipendenti si annovera nel 2013 *Prendiamoci a cuore*, progetto di prevenzione dedicato al personale

maschile condotto in collaborazione con la Fondazione Italiana per il Cuore e con il Centro Cardiologico Monzino di Milano; a partire dal mese di giugno 2013 fino a giugno 2014 a tutti gli uomini dipendenti ATM e iscritti alla Fondazione ATM è stata offerta la possibilità di sottoporsi gratuitamente ad uno screening di prevenzione cardiovascolare direttamente nei propri luoghi di lavoro.

PROGETTI DI PREVENZIONE E GESTIONE DEL DISAGIO PSICOLOGICO E DI GESTIONE DELLA DISABILITÀ PSICHICA

Il contesto aziendale rappresenta uno spaccato di quello sociale; è quindi naturale che in Azienda possano essere presenti persone con fragilità sociali, personali e psicologiche. ATM ha intrapreso iniziative e progetti di sensibilizzazione e prevenzione del disagio psicologico. Nella gestione dei casi di disagio interviene a sostegno della persona nella sua totalità orientandola e supportandola durante i percorsi di cura; ciò significa anche mediare tra le esigenze individuali delle persone e le esigenze organizzative, favorendo e agevolando la presenza/proficuità lavorativa da un lato e il benessere/sviluppo delle persone dall'altro. A tale scopo nel biennio 2012–2013 sono stati attivati due progetti sul tema con importanti partner del territorio, la cooperativa A&I ONLUS e il Dipartimento Prevenzione Dipendenze dell'ASL di Milano. Il primo è nato per promuovere una sempre migliore integrazione dei lavoratori con disabilità psichica certificata, e per sensibilizzare i diversi livelli dell'Azienda sulla gestione di questi lavoratori. Avviato a settembre 2013 il progetto nei sei mesi della sua durata ha coinvolto 10 dipendenti attraverso:

- coaching individuali: interventi di supporto e sviluppo rivolti al singolo per la gestione efficace del ruolo e il sostegno personale nel contesto di lavoro;
- formazione d'aula: incontri di gruppo per l'apprendimento e il consolidamento di competenze informatiche di base e di "ruolo".

Il counseling rivolto ai capi e ai gruppi di lavoro ha svolto un'azione di supervisione, finalizzata a migliorare la conoscenza del dipendente con disabilità psichica, far emergere eventuali vissuti negativi, individuare gli atteggiamenti relazionali efficaci, definire risposte organizzative a situazioni-problema.

L'Azienda ha inoltre collaborato con il Dipartimento Prevenzione Dipendenze dell'ASL di Milano con l'obiettivo di coinvolgere le persone nelle proprie sedi lavorative sul tema della prevenzione dell'uso di sostanze stupefacenti, psicotrope e alcol sui luoghi di lavoro. Si sono tenuti incontri di un'ora con i dipendenti nelle sale relax e incontri d'aula con 88 capi unità tecnica appartenenti a tutte le direzioni aziendali al fine di affrontare il tema della gestione di situazioni complesse e/o problematiche nei gruppi di lavoro. Obiettivo del 2014 è la realizzazione di un intervento di sensibilizzazione anche su una porzione di popolazione del personale viaggiante.

Requisito 4
LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

È pienamente assicurata la libertà del singolo di aderire ad un'organizzazione sindacale. La percentuale dei dipendenti iscritti complessivamente alle OO.SS. si attesta per il 2013 attorno al 70%.

Sono rispettate la Legge 300/70 e il CCNL.

I rappresentanti sindacali, eletti dai lavoratori, non sono soggetti ad alcun tipo di discriminazione, hanno libero accesso alle sedi aziendali e possono incontrarsi con i propri iscritti sui luoghi di lavoro.

ATM concede propri locali per le riunioni sindacali e per le assemblee dei lavoratori.

I livelli di relazione sono definiti, oltre che dal CCNL, da un accordo quadro aziendale e da uno specifico protocollo di relazioni industriali sottoscritti con le OO.SS. firmatarie del CCNL e dall'OR.S.A., Organizzazione Sindacati Autonomi e di Base. 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.

