

## CAPITALE UMANO

### Principali risultati correlati al Capitale Umano

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

<p><b>10.473</b> dipendenti al 31 dicembre 2022</p>	<p><b>750</b> nuovi assunti nel corso del 2022</p>	<p><b>319.168</b> ore di formazione erogate nell'anno</p>
<p><b>7,2%</b> <i>turnover</i> in entrata</p>		<p><b>7,1%</b> <i>turnover</i> in uscita</p>

<sup>21</sup> Percentuale calcolata rapportando il numero di dipendenti che hanno ricevuto formazione inerente a politiche e procedure sui diritti umani al numero complessivo dei dipendenti del Gruppo ATM.

## 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><i>Welfare</i> e progetti di <i>worklife balance</i> 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 2022 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 2022	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Progressiva capillarizzazione e ampliamento delle attuali politiche di <i>Diversity management</i>.</li> </ul>		<p>Nel 2022 sono stati realizzati 10 nuovi bagni rosa arrivando così a 76 bagni distribuiti nei depositi, nella rete metropolitana e sulla città.</p> <p>Nel 2022 sono stati attivati 5 percorsi di <i>coaching</i> per il supporto alla maternità e 3 in supporto alla disabilità.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Graduale realizzazione di postazioni di <i>co-working</i> nelle diverse sedi aziendali e per l'utilizzo dello <i>smart working</i>.</li> </ul>		<p>Dopo l'esperienza del progetto pilota iniziato a settembre 2019 e vista l'emergenza covid-19, lo <i>smart working</i> è stato introdotto come strumento di lavoro per oltre 1200 dipendenti <i>staff</i> ed è proseguito per tutto il 2021 in coerenza con lo stato di emergenza. La modalità di lavoro agile è proseguita anche nel 2022 ed è stata mantenuta anche successivamente al termine della fase pandemica attraverso una specifica contrattualizzazione.</p> <p>Presso alcune località aziendali Direzione, Zara, Monte Rosa e San Donato sono state realizzate le prime 4 sedi di <i>co-working</i> 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> <p>Anche in altre località sono state messe a disposizione delle postazioni di lavoro per chi volesse lavorare in presenza il venerdì (giornata di chiusura di alcune località nell'ottica del risparmio energetico).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo e implementazione di politiche di <i>Age management</i>.</li> </ul>		<p>In contesto di <i>active aging</i> è stato realizzato nel 2021 il Bilancio di competenze, un lavoro sull'<i>employability</i> e sul <i>self branding</i>.</p> <p>Nel 2022 le attività di <i>Age Management</i> sono state inglobate nelle politiche di <i>Diversity &amp; Inclusion</i>.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servizio di <i>counseling</i> ai dipendenti per supportarli con un team multidisciplinare nelle criticità sia personali che lavorative.</li> </ul>		<p>320 casi affrontati nel 2022 con 2.240 colloqui e interventi.</p>

## Il Capitale Umano del Gruppo

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.

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

Nel 2022, a fronte di una nuova complessità emersa nel mercato del lavoro a livello globale, con il manifestarsi del fenomeno delle “grandi dimissioni”, e il concomitante perdurare del *trend*, avviato nel 2021, che ha portato ad un calo delle candidature per tutti i profili ricercati, il Gruppo ATM ha implementato nuove azioni volte ad incrementare il bacino dei candidati, continuando parallelamente ad investire energie nella cura delle proprie persone. L'anno è stato caratterizzato, quindi, da un consistente programma di reclutamento e selezione, volto a garantire lo *staffing* delle strutture interne grazie anche ai nuovi progetti implementati, tra i quali si citano a titolo di esempio: progetto CQC (ovvero il conseguimento della Carta di Qualificazione del Conducente sovvenzionato da ATM), *Academy* tecnica manutentori, nuovo *career site*, incremento dell'*advertising* dedicato alla campagna assunzioni, coinvolgimento delle comunità etniche presenti sul territorio, incremento significativo di tutte le attività di *Employer Branding*.

Si è provveduto all'inserimento di nuove risorse nei reparti della manutenzione e a potenziare le strutture strategiche come l'area *Information Technology*, le attività finalizzate alla partecipazione a Gare Internazionali nel settore del Trasporto Pubblico o l'ambito dei progetti di *Smart Mobility*.

Le assunzioni si sono rese necessarie anche per far fronte al numero delle uscite che hanno interessato in modo particolare proprio le figure dell'area esercizio automobilistico e metropolitano che rappresentano rispettivamente circa il 48% ed il 13% delle uscite complessive. Queste ultime, a differenza del passato, vedono un incremento significativo delle dimissioni volontarie che hanno rappresentato quasi la metà delle uscite complessive superando le uscite dovute ad accesso alla pensione.

Dal punto di vista *del gender balance* le attività e le professioni svolte nel Gruppo ATM rientrano a livello italiano tra i settori con una forte percentuale di disparità tra uomo-donna. Le assunzioni di personale femminile lato Italia hanno rappresentato circa il 20% degli ingressi registrati nel 2022, un numero consistente in relazione alla forza aziendale. Le assunzioni e le politiche intraprese hanno contribuito a migliorare il *gender balance* con risultato positivi evidenti nella distribuzione della forza.

