Bilancio SA 8000 responsabilità sociale
Gruppo ATM S.p.A.

2021

ATM

Nel 2021, anno di graduale, seppur discontinuo, percorso verso la normalità, ATM ha continuato a svolgere un ruolo centrale nel sistema della mobilità: forte dei suoi novant'anni di storia e corroborata dall'esperienza maturata nel 2020, ha fronteggiato le complessità generate dall'emergenza sanitaria legata alla pandemia facendo leva sulle sue solide basi, sulle competenze e sull'impegno di tutte le sue persone che con dedizione e responsabilità hanno incessantemente garantito il servizio alla comunità.

Il positivo esercizio della responsabilità sociale ha condotto tutte le azioni volte al rispetto dei requisiti della norma SA 8000 al conseguimento del rinnovo della certificazione di conformità ottenuto nel mese di maggio 2021 per le società ATM, NET, Gesam e Rail Diagnostics. Nel corso dell'anno sono proseguiti gli audit interni erogati a diversi settori dell'organizzazione e le attività di controllo interno per le quali è sempre stato mantenuto il confronto fra le diverse funzioni aziendali. Gli impegni programmati, in particolare nell'ambito dell'auditing, saranno svolti nel 2022 dando la priorità ai settori che evidenziano maggiori criticità; le attività di audit saranno volte, come sempre, anche al miglioramento continuo nella gestione dei rischi aziendali e nelle relazioni con le parti interessate interne ed esterne all'organizzazione e, contemporaneamente, saranno indirizzate al mantenimento della buona reputazione dell'Azienda.

Come confermato dal documento Politica per la Responsabilità Sociale emesso nel mese di aprile 2021, 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". Il valore della centralità della persona si conferma come prioritario per l'Azienda e si concretizza, oltre che nella conformità ai requisiti della norma SA 8000, anche nei molteplici progetti e iniziative di Welfare, Diversity & Inclusion offerti a tutti i dipendenti, nei programmi di formazione e sviluppo professionale, nelle attività volte alla tutela della salute e sicurezza sul lavoro e nei progetti di comunicazione interna ed esterna all'organizzazione dedicati alla sensibilizzazione e alla promozione della cultura dell'inclusività che valorizza l'unicità della persona.

Milano, giugno 2022

Indice

1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO DI BILANCIO 4

2. ATM SI PRESENTA 5

2.1 Il Codice Etico: princìpi e valori 6
2.2 La responsabilità sociale 7
2.3 Il rapporto con gli stakeholder 7
2.4 Il sistema delle certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza 14
2.5 Il sistema di welfare di ATM 15
2.6 Sostenibilità e Agenda 2030 28
2.7 ATM e l'emergenza sanitaria da Covid-19 30

3. LA NORMA SA 8000 32

3.1 ATM e la norma SA 8000 34
3.2 Le società del Gruppo ATM certificate SA 8000 36
3.3 Principali attività SA 8000 effettuate nel 2021 37
3.4 ATM e i requisiti della norma SA 8000 38
Requisito 1 Non impiegare o favorire l'utilizzo di lavoro infantile 38
Requisito 2 Non ricorrere all'utilizzo di lavoro forzato o obbligato né favorirlo 39
Requisito 3 Garantire a tutti i dipendenti un luogo di lavoro sicuro e salubre 42
Requisito 4 Rispettare il diritto delle lavoratrici e dei lavoratori di associarsi e di aderire alle organizzazioni sindacali 48
Requisito 5 Non attuare discriminazioni di alcuna natura 51
Requisito 6 Non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali 55
Requisito 7 Adeguare l'orario di lavoro alle leggi e agli accordi vigenti 58
Requisito 8 Retribuire i dipendenti rispettando i contratti in vigore 60
Requisito 9 Implementare e mantenere attivo il proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale 61
9.1 Politica 61
9.2-9.3 Rappresentanti della Direzione e Rappresentanti dei Lavoratori 64
9.4 Riesame della Direzione 65
9.5 Pianificazione e implementazione 65
9.6 Controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori 66
9.7 Problematiche e azioni correttive 66
9.8 Comunicazione esterna e coinvolgimento delle parti interessate 67
9.9 Accesso alla verifica 67
9.10 Registrazioni 67
3.5 Principali attività SA 8000 in programma per il 2022 68

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 princìpi della norma SA 8000:2014 nel cui rispetto ha continuato a conformare il proprio impegno anche nell'anno 2021.

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, Ambiente e Sicurezza, 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 società[1] che, ogni giorno, garantiscono il funzionamento di un sistema articolato e complesso su un territorio che interessa oltre 3,3 milioni di abitanti. In Italia il servizio si rivolge alla città di Milano e a 96 comuni della Lombardia; la rete di trasporto si compone di quattro linee di metropolitana per un'estensione complessiva di circa 97 chilometri, alle quali si aggiungono 19 linee tranviarie su 180 chilometri di rete, 134 linee di autobus e 4 filoviarie che coprono circa 1.500 chilometri.

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 i tram ristorante ATMosfera; dal 2005 gestisce la funicolare Como-Brunate.

ATM opera anche all'estero: attraverso la società controllata Metro Service A/S gestisce 4 linee metropolitane nella città di Copenaghen; 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, il cui avvio è previsto dal 2025.

Allo scopo di espandere il proprio modello di business all'estero secondo quanto previsto dal Piano Strategico 2021-2025, ATM ha presentato insieme a Egis, gruppo francese di ingegneria, l'offerta per la gestione delle due linee automatiche 16 e 17 del Grand Paris Express totalmente driverless[2] la cui costruzione è in fase di conclusione.

Nuovi e inaspettati paradigmi di mobilità si sono configurati in seguito all'impatto generato dalla pandemia da Covid-19 al quale ATM ha risposto con impegno incessante lungo tutto

1. L'organico di Gruppo al 31.12.2021 era pari a 10.468 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. 2021.
2. La linea 16 unisce le periferie nord e est, da Saint-Denis Pleyel a Noisy-Champs con 10 stazioni su 29 chilometri; la linea 17 collega le periferie nord e nord-est, da Saint-Denis Pleyel all'aeroporto Charles de Gaulle con 9 stazioni su 26 chilometri. L'apertura graduale delle linee è prevista a partire dal 2024 dal capolinea di Saint-Denis Pleyel fino a Noisy-Champs per la 16, e fino a Parc des Expositions per la 17, per un totale di 13 stazioni. Il contratto avrà durata di sette anni, estendibili per ulteriori tre.
   La partecipazione alla gara avviene attraverso la costituzione di un'Associazione Temporanea d'Impresa con Egis, gruppo francese riconosciuto a livello internazionale e presente in 120 Paesi, che opera nei settori dell'ingegneria delle infrastrutture, della pianificazione e della manutenzione ferroviaria, e che fa parte della Cassa dei Depositi francese.

il periodo dell'emergenza sanitaria, diventando referente per molti operatori di trasporto pubblico in merito alle nuove modalità di gestione del servizio adottate durante le diverse fasi. In tale contesto l'Azienda ha messo in atto da gennaio 2021 fino alla fine del mese di aprile 2022[3] un oneroso piano di potenziamento del servizio e di sanificazione dei mezzi[4] lavorando, nel contempo, a progetti di innovazione tecnologica a vantaggio della mobilità delle persone e a beneficio dell'ambiente per affrontare le nuove sfide del prossimo futuro; in particolare, il piano Full Electric, che sta contribuendo a condurre la città verso una mobilità sempre più sostenibile, confermando le scelte strategiche assunte a favore della transizione ecologica attraverso l'investimento nelle nuove tecnologie, testimonia uno sforzo non soltanto economico ma la conferma che l'Azienda, anche nell'incertezza dei tempi, forte dei suoi 90 anni di storia prosegue nei propri obiettivi per sostenere il cambiamento di Milano.

2.1 Il Codice Etico: princìpi e valori

Trasparenza, correttezza, lealtà, qualità della vita delle comunità e ricerca continua dell'eccellenza sono solo alcuni tra i princìpi guida considerati da ATM nell'adozione di un assetto di Governance adeguato alla propria natura, dimensione e struttura operativa. Tali princìpi 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 da ultimo il 24 settembre 2018, in coerenza con il Modello Anticorruzione e Trasparenza adottato volontariamente da ATM.

Il Codice Etico, che racchiude 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 ed è parte integrante, insieme anche ai Modelli di organizzazione, gestione e controllo ex Decreto Legislativo 231/01 della Capogruppo e delle società direttamente controllate, 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.

3. Lo stato di emergenza sanitaria è cessato il 31 marzo 2022; ATM, dal 1° aprile, con il ritorno alla capienza dei mezzi al 100%, ha operato una graduale revisione del piano di potenziamento del servizio attuato da settembre 2021 fino alla fine del mese di aprile 2022, mantenendolo comunque su alcune linee autobus particolarmente utilizzate e mantenendo, fino al termine dell'anno scolastico, sia i 120 bus navetta impiegati per il collegamento tra alcune stazioni della metropolitana e 32 istituti scolastici sia tutte le corse di rinforzo.
4. Gli interventi di sanificazione straordinaria dei mezzi continuano ad essere in corso.

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".

A fine novembre 2021, su invito del C.I.S.E., lo staff SA 8000 ha effettuato con i colleghi del Risk Management l'aggiornamento del Risk Register SA 8000 che è stato fatto confluire nel più ampio documento aziendale, specificando per ciascun rischio evidenziato dalle varie direzioni aziendali gli impatti sullo standard internazionale di certificazione della responsabilità sociale d'impresa SA 8000; tale attività ha permesso di rilevare più di 90 rischi potenziali.

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, organizzazioni sindacali) ed esterni (clienti/consumatori, fornitori e partner, istituzioni pubbliche, collettività)[5].

ATM, per la realizzazione del proprio Sistema di Responsabilità Sociale, si è impegnata e si impegna nel coinvolgimento diretto degli stakeholder che, in particolare, sono:

- 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 princìpi 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.

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

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.

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	• 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 princìpi della norma SA 8000	• 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	• Indagini sulla soddisfazione dei clienti	• Regolarità e puntualità • Sicurezza (safety e security) • Comfort • Accessibilità • Informazione
Fornitori	• Valutazione e monitoraggio continuo dei fornitori in merito al rispetto dei princìpi e dei requisiti della norma SA 8000	• Trasparenza • Correttezza
Comune di Milano e altre Istituzioni	• Collaborazione con le Amministrazioni locali e con i Municipi • Partecipazione a tavoli di lavoro per la mobilità sostenibile	• Equilibrio economico • Qualità del servizio • Soddisfazione dei clienti • Responsabilità Sociale per il Gruppo ATM • Riduzione degli impatti diretti • Efficienza energetica
Organizzazioni sindacali	• Riunioni periodiche all'interno del Social Performance team in cui sono presenti tre delegati sindacali	• Temi afferenti alla norma SA 8000
Collettività	• 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 princìpi della norma SA 8000	• Strategie e progetti aziendali • Impatto del servizio di trasporto pubblico locale sulla collettività • Sviluppo socioculturale del territorio
Ambiente	• Partecipazione a tavoli di lavoro per la mobilità sostenibile	• Riduzione degli impatti diretti • Efficienza energetica

Così come nel 2020, anche nel 2021 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 sulla normale operatività. Sul piano della comunicazione interna, ATM, attraverso la rimodulazione della campagna di comunicazione integrata destinata a tutto il personale, ha proseguito nell'impegno costante alla sensibilizzazione a tenere alto il livello di attenzione e alla diffusione degli aggiornamenti relativi alle informazioni gestionali/operative divulgandoli nelle sedi aziendali tramite affissioni multisoggetto e tramite la rete intranet aziendale. Tra le campagne interne realizzate nel corso dell'anno si segnalano quella dedicata all'avvio dell'iter di certificazione UNI EN 13816 per sensibilizzare al progetto i dipendenti sia di ATM sia di NET e la campagna informativa sulla certificazione UNI ISO 450001, la campagna di comunicazione per i 90 anni dell'Azienda con la realizzazione di arredi specifici per le portinerie di tutte le sedi aziendali e la distribuzione di un piccolo gadget a tutto il personale; attraverso il coinvolgimento del personale in video promozionali e sollecitando su più canali la visione dello streaming in diretta è stata sviluppata e amplificata internamente la campagna di comunicazione dedicata alla serie "ATM Uncovered"[6].

