



ESTRATTO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



2020

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

ESTRATTO 2020

Giunto alla **settima edizione**, il **Bilancio di Sostenibilità di Trenord** presenta le attività, i progetti e i risultati ottenuti nel corso del **2020** in ambito **economico, sociale e ambientale** così come le iniziative realizzate e gli impegni presi nei confronti dei propri **stakeholder**.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato predisposto secondo le **Linee Guida "GRI Standards"** pubblicate dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo un livello di aderenza "in accordance Core". Il **GRI è lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione non finanziaria**.

Il Bilancio di Sostenibilità include i risultati ottenuti dal **modello "True Value"** di KPMG, che ha l'obiettivo di superare la tradizionale rappresentazione del valore generato da un'azienda, **quantificando gli impatti su economia, ambiente e società**. Il Bilancio di Sostenibilità di Trenord è stato **redatto dalla funzione Bilancio di Sostenibilità della Direzione Amministrazione, Finanza, Controllo e Patrimonio, con il coinvolgimento di tutte le altre Direzioni**.

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Chi avrebbe potuto immaginare di vedere treni vuoti e banchine improvvisamente deserte? E come descrivere il nostro rimanere attoniti dinanzi al fuggi-fuggi generale all'annuncio della pandemia globale? Eppure, l'anno-che-non-avevamo-previsto ci restituisce la narrazione dell'orgoglio, l'orgoglio proverbiale di noi ferrovieri, che ha scandito ogni nostro giorno di lavoro.

Dopo anni di crescita costante, nel 2020 il numero di passeggeri trasportati da Trenord ha subito una brusca frenata: siamo passati dai 214 milioni del 2019 ai 92,5 milioni del 2020, una riduzione del 57%.

Eppure, il 2020 è stato per Trenord tanto imprevisto quanto innovativo. Non ci siamo mai fermati, neppure nei giorni più duri del lockdown di primavera. Abbiamo riprogrammato il servizio una decina di volte, attivando tutte le misure necessarie per garantire la salute e la sicurezza dei clienti e del personale.

Nel 2020, la nostra spinta "sostenibile" ha subito una nuova decisa accelerazione con l'immissione in servizio dei primi nuovi treni, acquistati da Regione Lombardia per il servizio ferroviario regionale. Sono treni che riducono del 30% i consumi, costruiti con materiali riciclabili al 96% e dotati dei confort necessari per attrarre nuovi viaggiatori alla sostenibilità della ferrovia. Nondimeno, il 2020 ha contribuito a lasciare un'impronta green nella storia di Trenord con l'avvio del progetto H2ise0, per la conversione a idrogeno della linea Brescia-Iseo-Edolo dove dal 2024 circoleranno i primi treni italiani a impatto zero.

Il bilancio di sostenibilità che consegniamo ai nostri stakeholder non è solo la fotografia di ciò che è stato il nostro 2020, ma la descrizione puntuale del lavoro impostato, della prospettiva del nostro essere impresa a servizio della mobilità delle persone che, siamo certi, torneranno a viaggiare con noi.

Federica Santini
Presidente

Marco Piuri
Amministratore Delegato



NOTA METODOLOGICA

Giunto alla settima edizione, il **Bilancio di Sostenibilità di Trenord presenta le attività, i progetti e i risultati ottenuti nel corso dell'esercizio 2020** (1° gennaio - 31 dicembre 2020) **in ambito economico, sociale e ambientale così come le iniziative realizzate e gli impegni presi nei confronti dei suoi stakeholder.**

Il Bilancio di Sostenibilità di Trenord rendiconta, inoltre, le performance della società che contribuiscono al raggiungimento degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** definiti nel 2015 dalle Nazioni Unite.

Adottato dal Consiglio di Amministrazione (CdA) il 15 marzo 2021, il **Bilancio di Sostenibilità è redatto secondo le linee guida GRI Standards - Sustainability Reporting Guidelines**, pubblicati dal *Global Reporting Initiative (GRI)*, secondo un livello di aderenza "in accordance Core".

Il Bilancio di Sostenibilità di Trenord è stato sottoposto

ad esame limitato da parte di una società indipendente, revisore del bilancio di esercizio di Trenord.

Il perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità corrisponde a quello del Bilancio di Esercizio al 31 dicembre 2020 e comprende tutti gli impianti e sedi di Trenord Srl. Eventuali eccezioni di perimetro per i dati rappresentati sono opportunamente riportate in note dedicate.

Nel Bilancio di Sostenibilità sono riportati i risultati del modello **True Value**. Tale modello ha l'obiettivo di superare la rendicontazione delle performance nell'anno, richiesta dai GRI Standards, e quantificare gli impatti economici, sociali e ambientali, positivi e negativi, che Trenord genera sull'ambiente e la collettività.

Per qualsiasi chiarimento in merito al presente Bilancio di Sostenibilità, ci si può rivolgere all'indirizzo e-mail CSR@trenord.it.



