

## CAPITALE UMANO

### Principali risultati correlati al Capitale Umano

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

<b>10.468</b> dipendenti al 31 dicembre 2021	<b>737</b> nuovi assunti nel corso del 2021	<b>308.751</b> ore di formazione erogate nell'anno
<b>7,0%</b> turnover in entrata	<b>6,0%</b> turnover in uscita	

### 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

Cambiamento climatico, 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	
Creazione e distribuzione del valore economico	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	<b>Diversità, inclusione e welfare</b>	
<b>Formazione e sviluppo professionale</b>	<b>Tutela della salute e sicurezza sul lavoro</b>	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"> <li>• Saper fare delle persone del Gruppo</li> <li>• Investimenti in piani di formazione</li> <li>• Welfare e progetti di worklife balance e clima interno positivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selezione e gestione del personale</li> <li>• Formazione continua del personale a tutti i livelli</li> <li>• Gestione della salute e sicurezza dei dipendenti</li> <li>• Processi di gestione del percorso di carriera dei dipendenti</li> <li>• Valutazione delle competenze</li> <li>• Analisi di clima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto alle esigenze personali dei dipendenti</li> <li>• Ore di formazione erogate</li> <li>• Salute e sicurezza sul luogo di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidamento della cultura della salute e sicurezza</li> <li>• Occupazione</li> <li>• Motivazione e soddisfazione delle persone</li> </ul>

### ***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 2021 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 2021
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progressiva capillarizzazione e ampliamento delle attuali politiche di Diversity management.</li> </ul>	 <p>Nel 2021 sono stati realizzati 5 nuovi bagni rosa arrivando così a 66 bagni distribuiti nei depositi, nella rete metropolitana e sulla città.</p> <p>Nel 2021 sono stati attivati 5 percorsi di coaching per il supporto alla maternità e 4 in supporto alla disabilità.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Graduale realizzazione di postazioni di co-working nelle diverse sedi aziendali e per l'utilizzo dello smart working.</li> </ul>	 <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 ed è proseguito per tutto il 2021 in coerenza con lo stato di emergenza.</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 occasioni di riunioni o altri impegni lavorativi, al fine di ridurre gli spostamenti casa lavoro e massimizzare il tempo a disposizione.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo e implementazione di politiche di Age management.</li> </ul>	 <p>In contesto di active aging è stato realizzato il Bilancio di competenze, un lavoro sull'employability e sul self branding.</p>

		Questo progetto supporta le persone a sviluppare le proprie competenze e le abilità 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. Nel 2021 sono stati coinvolti 20 manager di età superiore a 50 anni.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio di counseling ai dipendenti per supportarli con un team multidisciplinare nelle criticità sia personali che lavorative.</li> </ul>		315 casi affrontati nel 2021 con 2.200 colloqui.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comitato sostegno e sviluppo finanziario.</li> </ul>		Nel 2021 sono state erogate 1.142 borse di studio per i dipendenti e i figli dei dipendenti meritevoli. Le richieste di TFR evase sono state 16.

## **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.

### **Le persone di ATM**

Al 31 dicembre 2021, la forza del Gruppo ATM è composta da 10.468 persone, in crescita di circa 1% rispetto al 2020, delle quali 9.879 in Italia e 589 in Danimarca<sup>24</sup>. In particolare, a Copenaghen le risorse impiegate sono aumentate di circa l'1% rispetto allo scorso anno. La quasi totalità dei dipendenti ha instaurato un rapporto di lavoro stabile con il Gruppo. Infatti, circa il 96% dell'organico risulta impiegato con un contratto a tempo indeterminato, in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente. La popolazione aziendale al 31 dicembre 2021, risulta così composta:

<sup>24</sup> 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.

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

Regione	Tipologia contrattuale	31.12.2021			31.12.2020			31.12.2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO ATM (MONDO)	Tempo indeterminato	9.108	937	10.045	9.114	909	10.023	8.978	847	9.825
	Tempo determinato	389	34	423	294	47	341	385	65	450
	<b>TOTALE</b>	<b>9.497</b>	<b>971</b>	<b>10.468</b>	<b>9.408</b>	<b>956</b>	<b>10.364</b>	<b>9.363</b>	<b>912</b>	<b>10.275</b>
di cui in ITALIA	Tempo indeterminato	8.664	806	9.470	8.681	776	9.457	8.561	725	9.287
	Tempo determinato	378	31	409	282	43	325	377	60	436
	<b>Sub-totale Italia</b>	<b>9.042</b>	<b>837</b>	<b>9.879</b>	<b>8.963</b>	<b>819</b>	<b>9.782</b>	<b>8.938</b>	<b>785</b>	<b>9.723</b>
di cui all'ESTERO <sup>25</sup>	Tempo indeterminato	444	131	575	433	133	566	417	122	539
	Tempo determinato	11	3	14	12	4	16	8	5	13
	<b>Sub-totale Estero</b>	<b>455</b>	<b>134</b>	<b>589</b>	<b>445</b>	<b>137</b>	<b>582</b>	<b>425</b>	<b>127</b>	<b>552</b>