Con l'obiettivo di mantenere attivo il contatto tra Azienda e dipendenti sono stati proposti incontri virtuali tra i vertici aziendali e il middle management; è stata supportata, con una campagna di comunicazione dedicata, l'attività di webinar formativi offerti dalla struttura di welfare nel corso dell'intero anno; in ottica di promozione delle risorse aziendali sono state realizzate interviste video e testuali volte a valorizzare il ruolo e le competenze del personale operativo femminile.

La rete intranet è stato lo strumento principale di aggiornamento per tutta la popolazione aziendale con la pubblicazione periodica di informazioni di servizio e di cultura aziendale fra cui la segnalazione di eventi, di iniziative, di riconoscimenti come il "Premio speciale Ambiente" che la Biblioteca Bilancio Sociale assegna alle migliori esperienze di Responsabilità Sociale d'Impresa.

Al fine della valorizzazione delle persone di ATM nelle iniziative aziendali e negli eventi pubblici sono stati organizzati alcuni eventi in presenza, sempre nel pieno rispetto delle normative vigenti per il contenimento della pandemia, tra i quali la visita pastorale dell'Arcivescovo della Diocesi Ambrosiana alle officine di Teodosio, le celebrazioni per l'anniversario della Liberazione in collaborazione con ANPI Associazione Nazionale Partigiani d'Italia, la premiazione dei Seniores, i colleghi che hanno raggiunto trent'anni di anzianità aziendale, la piantumazione del bosco urbano a San Donato in collaborazione con il personale di sede, il presidio in piazza della Scala in occasione della commemorazione in onore di Carla Fracci, al cui ricordo ATM ha dedicato un tram della linea 1 personalizzato con una livrea ad hoc.

Costante è stato l'impegno da parte dell'Azienda verso la comunità e il territorio nell'informazione rivolta ai propri stakeholder con piani integrati di comunicazione ed iniziative finalizzate a diffondere la conoscenza delle misure di prevenzione definite dalle

6. A proposito di "ATM Uncovered" si veda a pag.13.

Autorità nelle varie fasi dell'emergenza sanitaria, 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 tra Prefettura di Milano e Comune di Milano e condiviso da tutte le istituzioni pubbliche, i gestori del trasporto, il commercio, le aziende e gli ordini professionali, ATM ha ideato e realizzato attività di comunicazione rivolte 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 attuato nel corso del 2021.

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

ATM PER LA CULTURA, PER IL SOCIALE E PER LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ
LE INIZIATIVE SUPPORTATE NEL 2021

Milano da Leggere

dal 19 aprile al 30 giugno 2021

Sesta edizione dell'iniziativa organizzata dal Sistema Bibliotecario di Milano per promuovere la lettura digitale e offrire gratuitamente ebook. ATM, in un'ottica di valorizzazione dell'esperienza di viaggio dei passeggeri, ha sostenuto l'iniziativa come partner tecnico mettendo a disposizione spazi pubblicitari all'interno delle proprie vetture e in alcune stazioni della metropolitana.

ADI Design Museum Compasso d'Oro

25 maggio 2021

In occasione dell'apertura dell'ADI Design Museum di Milano, che ospita la collezione storica dei prodotti e progetti premiati con il Compasso d'Oro ADI, ATM ha collaborato all'esposizione fornendo componenti originali dell'arredo delle stazioni della Linea 1 della metropolitana e documenti del proprio Archivio Storico quali notiziari aziendali degli anni Sessanta, disegni tecnici, mappe, foto e progetti relativi alla costruzione della Linea 1.

Back to the City Concert

5 settembre 2021

Manifestazione musicale promossa dalla Fondazione Riccardo Catella nell'ambito della più ampia progettualità di BAM - Biblioteca degli Alberi di Milano, la cui attività è mirata alla promozione dei temi legati allo sviluppo sostenibile.
ATM ha supportato l'iniziativa concedendo spazi pubblicitari per promuovere il grande concerto sinfonico gratuito organizzato dalla città di Milano per accogliere i cittadini al rientro dopo la pausa estiva.

Citytech

Ripensare il paradigma della mobilità per le città del terzo millennio

23 e 24 settembre 2021

Ottava edizione dell'evento, organizzato in collaborazione con il Comune di Milano, sui temi della mobilità urbana e della sostenibilità ambientale che presenta le innovazioni e le best practice del settore realizzate sia a livello nazionale sia a livello internazionale.
ATM, nell'ambito del programma di conferenze, ha partecipato con un intervento sul Piano Full Electric 2030 volto alla decarbonizzazione della flotta autobus e sul suo impatto nell'ambito della trasformazione della città.

e-mob 2021

dal 16 al 19 ottobre 2021

Quinta Conferenza Nazionale della Mobilità Elettrica, il principale appuntamento nazionale dedicato alla mobilità sostenibile.
ATM, membro del comitato promotore, ha aderito all'iniziativa promuovendo il ruolo fondamentale che il trasporto pubblico riveste nella transizione ambientale e per lo sviluppo sostenibile della città, attraverso l'esposizione di uno dei nuovi autobus elettrici in Piazza Duomo e la presentazione, nelle sessioni convegnistiche della manifestazione, degli ultimi sviluppi e progetti realizzati nell'ambito del Piano Full Electric 2030 volto alla decarbonizzazione della flotta autobus.

Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne

25 novembre 2021

In occasione della Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, il Comune di Milano ha curato una serie di iniziative di sensibilizzazione a cui ATM ha fornito il proprio supporto diffondendone i messaggi: nel corso delle giornate del 24 e del 25 novembre, sugli schermi digitali delle stazioni della metropolitana e a bordo degli autobus urbani è stato trasmesso il video realizzato dal master in Art Direction e Copywriting del Politecnico di Milano che, partendo dallo stereotipo del "se l'è cercata lei", ha inteso far emergere la forza e l'energia delle donne, esaltando la scelta e la volontà di uscire dalla spirale di violenza. Nello stesso periodo nelle stazioni della metropolitana sono stati emessi annunci con l'obiettivo di far conoscere il numero gratuito 1522, attivo 24 ore su 24 a sostegno delle vittime di violenza e stalking.

Riparo ai senzatetto

16 dicembre 2021-13 marzo 2022

Per l'allestimento di 65 posti letto per dare riparo a persone senza fissa dimora, ATM ha messo a disposizione di una cooperativa incaricata dal Comune di Milano l'area del corridoio che conduce alle uscite di piazza Duca d'Aosta/via Vitruvio presso la stazione Centrale FS della Linea 2 della metropolitana; il corridoio è stato reso disponibile dalle 20.00 di ogni sera alle 7.00 del mattino successivo per tutto il periodo dell'iniziativa (16 dicembre 2021-13 marzo 2022), nell'arco del quale è rimasto inaccessibile al pubblico.

Sempre in merito alle relazioni con il territorio, l'Azienda ha realizzato per i novant'anni della sua nascita, avvenuta il 22 maggio 1931, una campagna di comunicazione istituzionale e diverse attività per condividere questo traguardo con chi ha accompagnato la crescita e lo sviluppo della città; tra i progetti volti al coinvolgimento di cittadini e stakeholder, considerata anche la situazione di incertezza derivante dall'emergenza sanitaria che non ha consentito di organizzare il tradizionale open day "Porte Aperte ATM", l'Azienda ha realizzato "ATM Uncovered", serie documentario di cinque puntate tematiche trasmessa in streaming su Youtube e Instagram, un viaggio virtuale nelle sedi dell'Azienda, solitamente non accessibili al pubblico, per far conoscere, attraverso il racconto delle sue persone, le attività e le professionalità che ogni giorno consentono lo svolgimento del servizio pubblico nel territorio di Milano e della cosiddetta area urbana e l'impegno di ATM in merito alla sostenibilità.

In ottica di tutela e valorizzazione del proprio patrimonio storico l'Azienda ha pubblicato online il proprio archivio storico, progetto con cui ha reso fruibile al pubblico una prima selezione di tremila immagini che testimoniano il suo legame indissolubile con la città di Milano e documentano i molteplici aspetti dell'attività aziendale da fine Ottocento fino agli anni '70 del Novecento: i mezzi di trasporto e le strutture a essi connesse come depositi e officine, le infrastrutture sin dalla loro costruzione, il personale, i passeggeri, le iniziative istituzionali, il dopolavoro, la città e i comuni limitrofi.

In ambito internazionale ATM aderisce a UITP Union Internationale des Transports Publics, l'Associazione Internazionale del Trasporto Pubblico, che ha come obiettivo la promozione del trasporto pubblico e la condivisione di strategie e best practice in tema di mobilità fra operatori del settore. In questo quadro, anche nel 2021 è proseguita la collaborazione dell'Azienda con gli operatori internazionali finalizzata a fornire informazioni sulla gestione del servizio durante le varie fasi dell'emergenza sanitaria e a condividere la propria visione sulla mobilità post-Covid, nell'ambito degli organismi di UITP e di eventi e webinar internazionali.

2.4 Il sistema delle certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate, di controllare e ridurre l'impatto ambientale dei propri processi, il Gruppo ATM ha adeguato i propri sistemi di gestione ai migliori standard internazionali e mantiene in essere le certificazioni Qualità, Ambiente secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità" e UNI EN ISO 14001:2015 "Sistemi di gestione ambientale".

L'impegno al miglioramento continuo è stato confermato dalla Direzione attraverso la ri-emissione 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.

Nel 2021 la Capogruppo ATM S.p.A. ha nuovamente ottenuto da Certiquality[7] il riscontro di conformità alle UNI EN ISO 9001 e 14001. Il perimetro delle certificazioni dei sistemi comprende tutti i processi, in particolare:

- la progettazione del servizio di trasporto pubblico locale;
- l'erogazione e la gestione di servizi di trasporto pubblico locale in area metropolitana e di quelli connessi e complementari al trasporto pubblico locale (servizi a chiamata, funicolari per l'Ospedale San Raffaele[8] 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, servizi ingegneristici, relazioni con i clienti, customer satisfaction e marketing, amministrazione, information technology, bigliettazione e ATM Point, acquisti, affari legali, sistemi di gestione Qualità Ambiente e Sicurezza, GDPR, ecc.).

Anche NET ha ottenuto il riscontro di conformità alle norme UNI EN ISO 9001 e 14001 in relazione all'erogazione dei servizi di trasporto pubblico locale per entrambe le sedi di Monza e Trezzo sull'Adda.

7. Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.
8. La metropolitana leggera che collega la M2 dalla stazione di Cascina Gobba all'ospedale San Raffaele e viceversa.

Le società controllate ATM Servizi Diversificati S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A.[9] sono state anch'esse valutate attraverso audit esterno ed hanno ottenuto la riconferma delle certificazioni Qualità e Ambiente in essere.

Nel 2021 ATM ha ottenuto la certificazione di prodotto per le linee 14 (tram), 54 (autobus), 90 e 91 (filobus) e M3 (metropolitana) e NET per la linea Z321 (autobus) secondo la norma tecnica UNI EN 13816:2002 "Trasporto pubblico di passeggeri - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio", norma internazionale che valuta il punto di vista del cliente in termini di aspettativa e percezione relativamente ad otto criteri (disponibilità, accessibilità, informazione, tempo, attenzione al cliente, comfort, sicurezza, impatto ambientale).