LAVORATORI E SINDACATI

Il numero dei lavoratori iscritti ad un sindacato si mantiene su valori mediamente alti. Il modello di Relazioni Industriali che coinvolge le rappresentanze dei lavoratori ha creato un clima di reciproco rispetto che si è tradotto in una riduzione del numero di ore di sciopero dovute a contenziosi aziendali.

TIPOLOGIA DEI CONTRATTI AZIENDALI

Tutti i contratti di lavoro sono conclusi sulle materie documentate dal CCNL di categoria, assicurando in questo modo uniformità tra le tipologie di contratti di lavoro utilizzati in Azienda.

Requisito 5
DISCRIMINAZIONE

L'Azienda garantisce pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammette alcuna forma di discriminazione nei confronti dei propri lavoratori; non attua né permette interferenze nella vita privata dei propri dipendenti e non ammette comportamenti offensivi della sfera personale.

L'accesso alla formazione è garantito tenendo conto delle necessità aziendali. Per tutti i lavoratori, indipendentemente dalle mansioni loro attribuite, sono organizzati corsi di formazione sui temi relativi a Salute e sicurezza e Responsabilità Sociale.

LA PRESENZA FEMMINILE IN AZIENDA

La presenza delle donne nell'organico si concentra nella categoria degli impiegati e mantiene un trend sostanzialmente stabile.
La necessità, per le donne lavoratrici, di conciliare il lavoro in Azienda con gli impegni familiari trova riscontro nella puntuale applicazione della normativa vigente, declinata attraverso la concessione di permessi per maternità e parentali in genere.

PRESENZA PERCENTUALE FEMMINILE IN ATM PER FIGURA PROFESSIONALE

(Dati al 31.12 di ogni anno)

	2011					2012					2013				
FIGURE PROFESSIONALI	**F**	**M**	**T**	**%F**	**%M**	**F**	**M**	**T**	**%F**	**%M**	**F**	**M**	**T**	**%F**	**%M**
Dirigenti	5	29	34	14,70	85,30	5	24	29	17,24	82,76	5	24	29	17,24	82,76
Quadri/Funzionari	56	209	265	21,10	78,90	55	210	265	20,75	79,25	57	215	272	20,96	79,04
Personale di movimento/esercizio	164	5.466	5.630	2,90	97,10	170	5.321	5.491	3,10	96,90	170	5.241	5.411	3,14	96,86
Impiegati	199	482	681	29,20	70,80	205	510	715	28,67	71,33	219	542	761	28,78	71,22
Operai	4	1.779	1.783	0,20	99,80	4	1.791	1.795	0,22	99,78	4	1.804	1.808	0,22	99,78
Ausiliari	199	472	671	29,70	70,30	194	480	674	28,78	71,22	189	493	682	27,71	72,29
TOTALE	**627**	**8.437**	**9.064**	**6,90**	**93,10**	**633**	**8.336**	**8.969**	**7,06**	**92,94**	**644**	**8.319**	**8.963**	**7,19**	**92,81**

F=femmine, M=maschi, T=totale

INIZIATIVA CHIAVI ROSA

L'iniziativa Chiavi rosa, avviata nel 2011 e proseguita nel biennio 2012-2013, ha permesso 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. Nel 2013, con l'apertura della nuova Linea 5 della metropolitana, anche le stazioni Bignami e Zara sono state dotate di bagni riservati al personale femminile; nel 2014 ne verrà realizzato anche uno nella stazione di Bisceglie sulla Linea 1. In totale dall'avvio dell'iniziativa sono state consegnate 300 chiavi rosa al personale femminile.

PERSONALE NON IDONEO

I lavoratori che, a seguito di patologie certificate, non sono più idonei a ricoprire la propria mansione vengono inquadrati in una nuova figura professionale anche attraverso la mobilità tra le società del Gruppo. Nel 2013 67 dipendenti sono stati ricollocati in una nuova mansione; 102 dipendenti hanno ottenuto concessioni di modifiche di turni/mansioni derivanti da ambiti sanitari.