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

GRUPPO ATM	31.12.2021			31.12.2020			31.12.2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti full-time	9.034	825	9.859	8.976	797	9.773	9.121	776	9.897
Dipendenti part-time	463	146	609	432	159	591	242	136	378
<b>TOTALE</b>	<b>9.497</b>	<b>971</b>	<b>10.468</b>	<b>9.408</b>	<b>956</b>	<b>10.364</b>	<b>9.363</b>	<b>912</b>	<b>10.275</b>

In merito ai contratti *full-time/part-time*, si evidenzia una crescita dei dipendenti con contratto *part-time*, + 3% rispetto al 2020 della forza di ATM (i quali rappresentano circa il 6% del totale). In linea con l'anno precedente, l'incremento dei contratti a tempo parziale ha permesso di rispondere alle esigenze di conciliazione dei tempi di vita e lavoro del personale e, particolarmente in fase di assunzione del personale, alla necessità di una maggiore flessibilità organizzativa e di ottimale copertura dei servizi programmati.

La crescita della forza di ATM è dovuta alle 737 assunzioni pervenute nel corso del 2021, delle quali 86 donne e 651 uomini, a fronte di 633 esoneri (562 uomini e 71 donne). Il tasso di *turnover* in entrata dell'intero Gruppo nel 2021 è pari al 7% mentre il *turnover* in uscita risulta 6%.

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

Fascia d'età	2021				2020				2019			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover
<30	257	38	295	36,7%	216	32	248	33,1%	246	38	284	38,2%
30-50	346	42	388	6,7%	294	60	354	6,1%	396	82	478	8,2%
>50	48	6	54	1,4%	12	8	20	0,5%	45	9	54	1,5%
<b>TOTALE</b>	<b>651</b>	<b>86</b>	<b>737</b>	<b>7,0%</b>	<b>522</b>	<b>100</b>	<b>622</b>	<b>6,0%</b>	<b>687</b>	<b>129</b>	<b>816</b>	<b>7,9%</b>
<b>Tasso di turnover in entrata</b>	<b>6,9%</b>	<b>8,9%</b>	<b>7,0%</b>		<b>10,5%</b>	<b>5,5%</b>	<b>6,0%</b>		<b>7,3%</b>	<b>14,1%</b>	<b>7,9%</b>	

<sup>25</sup> Il dato include tre dipendenti uomini della società ATM S.p.A. distaccati presso Metro Service A/S.

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

Fascia d'età	2021				2020				2019			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover
<30	64	10	74	9,2%	55	14	69	9,2%	47	4	51	6,9%
30-50	189	27	216	3,7%	111	23	134	2,3%	123	25	148	2,5%
>50	309	34	343	8,9%	312	18	330	8,8%	215	18	233	6,3%
<b>TOTALE</b>	562	71	633	6,0%	478	55	533	5,1%	385	47	432	4,2%
<b>Tasso di Turnover in uscita</b>	5,9%	7,3%	6,0%		5,1%	5,8%	5,1%		4,1%	5,2%	4,2%	

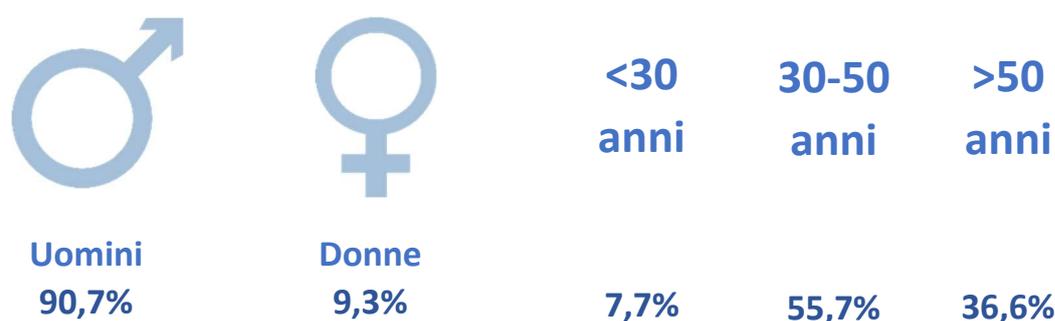
### La diversità delle persone di ATM

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 (90,7% circa). La presenza femminile per aree professionali risulta mediamente costante rispetto allo scorso anno. Tuttavia, si evidenzia un aumento nell'area dirigenza (28,2% nel 2021 rispetto al 24,3% registrato nel 2020). I dipendenti con età compresa tra i 30 e i 50 anni rappresentano la maggior parte della popolazione aziendale, il 55,7% circa, seguita dagli over 50 (36,6% circa) e infine dagli under 30, circa il 7,7%, in linea con il 2020.

