

CAPITALE UMANO

Principali risultati correlati al Capitale Umano

Tabella 18. Sintesi risultati correlati al Capitale Umano del Gruppo ATM

10.364 dipendenti al 31 dicembre 2020	622 nuovi assunti nel corso del 2020	190.676 ore di formazione erogate nell'anno
6% turnover in entrata	5,1% turnover in uscita	
101% Rapporto remunerazione donna/uomo per Dirigenti Italia	-25% infortuni sul lavoro (2020-2019)	

In che cosa consiste il Capitale Umano

Il capitale umano è rappresentato dalle persone che ogni giorno apportano il loro contributo alle attività del Gruppo, attraverso il proprio know-how, la propria competenza, lealtà e impegno a favore di un clima collaborativo volto all'ottimizzazione dei processi organizzativi.

Temi materiali correlati al Capitale Umano

Consumi energetici ed impatti ambientali	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Intermodalità e integrazione dei servizi	
Qualità e accessibilità dei servizi	Security & safety	Rapporti con il territorio e sviluppo locale	
Performance economico-finanziaria	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	Diversità, inclusione e welfare	
Formazione e sviluppo professionale	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	Etica, integrità e compliance	Gestione responsabile della catena di fornitura



Come previsto dall'International <IR> Framework per la redazione del Report Integrato, si riportano nella tabella che segue i principali input, output ed outcome nonché le principali attività di business che agiscono con riferimento al Capitale Umano.




INPUT	ATTIVITÀ DI BUSINESS	OUTPUT	OUTCOME
<ul style="list-style-type: none"> • Il saper fare di ciascuna persona del Gruppo • Investimenti in formazione • Welfare e progetti di worklife balance 	<ul style="list-style-type: none"> • Selezione e gestione del personale • Formazione continua del personale a tutti i livelli • Gestione della salute e sicurezza dei dipendenti • Processi di gestione del percorso di carriera dei dipendenti • Valutazione delle competenze • Analisi di clima 	<ul style="list-style-type: none"> • Personale assunto • Ore di formazione erogate • Turn over • Infortuni sul lavoro • Supporto alle esigenze personali dei dipendenti • Salute e benessere dei dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivazione e soddisfazione delle persone • Crescita professionale dei dipendenti • Consolidamento della cultura della salute e sicurezza • Coesione interna e responsabilizzazione • Occupazione • Inclusione sociale

I principali obiettivi di sostenibilità

Nella tabella sottostante, sono riportati i principali obiettivi di sostenibilità e il livello di raggiungimento degli stessi al 31 dicembre 2020 con riferimento al Capitale Umano del Gruppo ATM

Tabella 19. Obiettivi di sostenibilità correlati al Capitale Umano del Gruppo ATM

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2020
<ul style="list-style-type: none"> • Progressiva capillarizzazione e ampliamento delle attuali politiche di Diversity management 	 <p>Nel 2020 sono stati realizzati 2 nuovi bagni rosa arrivando così a 61 bagni distribuiti nei depositi, nella rete metropolitana e sulla città. Nella prima metà del 2021 è prevista una campagna di comunicazione con consegna di portachiavi dedicato alla chiave rosa.</p> <p>Nel 2020 sono stati attivati e si sono conclusi 2 percorsi di coaching in remoto causa pandemia da Covid-19.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Graduale realizzazione di postazioni di co-working nelle diverse sedi aziendali e sperimentazioni per l'utilizzo dello smart working 	 <p>Dopo l'esperienza del progetto pilota iniziato a settembre 2019 e vista l'emergenza covid-19, lo smartworking è stato introdotto come strumento di lavoro per oltre 1200 dipendenti staff fino al 31 luglio 2020, e fino al 14 settembre per i genitori di minori di 14 anni per permettere una maggiore flessibilità e conciliazione vita-lavoro. È stato riattivato successivamente dal dicembre 2020 a causa delle nuove restrizioni.</p> <p>Presso le località Direzione, Zara, Monte Rosa e San Donato sono state realizzate le prime 4 sedi di coworking per permettere ai dipendenti che ne hanno la necessità di fermarsi in queste sedi in</p>

		occasioni di riunioni o altri impegni lavorativi, al fine di ridurre gli spostamenti casa lavoro e massimizzare il tempo a disposizione.
<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo e implementazione di politiche di Age management 		<p>In contesto di active aging è stato realizzato il Bilancio di competenze, un lavoro sull'employability e sul self branding.</p> <p>Questo progetto supporta le persone a sviluppare le proprie competenze e le abilita a rispondere efficacemente e proattivamente alle esigenze presenti e future. Offre ai dipendenti e all'azienda un supporto nel comprendere il cambiamento e una guida per rispondere alle necessità che si generano e stimola la consapevolezza di sé stessi: delle competenze possedute e agite, del proprio potenziale, dei percorsi di sviluppo possibili. Sono stati coinvolti 19 manager operativi.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Servizio di counseling ai dipendenti per supportarli con un team multidisciplinare nelle criticità sia personali che lavorative 		327 casi affrontati nel 2020 con più di 2.200 colloqui.
<ul style="list-style-type: none"> • Comitato sostegno e sviluppo finanziario 		Nel 2020 sono state erogate 839 borse di studio per i dipendenti e i figli dei dipendenti meritevoli. Le richieste di TFR evase sono state 15.

Il Capitale Umano del Gruppo

La crescita e lo sviluppo delle persone di ATM da sempre costituisce un elemento fondamentale nel raggiungimento degli obiettivi del Gruppo. Pertanto, il Gruppo si impegna ad offrire ai propri dipendenti un ambiente lavorativo che favorisca l'inclusività e un senso di appartenenza alla grande comunità di professionisti all'interno dell'Organizzazione. Questo impegno si concretizza attraverso l'implementazione di procedure e politiche a favore dei principi di meritocrazia, *leadership* ed inclusione, nonché l'effettivo coinvolgimento di tutti i livelli del management nello sviluppo e nella gestione delle risorse umane.