La maggior parte degli ingressi, lato Italia, è avvenuta con contratti a tempo determinato (poco meno del 70%) in misura pertanto minore rispetto agli anni precedenti, con l'intento di aumentare le assunzioni con contratti a tempo indeterminato. Inoltre, pur nella fase complessa di progressiva uscita dalla fase pandemica sono stati stabilizzati n. 380 contratti di lavoro. Infine, anche per il 2022 il Gruppo ATM non ha fatto ricorso al fondo bilaterale del settore per fare fronte alla crisi di mercato.

Al 31 dicembre 2022, la forza del Gruppo ATM è composta da 10.473 persone, delle quali 9.875 in Italia e 598 in Danimarca<sup>22</sup>. In particolare, a Copenaghen le risorse impiegate sono aumentate di circa il 2% rispetto allo scorso anno. La quasi totalità dei dipendenti ha instaurato un rapporto di lavoro stabile con

---

<sup>22</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.

il Gruppo. Infatti, circa il 97% dell'organico risulta impiegato con un contratto a tempo indeterminato, in leggero incremento rispetto all'anno precedente.

La popolazione aziendale al 31 dicembre 2022, risulta così composta:

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

Regione	Tipologia contrattuale	31.12.2022			31.12.2021			31.12.2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>GRUPPO ATM (MONDO)</b>	Tempo indeterminato	9.156	954	10.110	9.108	937	10.045	9.114	909	10.023
	Tempo determinato	275	88	363	389	34	423	294	47	341
	<b>TOTALE</b>	<b>9.431</b>	<b>1.042</b>	<b>10.473</b>	<b>9.497</b>	<b>971</b>	<b>10.468</b>	<b>9.408</b>	<b>956</b>	<b>10.364</b>
<b>di cui in ITALIA</b>	Tempo indeterminato	8.703	827	9.530	8.664	806	9.470	8.681	776	9.457
	Tempo determinato	262	83	345	378	31	409	282	43	325
	<b>Sub-totale Italia</b>	<b>8.965</b>	<b>910</b>	<b>9.875</b>	<b>9.042</b>	<b>837</b>	<b>9.879</b>	<b>8.963</b>	<b>819</b>	<b>9.782</b>
<b>di cui all'ESTERO<sup>23</sup></b>	Tempo indeterminato	453	127	580	444	131	575	433	133	566
	Tempo determinato	13	5	18	11	3	14	12	4	16
	<b>Sub-totale Estero</b>	<b>466</b>	<b>132</b>	<b>598</b>	<b>455</b>	<b>134</b>	<b>589</b>	<b>445</b>	<b>137</b>	<b>582</b>

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

GRUPPO ATM	31.12.2022			31.12.2021			31.12.2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti full-time	9.096	891	9.987	9.034	825	9.859	8.976	797	9.773
Dipendenti part-time	335	151	486	463	146	609	432	159	591
<b>TOTALE</b>	<b>9.431</b>	<b>1.042</b>	<b>10.473</b>	<b>9.497</b>	<b>971</b>	<b>10.468</b>	<b>9.408</b>	<b>956</b>	<b>10.364</b>

Analogamente agli anni precedenti, al fine di conciliare i tempi di vita a lavoro del personale, sono state accolte la maggior parte delle richieste pervenute dai lavoratori di trasformazione del proprio contratto da tempo pieno a tempo parziale.

Si denota una riduzione dei contratti a tempo parziale nelle aziende TPL del Gruppo ATM poiché in fase di assunzione del personale sono stati utilizzati contratti a tempo pieno ritenuti più stabili, riducendo i contratti di tipo parziale necessari ad una maggiore flessibilità organizzativa ed una ottimale copertura dei servizi programmati.

Al 31.12.2022 nel Gruppo ATM<sup>24</sup> risultano inoltre presenti 12 collaboratori esterni: 8 stagisti che hanno un contratto di tirocinio e 4 persone che lavorano con un contratto di collaborazione.

<sup>23</sup> Il dato include tre dipendenti uomini della società ATM S.p.A. distaccati presso Metro Service A/S.

<sup>24</sup> Il Gruppo ATM durante il corso del 2022 ha iniziato a raccogliere le informazioni relative al numero di lavoratori esterni. Il dato non comprende Rail Diagnostics SpA, Gesam Srl e City Link Srl.

Le attività svolte da queste persone dipendono dalle esigenze del Gruppo. Gli stagisti supportano generalmente le funzioni di staff mentre i collaboratori esterni sono solitamente professionisti di cui il Gruppo ATM si avvale per attività progettuali e/o legali.

Nel Gruppo ATM si evidenzia infatti un decremento dei dipendenti con contratto *part-time*, - 20% rispetto al 2021 della forza di ATM (i quali rappresentano circa il 5% del totale).

La crescita della forza di ATM è dovuta alle 750 assunzioni avvenute nel corso del 2022, delle quali 154 donne e 596 uomini, a fronte di 745 esoneri (660 uomini e 85 donne). Il tasso di *turnover* in entrata dell'intero Gruppo nel 2022 è pari al 7,2% mentre il *turnover* in uscita risulta 7,1%.