Tale attestazione, scelta dal Consiglio di Amministrazione come indicatore nell'ambito dei pilastri della sostenibilità e della mobilità inclusiva, verrà progressivamente estesa focalizzando ancor più l'attenzione verso i macrocriteri del servizio suindicati, monitorati sulla base di appositi indicatori di prestazione e analizzati tramite il confronto fra la qualità attesa, progettata, erogata e percepita.

ATM S.p.A. ha inoltre ottenuto la conferma di conformità ai requisiti dello standard internazionale UNI ISO 45001:2018 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro" nell'audit di sorveglianza che si è tenuto nel mese di ottobre 2021; Rail Diagnostics S.p.A. ha ottenuto l'ulteriore attestazione di adeguatezza del proprio Sistema di gestione salute e sicurezza con rilascio del certificato UNI ISO 45001 nel mese di dicembre 2021; nel 2022 si procederà ad attivare l'iter certificativo UNI ISO 45001 anche per la società NET.

2.5 Il sistema di welfare di ATM

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 che maggiormente incidono sulla dimensione lavorativa tra cui le responsabilità familiari, la salute, la riqualificazione professionale.

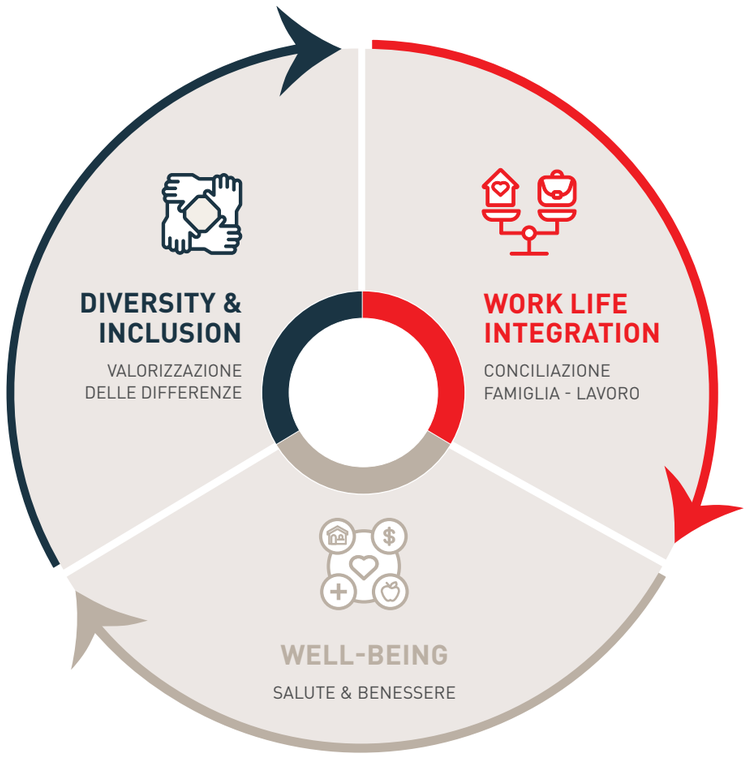
Il welfare aziendale ha un ruolo cruciale nella strategia aziendale in quanto moltiplicatore sociale poiché porta benefici sia ai collaboratori sia anche ai loro famigliari e alle comunità

9. ATM Servizi Diversificati S.r.l. ha gestito i servizi speciali e turistici ossia i tram ristorante ATMosfera e il noleggio dei tram storici fino all'ottobre 2021; successivamente tali attività sono rientrate nella gestione diretta della Capogruppo ATM. ATM Servizi Diversificati S.r.l., in data 12 ottobre 2021, ha cambiato la propria denominazione sociale in CityLink S.r.l.– smart mobility by ATM avente quale oggetto sociale la nuova attività indirizzata al settore della smart mobility.
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.

di riferimento. La pandemia ha determinato trasformazioni radicali del mondo del lavoro, nella vita quotidiana e nei bisogni delle persone generando nuove complessità in continua evoluzione. In base alle più recenti ricerche è il benessere una delle principali sfide a livello globale per le organizzazioni anche rispetto alle nuove modalità di lavoro quale, ad esempio, quella rappresentata dallo smart working; è necessario riprogettare l'esperienza lavorativa delle persone supportando le loro life skills, la creazione di ambienti di lavoro inclusivi e il loro benessere mentale, emotivo e relazionale. A fronte di ciò ATM ha riformulato il proprio sistema di welfare anche in accoglimento dei cambiamenti portati dalla pandemia alla vita professionale e alla vita privata delle persone; nel suo attuale assetto, il sistema si basa su tre aree fondamentali che sono:

- diversity & inclusion, azioni e iniziative dedicate alla valorizzazione delle differenze e alla qualità delle relazioni in Azienda,
- work life integration, la conciliazione tra vita professionale e familiare,
- well-being, la promozione del benessere psicofisico e della qualità dei luoghi di lavoro, il sostegno dei dipendenti nei momenti di difficoltà personali e professionali.

IL SISTEMA DI WELFARE DI ATM



IL WELFARE PLAN DI ATM 2021-2022

WELFARE PLAN	WORKLIFE INTEGRATION Conciliazione famiglia-lavoro	WELL-BEING Salute & Benessere	DIVERSITY & INCLUSION Valorizzazione delle differenze
Servizi ai dipendenti	**Portale welfare ATM**	**Portale welfare ATM**	**Portale welfare ATM**
	Nidi aziendali per i figli dei dipendenti e per i nipoti dei dipendenti nonni in servizio	Servizio di counseling #prontowelfare	Housing sociale per neoassunti e persone in situazioni di disagio socieconomico
	Market place: piattaforma online per favorire il risparmio familiare nell'acquisto di beni e servizi offerti a condizioni vantaggiose	Supporto per il riconoscimento dell'invalidità civile e dell'inabilità civile	Podcast sui temi della diversity*
	Comitato Sostegno e Sviluppo Finanziario: borse di studio e anticipi TFR	Procedura di riabilitazione post-traumatica in collaborazione con l'area aziendale di medicina del lavoro	Webinar sui temi diversity & inclusion*
	Piattaforma Welfare defiscalizzata*	Percorsi di sostegno CIPM Centro Italiano per la Promozione della Mediazione	Patente Carta di Qualificazione del Conducente (CQC) Donne*
	Sostegno allo studio dei figli e dei dipendenti*		
	Master Genitori: piattaforma per la sostenibilità genitoriale (fascia età figli: 0-5 e 6-18 anni)*		
Luoghi di lavoro, procedura e flessibilità	Part time verticale/orizzontale	Ciclo di webinar sul tema lavoro & healthy brain	Iniziativa Chiavi Rosa per il personale itinerante femminile
			Codice di condotta D&I*
	Telelavoro	Certificazione WHP Workplace Health Promotion + premio INAIL	Procedura aziendale Gestione casi di discriminazione, molestie e stalking
	Smart working		
Cultura organizzativa e manageriale	Time care per monogenitori	Team di lavoro casi complessi	Consigliera di Fiducia*
			Cruscotto direzionale Age Management
		Webinar, videotutorial, podcast su temi del benessere (area intranet)*	Bilancio competenze Manager Senior (over 50)
		Protocollo di Intesa: Comune di Milano e partecipate per un Welfare Condiviso*	
Formazione competenze del personale	Formazione smart working rivolta a manager e impiegati	Formazione stili di vita (sport, alimentazione e benessere)*	Formazione sul tema della prevenzione delle molestie
	Push to Open: orientamento genitori e figli (junior e diplomandi) per favorire scelte consapevoli del percorso di studi e del lavoro futuro*	Life self-assessment*	Progetto Kore*
	Progetto CARE: sostegno, orientamento e formazione*	Coaching educazione finanziaria	Coaching rivolto ai dipendenti con disabilità
	Coaching ai caregiver*	Formazione benessere organizzativo e psicologia positiva rivolto a ispettori, vice e impiegati trimestralisti	Formazione ai valori, etica organizzativa e positivi*
	Coaching maternità rivolto al personale di staff e al personale operation*		

* In programma nel 2022.

WORK LIFE INTEGRATION

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.

Ogni nido è dotato di una mensa interna, nella quale le cuoche ogni giorno cucinano cibo biologico traducendo le linee guida ATS in ricette gustose e appetibili per i piccoli frequentanti. Nel 2021 sono stati accolti 96 bambini e hanno usufruito del servizio 87 dipendenti, con una prevalenza di personale viaggiante e operaio, tra i quali 9 mamme, 3 coppie di dipendenti, 75 papà e 3 nonni.

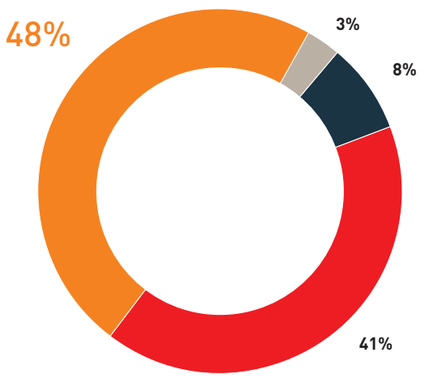
Il 31 agosto i nidi sono passati ad un nuovo gestore che ha assorbito il personale educativo e ausiliario già in servizio e ha immesso strumenti tecnologici agili sia nella gestione amministrativa del servizio che nella comunicazione con i genitori con l'introduzione di una piattaforma specifica dedicata ai servizi dell'infanzia.

L'indagine di customer satisfaction, che viene effettuata ogni anno a maggio e a dicembre, conferma l'alto gradimento globale del servizio offerto che ha ottenuto l'89% di giudizio ottimo e buono sia nell'indagine di maggio sia in quella di dicembre.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO DEI NIDI AZIENDALI

Anno educativo 2020/2021

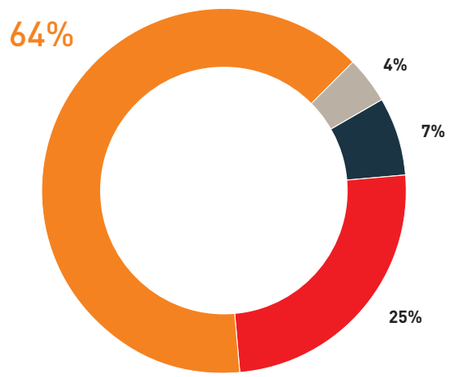
periodo gennaio 2021-maggio 2021



Risultati dell'indagine effettuata nel mese di maggio 2021

Anno educativo 2021/2022

periodo settembre 2021-dicembre 2021



Ottimo — Buono — Sufficiente — Scarso

Risultati dell'indagine effettuata nel mese di dicembre 2021

Comitato sostegno e sviluppo finanziario

Il Comitato Sostegno e Sviluppo Finanziario, di nomina aziendale e sindacale, riconosce ai dipendenti in situazioni di necessità economicofinanziaria l'accesso al TFR oltre le norme di legge, assegna premi di studio, secondo un modello meritocratico basato sulle valutazioni che sono state ottenute nel percorso di studi, ai propri lavoratori studenti e ai figli dei dipendenti.

Nel 2021 il Comitato ha accolto 16 richieste di anticipo di TFR con un importo di oltre 166.000 € e ha erogato 1.142 premi di studio per un valore di circa 555.000 €.

Smart working

La modalità di lavoro da remoto per il personale amministrativo è rimasta in vigore per tutto il 2021[10].