LAVORATORI CON DISABILITÀ IN AZIENDA

Dal novembre 2004 e sino al 30 gennaio 2013 è stata attiva tra ATM S.p.A. e Provincia di Milano una convenzione che ha previsto un piano mirato ad avviare al lavoro 30 persone con disabilità nell'intero periodo di vigenza della stessa. ATM ha stipulato nel 2013 una nuova convenzione, ai sensi dell' art. 11 della Legge 68/1999, della durata di 6 anni e 6 mesi, al fine di inserire nell'arco dell'intero periodo di riferimento ulteriori 31 persone con disabilità nelle società del Gruppo.
ATM, attraverso continui investimenti sulle strutture aziendali, migliora l'accesso ai luoghi di lavoro sia per i propri lavoratori sia per gli eventuali visitatori con disabilità motoria.

LAVORATORI STRANIERI IN AZIENDA

La politica aziendale è proiettata ad evitare qualsiasi tipo di discriminazione. Una recente modifica normativa introdotta in forza dell'articolo 2 del Decreto Lgs. 40/2014 ha abrogato l'articolo 10, I comma, dell'Allegato A al Regio Decreto 148/1931 che prevedeva esclusivamente la nazionalità italiana.

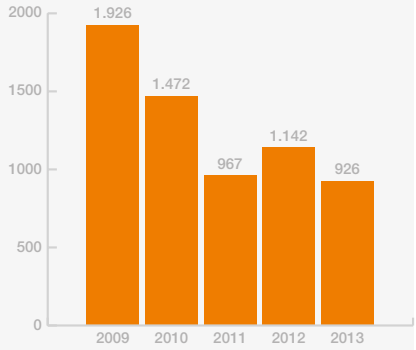
Requisito 6
PRATICHE DISCIPLINARI

Il rapporto di lavoro della maggior parte dei dipendenti di ATM è regolato dalla disciplina speciale di cui al Regio Decreto 148/1931, copia del quale viene consegnata al lavoratore al momento dell'assunzione. In particolare, il Titolo VI dell'All. A) al citato decreto contiene le disposizioni in tema disciplinare, relative alla tipologia delle sanzioni irrogabili, allo sviluppo della procedura disciplinare e alle modalità con le quali il dipendente può avanzare ricorso avverso la sanzione inflitta.
Per i lavoratori non soggetti alla normativa di legge speciale, in quanto addetti ai servizi ausiliari per la mobilità, trova applicazione la generale disciplina privatistica ed in particolare l'art. 7 della Legge 300/70. L'inosservanza dei doveri del personale è valutata alla luce delle sanzioni disciplinari indicate dall'art. 14 dell'All. 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. Dimostrazione di questa impostazione è rilevabile dalla progressiva diminuzione del numero dei procedimenti disciplinari nel corso degli anni; in particolare nel 2013 si è registrato un calo del 18,73% rispetto al 2012.

PROCEDIMENTI DISCIPLINARI

Classificazione Centri di costo	2009		2010		2011		2012		2013	
Personale di guida	1.400	72,7%	1.013	68,8%	768	79,4%	861	75,4%	736	79,5%
Altro personale d'esercizio	80	4,2%	105	7,1%	59	6,1%	53	4,6%	51	5,5%
Sorveglianza esercizio e controlleria	41	2,1%	42	2,9%	16	1,7%	47	4,1%	9	1,0%
Addetti sosta e parcheggi	200	10,4%	63	4,3%	47	4,9%	32	2,8%	16	1,7%
Operai di manutenzione	104	5,4%	126	8,6%	54	5,6%	99	8,7%	89	9,6%
Altro personale indiretto operativo	67	3,5%	86	5,8%	13	1,3%	25	2,2%	15	1,6%
Attività di staff	34	1,8%	37	2,5%	10	1,0%	25	2,2%	10	1,1%
Totale	**1.926**		**1.472**		**967**		**1.142**		**926**	
(base 100 anno precedente)			76,43		65,69		118,1		81,09	

ANDAMENTO DEI PROCEDIMENTI DISCIPLINARI



Requisito 7
ORARIO DI LAVORO

È applicato l'orario di lavoro previsto dal CCNL e, quando più favorevoli, vengono applicati gli accordi sindacali aziendali. È previsto ed applicato il giorno di riposo nel periodo di 7 giorni. Con le organizzazioni sindacali è stato sottoscritto un accordo che prevede la flessibilità dell'orario di svolgimento delle prestazioni per tutto il personale di staff (inizio turno tra le ore 8.00 alle ore 9.00).