### Composizione % dell'organico al 31 dicembre 2021, per genere e fasce d'età



Al 31 dicembre 2021, il Gruppo risulta così composto per genere, categoria professionale e fascia d'età:

**Tabella 24. Composizione % dell'organico del Gruppo, per categoria professionale e genere<sup>26</sup>**

GRUPPO ATM	al 31.12.2021			al 31.12.2020			al 31.12.2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Area dirigenza	71,8%	28,2%	0,4%	75,7 %	24,3 %	0,4 %	75,7%	24,3%	0,4%
Area funzionari	78,1%	21,9%	4,0%	78,1 %	21,9 %	3,5 %	78,5%	21,5%	3,4%
Area esercizio	94,5%	5,5%	59,3%	94,5 %	5,5 %	59,6 %	95,0%	5,0%	59,0%
Area amministrazione e servizi	66,2%	33,8%	9,0%	66,8 %	33,2 %	8,8 %	67,9%	32,1%	8,9%
Area manutenzione impianti e officina	99,6%	0,4%	18,7%	99,7 %	0,3 %	18,7 %	99,7%	0,3%	19,4%
Area servizi ausiliari per la mobilità	77,7%	22,3%	8,6%	76,3 %	23,7 %	9,0 %	75,2%	24,8%	8,9%

**Tabella 25. Composizione % dell'organico del Gruppo, per categoria professionale e fascia d'età<sup>27</sup>**

GRUPPO ATM	al 31.12.2021				al 31.12.2020				al 31.12.2019			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Area dirigenza	0,0%	38,5%	61,5%	0,4%	0,0%	40,5 %	59,5 %	0,4 %	0,0%	43,2%	56,8%	0,4%
Area funzionari	0,7%	50,0%	49,3%	4,0%	0,3 %	46,0 %	53,7 %	3,5 %	0,3%	45,9%	53,8%	3,4%
Area esercizio	7,5%	60,1%	32,4%	59,3%	7,8 %	61,5 %	30,7 %	59,6 %	7,7%	62,1%	30,1%	59,0%
Area amministrazione e servizi	9,7%	50,2%	40,0%	9,0%	6,6 %	48,5 %	45,0 %	8,8 %	6,5%	48,2%	45,3%	8,9%
Area manutenzione impianti e officina	10,4%	50,1%	39,6%	18,7%	8,0 %	51,1 %	40,9 %	18,7 %	7,8%	50,8%	41,5%	19,4%
Area servizi ausiliari per la mobilità	4,6%	46,3%	49,2%	8,6%	5,8 %	46,2 %	48,0 %	9,0 %	6,7%	45,5%	47,9%	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 2021, in linea con i dati riportati per l'anno 2020, le persone con disabilità e/o appartenenti a categorie protette presenti nel Gruppo sono rimaste 219, 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 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	31.12.2021			31.12.2020			31.12.2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti appartenenti a categorie protette	4	3	7	8	3	11	6	3	9
Dipendenti disabili	179	33	212	175	33	208	174	33	207
<b>TOTALE</b>	<b>183</b>	<b>36</b>	<b>219</b>	<b>183</b>	<b>36</b>	<b>219</b>	<b>180</b>	<b>36</b>	<b>216</b>

<sup>26</sup> 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.

<sup>27</sup> Si veda nota precedente.

## 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.**

GRUPPO ATM	2021			2020		
	Italia	Eestero	Gruppo <sup>28</sup>	Italia	Eestero	Gruppo <sup>29</sup>
Area dirigenza	88%	71%	84%	101%	80%	96%
Area funzionari	91%	93%	91%	89%	101%	90%
Area esercizio	85%	98%	86%	79%	89%	80%
Area amministrazione e servizi	93%	92%	93%	91%	94%	91%
Area manutenzione impianti e officina	93%	98%	94%	97%	105%	98%
Area servizi ausiliari per la mobilità	89%	N/A	89%	89%	N/A	89%

<sup>28</sup> 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.