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

Fascia d'età	2022				2021				2020			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover
<30	221	64	285	35,3%	257	38	295	36,7%	216	32	248	33,1%
30-50	330	80	410	7,1%	346	42	388	6,7%	294	60	354	6,1%
>50	45	10	55	1,4%	48	6	54	1,4%	12	8	20	0,5%
<b>TOTALE</b>	596	154	750	7,2%	651	86	737	7,0%	522	100	622	6,0%
<b>Tasso di turnover in entrata</b>	6,3%	14,8%	7,2%		6,9%	8,9%	7,0%		10,5%	5,5%	6,0%	

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

Fascia d'età	2022				2021				2020			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover
<30	73	13	86	10,6%	64	10	74	9,2%	55	14	69	9,2%
30-50	269	38	307	5,3%	189	27	216	3,7%	111	23	134	2,3%
>50	318	34	352	9,1%	309	34	343	8,9%	312	18	330	8,8%
<b>TOTALE</b>	660	85	745	7,1%	562	71	633	6,0%	478	55	533	5,1%
<b>Tasso di Turnover in uscita</b>	7,0%	8,2%	7,1%		5,9%	7,3%	6,0%		5,1%	5,8%	5,1%	

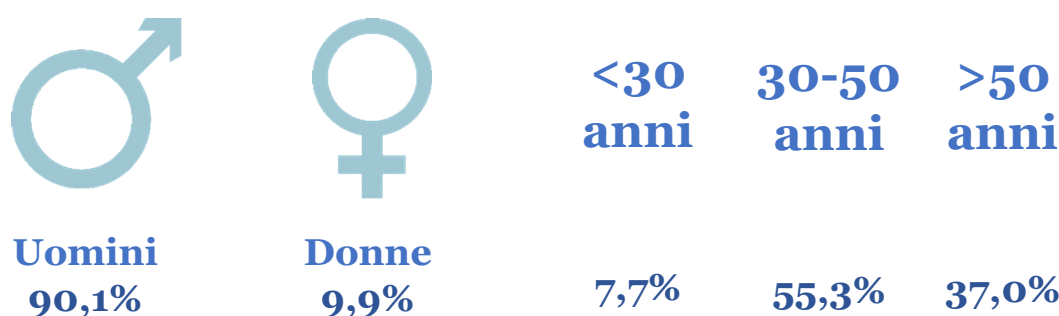
## La diversità delle persone di ATM

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 ha nominato una *Diversity manager*, incaricata del presidio, coordinamento e monitoraggio di progetti e azioni attivati con lo scopo di promuovere queste tematiche.

Analizzando i dati relativi alla composizione della forza del Gruppo si conferma una prevalenza di lavoratori di genere maschile in analogia agli anni precedenti (90,1% circa). La presenza femminile per aree professionali risulta mediamente costante rispetto allo scorso anno. Tuttavia, si evidenzia un lieve incremento nell'area dirigenza (28,6% nel 2022 rispetto al 28,2% registrato nel 2021). I dipendenti con età compresa tra i 30 e i 50 anni rappresentano la maggior parte della popolazione aziendale, il 55,3% circa, seguita dagli *over 50* (37% circa) e infine dagli *under 30*, circa il 7,7%, in linea con il 2021.

## Composizione % dell'organico al 31 dicembre 2022, per genere e fasce d'età



Al 31 dicembre 2022, 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>25</sup>

GRUPPO ATM	al 31.12.2022			al 31.12.2021			al 31.12.2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Area dirigenza	71,4%	28,6%	0,3%	71,8%	28,2%	0,4%	75,7 %	24,3 %	0,4 %
Area funzionari	75,3%	24,7%	3,7%	78,1%	21,9%	4,0%	78,1 %	21,9 %	3,5 %
Area esercizio	93,8%	6,2%	58,6%	94,5%	5,5%	59,3%	94,5 %	5,5 %	59,6 %
Area amministrazione e servizi	65,7%	34,3%	9,4%	66,2%	33,8%	9,0%	66,8 %	33,2 %	8,8 %
Area manutenzione impianti e officina	99,7%	0,3%	19,2%	99,6%	0,4%	18,7%	99,7 %	0,3 %	18,7 %
Area servizi ausiliari per la mobilità	77,0%	23,0%	8,8%	77,7%	22,3%	8,6%	76,3 %	23,7 %	9,0 %

**Tabella 25.** Composizione % dell'organico del Gruppo, per categoria professionale e fascia d'età<sup>26</sup>

GRUPPO ATM	al 31.12.2022				al 31.12.2021				al 31.12.2020			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Area dirigenza	0,0%	34,3%	65,7%	0,3%	0,0%	38,5%	61,5%	0,4%	0,0%	40,5 %	59,5 %	0,4 %
Area funzionari	0,3%	47,7%	52,0%	3,7%	0,7%	50,0%	49,3%	4,0%	0,3 %	46,0 %	53,7 %	3,5 %
Area esercizio	6,4%	59,9%	33,6%	58,6%	7,5%	60,1%	32,4%	59,3%	7,8 %	61,5 %	30,7 %	59,6 %
Area amministrazione e servizi	11,2%	50,4%	38,4%	9,4%	9,7%	50,2%	40,0%	9,0%	6,6 %	48,5 %	45,0 %	8,8 %
Area manutenzione impianti e officina	12,6%	49,5%	37,9%	19,2%	10,4%	50,1%	39,6%	18,7%	8,0 %	51,1 %	40,9 %	18,7 %
Area servizi ausiliari per la mobilità	5,3%	46,0%	48,7%	8,8%	4,6%	46,3%	49,2%	8,6%	5,8 %	46,2 %	48,0 %	9,0 %

Il Gruppo presta particolare attenzione alle necessità delle persone appartenenti a categorie protette e disabili, oltre a quanto previsto dalle normative di riferimento. Nel 2022 le persone con disabilità e/o appartenenti a categorie protette presenti nel Gruppo sono 241, di cui 38 donne e 203 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 nel 2020 è stata predisposta una convenzione con gli uffici competenti della Città metropolitana di Milano che prevede l'assunzione di n. 12 lavoratori disabili entro il 2027.