LAVORO STRAORDINARIO

Il lavoro straordinario è effettuato soltanto in occasione di circostanze eccezionali dovute alla specificità del settore, che non possono essere fronteggiate con l'assunzione di nuovo personale; è costantemente monitorato attraverso una serie di indicatori appositamente strutturati. Il lavoro straordinario in ogni caso è retribuito secondo le aliquote maggiorate e stabilite dalla normativa vigente.

CONTRATTI PART TIME

Nel corso del 2013 in Azienda vi erano 69 dipendenti con contratto part time; ci sono state 18 trasformazioni di contratto da part time a full time e 16 da full time a part time.

FERIE A ORE

Questo strumento di bilanciamento dei tempi di lavoro con quelli personali e familiari offre la possibilità di fruire delle ferie frazionate 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. L'utilizzo delle ferie ad ore ha visto un costante incremento nel corso degli anni passando da 86 fruitori del 2011 a 144 del 2013.

Requisito 8
RETRIBUZIONE

L'Azienda corrisponde ai lavoratori una retribuzione superiore ai minimi definiti nel Contratto Collettivo di settore, così come previsto negli accordi integrativi aziendali concordati con le OO.SS. in grado di soddisfare i bisogni fondamentali dei lavoratori. I prospetti che accompagnano le buste paga indicano le varie voci che compongono la retribuzione.

Le forme contrattuali utilizzate in Azienda sono il contratto a tempo indeterminato e il contratto a tempo determinato; il contratto di lavoro a tempo indeterminato è la forma maggiormente utilizzata in Azienda. Allo scadere del periodo dei contratti di inserimento (tipologia contrattuale abrogata), è stato possibile garantire alla quasi totalità dei giovani lavoratori l'ingresso a tempo indeterminato nell'organico aziendale.

PREMI DI RISULTATO

È previsto un premio di risultato per tutti i dipendenti al raggiungimento degli obiettivi di produttività, redditività ed efficienza definiti in accordo sindacale. Nell'esercizio 2013 il premio erogato è risultato più elevato rispetto agli anni precedenti.

SISTEMA DI INCENTIVAZIONE NEL GRUPPO ATM

Il sistema, applicato attraverso l'assegnazione di MBO Management by Objectives, è rivolto ad un'ampia popolazione di dipendenti (dirigenti, quadri, funzionari ed alcune categorie di impiegati) allo scopo di incentivarli a raggiungere obiettivi sfidanti e di eccellenza.

Requisito 9
SISTEMA DI GESTIONE

9.1 Politica

Il Gruppo ATM vuole essere un punto di riferimento ed un fattore decisivo nel quadro della mobilità integrata per Qualità, Sicurezza e Competitività, nel pieno rispetto dell'Ambiente e della Sostenibilità, al passo con i rapidi e continui mutamenti sociali e territoriali. A tal fine ATM S.p.A. ha definito una Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale che esprime l'impegno concreto dell'Azienda per il miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione, costituendo il naturale riferimento per l'individuazione ed il riesame degli obiettivi, coerentemente con i valori espressi nel Codice Etico, nel Codice di Comportamento 231/2001 del Gruppo ATM e nello standard internazionale SA 8000 nonché nelle linee guida UNI ISO 26000.

Il Gruppo ATM, nell'ambito del proprio Sistema integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale, assicura la qualità dei servizi in accordo con l'ambiente e con le esigenze della comunità territoriale.