<sup>29</sup> 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.

GRUPPO ATM	2021			2020		
	Italia	Estero	Gruppo <sup>30</sup>	Italia	Estero	Gruppo <sup>31</sup>
Area dirigenza	88%	65%	83%	101%	72%	95%
Area funzionari	87%	93%	89%	87%	101%	88%
Area esercizio	77%	97%	78%	71%	86%	72%
Area amministrazione e servizi	89%	94%	90%	85%	95%	86%
Area manutenzione impianti e officina	82%	93%	83%	96%	104%	97%
Area servizi ausiliari per la mobilità	83%	N/A	83%	80%	N/A	80%

## Programmi di Welfare

Il Gruppo si impegna da sempre ad investire in programmi di Welfare, Diversity & Inclusion che promuovono ambienti di lavoro positivi e in grado di generare benessere nelle persone e nell'organizzazione. Uno dei focus principali ha riguardato le politiche aziendali che valorizzano la persona, con le loro diversità, all'interno di una comunità aziendale che sia coesa e inclusiva.

ATM ha attivato un sistema di welfare volto a promuovere la soddisfazione dei dipendenti ed instaurare un "clima interno" partecipativo e responsabilizzante verso le risorse e le capacità di ciascuna persona. Molteplici sono le dimensioni approfondite che vengono intercettate nel generare benessere in azienda: motivazione, collaborazione, coinvolgimento, partecipazione, circolazione delle informazioni, flessibilità organizzativa e fiducia tra le persone, prevenzione dei conflitti e delle vertenze, promozione e wellbeing.

Il sistema di *Welfare* ATM si rivolge a tutti i dipendenti con l'obiettivo di favorire il loro benessere psico-fisico ed emotivo. 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, Diversity & Inclusion* della Direzione Risorse Umane, offre risposte concrete ai bisogni e alle nuove necessità generate dalla pandemia, ai propri dipendenti i quali quotidianamente devono essere in grado di offrire un servizio di qualità alla città.

<sup>30</sup> 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.

<sup>31</sup> 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.

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



Nel corso del 2021, 694<sup>32</sup> dipendenti hanno richiesto un periodo di congedo parentale, di cui l'88% uomini e il 12% donne. Nel corso del 2021 sono rimasti affiancati al tradizionale congedo parentale ordinario ulteriori strumenti per la gestione dei figli nel contesto epidemiologico, in particolare durante la sospensione della didattica in presenza nonché in caso di quarantena dei figli. I congedi parentali complessivi (ordinari / straordinari) risultano diminuiti di circa il 15% rispetto al 2020.

Lo smartworking è rimasto in vigore per tutto l'anno per i lavoratori staff secondo le indicazioni legate allo stato di emergenza prorogato fino al 31 dicembre 2021.

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

- **servizio di counseling** (all'interno del quale è stato integrato anche il servizio di #prontowelfare del 2020) ai dipendenti per supportarli con un team multidisciplinare nelle criticità sia personali che lavorative. I dipendenti che si sono rivolti sono stati **n.315 nel 2021 con circa 2.200 interventi** e colloqui realizzati dal team specializzato, del welfare aziendale (dato aggiornato al 1/12/2021); nel 2021 è stata anche realizzata la procedura del servizio di counseling al fine di coinvolgere le funzioni di linea nella gestione dei risultati win win;
- **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 4 coaching**;

<sup>32</sup> 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. e NET S.r.l..