L' Impatto dell' emergenza sanitaria sul capitale umano

Il Gruppo ATM ha risposto tempestivamente alle nuove necessità dovute all'emergenza sanitaria, garantendo sin dalla prima fase dell'emergenza, fino al ritorno alla "nuova" normalità, la continuità del servizio grazie al profondo impegno dei propri dipendenti, dagli aspetti organizzativi della gestione dell'emergenza fino a quelli operativi dei dipendenti presenti sul campo. Attraverso l'implementazione di numerose misure ed iniziative, ATM ha garantito durante tutto il 2020 la funzionalità dei servizi offerti proteggendo e supportando i propri dipendenti su diversi fronti. Oltre alle misure prettamente legate alla salute e alla sicurezza dei dipendenti come la sanificazione degli ambienti di lavoro e la distribuzione di kit sanitari anche quando erano difficilmente reperibili (approfondimento nel paragrafo "Tutela della Salute e Sicurezza dei Dipendenti"), ATM ha da subito potenziato la modalità di lavoro da remoto ed ha messo a disposizione del personale sportelli di aiuto psicologico e webinar interattivi sui temi dello smart working, salute, benessere e genitorialità. Considerato che il distanziamento sociale costituisce uno dei prioritari strumenti indicati dalle autorità per contrastare il rischio da contagio, sono state riviste le modalità di prestazione del lavoro, sono state adeguate le postazioni, rivisti gli orari del personale e poste in essere idonee misure al fine di fronteggiare lo stato di emergenza. Al fine di ridurre la presenza fisica del personale all'interno dei locali aziendali, in ragione della attività svolta dal lavoratore, la modalità del c.d. lavoro agile, il cui progetto sperimentale è stato avviato nel 2019 per 12 persone, è stato esteso a più di 1.200 lavoratori. L'orario di lavoro per il

personale amministrativo ha visto l'ampliamento della fascia di flessibilità in ingresso fino a tre ore adeguandola nel tempo all'andamento della situazione epidemiologica. L'organizzazione del lavoro ed i piani di turnazione del personale di manutenzione sono stati adeguati con l'obiettivo di ridurre i contatti interpersonali.

Le persone di ATM

Al 31 dicembre 2020, la forza del Gruppo ATM è composta da 10.364 persone, in crescita del quasi 1% rispetto al 2019, delle quali 9.782 in Italia e 582 in Danimarca¹⁷. In particolare, a Copenaghen le risorse impiegate sono aumentate di circa il 5% rispetto allo scorso anno. La quasi totalità dei dipendenti ha instaurato un rapporto di lavoro stabile con il Gruppo. Infatti, circa il 97% dell'organico risulta impiegato con un contratto a tempo indeterminato, in leggero aumento rispetto all'anno precedente. La popolazione aziendale risulta così composta:

Tabella 20. Numero dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre, per genere e tipologia contrattuale (determinato/ indeterminato)

Regione	Tipologia contrattuale	31.12.2020			31.12.2019 ¹⁸			31.12.2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO ATM (MONDO)	Tempo indeterminato	9.114	909	10.023	8.978	847	9.825	8.849	804	9.653
	Tempo determinato	294	47	341	385	65	450	210	21	231
	TOTALE	9.408	956	10.364	9.363	912	10.275	9.059	825	9.884
di cui in ITALIA	Tempo indeterminato	8.681	776	9.457	8.561	725	9.287	8.525	708	9.233
	Tempo determinato	282	43	325	377	60	436	210	21	231
	Sub-totale Italia	8.963	819	9.782	8.938	785	9.723	8.735	729	9.464
di cui all'ESTERO ¹⁹	Tempo indeterminato	433	133	566	417	122	539	324	96	420
	Tempo determinato	12	4	16	8	5	13	0	0	0
	Sub-totale Estero	445	137	582	425	127	552	324	96	420

Tabella 21. Numero dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre, per genere e contratto (full-time/part-time)

GRUPPO ATM	31.12.2020			31.12.2019			31.12.2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti full-time	8.976	797	9.773	9.121	776	9.897	8.827	694	9.521
Dipendenti part-time	432	159	591	242	136	378	232	131	363
TOTALE	9.408	956	10.364	9.363	912	10.275	9.059	825	9.884

In merito ai contratti *full-time/part-time*, si evidenzia una rilevante crescita dei dipendenti con contratto *part-time*, + 56% rispetto al 2019 della forza di ATM (i quali rappresentano circa il 6% del totale). L'incremento dei contratti a tempo parziale ha permesso da una parte a rispondere alle esigenze di conciliazione dei tempi di vita e lavoro del personale e, particolarmente in fase di assunzione del

¹⁷ Tali dati fanno riferimento ai soli dipendenti del Gruppo (espressi in Head Count). Si segnala che i collaboratori esterni rappresentano una componente residuale in relazione al numero totale dei dipendenti.

¹⁸ In linea al miglioramento continuo dei sistemi di monitoraggio e raccolta dei dati, i valori al 31.12.2019 sono stati aggiornati rispetto a quanto riportato nella DNF 2019 al fine di riflettere l'avvenuta identificazione di un dipendente della società Gesam S.r.l. con contratto a tempo determinato, precedentemente categorizzato come avente contratto a tempo indeterminato. L'applicazione di tale miglioria non comporta variazioni significative.

¹⁹ Il dato include due dipendenti uomini della società ATM S.p.A. distaccati presso Metro Service A/S.

personale, alla necessità di una maggiore flessibilità organizzativa e di ottimale copertura dei servizi programmati.

La crescita della forza di ATM è dovuta alle 622 assunzioni pervenute nel corso del 2020, delle quali 100 donne e 522 uomini, a fronte di 533 esoneri (478 uomini e 55 donne). Il tasso di *turnover* in entrata dell'intero Gruppo nel 2020 è pari al 6% mentre Il *turnover* in uscita risulta 5,1%.

Tabella 22. Numero di entrate e turnover in entrata, per fascia d'età e genere

Fascia d'età	2020				2019				2018			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover
<30	216	32	248	33,1%	246	38	284	38,2%	188	21	209	32,1%
30-50	294	60	354	6,1%	396	82	478	8,2%	285	37	322	5,7%
>50	12	8	20	0,5%	45	9	54	1,5%	34	13	47	1,3%
TOTALE	522	100	622	6,0%	687	129	816	7,9%	507	71	578	5,9%
Tasso di turnover in entrata	10,5%	5,5%	6,0%		7,3%	14,1%	7,9%		5,6%	8,6%	5,9%	

Tabella 23. Numero di uscite e turnover in uscita, per fascia d'età e genere

Fascia d'età	2020				2019				2018			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover
<30	55	14	69	9,2%	47	4	51	6,9%	38	1	39	6,0%
30-50	111	23	134	2,3%	123	25	148	2,5%	122	16	138	2,4%
>50	312	18	330	8,8%	215	18	233	6,3%	305	10	315	8,9%
TOTALE	478	55	533	5,1%	385	47	432	4,2%	465	27	492	5,0%
Tasso di Turnover in uscita	5,1%	5,8%	5,1%		4,1%	5,2%	4,2%		5,1%	3,3%	5,0%	

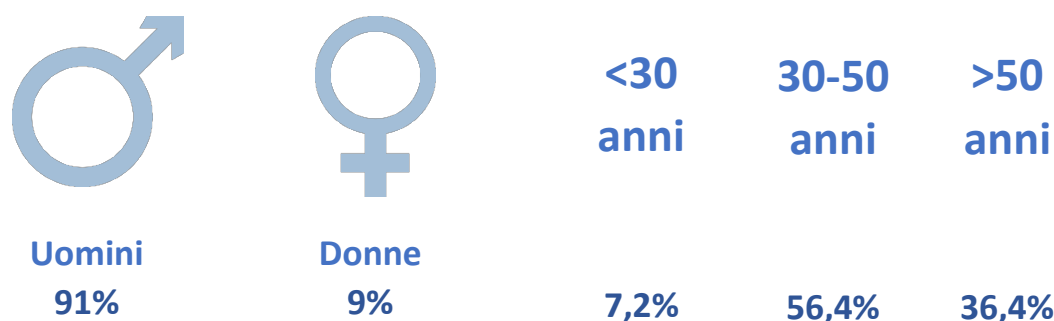
La diversità delle persone di ATM

Per il Gruppo ATM, la diversità dei propri dipendenti costituisce un elemento di forza. Pertanto, il Gruppo lavora per promuovere la diversità e l'inclusione dei dipendenti, instaurando un senso di coesione organizzativa e una cultura d'impresa in cui vengono valorizzate le differenti esperienze individuali.