Il documento *Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale del Gruppo ATM* è disponibile sul sito www.atm.it, nei luoghi di lavoro ed è incluso nella documentazione del Sistema integrato di Gestione. In fase di riesame del Sistema, ATM verifica l'adeguatezza della propria Politica nell'ottica del miglioramento continuo considerando le modifiche legislative e quelle relative al proprio Codice Etico. Di seguito si riporta il testo ufficiale della Politica attualmente in vigore, già resa pubblica ai dipendenti, che verrà prossimamente adeguata in considerazione dell'avvio di nuove certificazioni ISO.

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

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

A tal fine ATM S.p.A. ha definito una politica per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale che esprime l'impegno concreto dell'Azienda per il miglioramento continuo del proprio sistema di gestione, costituendo il naturale riferimento per l'individuazione ed il riesame degli obiettivi, coerentemente con i valori espressi nel Codice Etico, nel Codice di Comportamento 231/2001 del Gruppo ATM e nello standard internazionale SA8000, nonché nelle linee guida UNI ISO 26000.

L'eccellenza nel rapporto con la clientela è obiettivo primario e per questo l'Azienda è impegnata in un attento e costante monitoraggio dei servizi offerti, in particolare per quanto riguarda la regolarità, la sicurezza, il comfort, l'accessibilità e l'informazione. Contestualmente il Gruppo ATM pone la massima attenzione alla misura della soddisfazione complessiva dei clienti, le cui aspettative ed esigenze evolvono sempre più rapidamente.

Obiettivi non meno importanti sono la tutela della dignità e delle condizioni di lavoro sicure del personale, la valorizzazione professionale dei dipendenti, l'efficacia e l'efficienza nel presidio dei processi, il presidio dei rapporti con i fornitori/subappaltatori e subfornitori, la chiarezza organizzativa, e, la totale aderenza alle normative ed alle leggi vigenti che costituiscono un importante impegno di carattere sociale nei confronti dei lavoratori e del territorio.

Il Gruppo ATM pone il massimo impegno per assicurare il rispetto dei limiti e dei requisiti prescritti dalla normativa anche in ambito ambientale e della sostenibilità, il Gruppo ATM ha promosso ed avviato iniziative mirate alla riduzione delle emissioni in atmosfera, alla riduzione dei consumi e dell'inquinamento, all'introduzione di fonti energetiche alternative e rinnovabili nonché interventi volti alla sensibilizzazione continua dei propri dipendenti su queste tematiche, verso le quali l'attenzione della cittadinanza e degli stakeholder nel loro complesso è sempre più elevata.

La decisione del Vertice del Gruppo ATM di certificare il proprio Sistema integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale è un fattore determinante e significativo, che evidenzia la volontà di perseguire gli obiettivi definiti, ponendo in primo piano l'attenzione verso tutti gli stakeholders.

Il Vertice ha pertanto orientato il proprio operato individuando le seguenti priorità:

- conoscere, comprendere e comunicare a tutti i livelli della struttura organizzativa le esigenze e le aspettative dei clienti, concretizzando i loro bisogni in requisiti per l'organizzazione;
- individuare e monitorare i processi aziendali, prevenendo le possibili cause di disservizi o di problematiche che possano avere un impatto sulla qualità dei servizi erogati, sull'ambiente e concorrere quindi alla creazione di un sistema di aziende sostenibile, garantendo l'eticità della propria filiera e del proprio ciclo produttivo;
- salvaguardare i diritti dei lavoratori di tutta la propria sfera d'influenza, in particolare il gruppo si impegna a non utilizzare, né sostenere lavoro infantile o forzato e obbligato, garantire: salute e sicurezza, libertà di associazione, diritto alla contrattazione collettiva, retribuzione equa ed un orario di lavoro corrispondente alle norme e contratti vigenti; a non discriminare e a non attuare procedure disciplinari che ledano i diritti umani, scongiurando coercizioni ed abusi di qualsiasi tipo;
- creare una nuova cultura, anche attraverso il fattivo coinvolgimento di tutto il personale sia nella revisione dei processi per il raggiungimento degli obiettivi, quale scopo comune ed impegno prioritario di ciascuno, sia nella considerazione che il dialogo porta maggiore coesione e quindi benessere fisico, mentale e sociale.