- Nel 2021, il Gruppo ha continuato ad offrire un **servizio di supporto** ai dipendenti nell'ambito della **prevenzione e gestione di discriminazioni, molestie e stalking**;
- **Nuovo ciclo di webinar “Lavoro e healthy brain”**, visibile in modalità sincrona ed asincrona (area intranet “Benessere e *Smart working*”) sui temi del benessere al lavoro, resilienza, gestione dello stress e invecchiamento attivo con 7 webinar dedicati. In totale hanno partecipato ai webinar 418 persone;
- **Progetto e follow up “Bilancio di competenze”** dedicato a **20 manager** over 50 con obiettivo di empowerment e rinvigorismento delle competenze;
- **Regolare riapertura dei nidi aziendali** per n.87 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 2021 ha riconosciuto **n.1.142 borse di studio e n.16 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;
- **Supporto alla maternità** attraverso il percorso di coaching con **l’attivazione di 5 coaching**
- Attivazione di una piattaforma di **Marketplace con Corporate Benefits** per l’acquisto di beni a prezzi convenzionati dedicato a tutti i dipendenti e alle loro famiglie con oltre 250 voci di spesa;
- **Housing per neoassunti e dipendenti in situazioni di temporaneo bisogno**: accordo di alloggi a prezzi convenzionati con 3 strutture per facilitare l’inserimento dei neoassunti e di chi abbia delle situazioni di difficoltà temporanea. Le sedi sono 9, distribuite sul territorio milanese e hinterland con opzioni di stanze singole, doppie, appartamenti in condivisione o autonomi.
- **Time care**: realizzazione di orari ad hoc dedicati al personale di esercizio di superficie con specifiche situazioni familiari. Nel dettaglio, il time care è offerto a mono genitori (affidamento esclusivo o vedovi) con minori di età inferiore ai 15 anni, e permette di fare dei turni con inizio compreso tra le 8:00 e le 9:00 e fine entro le 17:00, con riposo fisso in domenica. **Nel 2021 si contano 8 Time care**;
- **Casi complessi**: per la gestione di situazioni particolarmente multiproblematiche a livello personale e familiare, e in ottica anche preventiva, sono state istituiti 6 team composti da manager di linea, gestione, medicina del lavoro e welfare che si riuniscono periodicamente per il monitoraggio. Attualmente i team sono i seguenti: esercizio superficie, esercizio metropolitana, manutenzione costruzioni e impianti fissi, security GPG e security guardianie;
- **Formazione casi complessi**: formazione ad hoc per n.25 manager di linea e gestione sul tema casi complessi erogata dal prof. Rabboni, psichiatra e primario della psichiatria di Bergamo;
- **Sportello casi complessi** Centro Italiano per la Mediazione: sono stati attivati dei percorsi di sostegno specifici per situazioni di intervento psicologico ad hoc sul tema del trauma e della gestione di aggressività. **Nel 2021 sono stati attivati 15 percorsi di sostegno**;
- **Servizio di accompagnamento al conseguimento di inabilità e invalidità civili**
- **Chiavi rosa**: nel 2021 sono stati realizzati 5 nuovi bagni rosa per un totale **di 66 bagni**;
- **Iniziativa 4WEEKS 4 INCLUSION (4W4I)**: un’iniziativa che ha previsto la partecipazione di oltre 200 aziende, che durante 4 settimane hanno proposto un palinsesto di webinar ricche di contenuti esplorando in particolar modo tematiche legate alla “diversità” e all’“inclusione” a 360°. Questi eventi sono stati aperti ai 700.000 dipendenti dei partner dell’iniziativa.

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

## **Tutela della Salute e Sicurezza dei Dipendenti**

Nell'anno del perdurare dell'emergenza sanitaria, la tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti è stata prioritaria per il Gruppo ATM. Al fine di assicurare e garantire 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 agli obblighi normativi. Il pieno rispetto della legislazione vigente in tema di sicurezza ed igiene sul lavoro costituisce, infatti, un irrinunciabile impegno di carattere sociale nei confronti dei lavoratori ATM e di tutte le parti interessate del territorio in cui il Gruppo opera.

Nel 2021, l'evolversi della pandemia legata alla diffusione del COVID-19 ha determinato il costante e tempestivo aggiornamento dei protocolli di prevenzione a cura del Comitato Interno di Crisi, istituito già dalla prima fase pandemica, con il costante scopo di definire ed implementare regole atte a garantire la tutela dei passeggeri e la sicurezza dei dipendenti, collaboratori 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.

In continuità con il passato esercizio, per tutelare la salute delle proprie persone, il Gruppo ATM nell'ambito della gestione del trasporto pubblico locale ha posto in essere tutte le azioni previste dai protocolli di prevenzione tempo per tempo emanati. In particolare:

- **Coordinamento interno:** gestione del lavoro su turni 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 le proprie Linee Guida di Prevenzione dall'infezione Covid-19. Nel corso dell'esercizio sono state formalmente aggiornate in data 30 aprile 2021 e più volte confermate dal tavolo di Coordinamento RSU-RLS. Appositi comunicati e ordini di servizio hanno disciplinato il tema Certificazione Verde Covid-19 dapprima con il relativo obbligo dell'accesso alle mense aziendali e successivamente, con pubblicazione di apposita procedura di Gruppo, dal 15 ottobre 2021, con l'obbligo di possedere ed esibire il certificato verde all'ingresso o durante l'attività lavorativa.

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.

Nel corso del 2021 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.