<sup>25</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>26</sup> Si veda nota precedente.

**Tabella 26.** Numero dipendenti appartenenti a categorie protette e disabili

GRUPPO ATM	31.12.2022			31.12.2021			31.12.2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti appartenenti a categorie protette	8	3	11	4	3	7	8	3	11
Dipendenti disabili	195	35	230	179	33	212	175	33	208
<b>TOTALE</b>	<b>203</b>	<b>38</b>	<b>241</b>	<b>183</b>	<b>36</b>	<b>219</b>	<b>183</b>	<b>36</b>	<b>219</b>

## Remunerazione dei dipendenti

Il Gruppo si impegna a prestare particolare attenzione al tema della diversità anche in termini di remunerazione. Infatti vengono attuate 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<sup>27</sup>

GRUPPO ATM	2022			2021			2020		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Area dirigenza	100%	66%	92%	88%	71%	84%	101%	80%	96%
Area funzionari	91%	89%	91%	91%	93%	91%	89%	101%	90%
Area esercizio	83%	100%	84%	85%	98%	86%	79%	89%	80%
Area amministrazione e servizi	94%	88%	93%	93%	92%	93%	91%	94%	91%
Area manutenzione impianti e officina	102%	97%	101%	93%	98%	94%	97%	105%	98%
Area servizi ausiliari per la mobilità	87%	N/A	N/A	89%	N/A	89%	89%	N/A	89%

<sup>27</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<sup>28</sup>**

GRUPPO ATM	2022			2021			2020		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Area dirigenza	100%	59%	91%	88%	65%	83%	101%	72%	95%
Area funzionari	86%	89%	86%	87%	93%	89%	87%	101%	88%
Area esercizio	77%	96%	78%	77%	97%	78%	71%	86%	72%
Area amministrazione e servizi	90%	90%	90%	89%	94%	90%	85%	95%	86%
Area manutenzione impianti e officina	93%	87%	93%	82%	93%	83%	96%	104%	97%
Area servizi ausiliari per la mobilità	82%	N/A	N/A	83%	N/A	83%	80%	N/A	80%

Per quanto riguarda il Gruppo ATM<sup>29</sup> sono state rendicontate delle nuove informazioni richieste dal GRI relativamente all'aspetto retributivo<sup>30</sup>.

Due sono i nuovi elementi:

- Il rapporto tra la retribuzione totale annua della persona più pagata ed il valore mediano della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti (esclusa la persona più pagata) pari a 14,72.
- Il rapporto tra la variazione percentuale della retribuzione totale annua della persona più pagata e la variazione percentuale del valore mediano della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti (esclusa la persona più pagata) pari a 2,12.

## Programmi di Welfare Diversity & Inclusion

Da diversi anni il *Welfare* aziendale nel Gruppo ATM riveste un ruolo cruciale, poiché, oltre che per i propri collaboratori, genera benefici anche per i loro famigliari e le comunità di riferimento. Le sfide imposte dalla quarta rivoluzione industriale, e acuite dalla pandemia, stanno stravolgendo tutti i processi organizzativi e gestionali. In base alle più recenti ricerche è il benessere la principale sfida a livello globale per le organizzazioni. Pertanto, oltre all'implementazione di nuove modalità di lavoro (*smart working*), si è cominciato a ipotizzare delle '*new ways of working*', per le quali in aggiunta alle competenze tecniche, saranno fondamentali le abilità personali e le competenze trasversali. Il tema sarà quello di riprogettare l'esperienza lavorativa delle persone, dentro e fuori l'azienda, al fine di creare ambienti di lavoro in grado di favorire l'inclusione e il benessere mentale, emotivo e relazionale.

Anche gli obiettivi dell'Unione Europea per il 2030 includono una serie di target legati alla diversità e all'inclusione. L'Unione Europea si sta impegnando a promuovere la diversità nel mondo del lavoro ed

<sup>28</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>29</sup> Il dato non comprende Rail Diagnostics SpA, Gesam Srl e City Link Srl.

<sup>30</sup> Le retribuzioni dei dipendenti entrati ed usciti tra il 2021 e 2022, sono stati eliminati dal conteggio. Tale pratica equivale ad equiparare la retribuzione nei due anni per questi individui per i quali la variazione totale sarebbe pari a 0.

a garantire pari opportunità per tutti i lavoratori; in questo senso ATM si è attivata a ridurre sensibilmente le disuguaglianze salariali tra uomini e donne ed a promuovere la parità di genere.

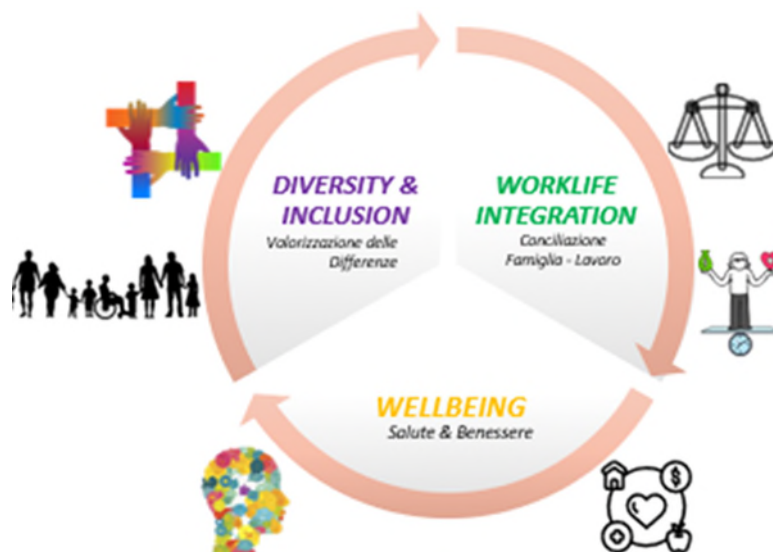
Inoltre, è stata avviata in azienda una sensibilizzazione sui temi della diversità e dell'inclusione, al fine di promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle diversità. A questo scopo sono state realizzate varie forme di formazione "online" - fruibili da tutti i lavoratori - in modo che si possano comprendere e rispettare le esigenze delle diverse comunità sociali comprese quelle dei clienti del trasporto pubblico.