Time care monogenitori

Il progetto è stato introdotto per agevolare le persone con serie difficoltà di conciliazione vita-lavoro, permettendo loro di continuare a lavorare proficuamente adempiendo alle proprie responsabilità familiari senza gravare sulla programmazione del servizio. Tale agevolazione, rivolta a monogenitori operativi nel servizio di superficie con figli minori di 15 anni, ha previsto la creazione di turni ad hoc fuori accordo sindacale (orari con inizio turno tra le 8.00 e le 9.00 e fine turno tra le 15.00 e le 17.00).

Nel 2021 sono stati attivati 8 time care.

Coaching maternità

Il progetto si rivolge al personale femminile che si avvia al periodo di maternità o che rientra in servizio dopo l'assenza per maternità; il suo scopo è di aiutare a gestire al meglio l'assenza dal lavoro prima e il rientro e la ripresa dell'attività lavorativa poi, rinforzando così la relazione e l'alleanza tra personale e azienda. Prevede da 4 a 6 incontri di coaching individuale con obiettivi condivisi con il responsabile diretto; durante gli incontri vengono affrontate tematiche legate alla gestione familiare e al loro impatto sia sull'ambito lavorativo sia sulla vita personale con la ricerca di soluzioni legate all'attivazione delle competenze relazionali (soft skills) generate dalla maternità stessa.

Nel 2021 sono stati attivati e si sono conclusi 5 percorsi di coaching effettuati in remoto a causa della pandemia, di cui 2 con personale di staff e 3 con personale dell'esercizio (una conducente, una tutor di linea e una macchinista).

10. A tale proposito si veda a pag. 59.

Webinar sui temi della salute e del benessere

Attraverso lo strumento del webinar ATM offre a tutti i dipendenti l'opportunità di approfondire molti degli aspetti che afferiscono ai temi della salute e del benessere psicofisico. Nel 2021 sono stati programmati nuovi cicli di webinar tra cui *Lavoro e healthy brain,* visibile in modalità sincrona ed asincrona sulla rete intranet, sui temi del benessere al lavoro, resilienza, gestione dello stress e invecchiamento attivo e, in collaborazione con il Comune di Milano e con alcune società partecipate dal Comune, ha promosso tre webinar a tema salute anch'essi visibili in diretta o in differita.
Tutti i webinar, insieme ai podcast e ai video di approfondimento, sono pubblicati sulla rete intranet aziendale che dispone di un'area dedicata a benessere e smart working strutturata in cinque sezioni: benessere alimentare, attività fisica e sport, benessere psicologico, genitorialità e famiglia, smart working e work-life balance.

I webinar sui temi della salute e del benessere psicologico pubblicati nel 2021	
Kindness e la gestione dei conflitti sul luogo di lavoro	Ciclo Lavoro e healthy brain
Emotional reset	
Memorizzazione e mappe mentali	
Nutrizione e longevità sana	
Stress management	
Emicrania e stress	
Conosci la tua età?	
Le neuroscienze applicate alla gestione del personale Neuroscienze: creare contesti collaborativi e come farlo	
Salute e longevità in occasione della Giornata mondiale della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro con la partecipazione del prof. Valter Longo*	
Spegni l'ultima a cura di LILT Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori organizzato in occasione della Giornata mondiale senza tabacco 2021*	
Inquinamento atmosferico: una minaccia invisibile per la nostra salute in collaborazione con la Fondazione Veronesi*	

* Webinar promosso da ATM in collaborazione con il Comune di Milano e con alcune società partecipate dal Comune.

WELL-BEING

Servizio di counseling #prontowelfare

Il servizio è svolto da un team multidisciplinare, di cui fanno parte uno psicologo, un counselor e un 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 e/o personali ed ha l'obiettivo di supportarli 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, economicofinanziarie, abitative e di bilanciamento tra lavoro e famiglia. Le persone che richiedono aiuto riescono ad individuare soluzioni ed opportunità, avvalendosi di competenze aziendali in collaborazione con esperti dei servizi del territorio pubblici e del privato sociale.

Il servizio di counseling, oltre ad offrire un'opportunità di ascolto, produce valore sociale con vantaggi win-win-win (azienda-persona-territorio) evitando situazioni di prolungato disagio e difficoltà che possano esporre il lavoratore 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 2021 sono stati accolti 315 persone ed effettuati 2.200 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 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 predispone tutte le evidenze sia lavorative sia medico-legali necessarie all'ottenimento del diritto.

Nel 2021 il sostegno nel percorso di ottenimento dell'invalidità e della pensione di inabilità è stato rivolto a 8 persone.

Certificazione WHP e premio assicurativo Inail

La certificazione WHP Workplace Health Promotion prevede una riduzione del tasso medio della tariffa del premio assicurativo INAIL per le aziende virtuose che realizzino interventi volti al miglioramento delle condizioni di benessere, sicurezza e igiene per i propri lavoratori in ottica di prevenzione di infortuni e malattie e promozione della salute nei luoghi di lavoro. ATM, grazie alle politiche di welfare ed alle azioni positive realizzate dai settori aziendali

coinvolti in relazione ai predetti temi, anche nel 2021 ha conseguito l'obiettivo di riduzione del premio INAIL per il minor tasso di infortuni sul lavoro. La riduzione della tariffa INAIL in base alle prassi virtuose di ATM è stata di 533.231,06 €.

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 2021 non sono stati richiesti percorsi 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 2021, con il coinvolgimento di 17 manager di linea e di 6 gestori del personale, sono stati attivati percorsi di formazione dei manager che partecipano ai team dei casi complessi con l'obiettivo di avviare una gestione virtuosa delle migliori soluzioni possibili sia per il singolo lavoratore sia per l'organizzazione. I team operativi nel 2021 sono stati i seguenti: esercizio di superficie, esercizio metropolitana, manutenzione e security. A supporto delle commissioni operative sui casi complessi sono stati realizzati, in collaborazione con il Centro Italiano per la Promozione della Mediazione, percorsi di sostegno specifici per situazioni di intervento psicologico sul tema del trauma e della gestione dell'aggressività. Nel 2021 sono stati attivati 15 percorsi di sostegno a supporto delle commissioni casi complessi.

DIVERSITY & INCLUSION

Housing sociale per neoassunti e per dipendenti in situazioni di disagio socioeconomico

ATM ha stipulato convenzioni con alcuni pensionati e studentati allo scopo di agevolare l'ingresso in Azienda dei nuovi assunti fornendo loro soluzioni abitative economicamente sostenibili; gli alloggi a prezzi convenzionati per i neoassunti e per chi si trova in situazioni di disagio socioeconomico sono ubicati a Milano e nell'hinterland con opzioni di stanze singole, doppie, appartamenti in condivisione o autonomi.

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 al 31.12.2021 i bagni rosa sono saliti da 24 a 66 e le chiavi rosa consegnate sono passate da 300 ad oltre 500.

Formazione sulla prevenzione delle molestie

ATM, in accordo con gli obblighi normativi introdotti dalla Convenzione OIL n. 190 Convenzione sull'eliminazione della violenza e delle molestie nel mondo del lavoro, recepita in Italia con la Legge 15 gennaio 2021, n. 4 Ratifica ed esecuzione della Convenzione dell'Organizzazione internazionale del lavoro n. 190 sull'eliminazione della violenza e delle molestie sul luogo di lavoro, adottata a Ginevra il 21 giugno 2019 nel corso della 108ª sessione della Conferenza generale della medesima Organizzazione, ha organizzato a dicembre 2021 un corso di formazione, in cui sono stati coinvolti i dirigenti, con l'obiettivo di presentare una serie di strumenti efficaci per prevenire, riconoscere e gestire il fenomeno della violenza di genere e delle molestie sul luogo di lavoro e di promuovere una cultura improntata al rispetto delle persone e favorire un ambiente di lavoro libero da fattori di discriminazione e da qualsiasi forma di violenza; gli ulteriori benefici attesi, correlati al progetto, sono il miglioramento della produttività e della qualità delle prestazioni, con la riduzione del rischio di infortuni, malattie professionali e di stress lavoro-correlato. A gennaio 2022 sono state coinvolte in una formazione specifica 17 funzioni delle aree operative e di staff, maggiormente impattate dal tema molestie, discriminazione e stalking.

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 2021 sono stati attivati percorsi di riqualificazione professionale che hanno portato ad inquadrare in altre mansioni 18 dipendenti.

Oltre al progetto di riqualificazione del personale inidoneo, vi sono anche altri percorsi che i dipendenti possono intraprendere per il proprio sviluppo professionale quali, fra gli altri, la mobilità interna che viene effettuata attraverso ricerche di risorse periodicamente attivate in Azienda (si veda a pagina 53 il paragrafo Personale non idoneo); nel corso del 2021 sono state effettuate 12 ricerche interne di personale. Sono stati inoltre svolti concorsi rivolti al personale interno per la copertura di 3 posizioni di dirigente locale per le linee metropolitane tradizionali, per la copertura di 33 posizioni di addetto all'esercizio oltre alla pubblicazione di un bando di concorso interno per 13 macchinisti della metropolitana.

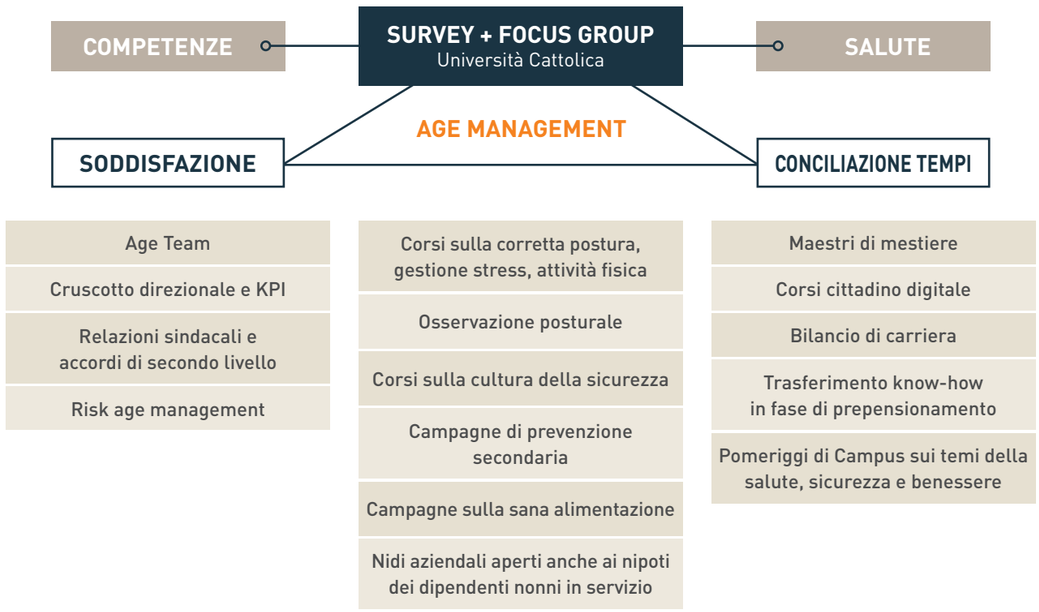
Age Management

L'invecchiamento attivo trova nel piano di azione Age Management la via per promuovere, proteggere e recuperare la capacità dei dipendenti di mantenersi competenti e in salute all'interno del mondo del lavoro.

A seguito di un'indagine quantitativa realizzata con l'Università Cattolica di Milano sulla popolazione over 50 sui temi della salute, conciliazione dei tempi, soddisfazione, competenze e sulla base dei successivi focus di approfondimento qualitativo effettuati negli ultimi anni, ATM nel 2019 ha definito l'attuale 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 aziendali, gruppo che, oltre a progettare le azioni pilota, nel triennio 2019-2021 ha avuto il compito di misurare i risultati dell'investimento effettuato sugli indicatori di prestazione.

Sono stati quindi progettati interventi ed azioni in risposta ai temi più rilevanti emersi dall'indagine: salute, conciliazione dei tempi, soddisfazione, competenze.