In qualità di Presidente di ATM S.p.A., con il totale sostegno del Consiglio di Amministrazione e del Management del Gruppo, mi impegno ad attuare, mantenere aggiornata e rendere pubblicamente disponibile la presente politica, assicurando le risorse e le condizioni necessarie per la sua realizzazione, provvedendo a riesami periodici del Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale per verificare le effettive prestazioni ed il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

19 marzo 2012

Presidente ATM S.p.A.
dott. Bruno Rota

9.2 – 9.3 Rappresentante della Direzione e Rappresentante dei Lavoratori

I lavoratori dell'Azienda, i sindacati, i clienti/consumatori, le istituzioni e le associazioni di categoria sono stati individuati quali parti interessate più vicine ad ATM e più direttamente coinvolte nella vita aziendale. La loro partecipazione nella fase di adeguamento allo standard, nella pianificazione e nell'implementazione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale si è rivelata fondamentale ed è stata facilitata dal Rappresentante SA 8000 della Direzione per assicurare il rispetto della norma.
ATM riconosce che le relazioni all'interno dell'organizzazione sono un elemento importante al fine di favorire la comunicazione tra lavoratori e personale di direzione sulle tematiche della SA 8000.

9.4 Riesame della Direzione

ATM ha eseguito nel mese di ottobre la quarta riunione di Riesame dell'adeguatezza e dell'efficacia della Politica aziendale e del Sistema di Gestione nell'ambito dei requisiti previsti dalla SA 8000 e di quelli riguardanti la normativa vigente. Durante il Riesame del Sistema sono stati analizzati gli indicatori di efficienza ed efficacia di tutta l'organizzazione nonché gli obiettivi di miglioramento al fine di allineare l'offerta di mobilità alle esigenze di trasporto delle persone.
Gli indicatori utilizzati nel Riesame del Sistema integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale e, in particolare, quelli concernenti la SA 8000 costituiscono la struttura portante del presente documento. Durante gli audit del 2013 da parte del C.I.S.E. non sono emerse raccomandazioni e/o osservazioni rispetto alla conformità e all'adeguatezza del Sistema di Gestione.

9.5 Pianificazione e implementazione

L'Azienda ha proseguito la formazione dei dipendenti in merito al tema della norma attraverso corsi in aula, attraverso la formazione on line e con la consegna delle brochure SA 8000.
Proseguirà la formazione on line per il personale titolare di e-mail (circa 2.600 dipendenti), la formazione in aula connessa ai corsi ai sensi del D. lgs. 81/2008 e s.m.i., la formazione ai neoassunti eseguita durante i corsi d'ingresso all'interno dei quali vengono illustrati i principi fondamentali della norma attraverso la proiezione di slide e la successiva somministrazione di un test di apprendimento dei contenuti.

Le bacheche informative poste nelle località aziendali, il sito internet www.atm.it e la rete intranet aziendale dedicano diversi spazi alla diffusione di informazioni sulle attività legate alla norma SA 8000 e dei documenti del Sistema integrato di Gestione; in particolare sulle bacheche aziendali è possibile consultare i testi della *Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale* e della norma SA 8000; in prossimità delle bacheche sono installate le cassette per la raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti inerenti la norma che possono essere inoltrati anche attraverso la rete intranet aziendale o per mezzo del sito internet.
Fondamentale per ATM è la comunicazione con i propri lavoratori intesa come strumento per facilitare il dialogo e l'ascolto tra i diversi interlocutori e come scambio continuo di idee e di

informazioni tra tutti i livelli dell'organizzazione. Attraverso l'utilizzo di strumenti quali la rete intranet aziendale, l'house organ aziendale NoiATM, i comunicati al personale, ATM intende diffondere al proprio interno una cultura di coinvolgimento che interessi tutto il personale al fine di rafforzare il senso di appartenenza al Gruppo.