È stata creata nel 2022 la nuova figura della Consigliera di Fiducia ovvero un canale di comunicazione aperto e trasparente per permettere ai dipendenti di segnalare eventuali problemi o preoccupazioni in materia di molestie, *stalking* ed ogni forma di violenza nei luoghi di lavoro coerentemente con le politiche di diversità e inclusione di ATM, al fine di ricevere un ascolto ed una risposta tempestiva e competente in materia.

Nel 2022 è stata istituita, poi, anche la figura del *Care Manager* con l'obiettivo di affrontare, in maniera strutturata e organizzata, la crescente complessità derivante da aggressioni o da incidenti gravi a carico del personale in servizio. Una scelta che risponde alla volontà aziendale di avere un professionista dedicato, in rete con tutti i servizi, e in grado di fornire supporto nel superare condizioni di bisogno e di disagio psico-emotivo conseguenti all'evento straordinario. ATM ha altresì creato un *team* interfunzionale che si riunisce periodicamente per valutare le azioni da intraprendere. Creata ad ottobre 2022, la figura del *Care Manager* ha permesso, negli ultimi 3 mesi dell'anno, la gestione di 23 casi.

Infine, con l'adesione al Patto per il Lavoro del Comune di Milano è iniziata una collaborazione con organizzazioni esterne (aziende partecipate del Comune) per promuovere la diversità e l'inclusione, oltre che all'interno dell'azienda anche nella comunità cittadina, tramite diverse azioni tra le quali, per esempio, la condivisione di iniziative di *welfare*.

Il sistema di *Welfare* ATM si basa su molteplici dimensioni ed è volto a promuovere la soddisfazione dei dipendenti per instaurare un "clima interno" partecipativo e responsabilizzante. Tale sistema, realizzato in sinergia con Fondazione ATM, e con tutta la rete di servizi della città si articola in tre aree di lavoro:



Di seguito sono elencate le principali azioni e i progetti di *Welfare, Diversity e Inclusion* 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.320 nel 2022 con circa 2.240 interventi e colloqui realizzati dal team specializzato del *welfare* aziendale;
- **Coaching disabilità** rivolti ai dipendenti iscritti alle categorie protette, al loro responsabile ed ai colleghi (*peer*) con l'attivazione di 3 *coaching*;
- **Supporto alla maternità** attraverso il percorso di *coaching* che è stato aperto per la prima volta anche alle donne dell'*operation*, per un totale di 5 *coaching* nel 2022;
- **Prevenzione molestie e stalking**: il 2022 è stato un anno molto importante per il tema prevenzione molestie sui luoghi di lavoro perché, in accordo con gli obblighi normativi introdotti dalla Convenzione OIL n. 190 recepita con L. 4/2021, è stata introdotta la figura della Consigliera di Fiducia, avvocato penalista esperto di mediazione, che si occupa da luglio di tutte le segnalazioni di discriminazione, molestie e *stalking*. A gennaio 2022 il primo gruppo, le cui funzioni sono impattate dal tema, ha partecipato ad una formazione sulla prevenzione delle molestie sui luoghi di lavoro.
- Nuovo ciclo di **webinar "Diversity & Inclusion"**, che ha visto la partecipazione in diretta di 78 persone, poi reso disponibili a tutti i dipendenti in modalità *on demand*;
- Gestione **nidi aziendali** per n.89 tra figli e nipoti dei dipendenti
- Attività di erogazione **borse di studio** per figli e dipendenti studenti attraverso un Comitato Sostegno e Sviluppo Finanziario che nel 2022 ha riconosciuto 969 premi di studio e 22 anticipi di TFR. Quest'ultimi hanno riguardato situazioni socioeconomiche che con l'erogazione del TFR ha permesso un riequilibrio dell'esposizione finanziaria del personale;
- Attivazione di una piattaforma di **Marketplace** 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 2022 si contano 10 time care.
- **Casi complessi**: per la gestione di situazioni particolarmente multiproblematiche a livello personale e familiare, e in ottica anche preventiva, sono state istituite 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 2022 sono stati attivati 10 percorsi di sostegno;
- **Servizio di accompagnamento al conseguimento di inabilità e invalidità civili;**
- **Chiavi rosa:** nel 2022 sono stati realizzati 10 nuovi bagni rosa per un totale di 76 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* ricchi 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* nel *report* destinato ai *manager* del Gruppo che hanno la gestione di tutte le famiglie professionali presenti in ATM.

Nel corso del 2022, 770 dipendenti hanno richiesto un periodo di congedo parentale, di cui l’86% uomini e il 14% donne. Inoltre, pur essendo terminati gli strumenti per la gestione dei figli nel contesto pandemico, si è registrato un sensibile incremento della fruizione di giornate di congedo parentale (+40%) per effetto delle variazioni normative intervenute con il Dlgs n. 105/2022 che hanno ampliato i limiti di fruizione dei congedi stessi.