Nello specifico, il Gruppo realizza laboratori Manageriali sulla gestione della diversità e ha nominato una *Diversity* manager, incaricata del presidio, coordinamento e monitoraggio di progetti e azioni attivati con lo scopo di promuovere queste tematiche. Inoltre, ATM è firmataria della Carta delle Pari Opportunità e dell'Uguaglianza nei luoghi di lavoro promosso da Assolombarda e Fondazione Sodalitas.

Analizzando i dati relativi alla composizione della forza del Gruppo si conferma una prevalenza di lavoratori di genere maschile in analogia agli anni precedenti (90,8% circa). La presenza femminile per aree professionali risulta mediamente costante rispetto allo scorso anno. Tuttavia, si evidenzia un aumento nell'area esercizio (5,5% nel 2020 rispetto al 5,0% registrato nel 2019) e nell'area amministrazione e servizi (33,2% nel 2020 rispetto al 32,1% registrato nel 2019). I dipendenti con età compresa tra i 30 e i 50 anni rappresentano la maggior parte della popolazione aziendale, il 56,4% circa, seguita dagli over 50 (36,4% circa) e infine dagli under 30, circa il 7,2%, in linea con il 2019.

Composizione % dell'organico al 31 dicembre 2020, per genere e fasce d'età



Al 31 dicembre 2020, il Gruppo risulta così composto per genere, categoria professionale e fascia d'età:

Tabella 24. Composizione % dell'organico del Gruppo, per categoria professionale e genere²⁰

GRUPPO ATM	al 31.12.2020			al 31.12.2019			al 31.12.2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Area dirigenza	75,7 %	24,3 %	0,4 %	75,7%	24,3%	0,4%	77,1%	22,9%	0,4%
Area funzionari	78,1 %	21,9 %	3,5 %	78,5%	21,5%	3,4%	79,7%	20,3%	3,6%
Area esercizio	94,5 %	5,5 %	59,6 %	95,0%	5,0%	59,0%	95,5%	4,5%	58,5%
Area amministrazione e servizi	66,8 %	33,2 %	8,8 %	67,9%	32,1%	8,9%	68,0%	32,0%	8,7%
Area manutenzione impianti e officina	99,7 %	0,3 %	18,7 %	99,7%	0,3%	19,4%	99,7%	0,3%	19,9%
Area servizi ausiliari per la mobilità	76,3 %	23,7 %	9,0 %	75,2%	24,8%	8,9%	77,2%	22,8%	8,9%

Tabella 25. Composizione % dell'organico del Gruppo, per categoria professionale e fascia d'età²¹

GRUPPO ATM	al 31.12.2020				al 31.12.2019				al 31.12.2018			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Area dirigenza	0,0%	40,5 %	59,5 %	0,4 %	0,0%	43,2%	56,8%	0,4%	0,0%	37,1%	62,9%	0,4%
Area funzionari	0,3 %	46,0 %	53,7 %	3,5 %	0,3%	45,9%	53,8%	3,4%	0,3%	46,9%	52,9%	3,6%
Area esercizio	7,8 %	61,5 %	30,7 %	59,6 %	7,7%	62,1%	30,1%	59,0%	7,0%	63,5%	29,5%	58,5%
Area amministrazione e servizi	6,6 %	48,5 %	45,0 %	8,8 %	6,5%	48,2%	45,3%	8,9%	5,7%	48,6%	45,8%	8,7%
Area manutenzione impianti e officina	8,0 %	51,1 %	40,9 %	18,7 %	7,8%	50,8%	41,5%	19,4%	7,5%	51,4%	41,0%	19,9%
Area servizi ausiliari per la mobilità	5,8 %	46,2 %	48,0 %	9,0 %	6,7%	45,5%	47,9%	8,9%	5,3%	45,1%	49,6%	8,9%

Il Gruppo presta particolare attenzione alle necessità delle persone appartenenti a categorie protette e disabili, oltre a quanto previsto dalle normative di riferimento. Nel 2020, le persone con disabilità e/o appartenenti a categorie protette presenti nel Gruppo hanno raggiunto 219 persone, di cui 36 donne e 183 uomini. ATM inoltre, attraverso continui investimenti sulle proprie strutture, vuole consentire sempre di più l'accesso ai luoghi di lavoro a tutti, siano essi lavoratori ATM o eventuali visitatori con

²⁰ In ottica di miglioramento continuo, per offrire una rappresentazione più accurata, le percentuali relative alla composizione dell'organico per categoria professionale, genere e fascia d'età sono state calcolate in relazione al totale per categoria professionale di appartenenza, in sostituzione al totale per genere. Per tale motivo, si offre una visualizzazione dei dati riferiti al 2018 e 2019 in coerenza al metodo di calcolo precedentemente segnalato.

²¹ Si veda nota precedente.

disabilità motoria. Inoltre, pur in assenza di scoperture, nel 2020 è stata predisposta una convenzione con gli uffici competenti delle Città metropolitana di Milano che prevede l'assunzione di n. 12 lavoratori disabili entro il 2027.

Tabella 26. Numero dipendenti appartenenti a categorie protette e disabili

GRUPPO ATM	31.12.2019			31.12.2018			31.12.2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti appartenenti a categorie protette	8	3	11	6	3	9	7	4	11
Dipendenti disabili	175	33	208	174	33	207	166	30	196
TOTALE	183	36	219	180	36	216	173	34	207

Remunerazione dei dipendenti

Il gruppo si impegna a prestare particolare attenzione al tema della diversità anche in termini di remunerazione. Infatti, Il Gruppo ATM attua politiche gestionali volte a garantire che il sistema retributivo sia sostenibile, allineato agli obiettivi di business, alla situazione di mercato e agli interessi di lungo periodo degli stakeholder. Gli strumenti e le modalità di remunerazione sono costantemente aggiornati in relazione alle normative ed ai contratti di riferimento tempo per tempo. Attraverso di essi l'Azienda intende:

- garantire un'equa remunerazione di tutti i dipendenti, in relazioni alle competenze quotidianamente espresse nel raggiungimento dei rispettivi obiettivi professionali;
- attrarre, trattenere e motivare dipendenti altamente qualificati, in grado di fornire un decisivo supporto al mantenimento e al miglioramento degli standard operativi del gruppo;
- assicurare performance sostenibili nel lungo periodo;
- creare un ambiente lavorativo inclusivo di qualsiasi forma di diversità e in grado di favorire l'espressione del potenziale individuale.