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

Coerentemente con la mission aziendale e alla Politica di Sostenibilità definita dal Consiglio di Amministrazione, ATM S.p.A. nel corso del 2021 ha certificato alcune linee di trasporto pubblico rispetto allo standard UNI EN 13816 "Qualità del servizio nel trasporto pubblico": la linea tranviaria N.14, la linea automobilistica N.54, le linee filoviarie N.90/91 e la linea metropolitana M3, dopo specifico audit da parte di ente accreditato, hanno ottenuto l'apposita attestazione di conformità allo standard.

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.

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. Nel mese di ottobre ATM ha ricevuto formale conferma dell'implementazione dello standard ISO 45001 mentre il 3 dicembre, anche la controllata Rail Diagnostics, dopo audit da parte di ente certificato, ha ricevuto la medesima attestazione di conformità allo standard. Lo standard ISO 45001 copre circa il 92% del personale del Gruppo ATM (ATM Spa e Rail Diagnostics SpA).<sup>33</sup>

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.

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 2021, 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 2021 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 2021, 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;

---

<sup>33</sup> 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.

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 e malattie professionali possono essere correlati a 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 professionali. Tale obiettivo si raggiunge attraverso una costante erogazione di sessioni formative, così da garantire consapevolezza e conoscenza. 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.

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.

### **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 2021, Il Gruppo ha registrato 194 infortuni per i dipendenti<sup>34</sup>. Nel 2021 il numero di infortuni è in aumento rispetto all’anno precedente di circa il 28%.

Le richieste di apertura di infortunio delle società italiane sul lavoro Covid-19 sono state 57 di cui 40 non riconosciute, 8 riconosciute e 9 in fase di definizione da parte di INAIL, mentre per la società danese si sono registrati 19 casi.

Per quanto riguarda le malattie professionali, nel corso del 2021 sono pervenute due denunce dovute a malattie professionali (mesotelioma maligno pleurico) e due denunce di caso di malattia professionale per ernie discali. Tali casi, sono stati indicati in quanto eventi per cui ATM ha prodotto denuncia a INAIL su richiesta dell’Ente stesso<sup>35</sup>. 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).

<sup>34</sup> Per gli infortuni relativi ai dipendenti delle società italiane del Gruppo, sono stati considerati i casi che risultano essere stati riconosciuti dall’INAIL alla data di pubblicazione del presente documento. Il dato non include eventuali casi di infezione sul lavoro da COVID-19.

<sup>35</sup> I dati sui casi di malattia professionali non comprendono la Società Metro Service A/S in quanto non disponibili.

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.

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 2021, il Gruppo ATM ha erogato 308.751 ore di formazione, registrando un aumento di circa il 39% in più rispetto al 2020: anno, quest'ultimo, particolarmente impattato dalla pandemia da Covid-19.

Nella prima metà del 2021 l'attività si è svolta in presenza soprattutto per la formazione obbligatoria e per gli addestramenti tecnici, pur con ampie limitazioni sull'utilizzo degli spazi dovute ai distanziamenti.

Nel mese di marzo 2021 è stato pubblicato un catalogo di formazione ulteriormente rinnovato rispetto alla precedente edizione 2020 e offre la possibilità, attraverso il sito di Campus accessibile dalla intranet aziendale, di richiedere direttamente la partecipazione ad oltre 20 corsi di formazione, la maggior parte dei quali erogabili anche in modalità FAD. Tra le molte novità introdotte nel 2021 ricordiamo:

- La sfida della FIDUCIA che affronta un tema sempre più centrale oggi nelle organizzazioni, anche alla luce delle incertezze e delle discontinuità connesse alla crisi sanitaria globale. Il corso parte da un approccio neuroscientifico basato sui più recenti studi sull'azione dell'ossitocina, conosciuta anche come l'ormone della fiducia, fino ad arrivare ad un'analisi del ruolo che Fiducia e Delega assumono all'interno dei gruppi di lavoro come driver economico e realizzativo;
- Team Building Escape Room: Un corso interattivo, ideato per sviluppare senso di appartenenza al team e consapevolezza del proprio ruolo ed erogato in occasione di percorsi manageriali direzionali o rivolti a gruppi mirati.
- L'eccellenza del servizio: orientamento al Cliente;

- 3 nuove Palestre della Formazione dedicate a Gestione tempo e delle priorità”, “Comunicazione efficace e ascolto”, “Gestione delle emozioni”. Si tratta di un format consolidato tra le proposte di Campus che prevede percorsi didattici basati sull’impianto neuroscientifico della ripetizione, costanza, esperienzialità e divertimento, finalizzati a rinforzare le soft skills. Una formazione con una durata complessiva di circa 2 mesi suddivisa in microsessioni, che utilizza metodologie attive e alterna sessioni plenarie ad altre di coaching e peer coaching.