9.6 Controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori

Nel processo di adeguamento agli standard della norma SA 8000, particolare attenzione è rivolta alla capacità dei fornitori/subappaltatori e subfornitori di conformarsi ai requisiti della norma, con l'obiettivo di estendere il rispetto dei principi della norma stessa ai diversi attori coinvolti nella filiera produttiva.
Nel percorso intrapreso per il raggiungimento della certificazione SA 8000 sono state avviate diverse attività in ottemperanza dei punti 9.7, 9.8 e 9.9 della norma, che si sono rivelate essenziali nel sensibilizzare i fornitori rispetto ai temi della Responsabilità Sociale e, allo stesso tempo, nel valutare i fornitori stessi sulla base della loro capacità di rispettare gli standard SA 8000. Nello specifico è stata rivista la procedura *Valutazione dei fornitori di beni e di servizi* volta a:

- 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;
- promuovere e sostenere il fornitore nelle azioni di miglioramento del servizio e dell'impatto ambientale;
- valutare globalmente le prestazioni del fornitore rispetto alla Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale del Gruppo ATM;
- gestire l'Albo Fornitori qualificati da ATM.

Nell'ottica di adempiere a quanto previsto da questo punto della norma, le attività di monitoraggio dei fornitori sono state riviste in considerazione del fatto che la richiesta della certificazione/autodichiarazione SA 8000 è espressamente prevista dal Regolamento aziendale per l'affidamento dei contratti; i fornitori, infatti, prima di ricevere un ordine da ATM devono produrre la certificazione SA 8000 oppure una dichiarazione in cui affermano di adempiere agli obblighi previsti dalla norma. Al momento della valutazione semestrale si effettua anche l'aggiornamento dell'elenco dei fornitori "certificati" in modo da poter tener conto di questo aspetto nella singola valutazione.

9.7 Problematiche e azioni correttive

Le segnalazioni di incongruenze rispetto ai principi della norma SA 8000 che pervengono ad ATM sono oggetto di registrazione, risoluzione e continuo monitoraggio da parte dell'Azienda. Gli stakeholder che intendono inoltrare segnalazioni hanno a disposizione l'apposito modulo sul sito internet www.atm.it; i dipendenti possono inviare segnalazioni e suggerimenti attraverso la rete intranet sia in forma anonima sia indicando il proprio nome al fine di ricevere una risposta personalizzata.

ATM ha installato delle cassette di raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti nelle sedi aziendali, raccolta che avviene di norma l'ultima settimana di ogni mese; ha inoltre predisposto una pagina sulla rete intranet, periodicamente aggiornata, su cui sono pubblicate alcune delle risposte per macroargomenti fornite ai dipendenti.

9.8 Comunicazione esterna e coinvolgimento delle parti interessate

ATM, al fine di favorire il dialogo con tutte le parti interessate in modo trasparente ed inequivocabile, diffonde attraverso il sito www.atm.it la propria Politica integrata ISO 9001, ISO 14001 e SA 8000, il Bilancio SA 8000, la Carta della Mobilità e tutte le informazioni per orientare il cittadino nell'utilizzo dei servizi offerti dall'Azienda.
ATM dialoga costantemente con una pluralità di stakeholder portatori di interessi diversi a vantaggio della comunità, collabora con realtà culturali e sociali del territorio e alimenta la rete di relazioni con le istituzioni, i media e le organizzazioni internazionali che operano nel settore della mobilità.

9.9 Accesso alla verifica

ATM, al fine di agevolare tutte le attività legate alla verifica di conformità ai requisiti della norma, ha comunicato ai massimi livelli dell'organizzazione il programma di verifica.

9.10 Registrazioni

ATM ha predisposto un sistema informativo che consente la registrazione di tutti i documenti (verbali di riesame, registri formazione, registri audit e fornitori, etc.) riferiti al funzionamento e all'avanzamento del Sistema di Responsabilità Sociale.

Bilancio SA 8000
Responsabilità Sociale
Anno 2013

Rappresentante SA 8000 della Direzione per il Gruppo ATM: Ignazio Baltimora
Responsabile del Sistema di Gestione per SA 8000: Luigina Garolfi

Progetto editoriale
ATM

Design
Shaken, Milano

Foto
Archivio fotografico ATM

Milano, novembre 2014

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

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