Di seguito si riporta il rapporto della remunerazione tra dipendenti donna e dipendenti uomo per area professionale e sedi operative significative, ovvero quelle presenti in Italia e all'estero.

Tabella 27. Rapporto salario base annuo donna/uomo per aree professionali e sedi operative significative.²²

GRUPPO ATM	2020		
	Italia	Estero	Gruppo ²³
Area dirigenza	101%	80%	96%
Area funzionari	89%	101%	90%
Area esercizio	79%	89%	80%
Area amministrazione e servizi	91%	94%	91%
Area manutenzione impianti e officina	97%	105%	98%
Area servizi ausiliari per la mobilità	89%	n.d.	89%

²² Si segnala che i processi che sottendono la raccolta del dato hanno permesso di raccogliere, in sede di prima applicazione, solo i dati relativi all'anno di rendicontazione 2020.

²³ Il rapporto di Gruppo tra salario base annuo uomo/donna per aree professionali è stato calcolato come media ponderata sul numero di dipendenti per area professionale delle sedi operative.

Tabella 28. Rapporto remunerazione media complessiva donna/uomo per aree professionali e sedi operative significative.²⁴

GRUPPO ATM	2020		
	Italia	Estero	Gruppo ²⁵
Area dirigenza	101%	72%	95%
Area funzionari	87%	101%	88%
Area esercizio	71%	86%	72%
Area amministrazione e servizi	85%	95%	86%
Area manutenzione impianti e officina	96%	104%	97%
Area servizi ausiliari per la mobilità	80%	n.d.	80%

Programmi di Welfare

Il Gruppo si impegna da sempre ad investire in programmi di welfare che promuovono la qualità di vita e dell'ambiente di lavoro. Infatti, ATM ha attivato un sistema di welfare volto a promuovere la soddisfazione dei dipendenti ed instaurare un "clima interno" sereno e partecipativo. Molteplici sono le dimensioni approfondite: motivazione, collaborazione, coinvolgimento, partecipazione, circolazione delle informazioni, flessibilità e fiducia tra le persone, prevenzione dei conflitti e delle vertenze, prevenzione per la salute.

Il sistema di *Welfare* ATM si rivolge a tutti i dipendenti con l'obiettivo di favorire il loro benessere psicofisico e sociale. La *mission* è di migliorare la qualità della loro vita e in parallelo la qualità dell'ambiente lavorativo in cui le persone operano. Tale sistema, promosso dalla funzione del *Welfare* della Direzione Risorse Umane, offre risposte concrete ai bisogni dei propri dipendenti che quotidianamente garantiscono la qualità e la sicurezza del servizio erogato da ATM.

Realizzato in sinergia con Fondazione ATM, il sistema di *Welfare* si struttura in quattro campi di azione:

²⁴ Si segnala che i processi che sottendono la raccolta del dato hanno permesso di raccogliere, in sede di prima applicazione, solo i dati relativi all'anno di rendicontazione 2020.

²⁵ Il rapporto di Gruppo tra remunerazione complessiva annua uomo/donna per aree professionali è stato calcolato come media ponderata sul numero di dipendenti per area professionale delle sedi operative.



Nel corso del 2020, 812²⁶ dipendenti hanno richiesto un periodo di congedo parentale, di cui l'83,6% uomini e il 16,4% donne. Nel corso del 2020 si sono affiancati al tradizionale congedo parentale ordinario ulteriori strumenti per la gestione dei figli nel contesto epidemiologico che si è attraversato, in particolare durante la sospensione della didattica in presenza nonché in caso di quarantena dei figli. I congedi parentali complessivi (ordinari / straordinari) risultano incrementati dell'83% rispetto al 2019.

Inoltre, dopo che lo smartworking è stato introdotto come strumento di lavoro per oltre 1200 dipendenti staff fino al 31 luglio 2020, tale modalità di lavoro è stata prorogata fino al 14 settembre per i genitori di minori di 14 anni per permettere una maggiore flessibilità e conciliazione vita-lavoro. È stato riattivato successivamente dal dicembre 2020 a causa delle nuove restrizioni.

Di seguito sono elencate le principali azioni e i progetti di *Welfare* che vengono offerti trasversalmente, a tutte le famiglie professionali:

- servizio di counseling ai dipendenti per supportarli con un team multidisciplinare nelle criticità sia personali che lavorative. I dipendenti che si sono rivolti sono stati **n.327 nel 2020 con più di 2.200 interventi** e colloqui realizzati dal team specializzato, del welfare aziendale;
- attivazione di due sportelli specifici di supporto ai dipendenti per la gestione dell'emergenza COVID-19: *ProntoWelfare* on line per i bisogni personali e sociali e Sportello psicologico (EMDR) per la riabilitazione post traumatica da COVID-19, per dipendenti e per i familiari; in totale sono state accolte **105 persone: 95 con il ProntoWelfare e 10 con lo sportello psicologico EMDR;**

²⁶ Il valore include i congedi parentali retribuiti e non retribuiti con fruizione a giornata intera e frazionata. Il dato fa riferimento alle società ATM S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l. e NET S.r.l..

- Supporto alla genitorialità attraverso la Scuola per genitori via Teams e *coaching* alla maternità realizzati a distanza *one to one* **con il coinvolgimento di 20 persone**;
- Supporto alla disabilità in epoca COVID-19 attraverso i *coaching* rivolti ai dipendenti iscritti alle categorie protette, al loro responsabile ed ai colleghi (*peer*) con **l’attivazione di 2 coaching**;
- Creazione di una nuova area nella intranet denominata “Benessere e *Smart working*” con pubblicazione settimanale di pillole in *e-learning* e *podcast* sui temi: benessere psicologico, benessere alimentare, attività fisica e sport, genitorialità e famiglia, *smart working* e *work life balance*; in totale sono state pubblicate **77 pillole**;
- Lancio di 2 cicli di *webinar*, visibile in modalità sincrona ed asincrona (area intranet “Benessere e *Smart working*”). il primo sui temi di salute e benessere: emozioni, resilienza, benessere digitale, sonno, sport, alimentazione, *caregivers*, genitorialità; il secondo, da dicembre 2020 in poi, su lavoro ed *healthy brain*. In totale hanno partecipato ai webinar **687 persone**;
- Percorso “Bilancio di competenze” dedicato a **19 manager** over 50 con obiettivo di empowerment e rinvigorismento delle competenze;
- Apertura dei nidi aziendali come centri estivi presso le nostre strutture nei mesi di luglio e agosto ospitando **19 bambini**;
- Regolare riapertura dei nidi aziendali per n.70 tra **figli e nipoti dei dipendenti**, riorganizzati secondo procedure Covid-19 specifiche con sezioni “a bolle”;
- Attività di erogazione borse di studio per figli e dipendenti studenti attraverso un Comitato Sostegno e Sviluppo Finanziario che nel 2020 ha riconosciuto **n.839 borse di studio e n.15 anticipi di TFR**. Quest’ultimi hanno riguardato situazioni socioeconomiche che con l’erogazione del TFR ha permesso un riequilibrio dell’esposizione finanziaria del personale che ha fatto richiesta;
- Formazione su “alimentazione, postura e stili di vita” all’interno dei corsi di aggiornamento sicurezza Lavoratori secondo DM 81, svolto in modalità on-line **con il coinvolgimento di 396 lavoratori e 25 preposti**.