IL PIANO AGE MANAGEMENT DI ATM



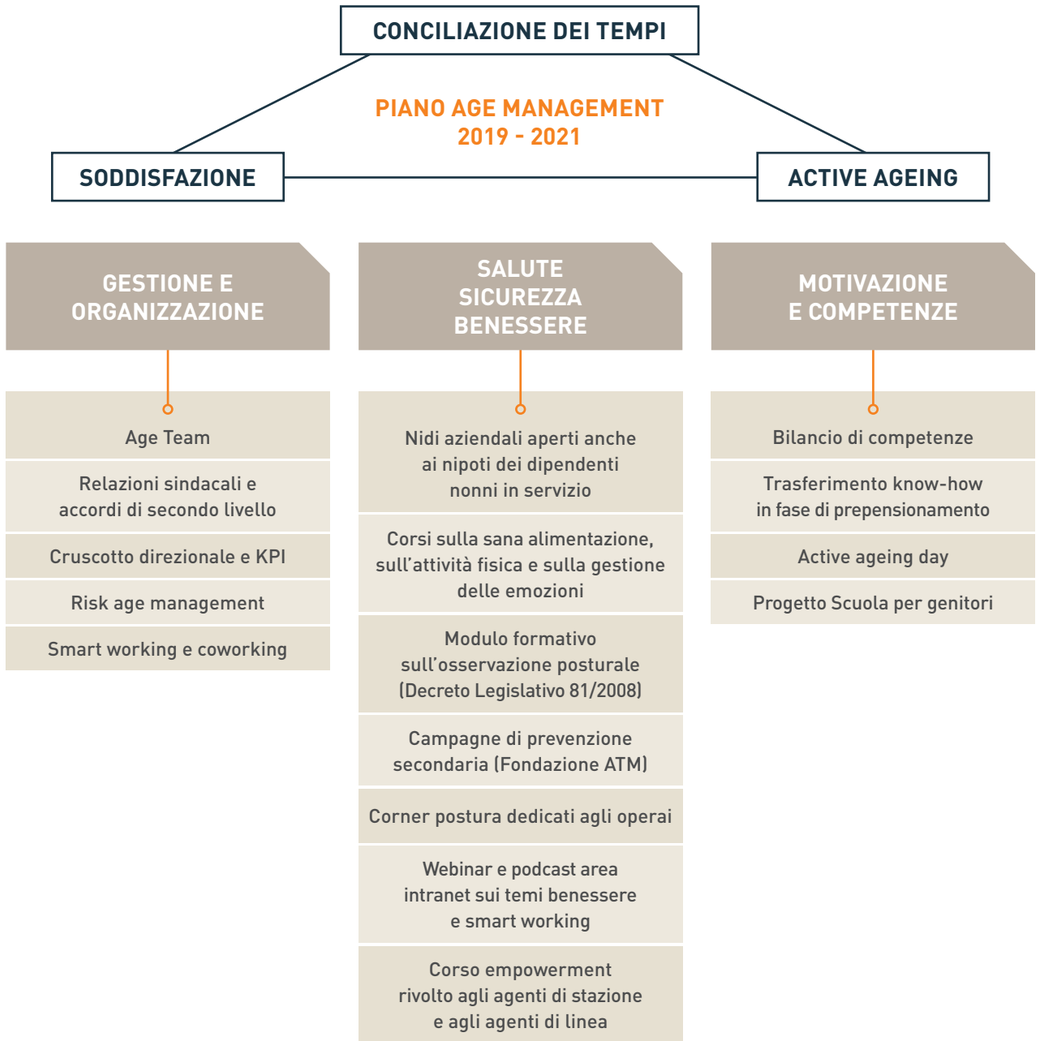
Gli ambiti, identificati come prioritari considerando tutti gli aspetti emergenti sia dall'organizzazione sia dai lavoratori, sono:

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 degli ultimi quattro anni 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, permessi concessi dalla Legge 104, congedi. Il cruscotto AGE 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 – 20 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 relativo al triennio 2019-2021:



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 31.12.2021 sono 10.424, dei quali 6.930 dipendenti (66%) e 3.494 pensionati (34%). Le attività di Fondazione ATM rientrano in quattro macrocategorie:

- welfare sanitario integrativo,
- welfare sociale con iniziative a sostegno della famiglia, dei giovani e degli anziani,
- recupero psicofisico,
- promozione sportiva e culturale.

Fondazione ATM dispone di un proprio poliambulatorio con ambulatori di specialistica, diagnostica per immagini, terapia e riabilitazione fisica; ha definito convenzioni con strutture sanitarie di rilievo per dare ai soci la possibilità di accedere ad esami strumentali di alto livello ad un prezzo contenuto.

Con i servizi di supporto alla famiglia raggiunge oltre 30.000 persone alle quali offre agevolazioni che interessano la salute, la casa, i giovani, le vacanze, il tempo libero e convenzioni con esercizi commerciali e con aziende sanitarie private.

Market place

Ai dipendenti e alle loro famiglie l'Azienda offre opportunità di acquistare beni e servizi di qualità, a condizione vantaggiose attraverso la piattaforma digitale Market place accessibile dalla rete intranet aziendale, da app e dal sito della Fondazione ATM; le convenzioni, che ad oggi sono circa 250, riguardano: prodotti alimentari, tecnologia, sport, cultura, viaggi, abbigliamento. Sulla piattaforma è possibile consultare anche notizie e informazioni sul welfare aziendale.

2.6 Sostenibilità e Agenda 2030

ATM, nella 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, ha stabilito quali suoi pilastri i seguenti:

- trasporto ad emissioni zero: raggiungere emissioni net zero nei trasporti e abbattere gli inquinanti locali mediante azioni dirette e di compensazione nei processi aziendali;
- consumi responsabili: utilizzare le minime risorse indispensabili per mezzo di processi di efficientamento dei consumi e di recupero, ricondizionamento e riciclo delle risorse adoperate;
- supply chain sostenibile: privilegiare fornitori attenti agli aspetti ambientali, sociali ed etici e che condividono i valori del Gruppo ATM;
- mobilità inclusiva: assicurare l'inclusione sociale grazie all'offerta di servizi di mobilità sostenibile, multimodale ed innovativa;
- great workplace: promuovere un ambiente di lavoro positivo che attragga e arricchisca, costruendo politiche aziendali di valorizzazione della persona e della diversità.

Ciascuno dei pilastri 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 Dichiarazione Non Finanziaria.

Con particolare riferimento all'ambito del trasporto ad emissioni zero, grazie ai nuovi mezzi che gli investimenti del Piano Full Electric stanno consentendo di immettere nella flotta, nel 2021 ATM è riuscita ad abbattere la produzione di CO_2 raggiungendo l'obiettivo annuale. Sempre all'interno del Piano Full Electric ATM sta sviluppando il progetto che riguarda anche l'adeguamento dei propri depositi destinati ad ospitare gli autobus elettrici e gli impianti di ricarica e la costruzione di una nuova sede. In relazione a quest'ultima è stata aggiudicata a maggio 2022 la gara per l'affidamento del progetto di realizzazione del nuovo deposito di viale Toscana, che ospiterà 100 nuovi autobus elettrici in una struttura di 20.000 metri quadrati suddivisi su tre livelli di cui due interrati; il piano esterno sarà caratterizzato da un'area multifunzionale, tra cui spazi attrezzati per attività sportive, e da un'ampia zona verde a disposizione dei cittadini che unirà il parco delle Memorie Industriali a sud con il parco Ravizza a nord. L'area sarà completamente accessibile attraverso un ascensore e una rampa che collegheranno tutti gli spazi. La costruzione di questa struttura perseguirà obiettivi di riduzione dell'impatto ambientale in quanto ai materiali che saranno impiegati, realizzati con materie prime riciclate e riciclabili, oltre che di autonomia energetica, grazie alla dotazione di pannelli fotovoltaici e di impianti geotermici, e di integrazione con il contesto ambientale con la creazione di un sistema di connessione e apertura alla città; in termini di consumi responsabili il deposito sarà dotato di un impianto di recupero delle acque piovane

per il lavaggio degli e-bus che permetterà una riduzione del 30% del consumo di acqua. Per questo progetto ATM ha ricevuto il 28 settembre 2021 il Premio Speciale Ambiente di Biblioteca Bilancio Sociale[11] con la motivazione "Trasporto pubblico cittadino 100% elettrico entro il 2030, depositi sotterranei per creare parchi pubblici e riconversione delle strutture esistenti, un piano per ribaltare la qualità di vita degli abitanti".

Oltre ai progetti che riguardano i veicoli e depositi, il Piano prevede anche l'attuazione di opere di compensazione come la piantumazione di alberi per accrescere il verde in città: a questo proposito è stato predisposto un protocollo di intesa con il Comune di Milano per l'utilizzo delle aree verdi presenti nei depositi aziendali sfruttabili per la piantumazione di alberi, pareti verdi, tetti verdi e opere di depavimentazione. Nel 2021 sono stati avviati i primi progetti di recupero del verde: ATM ha piantumato 330 alberi su un'area di circa 1.700 metri quadrati nel deposito di San Donato creando un piccolo bosco urbano ed ha realizzato l'installazione del Green Wall, una copertura vegetale di 350 metri quadrati installata sulla facciata del deposito autobus di via Giambellino che comporterà per lo stabile una diminuzione della temperatura dell'aria fino a 4,5 gradi, un risparmio energetico fino al 40% per il raffrescamento e di circa il 5% per il riscaldamento[12]; la parete è inoltre dotata di impianti totalmente automatizzati di irrigazioni e fertilizzazione e di rilevatori per misurare l'assorbimento del PM10 ossia le polveri fini.

Attraverso altre iniziative quali l'installazione di ecocompattatori nella sede aziendale di via Monte Rosa e nella stazione di Cascina Gobba della Linea 2 della metropolitana, oltre a erogatori di acqua in altre due sedi, ATM ha contribuito nel 2021 a risparmiare circa 4,5 tonnellate di plastica che verrà riciclata al 100% e trasformata in Recycled PET, contro le circa 0,8 tonnellate risparmiate nel 2020.

11. Il premio, riconosciuto da BBS-Biblioteca Bilancio Sociale alle aziende che si distinguono nell'ambito della sostenibilità attraverso lo strumento di rendicontazione, viene assegnato alle migliori esperienze di Responsabilità Sociale d'Impresa valutando il loro bilancio di sostenibilità dal punto di vista dei contenuti.
12. L'opera rientra nel progetto europeo Horizon 2020 all'interno del piano Clever Cities ed ha visto la partecipazione ed il contributo della comunità locale e del Politecnico di Milano.

2.7 ATM e l'emergenza sanitaria da Covid-19

Anche l'anno 2021, come il precedente, è stato fortemente condizionato dalla pandemia da Covid-19 e dalla conseguente emergenza sanitaria che ha continuato ad incidere sulla normale operatività aziendale e sulla programmazione, erogazione e gestione del servizio di trasporto pubblico; in particolare, per contenere gli impatti legati al contingentamento dei posti offerti e alle nuove esigenze di mobilità dei cittadini indotte dalla pandemia, sono state messe in campo diverse misure di adeguamento del servizio: attraverso il piano di potenziamento, attuato a partire da gennaio 2021, sono stati rivisti orari e frequenze di numerose linee non solo per evitare casi di sovraffollamento a bordo dei mezzi ma anche in funzione delle diverse condizioni viabilistiche e in coerenza con il piano di scaglionamento degli orari di apertura delle principali attività ed esercizi commerciali della città previsto dal "Patto Milano per la scuola" di cui si è detto in precedenza. Tali azioni di adeguamento hanno coinvolto anche le linee suburbane che servono l'hinterland, anche con l'obiettivo di drenare il traffico in entrata in città.