La modalità di lavoro agile è stata mantenuta anche successivamente al termine della fase pandemica quale efficace strumento di flessibilità organizzativa e di sostenibilità ambientale in quanto si è rilevata in grado di contribuire alla riduzione degli spostamenti casa-lavoro. In virtù degli obiettivi di sostenibilità ambientale, ed in considerazione del contesto macro economico, sono state adottate misure straordinarie volte ad un possibile risparmio energetico. Tra le misure previste, in coerenza con gli interventi previsti dal Comune di Milano è stata ridefinita l’organizzazione del lavoro anche attraverso un maggiore e concentrato utilizzo del lavoro agile nelle giornate di venerdì per il personale di alcune sedi aziendali. Tenuto conto della necessità di garantire la chiusura delle sedi, le giornate di lavoro agile sono state ridefinite per il personale interessato ad otto giornate. Inoltre, sono state predisposte delle postazioni di *co-working* in altra sede non soggetta a chiusura. Complessivamente, a fronte di tali misure, le giornate di lavoro agile sono state oltre 69.037 maggiormente concentrate al venerdì (25,3%).

## Tutela della Salute e Sicurezza dei Dipendenti

La tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti è sempre 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.

ATM, nel rispetto della propria mission ed in linea con propri valori, nel corso del 2022, nonostante il prolungarsi della situazione emergenziale, ha continuato ad attuare azioni finalizzate alla tutela dell’ambiente, della salute e della sicurezza dei propri dipendenti, anche con riferimento alla responsabilità d’impresa sui reati di sicurezza sul lavoro e ambientali contemplati dal D. Lgs. 231/2001, avendo come obiettivi principali il miglioramento continuo dei propri sistemi di gestione e quello di elevare il livello di responsabilità ambientale e sociale.

Nel 2022, 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.

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 formalizzate in data 30 marzo 2022, e successivamente aggiornate in data 7 luglio 2022, le "indicazioni per la prevenzione dall'infezioni da Covid-19" in continuità con le linee guida fino al momento in vigore.

Visto il miglioramento della situazione generale, i protocolli di prevenzione sopra citati hanno terminato di efficacia in data 30 novembre 2022, sostituite da raccomandazioni in linea con la normativa cogente.

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 dalle porte anteriori sui 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;
- **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.

Durante l'esercizio, coerentemente con gli organigrammi funzionali in essere, sono state attribuite le necessarie deleghe in materia di tutela della salute e della sicurezza dei luoghi di lavoro, ai sensi dell'art.2, D. Lgs. 9 aprile 2008 n.81. Parimenti sono stati definiti anche i nuovi incarichi di Responsabile Ambientale in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dell'ambiente, tra cui gli obblighi posti dal D. Lgs. 152/2006. Le nuove attribuzioni sono state commisurate al personale, alle sedi ed alle attività del complesso aziendale afferenti alla struttura e direzione di stretta competenza.

Nel corso del 2022 sono quindi proseguite le attività atte a confermare lo stato di conformità agli standard internazionali volontari ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. Gli *audit* svolti dall'organismo di certificazione hanno riscontrato come il gruppo 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*.

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.

Lo standard ISO 45001 copre circa il 98% del personale del Gruppo ATM (ATM Spa, Rail Diagnostics SpA e NET Srl).

Sono altresì continuate le attività previste per gli adeguamenti antincendio per alcune sedi aziendali.

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.

Il catalogo dei dispositivi di protezione aziendali viene costantemente aggiornato sulla base delle esigenze dei reparti, recepite dai rispettivi documenti di valutazione del rischio e secondo il progresso tecnologico offerto dai fornitori.

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 2022, 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.).

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.

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 2022, 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.

Anche il Servizio Sanitario Aziendale, attraverso la gestione dell’attività di Sorveglianza Sanitaria, garantita a tutto il personale del Gruppo, costituisce un elemento fondamentale di prevenzione. 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.

Nel corso del 2022, il Gruppo ha registrato 257 infortuni (di cui 2 gravi) per i dipendenti<sup>31</sup> con un aumento di circa il 32% e non si sono registrati casi di richiesta di apertura di infortunio sul lavoro da Covid-19. In merito alla pandemia, il quadro sintetico dell’intero periodo emergenziale si è concluso con 190 richieste di apertura infortunio di cui solo per 40 si ha l’evidenza del riconoscimento.

Il tasso di infortuni sul luogo di lavoro registrabili è pari a 15,63 (16,04 per gli uomini e 11,23 per le donne). Per il biennio 2021-2022 non sono stati registrati infortuni mortali sul luogo di lavoro.

Per quanto riguarda le malattie professionali, nel corso del 2022 sono pervenute cinque richieste di apertura pratica di malattie professionali. Tali casi, sono stati indicati in quanto eventi per cui ATM ha prodotto denuncia a INAIL su richiesta dell’Ente stesso<sup>32</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.

Così come per l’esercizio precedente, nel 2022 il Gruppo ha offerto al personale la possibilità di vaccinarsi contro l’influenza “stagionale”. Poco meno di 400 dipendenti del Gruppo hanno usufruito di tale possibilità.