Ogni anno, il Gruppo pubblica tutte le politiche di *welfare* adottate, i dati quantitativi e qualitativi degli interventi effettuati, l’analisi dei bisogni emergenti e le azioni svolte nel Report WELFARE, destinato ai manager del Gruppo che hanno la gestione di tutte le famiglie professionali presenti in ATM.

Tutela della Salute e Sicurezza dei Dipendenti

La tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti è di fondamentale importanza per il Gruppo ATM. Nell’anno dell’emergenza sanitaria più che mai, al fine di proteggere il benessere dei propri dipendenti, il Gruppo si è impegnato a diffondere una cultura di promozione e prevenzione nei propri ambienti di lavoro e ad accrescere la qualità della vita lavorativa, non soltanto per ottemperare ai numerosi obblighi di Legge. Il pieno rispetto delle normative vigenti in tema di sicurezza ed igiene sul lavoro costituisce, infatti, un irrinunciabile impegno di carattere sociale nei confronti dei lavoratori ATM e del territorio in cui il Gruppo opera.

Nel 2020, l’evolversi della pandemia legata alla diffusione del COVID-19 ha determinato nuove esigenze legate alla salute e sicurezza dei lavoratori. Già dalla Fase 1 dell’emergenza il Gruppo ATM ha istituito (ai sensi dell’art.13 del Protocollo di Intesa del 14 marzo 2020) un Comitato Interno di Crisi, il quale ha implementato regole atte a garantire la salute e la sicurezza di dipendenti, collaboratori e clienti ed altresì il regolare svolgimento del servizio di trasporto pubblico. È stata costante l’attività di confronto con le Organizzazioni sindacali attraverso incontri con il Coordinamento RSU e con gli RLS, anche nel rispetto delle disposizioni emesse dalle Autorità. Il Comitato ha tempestivamente analizzato le disposizioni delle Autorità ed ha posto in essere misure emergenziali su due principali livelli: la tutela dei passeggeri e la sicurezza dei dipendenti.

Sin dall'inizio dell'emergenza sanitaria, per tutelare la salute delle proprie persone, le società italiane che gestiscono il trasporto pubblico locale hanno posto in essere numerosi provvedimenti nei seguenti ambiti:

- **Coordinamento interno:** gestione dei gruppi di lavoro volta a minimizzare le possibilità di contagio;
- **Protezione sul luogo di lavoro:** pulizia e sanificazione delle strutture e dei mezzi, interdizione all'accesso alle porte anteriori dei mezzi di superficie, in modo da garantire il distanziamento per i conducenti dei mezzi e fornitura a questi ultimi di kit contenenti i dispositivi di protezione individuale atti a minimizzare le possibilità di contagio;
- **Lavoro da remoto:** promozione della modalità di lavoro in smart working per tutti i dipendenti le cui attività risultano gestibili da remoto, in modo da ridurre la presenza fisica ed ostacolare di conseguenza la diffusione del contagio, e flessibilità di accesso ai servizi per i dipendenti nelle sedi dell'azienda;
- **Garantire una copertura assicurativa:** stipula di una copertura assicurativa aggiuntiva per tutti i dipendenti;
- **Supporto alla gestione di condizioni straordinarie:** attuazione di servizi di supporto all'emergenza come sportelli di supporto psicologico, formazione a distanza tramite e-learning e webinar interattivi su argomenti come salute, genitorialità, attività fisica ed alimentazione.

Con l'evolversi della situazione emergenziale ATM ha adattato tali misure secondo le nuove esigenze dei lavoratori e degli altri stakeholder del Gruppo. All'interno della relazione finanziaria annuale 2020 e nel sito web del Gruppo²⁷ sono riportate tutte le misure adottate dal Gruppo e dalle singole società, fase per fase, durante tutto l'anno.

Come ogni anno, in merito ai servizi erogati ed alla mobilità integrata sul territorio, ATM vuole essere un punto di riferimento, assicurando a tutti una qualità, sicurezza e competitività di servizio. Il Gruppo agisce per prevenire costantemente incidenti e malattie professionali del proprio personale e garantire l'efficacia e l'efficienza nel presidio dei processi. Pertanto, l'adeguatezza della gestione del rischio e delle opportunità al riguardo è fondamentale per ATM.

A tal proposito, ATM presta costante attenzione ad identificare i pericoli per la salute e per la sicurezza, a valutare gli eventuali rischi residui e ad implementare adeguate misure di prevenzione. In anticipo alle scadenze fissate dagli enti preposti, ATM S.p.A. ha deciso di anticipare il passaggio dallo standard BS OHSAS 18001 alla ISO 45001, ottenendo nel corso dell'esercizio la nuova certificazione del sistema di gestione della salute e della sicurezza implementato. Lo standard ISO 45001 copre circa il 94% del personale del Gruppo ATM.²⁸

La certificazione costituisce 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.

I processi a disposizione dei lavoratori per segnalare temi relativi alla sicurezza sul lavoro sono definiti da una procedura specifica. I diversi canali come il tool informatico "Whistleblowing" oppure gli indirizzi e-mail degli OdV garantiscono la riservatezza dei soggetti a vario titolo coinvolti.

Nel corso del 2020 sono quindi proseguite le attività atte a confermare lo stato di conformità agli standard internazionali volontari ISO 9001:2015, ISO 14001:2015. Gli audit svolti dall'organismo di certificazione hanno riscontrato come ATM abbia saputo rispondere alle richieste del contesto e delle parti interessate, così come in occasione di tutti gli eventi straordinari a corollario, attuando una pianificazione strategica, un puntuale monitoraggio e garantendo i parametri di qualità pianificati.

²⁷ https://www.atm.it/it/AtmNews/AtmInforma/Pagine/ATM_emergenza.aspx

²⁸ Il Gruppo approfondirà l'analisi rispetto alla significatività dei lavoratori non dipendenti, al fine di valutare la necessità di raccogliere i dati presso i datori di lavoro dei collaboratori esterni e i fornitori che operano presso i siti del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, valutando la qualità e l'accuratezza di tali dati su cui non esercita un controllo diretto.

L'Ente terzo di certificazione ha verificato il sostanziale allineamento dell'organizzazione, dei processi e degli ambienti di lavoro ai requisiti previsti dagli standard.