Tutte le società del Gruppo hanno continuato ad agire conformemente ai protocolli e alle politiche in materia di gestione delle emergenze e crisi aziendali tramite il piano di contingenza istituito dal proprio Comitato di Crisi 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. È proseguita quindi l'applicazione delle misure previste fra le quali l'obbligo dell'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale, il potenziamento degli interventi di pulizia e di sanificazione quotidiana degli ambienti di lavoro e delle vetture 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, nonché l'estensione, ove possibile, della modalità dello smart working per il personale amministrativo e della flessibilità oraria in entrata nelle sedi aziendali. ATM, attraverso campagne di comunicazione rivolte in parallelo agli stakeholder esterni, ha continuato ad informare le proprie persone in merito alle misure e alle regole anticontagio e ha realizzato per loro azioni di supporto psicologico e sociale.

Le campagne di comunicazione e di informazione hanno continuato a svolgere un ruolo importante nel rapporto con clienti e stakeholder 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. Per la divulgazione all'interno della propria organizzazione delle norme comportamentali in linea con le prescrizioni delle direttive in tema di prevenzione Covid-19, ATM ha ideato e prodotto una campagna dedicata diffusa in tutte le proprie sedi e rivolta anche ai visitatori ed ai lavoratori di ditte terze. La home page della rete 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.

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 princìpi 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 annuale 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 Forlì[13], 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 periodicamente aggiornata.

Nei paragrafi 3.3 e 3.4 viene fornito un resoconto relativo all'anno 2021 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. I dati nelle tabelle presenti nel paragrafo 3.4 mettono a confronto il 2021 con i due anni precedenti.

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

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.[14] e Nord Est Trasporti 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 8000:2014[15] 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 2018[16] 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, certificazione riconfermata a maggio 2021 per tutte le predette società.

14. Per ATM Servizi Diversificati S.r.l. si veda la nota 9 a pag.15.
15. L'edizione della norma SA 8000:2014 è stata pubblicata il 30 giugno 2014.
16. 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.

Il costante lavoro di monitoraggio del Sistema di Gestione è volto a garantire l'efficacia dell'attività, il miglioramento continuo, il rispetto dei princìpi della norma sia nelle società del Gruppo e nelle loro subaffidatarie sia nella filiera produttiva; la formazione del personale viene costantemente aggiornata in linea con i cambiamenti e le novità inerenti alla responsabilità sociale ed al contesto in cui l'Azienda opera con l'obiettivo primario di raggiungere la totalità della popolazione aziendale.

Gennaio 2012	**ADESIONE ALLA NORMA SA 8000:2008**
Maggio 2012	**PRIMA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA NORMA SA 8000:2008 per:** • ATM S.p.A. • ATM Servizi S.p.A. • ATM Servizi Diversificati S.r.l. • Nord Est Trasporti S.r.l.
Aprile 2015	**PRIMO RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA NORMA SA 8000:2014 per:** • ATM S.p.A. • ATM Servizi S.p.A. • ATM Servizi Diversificati S.r.l. • Nord Est Trasporti S.r.l.
Maggio 2018	**SECONDO RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA NORMA SA 8000:2014 per:** • ATM S.p.A.* • Nord Est Trasporti S.r.l. **PRIMA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA NORMA SA 8000:2014 per:** • Gesam S.r.l. • Rail Diagnostics S.p.A.
Maggio 2021	**TERZO RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA NORMA SA 8000:2014 per:** • ATM S.p.A. • Nord Est Trasporti S.r.l. **PRIMO RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AI REQUISITI DELLA NORMA SA 8000:2014 per:** • Gesam S.r.l. • Rail Diagnostics S.p.A.

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

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)

Controllata al 100% da ATM S.p.A., 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 56 comuni: 21 nella Città metropolitana di Milano, 27 in provincia di Monza e della Brianza, 3 in provincia di Bergamo e 5 in provincia di Lecco; attualmente gestisce 18 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.

Controllata al 100% da ATM S.p.A., svolge l'attività di consulenza nel settore assicurativo, comprensiva di ogni relativo supporto specialistico finalizzato all'istruzione e liquidazione dei sinistri con esclusione dell'attività di mediazione assicurativa.

RAIL DIAGNOSTICS S.P.A.

Controllata al 97,27% da ATM 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.[17] è stata assorbita nel 2018 da quella della Capogruppo ATM.

17. Per ATM Servizi Diversificati S.r.l. si veda la nota 9 a pag.15.

3.3 Principali attività SA 8000 effettuate nel 2021

La congiuntura generata dall'epidemia da Covid-19 ha inevitabilmente influito anche nel 2021 sulla normale operatività aziendale che è stata rimodulata per affrontare l'emergenza sanitaria; ciò ha inciso anche su alcune delle attività SA 8000 quali, ad esempio, quelle di auditing rivolte al personale aziendale che in diversi casi si sono svolte ad intermittenza.

- **Audit interni**

L'attività è iniziata a febbraio con il settore operaio dell'armamento; il Sistema di Gestione SA 8000, congiuntamente ai colleghi della gestione del personale, ha organizzato alcuni colloqui con gli operai, nel corso dei quali sono state affrontate tematiche ritenute essenziali che, successivamente al confronto, sono state prese in carico dai loro responsabili.

L'attività è proseguita con gli audit al settore vendite della Direzione Commerciale presso la sede del deposito Messina, ai lavoratori degli ATM Point e ai lavoratori del settore della gestione degli spazi commerciali e dei trasporti commerciali.

Al termine di ogni audit i risultati delle verifiche e le richieste dei lavoratori sono stati sempre condivisi con i responsabili dei settori di competenza.

- **Attività di controllo interno**

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.

Come anticipato, a fine novembre 2021, su invito del C.I.S.E., lo staff SA 8000 ha effettuato con i colleghi del Risk Management l'aggiornamento del Risk Register SA 8000 che è stato fatto confluire nel più ampio documento aziendale, specificando per ciascun rischio evidenziato dalle varie direzioni aziendali gli impatti sullo standard internazionale di certificazione della responsabilità sociale; tale attività ha permesso di rilevare più di 90 rischi potenziali.

3.4 ATM e 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.

Composizione dell'organico aziendale per fasce di età

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A.*

Fascia di età	2019	2020	2021	% 2021
Minore di 18 anni	0	0	0	0%
18-30 anni	839	860	896	9,12%
31-40 anni	2.166	2.256	2.294	23,37%
41-50 anni	3.162	3.072	3.006	30,61%
51-60 anni	3.250	3.261	3.330	33,91%
dai 60 anni	274	302	294	2,99%
Totale	**9.691**	**9.751**	**9.820**	**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	2019	2020	2021	% 2021
Minore di 18 anni	0	0	0	0%
18-30 anni	2	2	6	12,25%
31-40 anni	6	5	10	20,41%
41-50 anni	8	6	11	22,45%
51-60 anni	16	17	19	38,77%
dai 60 anni	0	1	3	6,12%
Totale	**32**	**31**	**49**	**100%**

Anche nel 2021 ATM ha mantenuto l'impegno di non avvalersi di lavoro minorile e di tutelare i giovani lavoratori (tra i 16 e i 18 anni) nella filiera produttiva sulla quale può agire secondo il proprio ambito di competenza.

ATM, anche nel 2022, si impegna e continuerà ad impegnarsi a vigilare sul rispetto dei princìpi SA 8000 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 princìpi.

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[18], 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, 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.

18. Convenzione ILO 29 Convenzione sul lavoro forzato e obbligatorio.

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 dal Comitato Sostegno e Sviluppo Finanziario 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 tre anni ha registrato un incremento rispetto ai precedenti anni 2017-2018; la principale causa di uscita è dovuta ancora a dimissioni per accesso a pensione, tuttavia le dimissioni volontarie risultano aumentate in valore assoluto e relativo. L'incremento è correlato parzialmente al forte numero di assunzioni effettuate nel 2021 (oltre 630 nuovi ingressi). Le dimissioni volontarie hanno un peso significativo relativamente al personale compreso nella fascia di età sino ai 40 anni e legato all'andamento del mercato del lavoro che ha dato vita in molti paesi al fenomeno della cosiddetta "great resignation", fenomeno che trova conferma anche nei dati statistici sulle cessazioni nel nostro paese.

Nelle aziende del Gruppo che svolgono attività e servizi di trasporto pubblico locale, le aree principali nelle quali nel 2021 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 riguardano i dipendenti inquadrati nella figura professionale di operatori di esercizio (105 addetti); le dimissioni si registrano in maniera preponderante tra il personale assunto con contratto a tempo indeterminato (73,7%): esse non sono necessariamente e unicamente prodotte dalla tipologia di contratto considerato più precario (a tempo determinato e/o part time), caratteristica confermata anche dal fatto che circa il 75% dei dimissionari risulta operare con un contratto a tempo pieno.

Andamento delle dimissioni volontarie

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A.*

	2019	2020	2021
Numero delle dimissioni/risoluzioni consensuali	131	113	197
Forza media al 31.12 di ogni anno	9.605,5	9.666,5	9.768,8
Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale	**1,36%**	**1,17%**	**2,02%**

* I dati comprendono ATM S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l. (si veda la nota numero 19 in fondo alla pagina), NET S.r.l.

Specifica dell'andamento per azienda delle dimissioni volontarie nel 2021

[dati al 31.12.2021]

	ATM S.p.A.	ATM Servizi Diversificati S.r.l.[19]	NET S.r.l.	Gesam S.r.l.	Rail Diagnostics S.p.A.
Numero delle dimissioni/risoluzioni consensuali	189	0	8	1	1
Forza media al 31.12.2021	9.489,7	3,4	275,7	13,6	40,5
Percentuale delle dimissioni volontarie sul totale	**1,99%**	**0%**	**2,90%**	**7,35%**	**2,47%**

19. Come scritto in precedenza, ATM Servizi Diversificati S.r.l. ha gestito i servizi speciali e turistici ossia i tram ristorante ATMosfera e il noleggio dei tram storici fino all'ottobre 2021; successivamente tali attività sono rientrate nella gestione diretta della Capogruppo ATM. ATM Servizi Diversificati S.r.l., in data 12 ottobre 2021, ha cambiato la propria denominazione sociale in CityLink S.r.l.– smart mobility by ATM avente quale oggetto sociale la nuova attività indirizzata al settore della smart mobility. Il contratto di lavoro del personale presente in ATM Servizi Diversificati S.r.l. è stato ceduto in data 1 novembre 2021 ad ATM S.p.A. e alla data del 31 dicembre 2021 la società non risultava avere lavoratori alle proprie dipendenze.

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

SALUTE E SICUREZZA

Nel 2021, nonostante i forti condizionamenti imposti dalla situazione pandemica, il Gruppo ATM ha rispettato gli impegni programmati negli anni precedenti andando a consolidare il proprio Sistema di Gestione della Sicurezza certificato ISO 45001 per la capogruppo ATM S.p.A., e ha ottenuto la medesima certificazione per Rail Diagnostics S.p.A.

L'Azienda ha continuato a mantenere un forte presidio sulle attività di istituto, identificate nella formazione e addestramento del personale, e nell'approfondimento della valutazione dei diversi fattori di rischio fra cui:

- l'approfondimento delle situazioni di rischio in condizioni legate agli agenti fisici (Radiazioni Ottiche Artificiali ROA e Campi Elettromagnetici CEM);
- l'aggiornamento della valutazione del rischio da stress lavoro-correlato;
- l'aggiornamento del catalogo DPI aziendale ed il prosieguo del progetto di miglioramento legato all'addestramento del personale al loro utilizzo;
- la revisione della metodologia di valutazione del rischio chimico;
- l'aggiornamento della valutazione del rischio da polveri di legno duro;
- l'aggiornamento della valutazione del rischio ATEX (ATmosphères EXplosibles);
- 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.