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

---

<sup>31</sup> Per gli infortuni relativi ai dipendenti delle società italiane del Gruppo sono stati considerati tutti gli eventi denunciati della durata di almeno 1 giorno escludendo gli eventi in itinere, alla data di pubblicazione del presente documento; non si escludono ulteriori respingimenti da parte di INAIL. Il dato non include eventuali casi di infezione sul lavoro da COVID-19. Le principali tipologie di infortuni che sono avvenuti nel Gruppo sono riconducibili a: aggressioni o colluttazioni, cadute/scivolamenti o inciampi e sinistri stradali.

<sup>32</sup> I dati sui casi di malattia professionali non comprendono la Società Metro Service A/S in quanto non disponibili. Le tipologie di malattie sul lavoro sono riconducibili a Mesotelioma, Ernia discale e Tumore alla vescica. Si evidenzia che nel biennio 2021/2022 non si sono registrate malattie professionali riconducibili a possibili decessi.

macchinista metropolitano e conduttore convoglio tranviario (Decreto Interministeriale 5 febbraio 2018).

In tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, è costante il coinvolgimento del personale ad ogni livello come azione di promozione della cultura sui temi di prevenzione e protezione dai rischi e strumento utile per l'aumento della consapevolezza nei singoli individui dei propri comportamenti sugli eventi accidentali. Nonostante l'emergenza sanitaria, nel corso dell'esercizio il Gruppo ha proseguito con la formazione sulla sicurezza per tutto il personale. Si sono svolti regolarmente i piani di formazione per lavoratori, preposti, dirigenti per la sicurezza e componenti delle squadre di primo intervento.

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;
- aggiornamento delle valutazioni del rischio specifiche;
- progetti di miglioramento in materia di DPI, Sostanze Chimiche, Abbigliamento.

La sorveglianza sanitaria è stata eseguita secondo i programmi stabiliti dai medici competenti ed in attuazione delle loro indicazioni, condizionate anche nel 2022 dalla situazione di emergenza sanitaria.

## Iniziative 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.

La formazione è considerata una leva strategica: le linee di indirizzo e la gestione vengono sviluppate sia a livello centrale dalla Capogruppo ATM S.p.A. tramite una struttura dedicata, sia a livello locale dalle società controllate. Nel 2022, a fronte dell'elevato numero di assunzioni, una delle attività più significative è stata la formazione e l'addestramento del personale in ingresso in azienda, con interventi diversificati in funzione del ruolo ricoperto.

Una seconda attività di particolare rilevanza, in coerenza alle normative vigenti ed alle politiche aziendali su questo tema, è stata la formazione per la sicurezza sul lavoro, sia attraverso aggiornamenti periodici sia attraverso interventi rivolti a specifiche categorie di lavoratori (addetti, preposti, dirigenti, utilizzatori di attrezzature o di dispositivi di protezione individuale, squadre di emergenza). Obiettivo degli interventi è rendere ogni lavoratore sempre più consapevole del fatto che il livello di sicurezza dei veicoli, delle attività e dei servizi offerti alla città dipende soprattutto dalle proprie azioni. In aggiunta, il personale di front line di recente assunzione ha potuto usufruire di formazione specifica relativa ad una sempre più efficace relazione con la clientela, mentre i manager sono stati coinvolti in attività formative finalizzate a supportare i collaboratori, anche nella gestione delle complessità correlate al periodo affrontato: Leadership Program, Gestione della Complessità, la Sfida della Fiducia, la Palestra



di gestione delle Emozioni sono solo alcune delle proposte messe in campo, tra le altre, a sostegno di capi e collaboratori.

Rispetto al 2021, nonostante il perdurare di alcune limitazioni imposte dalle norme sanitarie in materia di distanziamento, tutte le attività sono proseguite e hanno visto incrementare sia i partecipanti che i volumi complessivi della formazione.

Al fine di assicurare la massima trasparenza relativa all'attività di formazione e sviluppo delle risorse, ATM ha ottimizzato il 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, ISO 45001 e ISO 14001 ed è stato recentemente ristrutturato con i più moderni strumenti didattici digitali.

Un importante ruolo è rappresentato dalla formazione *e-Learning* che ha in parte consentito di attenuare l'effetto delle limitazioni legate al distanziamento ed ha progressivamente coinvolto un numero crescente di persone da remoto. Diversi corsi sono ora proposti stabilmente in modalità mista, combinando formazione sincrona in presenza e a distanza, in modo da ottimizzare le opportunità di partecipazione e a minimizzare l'impatto, anche energetico, dovuto a spostamenti e affollamento nelle sedi aziendali.

Nel 2022, il Gruppo ATM ha erogato 319.168 ore di formazione, registrando un lieve aumento di circa il 3,4% rispetto al 2021.

Tra le molte novità introdotte nel 2022 ricordiamo:

- **Leadership al Femminile:** un percorso interamente dedicato alle donne e allo sviluppo del potenziale di chi, in azienda, già svolge attività di coordinamento e *management* e possa crescere e rappresentare un modello del nuovo paradigma di *leadership* per l'intero Gruppo ATM. L'attività, arricchita da momenti di approfondimento anche personali, lavoro in sottogruppi e sessioni in plenaria, ha realizzato anche l'obiettivo di creare un *business-network* femminile e, insieme, di formare Donne Ambassador che saranno agenti di cambiamento continuando il percorso *inspiration* nel corso del 2023.
- **Gestione della Complessità:** in uno scenario in repentino e continuo cambiamento, si rende necessario non solo riflettere sugli elementi che caratterizzano la precarietà della nostra vita privata e lavorativa, ma soprattutto prendere consapevolezza del nostro essere parte attiva nella costante trasformazione. Obiettivo del percorso è sviluppare la capacità di governare le nostre risorse per navigare la complessità che ci circonda allenando comportamenti anti-fragili.
- **Empowerment Team di vertice:** un intervento che, partendo da istanze individuali in questo periodo di grandi sfide e repentini mutamenti anche organizzativi, mira a rafforzare la coesione e la funzionalità del *Team* di Vertice, condividendo modalità e iniziative ritenute necessarie per l'*empowerment* dell'intera squadra ATM.
- **Corso con Delitto, team building on-line:** corso interattivo ideato per sviluppare il senso di appartenenza al team, ancora una volta con modalità inedite e cogliendo le opportunità offerte dalla tecnologia, nel solco di un filone in cui il Campus ATM ha avviato negli anni diverse sperimentazioni di successo. Il "Corso con Delitto" ingaggia ciascun partecipante in un'esperienza di gioco capace di grande coinvolgimento, dove informazioni, ruoli e strategie

sono fondamentali per il successo di tutta la squadra arrivando, attraverso enigmi e una trama avvincente, alla risoluzione del mistero finale.

Durante tutto il 2022 è proseguita la formazione tecnica obbligatoria, sui temi della salute e della sicurezza sul lavoro in ottemperanza alle normative vigenti ed a supporto delle competenze tecniche, sia per il personale neo assunto che per il personale già in forza.

Si è operato in particolare sulla figura del preposto che, a seguito di un aggiornamento normativo del TU 81/08, ha visto una riduzione degli intervalli di aggiornamento della formazione. Questo, insieme ad una rivalutazione interna del personale preposto ha portato ad un importante programma di formazione dedicato a questa figura centrale per la salute e la sicurezza sul lavoro.

Si registra la prosecuzione nell'anno 2022 di un percorso, iniziato nel 2021, 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, avviato nel 2021 e consolidato nel 2022, è stato l'avvio della Scuola Tecnica ATM. Obiettivo del progetto è supportare la 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 ore, prima di concludere il processo di selezione. Al progetto hanno partecipato complessivamente 90 giovani neodiplomati, 70 di questi hanno superato la selezione e sono stati assunti come manutentori.

Nel 2022 si è svolto un intenso programma di formazione del personale tecnico con obiettivo l'aumento delle competenze relative alla sicurezza ferroviaria in ambito infrastrutture, impianti, controlli non distruttivi e saldatura. Questo a supporto del futuro passaggio di ATM sotto il regime di controllo da parte di ANSFISA<sup>33</sup>.

Sempre in quest'ottica si è proceduto ad un rafforzamento delle ore di addestramento svolto in linea dal personale tecnico tramite una progressiva emersione delle attività di *training on the job* svolte direttamente dai reparti e portate a sistema grazie ad un capillare lavoro di dialogo con le strutture operative.

È proseguito nel 2022 anche un processo di sistematizzazione degli addestramenti svolti dal personale neoassunto e orientati a fornire le competenze operative necessarie nello svolgimento delle attività quotidiane.

L'utilizzo dei fondi interprofessionali per la formazione "Fonservizi" e "Fondirigenti", attraverso una rigorosa disciplina interna in ambito amministrativo, ha infine assicurato, anche nel 2022, la copertura dei costi della formazione.

---

<sup>33</sup> Agenzia nazionale per la sicurezza delle ferrovie e delle infrastrutture stradali e autostradali.

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

GRUPPO ATM	2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Ore medie</b>	<b>29,4</b>	<b>40,3</b>	<b>30,5</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>
Area dirigenza	11,8	15,8	<b>13,0</b>	16,4	23,1	<b>18,3</b>	12,7	26,1	<b>16,0</b>
Area funzionari	33,1	30,3	<b>32,4</b>	32,6	28,8	<b>31,8</b>	22,6	23,7	<b>22,9</b>
Area esercizio	30,7	73,8	<b>33,4</b>	32,6	53,5	<b>33,8</b>	21,2	51,0	<b>22,9</b>
Area amministrazione e servizi	19,5	18,6	<b>19,2</b>	15,1	14,9	<b>15,0</b>	9,6	11,8	<b>10,3</b>
Area manutenzione impianti e officina	35,3	45,9	<b>35,4</b>	32,0	76,9	<b>32,2</b>	12,8	30,9	<b>12,8</b>
Area servizi ausiliari per la mobilità	10,2	20,4	<b>12,5</b>	9,7	6,0	<b>8,9</b>	6,8	6,9	<b>6,8</b>

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.

## 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.

Gli sforzi per una corretta valorizzazione delle risorse sono proseguiti quindi attraverso azioni integrate con lo scopo di **valorizzare e sviluppare il talento di ogni dipendente** nell'ottica di contribuire alla crescita individuale e organizzativa delle nostre persone: **valutazione delle prestazioni, valutazione delle competenze, pesatura delle posizioni, benchmark e gestione delle retribuzioni, percorsi di mobilità interna** oltre alla gestione delle tavole di successione.

Dal 2021 è stato implementato un **piano triennale** mirato all'**azzeramento del gender gap salariale**, lo stesso ha previsto lo stanziamento di una quota di politica retributiva straordinaria destinata a donne con retribuzione inferiore a quella media degli uomini nelle medesime posizioni. Nel 2022 gli interventi hanno confermato il trend del 2021 e registrando un positivo impatto in termini di riduzione del gap di oltre un punto percentuale rispetto all'anno precedente.