La tutela della sicurezza e della salute dei dipendenti e l'attenzione alla sostenibilità ambientale sono infatti punto focale nella individuazione, progettazione ed attuazione di ogni processo o opera realizzata durante l'esercizio 2020, in continuità con gli anni precedenti. In termini generali, a fronte di situazioni pericolose per la salute e la sicurezza dei lavoratori evidenziate da infortuni o incidenti, si procede con un'analisi basata su quattro tipologie di intervento:

- Organizzazione (es. modalità di lavoro, turni, sequenze operative, ecc.);
- Personale (es. informazione, formazione ed addestramento);
- Ambiente (ambiente di lavoro, lay-out postazione, ecc.);
- Attrezzature (dotazioni al personale, ai reparti, ecc.).

In linea con tali principi e con attenzione alla responsabilità d'impresa sui reati di sicurezza sul lavoro e ambientali contemplati dal D. Lgs. 231/2001, nel 2020 ATM ha proseguito nel processo di miglioramento continuo dei propri sistemi di gestione qualità ambiente e sicurezza, mantenendo un elevato grado di responsabilità sociale ed impegnandosi a garantire tutte le parti interessate.

Ciò ha trovato attuazione, anche nel 2020, nel complesso insieme di attività volte a:

- identificare eventuali pericoli per la salute e la sicurezza sul lavoro valutandone il grado di rischio e le correlate misure di prevenzione e protezione da adottare per mitigarne il potenziale impatto;
- potenziare i programmi di formazione sulla sicurezza, con il coinvolgimento di tutto il personale, ai diversi livelli organizzativi, assicurando che le responsabilità e procedure operative vengano definite con precisione, comunicate in maniera appropriata e correttamente applicate;
- garantire il costante e corretto flusso di informazioni riguardo a salute, sicurezza sul lavoro e ambiente, agli stakeholder interni ed esterni;

Metro Service, a sua volta, ha elaborato una propria "health policy", basata su un modello raccomandato dal Servizio sanitario nazionale danese "Sundhedsstyrelsen". Il modello è composto di cinque fasi che pongono attenzione sui seguenti temi: dieta, fumo, alcool, esercizio fisico e stress.

In sintesi, infortuni, malattie professionali e idoneità sono solo alcuni degli effetti derivanti da valutazioni incomplete o inadeguate dei rischi sulla salute e sicurezza. Il Gruppo ATM pone la massima attenzione sul monitoraggio di questi rischi, fissandosi come obiettivo costante la riduzione del numero di infortuni e malattie. Tale obiettivo si raggiunge attraverso l'erogazione di formazione al personale, così da garantire un ambiente di lavoro salubre e sicuro. Anche il Servizio Sanitario Aziendale, attraverso la gestione dell'attività di Sorveglianza Sanitaria, garantita a tutto il personale del Gruppo, costituisce un elemento fondamentale per assicurare il raggiungimento dell'obiettivo. Un apposito contratto, stipulato con strutture del Servizio Sanitario Nazionale, fornisce tutti i servizi di Medicina del Lavoro e l'attività dei Medici previsti dalla normativa di riferimento. Inoltre, il Gruppo ritiene fondamentali la conformità legislativa, l'evasione delle prescrizioni emesse dagli Enti di controllo (come ad esempio ATS) e la successione/avvicendamento delle figure o ruoli previsti dalle normative SSL.

BOX: Politica per la Qualità, l' Ambiente e la Sicurezza

La Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo conferma l'impegno di ATM quale punto di riferimento per la mobilità integrata, garantendo qualità, sicurezza e competitività dei servizi, nel pieno rispetto dell'Ambiente e della Sostenibilità.

Nel corso del 2020, il Gruppo ATM ha registrato 167 denunce d'infortunio, 157 relative a dipendenti uomini e 10 a dipendenti donne. Tra gli eventi registrati, le principali tipologie di infortunio riscontrate sono: casi di aggressione, sinistri stradali e cadute, scivolamenti e inciampi, tutti in diminuzione rispetto all'anno precedente, e 5 casi di contagio da Covid-19 riconosciuti dall'INAIL. Emerge come nel 2020 il numero di infortuni sia diminuito di circa il 25% rispetto al 2019, non solo per il differente contesto lavorativo dovuto all'emergenza sanitaria, ma anche a dimostrazione del continuo impegno alla tutela dei lavoratori, profuso in tutti i livelli e in tutte aziende del Gruppo, attraverso le molteplici forme di prevenzione e protezione poste in atto nell'ultimo quinquennio, con un significativo "utile" in termini di disponibilità, produttività ed efficienza delle risorse impegnate nei vari processi.

Il tasso di infortuni sul luogo di lavoro registrabili è pari a 2,25 (2,28 per gli uomini e 1,82 per le donne), in calo rispetto a quello registrato lo scorso anno, 2,61. Non essendoci stati casi di infortuni sul luogo di lavoro gravi (associati a più di 180 giorni di assenza) in tutto l'anno, il tasso di infortuni sul luogo di lavoro con gravi conseguenze risulta essere 0, in calo rispetto al 2019 (0,02, risultante da 2 infortuni con gravi conseguenze). Per il biennio 2020-2019 non sono stati registrati infortuni mortali sul luogo di lavoro²⁹.

Per quanto riguarda le malattie professionali, nel corso del 2020 sono pervenute due denunce per decesso dovuto a malattie professionali (mesotelioma maligno pleurico) e una denuncia di caso di malattia professionale per una tendinopatia alle spalle. Tali casi, sono stati indicati in quanto eventi per cui ATM ha prodotto denuncia a INAIL su richiesta dell'Ente stesso³⁰. Al Gruppo non è dato avere evidenza di eventuali accettazioni o altre azioni intraprese da parte dell'Ente o di qualsiasi altra informazione relative allo stato del dipendente.

Per quanto riguarda gli addetti a lavorazioni particolarmente faticose e pesanti - i c.d. lavori usuranti - in relazione alle caratteristiche delle operazioni condotte dal Gruppo ATM sono di rilievo le casistiche inerenti ai conducenti di veicoli con capienza complessiva non inferiore a 9 posti adibiti a servizio pubblico di trasporto collettivo e ai lavoratori notturni, così come disciplinato dal D.Lgs. 67/2011. Inoltre, nell'ambito del riconoscimento di beneficio di miglior favore per la maturazione del diritto a pensione, la circolare INPS n. 99 del 16/6/2017 identifica le figure di attività particolarmente "gravose", tra le quali il Conducente di convoglio ferroviario. Sono rimaste escluse le figure professionali di macchinista metropolitano e conduttore convoglio tranviario (Decreto Interministeriale 5 febbraio 2018).

In tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, il coinvolgimento del personale ad ogni livello come azione di promozione della cultura sui temi di prevenzione e protezione dai rischi e strumento utile l'aumento della consapevolezza nei singoli individui dell'influenza sugli eventi dei propri comportamenti si è tradotto nella conferma di una diminuzione del fenomeno infortunistico. Nonostante l'emergenza sanitaria, nel corso dell'esercizio il Gruppo ha proseguito con la formazione sulla sicurezza per il personale neoassunto, definita in funzione della mansione lavorativa del singolo dipendente. Inoltre, è proseguita l'erogazione dell'aggiornamento quinquennale della formazione in materia di sicurezza sul lavoro, della durata di 6 ore nella quale sono stati integrati moduli didattici relativi agli stili di vita, sana alimentazione, dipendenze e sostenibilità ambientale. Oltre all'aggiornamento normativo, all'organizzazione aziendale della sicurezza, si è scelto di affrontare tematiche tecniche sul luogo di lavoro e sull'attrezzatura in dotazione (Rischio Rumore/Vibrazioni, Rischio Campi Elettromagnetici (CEM), Rischio Radiazioni Ottiche Artificiali – ROA) e di investire in sessioni di addestramento (corretto uso dei dispositivi di protezione, rischio da ambienti confinati).

²⁹ A partire da quest'anno si è proceduto con la rendicontazione dei dati relativi agli infortuni dei dipendenti in linea al nuovo standard GRI 403, pubblicato dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2018, in sostituzione della versione pubblicata nel 2016. Per tale motivo i dati del 2019 sono stati riesposti rispetto a quanto richiesto dal nuovo indicatore. Gli indici infortunistici sono calcolati come segue:

- Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro: numero di decessi risultanti da infortuni sul lavoro/numero di ore lavorate*200.000;

- Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi): (numero infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) / numero di ore lavorate *200.000;

- Tasso di infortuni sul lavoro registrabili: numero di infortuni sul lavoro registrabili / numero di ore lavorate *200.000.

³⁰ I dati sui casi di malattia professionali non comprendono la Società Metro Service in quanto non disponibili.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione, oltre alla formazione del personale e al necessario supporto alle diverse funzioni aziendali, si è impegnato in diverse iniziative di miglioramento, quali ad esempio:

- Redazione di nuove procedure di lavoro ed istruzioni operative per lo svolgimento in sicurezza delle attività svolte nei contesti aziendali e cittadini;
- Verifica dei luoghi di lavoro, con particolare riferimento agli ambienti ed alle postazioni VDT;
- Aggiornamento delle valutazioni del rischio specifiche.

Iniziativa di formazione

ATM da sempre si impegna a supportare il miglioramento continuo della qualità del servizio al Cliente attraverso numerose iniziative di formazione mirata ai diversi ruoli professionali presenti.

Infatti, l'attività formativa viene erogata quotidianamente per arricchire e valorizzare le competenze delle persone sia a livello tecnico che comportamentale/manageriale, oltre che per assolvere obblighi derivanti da normative nazionali, contratti e/o accordi aziendali. In aggiunta, le leve di sviluppo sono gestite con l'obiettivo di assicurare che le persone possano esprimere appieno il proprio potenziale ottimizzando le prestazioni.

Al fine di assicurare la massima trasparenza relativa all'attività di formazione e sviluppo delle risorse, ATM ha implementato un sito dedicato alla formazione, oltre che steso specifiche procedure interne.

Le attività sono svolte nel centro di formazione, il Campus ATM, accreditato presso la Regione Lombardia per la progettazione e l'erogazione di attività formative e di orientamento. Il Campus è certificato ISO 9001 ed è stato recentemente ristrutturato con i più moderni strumenti didattici digitali.

Nel 2020, il Gruppo ATM ha erogato circa 190.676 ore di formazione, registrando una diminuzione del 36% rispetto al 2019. Tale scostamento nel valore della formazione, che si mantiene comunque al di sopra dei target complessivi stabiliti per il personale aziendale, è principalmente dovuto alla sospensione delle attività imposta dai diversi interventi normativi nazionali e locali volti al contenimento dell'emergenza sanitaria. Il passaggio di gran parte dell'offerta in FAD (Formazione A Distanza) ha compensato solo in parte questo andamento, posto che è stato necessario riprogettare tutti i contenuti per adattarli a questa modalità e che i moduli previsti per l'attività a distanza sono di norma più brevi (circa 25%) e distribuiti nel tempo, richiedendo quindi anche un maggiore onere organizzativo per la gestione dei singoli corsi.

In una seconda fase della gestione dell'emergenza alcune attività di formazione, ad esempio riguardanti le abilitazioni professionali e la sicurezza sono riprese in presenza, pur con ampie limitazioni sull'utilizzo degli spazi dovute ai distanziamenti; mentre sono erogate stabilmente in FAD tutte le attività per la formazione tecnica e manageriale.

In particolare, nel mese di maggio 2020 è stato pubblicato il primo catalogo di formazione a distanza della storia aziendale, con 20 titoli tra formazione relazionale, manageriale e tecnico-specialistica, contenente anche diversi inediti come una palestra di *Public speaking for webinar* o un *workshop* dedicato alla gestione efficace delle proprie risorse personali e lavorative rispetto all'emergenza Covid-19.

Nel mese di giugno è stata inoltre introdotta una innovativa piattaforma eLearning atm.goodlearning.it, che ha notevolmente ampliato la possibilità di coinvolgimento di tutto il personale aziendale, sia nel lavoro a distanza che nel collegamento da remoto di diverse aule e sedi aziendali, consentendo di sperimentare format come l'*Escape Room* virtuale, i nuovi corsi dedicati a Fiducia e Delega efficace, gli eventi direzionali a distanza e i percorsi trasversali rivolti a Nuovi Capi, l'*induction* per neoassunti laureati "Leader del Futuro in ATM", un percorso al ruolo di Gestore del Personale e uno per Coordinatori della Security.

Sempre grazie all'introduzione della piattaforma, sono stati avviati importanti percorsi di formazione anche sul tema dell'Etica e degli aggiornamenti su 231, anticorruzione e trasparenza. In particolare, 154 tra funzionari e DEC (Direttori Esecuzione di Contratto) hanno partecipato alla formazione "ATC e

Trasparenza, 231 ed Etica”, attività iniziale di un programma triennale di formazione dedicata a queste tematiche. È stato inoltre proposto per la prima volta un workshop sullo *Sviluppo della cultura dell'integrità*, rivolto a 88 risorse operanti nelle aree commerciali e dei canali di vendita, diretti ed indiretti.

È inoltre proseguita per tutto l'anno la formazione, obbligatoria e non, sui temi della salute e della sicurezza sul lavoro in ottemperanza alle normative vigenti. In particolare, si segnala l'introduzione di un corso on-line di Aggiornamento Obbligatorio sulla sicurezza per lavoratori e preposti (D. Lgs. 81/2008), che ha consentito di mantenere costante il livello di formazione in quest'ambito anche per le persone continuativamente impiegate in attività a distanza.

L'utilizzo dei fondi interprofessionali per la formazione “Fonservizi” e “Fondirigenti”, attraverso una rigorosa disciplina interna in ambito amministrativo, ha infine assicurato, anche nel 2020, la copertura dei costi della formazione.