Nel 2021 è proseguito con successo l’utilizzo della piattaforma eLearning atm.goodlearning.it, che ha notevolmente ampliato la possibilità di coinvolgimento del personale aziendale, sia nel lavoro a distanza che nel collegamento da remoto di diverse aule e sedi aziendali. Sempre grazie all’introduzione delle piattaforme digitali, sia di ATM che di fornitori esterni, sono stati implementati numerosi percorsi di formazione altamente qualificati, tra i quali ricordiamo:

- Intelligenza del Rischio - Un percorso di sviluppo tra Risk Management Models & Behavioral Patterns. Il percorso, realizzato in collaborazione con LIUC Business School di Castellanza, ha alternato docenze esterne ed interne e coinvolto 45 partecipanti tra Direttori e funzionari in due edizioni della durata di 12 ore di formazione, suddivise in 4 incontri. L’attività è stata inoltre ulteriormente rafforzata da un sistema di micro-learning che ha proposto dei brevi stimoli ripetuti nel tempo, realizzati sotto forma di carte tematiche digital;
- Cyber security Awareness: Un percorso biennale dedicato alla consapevolezza in materia di sicurezza informatica, strategie di prevenzione contro il phishing e comportamenti potenzialmente rischiosi alla tastiera. L’attività viene erogata a partire da settembre 2021 attraverso brevi moduli formativi eLearning asincroni, sempre disponibili e fruibili in modalità multi-piattaforma su qualsiasi dispositivo multimediale. Nel 2021 le ore totali di formazione erogata nell’ambito di questo progetto sono state oltre 1.900;
- Formazione Normativa: Il 2021 ha visto proseguire e rafforzare l’impegno profuso nella formazione sugli aspetti normativi e la diffusione delle migliori pratiche a tutti i livelli dell’organizzazione. Oltre 100 tra Impiegati, Funzionari e Direttori, coinvolti a vario titolo nella gestione aziendale dei contratti, hanno partecipato ad una formazione FAD denominata “Procedura 88” sui argomenti:
  - comunicazioni obbligatorie all’Osservatorio Regionale Contratti Pubblici;
  - nuovi adempimenti Osservatorio: confronto, fasi ed eventi, schede raccolta dati;
  - il Certificato Esecuzione Lavori: richiesta, raccolta dati, inserimento, emissione CEL.

Oltre a questo, sta proseguendo il Piano triennale dedicato alla formazione 231, già avviato nel 2019/2020. Nella prima metà del 2021 le figure apicali del Gruppo ATM (Direttori, componenti degli Organi amministrativi, degli Organismi di Vigilanza e dei Collegi Sindacali di Capogruppo e Società controllate) hanno partecipato ad un incontro formativo dedicato alla presentazione del nuovo progetto formativo di cui al piano triennale in oggetto sull’attività svolta nel 2020, i principali aggiornamenti normativi, l’implementazione futura del piano triennale e le azioni correlate.

Sempre nel 2021 è stata inoltre avviata la formazione 231 dedicata ai CUT (Capi Unità Tecnica), che proseguirà nella prima metà del 2022, insieme alla formazione sui nuovi modelli 231 destinata a tutti i funzionari. Tale formazione è quindi calibrata e differenziata a seconda che la stessa si sia rivolta a Dipendenti/Middle Management che operino in specifiche aree di rischio, ai Dirigenti, agli Organi Sociali e alla Segreteria Tecnica dell’O.d.V..

Durante tutto il 2021 è proseguita la **formazione obbligatoria** e non, sui temi della **salute e della sicurezza** sul lavoro in ottemperanza alle normative vigenti.

Si segnala in particolare l’avvio di un percorso di formazione rivolto a tutto il personale di manutenzione che opera in metropolitana durante la sospensione del servizio. Il corso ha lo scopo di formare il personale allo svolgimento del ruolo operativo e, con un ulteriore modulo formativo, di abilitare il personale al ruolo di accompagnatore di ditte terze in metropolitana durante la sospensione del servizio

Altro progetto rilevante iniziato durante l'anno 2021, è stato l'avvio della **Scuola Tecnica ATM**. Obiettivo del progetto è il supporto della formazione al processo di selezione di giovani neo diplomati da inserire nelle diverse aree manutentive. I neodiplomati individuati hanno infatti svolto un periodo di formazione tecnica, sia teorica che pratica di oltre 140, prima di concludere il processo di selezione. Il risultato del progetto è stato un sensibile innalzamento del tasso di successo dei candidati. Al progetto Scuola hanno partecipato 28 giovani neodiplomati, 22 di questi hanno superato la selezione e sono stati assunti come manutentori.