Per quanto riguarda il fenomeno infortunistico, nel 2021 sono ancora evidenti gli effetti legati alla pandemia che tuttavia, rispetto al 2020, risultano notevolmente attenuati dalle politiche di ripresa delle attività; l'andamento infortunistico risulta pertanto sovrapponibile a quello del 2019, e quindi peggiorato rispetto al 2020, che deve però essere considerato come un unicum ai fini statistici a causa delle restrizioni imposte dalle autorità durante le diverse fasi dell'emergenza sanitaria (lockdown, zone rosse, ecc.).

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 relativi al 2021 sono da considerare definitivi solo per il numero di eventi e non per le giornate di assenza.

ATM S.p.A.

	2019				2020				2021			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	**Numero totale degli eventi: 286**				**Numero totale degli eventi: 285**				**Numero totale degli eventi: 269**			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	261		25		269		16		252		17	
	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
	166	**95**	**19**	**6**	**207**	**62**	**12**	**4**	**157**	**95**	**9**	**8**
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	**Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 6.559**				**Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 10.443**				**Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 8.006**			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	5.947		612		9.928		515		7.506		500	
	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
	3.190	**2.757**	**411**	**201**	**7.092**	**2.836**	**368**	**147**	**3.750**	**3.756**	**191**	**309**

ATM Servizi Diversificati S.r.l.

	2019				2020				2021			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Numero totale degli eventi: 0				Numero totale degli eventi: 0				Numero totale degli eventi: 0			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	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
	0	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: 0				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 0				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 0			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	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
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

NET S.r.l.

	2019				2020				2021			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Numero totale degli eventi: 6				Numero totale degli eventi: 4				Numero totale degli eventi: 14			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	6		0		4		0		14		0	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	4	2	0	0	3	1	0	0	8	6	0	0
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 303				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 285				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 356			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	303		0		285		0		356		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
	235	68	0	0	107	178	0	0	76	280	0	0

Gesam S.r.l.

	2019				2020				2021			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Numero totale degli eventi: 1				Numero totale degli eventi: 0				Numero totale degli eventi: 0			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	0		1		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
	0	0	0	1	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: 4				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 0				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 0			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	0		4		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
	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0

Rail Diagnostics S.p.A.

	2019				2020				2021			
Eventi complessivi (con durata giorni >0)	Numero totale degli eventi: 5				Numero totale degli eventi: 2				Numero totale degli eventi: 3			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	5		0		2		0		3		0	
	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere	Eventi propri	Eventi in itinere
	4	1	0	0	2	0	0	0	3	0	0	0
Numero delle giornate di assenza per infortunio (esclusa quella dell'evento)	Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 189				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 25				Numero totale delle giornate di assenza per infortunio: 67			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	189		0		25		0		67		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
	174	15	0	0	25	0	0	0	67	0	0	0

Nonostante i limiti imposti all'operatività dalla situazione pandemica, l'attività di sorveglianza sanitaria è costantemente proseguita e ha consentito il recupero totale delle visite residue dell'anno precedente e lo svolgimento quasi completo di quelle di pertinenza 2021. Il programma di sorveglianza sanitaria è rimasto costantemente aggiornato, nel rispetto della normativa di riferimento, in collaborazione con i medici dell'area aziendale di medicina del lavoro.

I dati riferiti all'attività di sorveglianza sanitaria eseguita nel 2021 risultano sostanzialmente allineati rispetto a quelli degli anni precedenti, anche se si registra un lieve aumento del numero delle nuove inidoneità e delle idoneità con limitazioni; si ritiene che tale incremento possa essere attribuito, oltre che all'aumento del numero complessivo di visite eseguite, anche ad una maggiore cautela e sensibilità da parte dei medici determinate dal contesto epidemiologico contingente.

In relazione all'emergenza sanitaria da Covid-19 perdurata lungo tutto il corso dell'anno, l'area di medicina del lavoro di ATM ha svolto le seguenti attività a tutela della salute dei lavoratori:

- predisposizione delle procedure aziendali di gestione dei casi di positività da Covid-19, di ricerca ed individuazione dei contatti stretti e supporto alla linea di produzione per l'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale, con indicazioni di comportamento;
- tracciatura di tutti i casi aziendali di positività e di contatto stretto;
- comunicazione puntuale alle funzioni interessate dei dati riepilogativi sui casi aziendali in corso;
- relazione con gli enti sanitari istituzionali (ATS e INAIL) sugli elementi in merito alla gestione avvenuta dei singoli casi aziendali;
- adesione all'iniziativa regionale ed organizzazione logistica in funzione dell'eventuale campagna di vaccinazione anti Covid-19;
- campagne di screening mediante tamponi antigenici rapidi su gruppi significativi di popolazione aziendale o in caso di particolari situazioni di concentrazione di positività;
- supporto mediante effettuazione di tamponi in caso di difficoltà nella conclusione del periodo di isolamento/quarantena per consentire il rientro in servizio o il rientro da paese estero;
- campagna di vaccinazione antinfluenzale proposta come ulteriore strumento di tutela della salute dei lavoratori.

Di seguito i dati relativi alle visite effettuate negli ultimi tre anni. I dati del 2021 risultano sostanzialmente allineati a quelli degli anni precedenti.

Sorveglianza sanitaria

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A.*

	2019	2020	2021
NUMERO DELLE VISITE			
Numero delle visite erogate agli operatori e agli addetti all'esercizio	8.533	8.405	9.120
Numero delle visite erogate agli operai, agli ausiliari e al personale itinerante	3.932	3.503	3.764
Numero delle visite erogate al personale amministrativo	584	518	639
TOTALE	**13.049**	**12.426**	**13.523**
ESITI DELLE VISITE			
Idoneità	11.130	11.314	12.682
Idoneità con indicazioni sanitarie (limitazioni)	445	567	707
Non idoneità	124	124	134

* 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.

Rail Diagnostics S.p.A.

	2019	2020	2021
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	27	24	41
Numero delle visite erogate al personale amministrativo	6	7	4
Totale	**33**	**31**	**45**
Esiti delle visite			
Idoneità	26	23	35
Idoneità con indicazioni sanitarie (limitazioni)	7	8	10
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

Nelle società del Gruppo 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 2021 attorno al 64%.

Tasso di sindacalizzazione

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A.*

	Totale dei dipendenti iscritti a organizzazioni sindacali	Forza personale**	Tasso di sindacalizzazione
2019	6.335	9.691	65,36%
2020	6.361	9.724	65,41%
2021	6.262	9.789	63,97%

* 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, consentono a ciascun dipendente di effettuare, a valere sulle competenze mensili, il versamento della quota associativa a favore di ciascuna Organizzazione sindacale cui l'interessato aderisce; il pagamento della quota associativa, che avviene secondo modalità diversificate in coerenza con le previsioni contrattuali e di legge (ad es. trattenuta, cessione del credito), è effettuato a tutto dicembre 2021 a favore delle seguenti Organizzazioni sindacali: FILT-CGIL, FIT-CISL, UILT-UIL, UGL, FAISA CISAL, ORSA, SAMA FAISA CONFAIL, SINPA, SOL COBAS, CUB TRASPORTI, CUB, FAST CONFSAL, CONFIAL, USB, SINDACATO TRASPORTI APPALTI E SERVIZI, STAS, CAMBIA-MENTI M410.

Nel rispetto delle indicazioni di legge, nei confronti delle OO.SS. aventi titolo, nonché delle loro rappresentanze sindacali aziendali (RSU, RSA) sono riconosciute le prerogative sindacali previste dalla legge 300/70 (Statuto dei Lavoratori) e dalla contrattazione collettiva nazionale ed 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 2021, in ragione delle limitazioni imposte al fine di fronteggiare la pandemia da Covid-19, non sono state richieste e quindi non sono state effettuate assemblee sindacali.

Attraverso l'applicazione del consolidato modello di Relazioni Industriali, anche nel 2021, anno che ha visto il perdurare dell'emergenza sanitaria, è stato assicurato il puntuale coinvolgimento dei diversi livelli di rappresentanza dei lavoratori. In particolare, si è realizzato un costante confronto congiunto in ordine alle misure di prevenzione, raccolte in apposite Linee Guida condivise anche con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), che sono state via via adeguate in relazione all'evoluzione del contesto sanitario e periodicamente sottoposte a verifica con le rappresentanze sindacali.

Hanno trovato conferma, anche nel 2021, le misure di salvaguardia dell'occupazione adottate con l'Accordo Quadro Covid del 2020 (es.: salvaguardia occupazione anche per il personale a tempo determinato).

Quanto a temi contrattuali diversi dalla gestione dell'emergenza, è da segnalare la stipula con le OO.SS. e con il Coordinamento RSU di un Accordo per la definizione del modello di Premio di Risultato per l'esercizio 2021 con l'introduzione, per la prima volta, della possibilità che l'intero premio o una parte di esso individualmente spettante, possa essere, a scelta del dipendente, utilizzato attraverso i cosiddetti flexible benefit, accedendo così ai benefici fiscali e contributivi previsti dalla legge.

Con il Coordinamento RSU è stato altresì raggiunto un accordo, relativo al settore della guardiania (portierato) affinché, attraverso la revisione dei modelli turnativi, sia possibile l'internalizzazione di una parte dei servizi serali finora affidati a terzi, con conseguente rafforzamento delle opportunità di salvaguardia dell'occupazione del personale che diviene inidoneo alla mansione per cui era stato assunto e che normalmente viene ricollocato proprio nell'ambito del portierato.

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

Rail Diagnostics S.p.A.

	Totale dei dipendenti iscritti a organizzazioni sindacali	Forza personale*	Tasso di sindacalizzazione
2019	25	32	78,12%
2020	24	31	77,42%
2021	39	49	79,59%

* Nei dati relativi a questa voce non sono compresi 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 princìpi e non sono ammessi comportamenti offensivi della sfera personale.

LA PRESENZA FEMMINILE IN AZIENDA

Il Gruppo ATM appartiene ad un settore economico storicamente caratterizzato da un'accentuata disparità occupazionale di genere tra uomini e donne; anche al fine di migliorare il gender balance con l'incremento della presenza di genere femminile all'interno dell'organizzazione, ATM ha avviato il 15 febbraio 2021 la campagna assunzioni finalizzata alla ricerca di nuove risorse da inserire in diverse aree professionali. Attualmente la presenza delle donne nell'organico aziendale si concentra nella categoria del personale impiegatizio e del personale di movimento/esercizio 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 femminile e maschile per figura professionale

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A.*

	2019					2020					2021				
Figure professionali	donne	uomini	totale	% donne	% uomini	donne	uomini	totale	% donne	% uomini	donne	uomini	totale	% donne	% uomini
Dirigenti	7	23	30	23,33%	76,67%	7	22	29	24,14%	75,86%	8	23	31	25,80%	74,20%
Quadri/ Funzionari	70	252	322	21,73%	78,27%	73	256	329	22,18%	77,81%	75	250	325	23,10%	76,90%
Personale di movimento/ esercizio	233	5.575	5.808	4,01%	95,98%	265	5.660	5.925	4,47%	95,53%	279	5.707	5.986	4,70%	95,30%
Impiegati	243	577	820	29,63%	70,37%	248	558	806	30,77%	69,23%	259	568	827	31,30%	68,70%
Operai	3	1.791	1.794	0,17%	99,83%	3	1.727	1.730	0,17%	99,83%	5	1.745	1.750	0,30%	99,70%
Ausiliari	227	690	917	24,75%	75,25%	221	711	932	23,71%	76,29%	201	700	901	22,30%	77,70%
Totale	**783**	**8.908**	**9.691**	**8,08%**	**91,92%**	**817**	**8.934**	**9.751**	**8,38%**	**91,62%**	**827**	**8.993**	**9.820**	**8,42%**	**91,58%**

* 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.