Tabella 29. Ore di formazione medie pro-capite erogate, suddivise per categoria professionale e genere

GRUPPO ATM	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore medie	17,6	25,8	18,4	28,0	38,1	28,9	35,4	30,0	34,9
Area dirigenza	12,7	26,1	16,0	20,2	36,1	24,0	28,0	23,8	27,0
Area funzionari	22,6	23,7	22,9	33,2	29,8	32,5	35,6	31,6	34,8
Area esercizio	21,2	51,0	22,9	30,9	81,1	33,4	46,7	65,9	47,6
Area amministrazione e servizi	9,6	11,8	10,3	27,0	15,8	23,4	16,9	15,7	16,5
Area manutenzione impianti e officina	12,8	30,9	12,8	25,4	14,5	25,3	17,3	10,0	17,3
Area servizi ausiliari per la mobilità	6,8	6,9	6,8	11,1	13,4	11,7	11,6	3,1	9,7

BOX: FORMAZIONE ALLA RELAZIONE CON IL CLIENTE E ALLA DISABILITÀ

Nel 2020, nonostante le limitazioni previste dalla gestione dell'emergenza sanitaria, è proseguita la formazione al personale ATM di front – line per una corretta ed efficace relazione con i Clienti. In particolare, sono stati coinvolti 342 addetti tra personale di Security, Operatori di Stazione, Agenti di Linea metro automatica, tutor di linea, Addetti all'Esercizio, Operatori di Esercizio, addetti ATM point, Macchinisti e Operatori di Pronto Intervento.

Sono stati affrontati anche temi quali la gestione di rabbia/aggressività e più in generale la gestione di situazioni potenzialmente critiche. Il personale in aula è stato inoltre opportunamente sensibilizzato rispetto al tema della clientela diversamente abile, anche attraverso opuscoli informativi ed una app con ulteriori informazioni e video.

Infine, sempre nel corso dell'anno, è stata introdotta una iniziativa che ha coinvolto 136 volontari tra dirigenti, funzionari e personale di staff per operare all'interno delle stazioni della metropolitana, a supporto dell'attività di Assistenza alla Clientela. In totale questo progetto ha realizzato 987 ore di affiancamenti offrendo un utile contributo in termini di servizio alla clientela, ma testimoniando

anche alle persone quotidianamente impegnate a garantire il mantenimento del servizio di Trasporto Pubblico nei momenti più difficili dell'anno, tutta la vicinanza ed il sostegno di ogni componente della squadra ATM.

Anche in Metro Service lo sviluppo professionale e personale e la formazione giocano un ruolo centrale. Anche se la formazione e la riqualificazione attinenti alle attività legate alla sicurezza e al lavoro specifico svolto da ciascun dipendente hanno un'elevata priorità, i dipendenti sono incoraggiati a intraprendere percorsi di formazione che non siano direttamente correlati al lavoro che attualmente svolgono, ma che potrebbero essere rilevanti per un lavoro futuro e per lo sviluppo personale.

Sempre a Copenaghen, sono stati stabiliti requisiti per garantire il rispetto della certificazione di sicurezza ferroviaria richiesta dall'Agenzia danese dei trasporti, dell'edilizia e delle costruzioni. Ciò richiede che i dipendenti che svolgono attività correlate alla sicurezza vengono sottoposti a programmi di formazione con test periodici per garantire il mantenimento delle competenze pertinenti. Per promuovere l'ulteriore sviluppo professionale e personale dei dipendenti, Metro Service gestisce tutto il lavoro amministrativo in relazione all'istruzione pertinente per il business, inclusa la gestione dei contributi statali per la formazione e offre orari di lavoro flessibili. Inoltre, la Società ha istituito tre comitati educativi, che rappresentano gli steward, i tecnici e il personale della sala di controllo. Lo scopo dei comitati è quello di promuovere lo sviluppo e la formazione di questo gruppo di dipendenti

Infine, ad evidenza del ruolo centrale che la formazione sulla sicurezza ricopre per Metro Service, la Società ha dedicato un totale di 30.660 ore alla formazione nel 2020. Questo rappresenta una leggera diminuzione rispetto alle ore spese nel 2019, la quale è il risultato naturale dell'assunzione di un minor numero di nuovi dipendenti tra il 2019 e il 2020 nonché dell'ottimizzazione dell'utilizzo del simulatore attivato nel corso del 2019 per gli steward. Inoltre, le ore dedicate alla formazione sulla sicurezza variano di anno in anno, a causa degli intervalli di riqualificazione.

Sviluppo professionale

ATM opera con il costante obiettivo di promuovere un contesto organizzativo fatto di persone di valore, consapevoli di sé e del proprio ruolo, motivate a fornire il proprio contributo alla qualità del servizio e alla soddisfazione del cliente interno ed esterno.

Le azioni dirette al raggiungimento di tale obiettivo accompagnano le persone di ATM in ogni fase del loro ciclo all'interno del Gruppo.

Prendono quindi avvio sin dalle fasi di selezione, nell'ambito delle quali gli sforzi dell'azienda sono mirati a garantire l'efficace copertura del turnover esterno ed il potenziamento di aree-chiave.

Grande attenzione è rivolta in questa fase alla mappatura delle competenze necessarie per la corretta copertura di ogni singolo ruolo e, sulla base di queste, alla identificazione delle migliori candidature. Questo è realizzato attraverso un articolato processo di selezione, a disposizione del quale è predisposto un set di strumenti integrati - dalle interviste, ai test, a percorsi di *assessment*, a prove tecnico-pratiche, ecc. - opportunamente composti in funzione delle caratteristiche delle diverse figure da ricercare.

Nel 2020 il processo ha portato alla selezione ed assunzione di 519 persone in Italia. Le ricerche sono state prevalentemente rivolte a risorse da inserire nelle strutture operative dell'esercizio; tra queste, conducenti di bus, tram e filobus, agenti di stazione, altre figure di supporto alla gestione operativa. Tali assunzioni sono state realizzate sia con contratti a tempo pieno, sia -in specifiche aree dell'organizzazione- con contratti a tempo parziale, in ragione delle necessità di flessibilità organizzativa e di ottimale copertura dei servizi programmati.

In parallelo, si è provveduto all'inserimento di nuove risorse nei reparti della manutenzione e a potenziare le strutture dell'area Information Technology, oltre che ad interventi mirati nelle funzioni di staff.

Gli sforzi per una corretta valorizzazione delle risorse sono proseguiti quindi - una volta inserite le risorse all'interno delle strutture aziendali - attraverso un modello integrato di iniziative di sviluppo: valutazione delle prestazioni, valutazione delle competenze, pesatura delle posizioni, benchmark e gestione delle retribuzioni, sviluppo delle tavole di rimpiazzo, oltre che una opportuna gestione delle evoluzioni organizzative e dei percorsi individuali di carriera.

Per meglio indirizzare i programmi di sviluppo dell'azienda e di potenziare la capacità di autosviluppo dei singoli, è stato inoltre avviato un importante programma di analisi dei profili professionali e di personalità per un'ampia fascia di risorse del Gruppo, basato sull'utilizzo di evoluti strumenti di *assessment* e di incontri di restituzione *one-to-one*.