L'utilizzo dei **fondi interprofessionali** per la formazione "Fonservizi" e "Fondirigenti", attraverso una rigorosa disciplina interna in ambito amministrativo, ha infine assicurato, anche nel 2021, la copertura dei costi della formazione.

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

GRUPPO ATM	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Ore medie</b>	<b>29,6</b>	<b>28,5</b>	<b>29,5</b>	<b>17,6</b>	<b>25,8</b>	<b>18,4</b>	<b>28,0</b>	<b>38,1</b>	<b>28,9</b>
Area dirigenza	16,4	23,1	<b>18,3</b>	12,7	26,1	<b>16,0</b>	20,2	36,1	<b>24,0</b>
Area funzionari	32,6	28,8	<b>31,8</b>	22,6	23,7	<b>22,9</b>	33,2	29,8	<b>32,5</b>
Area esercizio	32,6	53,5	<b>33,8</b>	21,2	51,0	<b>22,9</b>	30,9	81,1	<b>33,4</b>
Area amministrazione e servizi	15,1	14,9	<b>15,0</b>	9,6	11,8	<b>10,3</b>	27,0	15,8	<b>23,4</b>
Area manutenzione impianti e officina	32,0	76,9	<b>32,2</b>	12,8	30,9	<b>12,8</b>	25,4	14,5	<b>25,3</b>
Area servizi ausiliari per la mobilità	9,7	6,0	<b>8,9</b>	6,8	6,9	<b>6,8</b>	11,1	13,4	<b>11,7</b>

### **BOX: FORMAZIONE ALLA RELAZIONE CON IL CLIENTE E ALLA DISABILITÀ**

Nel 2021, 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 400 addetti tra personale di Security, Operatori metropolitana e personale Esercizio Superficie.

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.

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, incluso offrire 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 A/S, la Società ha dedicato un totale di 37.512 alla formazione nel 2021, in aumento del 22% rispetto al 2020.

## **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 2021 sono state **assunte** nelle società TPL italiane del Gruppo Atm oltre **630 risorse** particolarmente concentrate tra il personale viaggiante dove gli ingressi risultano il 70% delle nuove assunzioni, seguiti dal personale di manutenzione (13,5%) e dal personale appartenente all'area amministrazione e servizi (11%). Le assunzioni si sono rese necessarie anche per far fronte al numero delle uscite che hanno interessato in modo particolare alcune figure professionali: 57% nell'area esercizio, 14% tra gli impiegati e nel settore della manutenzione. Il numero delle assunzioni ha comunque superato le uscite che sono state complessivamente 550 la maggior parte delle quali per pensionamento (42%). Analogamente a quanto accade nel mondo del lavoro, le dimissioni volontarie del personale sono cresciute ed hanno rappresentato il 35% del totale.

Il piano delle nuove assunzioni ha puntato soprattutto a una maggiore presenza di giovani e donne. Le assunzioni hanno interessato in particolare giovani fino a 30 anni di età che hanno rappresentato circa il 47% degli ingressi. In generale l'80% delle assunzioni ha interessato persone sino a 40 anni di età. Le assunzioni di personale femminile si sono assestate al 10% anche al fine di contribuire a migliorare il gender balance in un settore che per molto tempo ha avuto una connotazione prettamente maschile. Il settore dei trasporti è storicamente caratterizzato da un forte divario di genere che, nelle società del Gruppo Atm che si occupano di trasporto pubblico, vede l'8.4% di donne presenti.

La maggior parte degli ingressi è avvenuta con contratti a tempo determinato (circa il 75%), tuttavia – pur nel contesto di crisi – sono stati stabilizzati n. 317 contratti di lavoro.

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.

Al fine di ridurre il **gap salariale** di genere, è stata stanziata una quota di politica retributiva straordinaria - suddivisa in 3 anni - destinata a donne che, a fronte di performance positiva, avevano una retribuzione inferiore a quella media degli uomini nelle medesime posizioni. Gli interventi realizzati hanno fatto registrare un positivo impatto in termini di riduzione del gap di circa un punto percentuale.

Nell'ambito del piano di **digitalizzazione** dei processi che vede coinvolta la Direzione Risorse Umane, è stata introdotta, infine, la piattaforma **SAP SuccessFactors**: strumento che consente di gestire in modo digitale ed integrato il processo di politica retributiva, il sistema di incentivante MBO e di valutazione delle competenze, favorendo rapidità ed efficienza nella comunicazione con la Linea ed eliminando quasi totalmente la documentazione cartacea.