	2019					2020					2021				
Figure professionali	donne	uomini	totale	% donne	% uomini	donne	uomini	totale	% donne	% uomini	donne	uomini	totale	% donne	% uomini
Dirigenti	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0%	0%
Quadri/ Funzionari	0	3	3	0%	100%	0	3	3	0%	100%	0	4	4	0%	100%
Personale di movimento/ esercizio	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0%	0%
Impiegati	2	3	5	40%	60%	2	3	5	40%	60%	2	3	5	40%	60%
Operai	0	24	24	0%	100%	0	23	23	0%	100%	0	40	40	0%	100%
Ausiliari	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0%	0%
Totale	**2**	**30**	**32**	**6,25%**	**93,75%**	**2**	**29**	**31**	**6,50%**	**93,50%**	**2**	**47**	**49**	**4,08%**	**95,92%**

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

ATM continua nell'impegno di ricollocare in una mansione compatibile con lo stato di salute i dipendenti divenuti inidonei allo svolgimento delle mansioni previste dal contratto; nel corso del 2021 sono stati ricollocati in altra mansione a seguito di inidoneità definitiva e, pertanto, inquadrati in una nuova figura professionale, 53 dipendenti anche attraverso mobilità fra le società del Gruppo.

LAVORATORI CON DISABILITÀ

Anche nel 2021, 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; infatti, 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]

	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Lavoratori appartenenti a categorie protette	3	3	6	3	3	6	3	4	7
Lavoratori con disabilità	33	174	207	33	175	208	33	179	212
Totale	36	177	**213**	36	178	**214**	36	183	**219**

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

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)[20], 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 persona che ne è vittima e nella riabilitazione/terapia della persona che molesta/discrimina.

Nel 2021 sono pervenute 3 segnalazioni al settore welfare.

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

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

L'Azienda tratta tutto il personale con dignità e rispetto, non utilizza né tollera l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale nei confronti del personale.

Non è consentito alcun trattamento duro o inumano.

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. nel 2021, in quanto al numero di procedimenti attivati (+177 rispetto al 2020), si è tornati al livello precedente al periodo di pandemia ed il numero degli agenti destituiti dal servizio è stato di 26 unità.

Procedimenti disciplinari attivati

[dati al 31.12 di ogni anno]

ATM S.p.A.*

	2019		2020		2021	
	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	540	71,71%	406	68,47%	469	60,90%
Altro personale d'esercizio	84	11,15%	48	8,09%	44	5,71%
Personale di sorveglianza, esercizio e controlleria	13	1,73%	17	2,87%	10	1,30%
Personale addetto alla sosta e ai parcheggi	13	1,73%	8	1,35%	55	7,14%
Operai di manutenzione	68	9,03%	26	4,38%	62	8,05%
Altro personale indiretto operativo	31	4,12%	72	12,14%	120	15,58%
Personale di attività di staff	4	0,53%	16	2,70%	10	1,30%
Totale	**753**	**100%**	**593**	**100%**	**770**	**100%**

* I dati comprendono ATM S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., NET S.r.l.; per Gesam nessun provvedimento disciplinare nel 2021. 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.*

	2019		2020		2021	
	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%	0	0%	1	100%
Altro personale indiretto operativo	0	0%	0	0%	0	0%
Personale di attività di staff	0	0%	0	0%	0	0%
Totale	**1**	**100%**	**0**	**0%**	**1**	**100%**

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

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

ORARIO DI LAVORO

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

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

Nell'ambito del "Patto Milano per la scuola"[21], sottoscritto a dicembre 2020 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, ed avviato il 25 gennaio 2021 in concomitanza alla ripresa delle attività scolastiche in presenza, ATM ha mantenuto la massima flessibilità possibile in relazione alla fascia di inizio della prestazione lavorativa anche in relazione all'andamento della pandemia. Oltre ad aver garantito il massimo impegno per i clienti con il potenziamento del servizio di trasporto, ATM ha contribuito a limitare i flussi degli spostamenti confermando, per tutto il personale per cui era possibile, il ricorso allo smart working con l'indicazione di svolgere la prestazione da remoto e mantenendo la possibilità di ingresso nelle proprie 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. Tra il 2019 e il 2020 si è registrata una riduzione progressiva del valore assoluto e pro-capite delle ore di straordinario effettuate: -52.989 ore nel 2019 rispetto all'anno precedente, -220.939 ore nel 2020; nel 2021 si è avuto un incremento pari a +100.700 ore che rimane comunque inferiore al livello del periodo precedente alla pandemia. Durante gli audit interni lo staff SA 8000 ha continuato a sensibilizzare i responsabili dei diversi settori a contenere, ove possibile e compatibilmente con le esigenze di servizio, il numero delle ore straordinarie del personale operativo.

21. In relazione alle misure adottate e alle attività svolte da ATM per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19 nel 2021 si veda il paragrafo 2.7.

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 114 del 2021 per un totale di 957 ore per ATM e NET; il personale di Rail Diagnostics, con 49 fruitori, ha utilizzato 3.476 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 31.12.2021 risultavano attivi 596 contratti, in aumento rispetto all'anno precedente: 593 lavoratori in ATM, 3 lavoratori in NET; nessun contratto part time in Gesam e in Rail Diagnostics.

TELELAVORO

Al 31.12.2021 in ATM S.p.A. i contratti di telelavoro, pari a 35, sono rimasti in numero sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente.

In NET, Rail Diagnostics ed in Gesam alla data del 31.12.2021 non risultavano attivi contratti di telelavoro.

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; durante lo stato di emergenza sanitaria l'accesso al lavoro agile è stato incentivato e nel 2021 risultano essere state svolte circa 111.000 giornate di lavoro da remoto contro le circa 83.000 giornate svolte nel 2020.

Il 15 marzo 2022 l'Azienda ha sottoscritto un accordo con le OO.SS. ed il Coordinamento RSU per proseguire con lo smart working in via sperimentale e solo per le categorie di lavoratori per le quali è possibile applicarlo; è previsto per il mese di settembre 2022 un nuovo tavolo di discussione fra Azienda e sindacati per una valutazione sulla sperimentazione attuata e sull'introduzione di eventuali integrazioni all'accordo precedente.

Requisito 8 Retribuire i dipendenti rispettando i contratti in vigore

ATM eroga regolarmente le retribuzioni e agisce in piena conformità a norme e contratti in vigore, retribuisce tutte le ore di lavoro straordinario applicando la maggiorazione prevista, indica chiaramente la composizione della retribuzione per ogni periodo retributivo, è disponibile a fornire eventuali chiarimenti sulla composizione del cedolino o degli altri documenti contrattuali.

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 2021, sebbene a causa della pandemia non sia stato possibile per i lavoratori raggiungere tutti gli obiettivi prefissati, è stato erogato un premio per tutti i dipendenti ATM in base a quanto definito in uno specifico 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 un 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 una tantum, superminimi, promozioni) nelle stesse proporzioni stabilite a livello di Gruppo; soltanto due dipendenti funzionari fruiscono 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

Il Gruppo 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 sicurezza[22] ha condotto i vertici societari a trattare in maniera distinta e organica, seppur mantenendole strettamente legate, le politiche aziendali relative ai due ambiti in ragione della 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.

22. 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 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.

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 2015 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. contribuire alla revisione periodica del Risk Register SA 8000 sulla base dei cambiamenti interni ed esterni all'Azienda.

Nel corso dell'anno si sono svolte quattro 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 marzo 2021 la diciassettesima 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 2021 ATM ha sostenuto la visita da parte del C.I.S.E. per il terzo rinnovo della certificazione riconosciuto il 31 maggio; nella seconda visita annuale di sorveglianza, che si è svolta nel mese di novembre, 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 2021 l'Azienda ha realizzato interventi formativi sulla norma SA 8000 che si riassumono in:

- formazione 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 princìpi 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.

In ordine alla verifica dell'adeguata applicazione del Sistema SA 8000, nel corso del 2021, a causa delle frequenti interruzioni che la situazione pandemica ha recato alle attività, si è scelto di concentrare l'impegno sui settori più critici dando continuità ai controlli ai fornitori del servizio mense e effettuando incontri di audit a due fornitori del settore Facility (servizi pulizie ai depositi, nelle stazioni metro e negli uffici). Il costante controllo sul territorio aziendale ha permesso al Sistema di Gestione SA 8000 di mantenere i contatti anche con i lavoratori di altre ditte terze.

9.7 Problematiche e azioni correttive

Le segnalazioni di incongruenze e/o di violazione dei princìpi 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 princìpi della stessa.

9.8 Comunicazione esterna e coinvolgimento delle parti interessate

ATM, al fine di favorire il dialogo con tutte le parti interessate, 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 allo scopo di promuovere la cultura della sostenibilità[23].

9.9 Accesso alla verifica

ATM, allo scopo di agevolare le attività legate alla verifica di conformità ai requisiti della norma, comunica ai massimi livelli dell'organizzazione il programma di verifica.

9.10 Registrazioni

ATM dispone di un sistema informativo per la registrazione di tutti i documenti (verbali di riesame, registri formazione, registri audit e fornitori, ecc.) riferiti al funzionamento e all'avanzamento del Sistema di Responsabilità Sociale.

23. A tale proposito si veda alle pagine 11 e 13.

3.5 Principali attività SA 8000 in programma per il 2022

Gli impegni programmati, in particolare nell'ambito dell'auditing, saranno svolti nel 2022 dando la priorità ai settori che evidenziano maggiori criticità; tutte le attività di audit saranno volte, come sempre, al miglioramento continuo nella gestione dei rischi aziendali e nelle relazioni con le parti interessate interne ed esterne all'organizzazione e contemporaneamente al mantenimento della buona reputazione dell'Azienda.

- **Audit interni**

Gli audit interni saranno effettuati in modalità integrata coinvolgendo le competenze dei settori Data Protection e Compliance e si focalizzeranno sui settori della logistica e delle ingegnerie.

- **Audit esterni**

In accordo con la Direzione Appalti e Gare gli audit esterni saranno rivolti ad alcuni fornitori che operano nell'ambito delle attività di manutenzione dei mezzi e degli stabili.

- **Formazione**

Per quanto riguarda la formazione specifica sulla prevenzione delle situazioni di molestie, si proseguirà con gli eventi formativi organizzati dal settore welfare estendendoli anche ad altre società del Gruppo, includendo analisi sui temi della salute e sicurezza correlati alle situazioni predette.

- **Condivisione delle attività di controllo interno**

Proseguirà l'attività di confronto e condivisione fra diverse funzioni aziendali promossa dalla Direzione Audit e Controllo Interno anche in funzione della definizione del piano annuale integrato di auditing; in base alla procedura di gestione integrata delle segnalazioni verranno organizzati nuovi momenti di scambio di informazioni e di trattazione congiunta.

- **Condivisione delle segnalazioni pervenute e dei flussi delle segnalazioni**

Proseguirà, da parte dei gestori del Sistema SA 8000, l'attività di condivisione periodica con altre funzioni di controllo delle segnalazioni pervenute e dei flussi delle trasmissioni delle stesse ad altri reparti aziendali per le istruttorie, secondo quanto previsto dall'Organismo di Vigilanza del Gruppo ATM.

Il Sistema di Gestione SA 8000 continuerà ad effettuare il monitoraggio sulle sedi aziendali tramite i Comitati di località[24] che l'Azienda ha deciso di mantenere in essere anche dopo la cessazione dello stato di emergenza sanitaria.

24. 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 SA 8000:
Emanuela Bondanza

Progetto editoriale: ATM S.p.A.

Milano, giugno 2022

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.

ATM