L'IDENTITÀ DI TRENORD

Con un servizio che tocca oltre 460 stazioni dislocate su una rete ferroviaria di circa 2.000 chilometri in tutta la Lombardia e in alcune province delle regioni limitrofe, Trenord si presenta come una delle più importanti realtà del trasporto pubblico locale ferroviario a livello europeo, sia per dimensioni sia per capillarità del servizio. L'anno 2020 è stato segnato dalla pandemia da Covid-19. Le misure di contrasto attuate dai Governi, in primis il *lockdown**, e la crisi innescata hanno messo a dura prova le economie mondiali e le aziende di trasporto pubblico in particolare. In questo contesto di crollo della domanda di trasporto l'Azienda, su richiesta della Committenza, non si è mai fermata, garantendo i necessari spostamenti a chi era impegnato nello svolgere servizi essenziali. Oltre alle misure legate alla contingenza Coronavirus,

Trenord segue con attenzione i nuovi trend di mobilità, facendo dell'innovazione la leva del proprio sviluppo. Il 2020 ha infatti visto l'Azienda impegnata, oltre che nella realizzazione del piano di rinnovo della flotta, anche nella sperimentazione di nuove tecnologie finalizzate a garantire il distanziamento sociale e di riflesso la sicurezza e la qualità del viaggio. Il 2020 ha anche segnato l'avvio del progetto innovativo relativo alla messa in servizio di treni a idrogeno in Val Camonica, punto di partenza per creare la prima «hydrogen valley» italiana. Nello sviluppo della Trenord del futuro, la Società intende impegnarsi attivamente per il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile definiti nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

* Il cosiddetto "lockdown" ha previsto vincoli alla mobilità degli individui e ha comportato la chiusura di scuole, università ed edifici pubblici, il fermo delle attività commerciali e dei servizi non essenziali, il ridimensionamento o la riorganizzazione delle attività produttive essenziali tesi a garantire la salute dei lavoratori, il contingentamento delle attività di importazione ed esportazione e l'azzeramento delle attività turistiche.

CHI SIAMO

Trenord figura tra le più importanti realtà del trasporto pubblico locale ferroviario a livello europeo, sia per dimensioni sia per capillarità del servizio: raggiunge, **460 stazioni** dislocate su una rete ferroviaria di circa **2.000 chilometri** in tutta la Lombardia e in alcune province delle regioni limitrofe.

I SERVIZI

Trenord assicura il **collegamento tra i territori in cui opera** attraverso i seguenti servizi ferroviari:



SUBURBANI E PASSANTE FERROVIARIO

Per semplificare il viaggio dei clienti **da e verso Milano**



REGIONALI E REGIO EXPRESS

Copertura dell'intero territorio lombardo fungendo da collegamento anche con altre regioni



MALPENSA EXPRESS

Collegamento aeroportuale tra i Terminal 1 e 2 di Malpensa e le stazioni di Milano Centrale, Porta Garibaldi, Cadorna e Bovisa



TRANSFRONTALIERO TILO

Compartecipata al 50% con FFS - Ferrovie Federali Svizzere, **collega la Lombardia con il Canton Ticino**



LUNGA PERCORRENZA

Garantisce trazione e personale nel territorio italiano nei **collegamenti internazionali in partnership con la tedesca Deutsche Bahn e l'austriaca ÖBB.**

IL SERVIZIO EROGATO

Nel corso del 2020, nonostante la crisi pandemica da Covid-19 che ha limitato gran parte degli spostamenti,

Trenord ha continuato a erogare il servizio di trasporto pubblico permettendo, a chi ne aveva necessità, di potersi spostare in sicurezza.

LE PERFORMANCE DEL 2020

709.261

CORSE EFFETTUATE

92,6 mln

PASSEGGERI

34,7 mln

TRENI/KM

TRENORD NEL SISTEMA DELLA MOBILITÀ

Il servizio ferroviario di Trenord rientra all'interno di un **complesso sistema di trasporti** in cui tutti gli elementi che lo compongono quali i treni, l'infrastruttura ferroviaria e gli enti regolatori sono determinanti per garantire migliori performance del servizio offerto.

IL CONTESTO IN CUI OPERA TRENORD:

LA LOMBARDIA

Una delle regioni più densamente popolate d'Europa, con un valore pari a quasi quattro volte la media europea

In cui circola già un numero di treni prossimo al valore limite ammissibile

Prima regione italiana per grado di utilizzo dell'infrastruttura

Ultima regione italiana per densità di rete rispetto alla popolazione

I cui limiti infrastrutturali sono accentuati anche dalla tipologia di rete a disposizione, rappresentata per circa il 50% da linee a binario unico, oltre che per il 14% da linee non elettrificate, e caratterizzata da elevata congestione sui nodi principali lombardi, come ad esempio il nodo di Milano Centrale

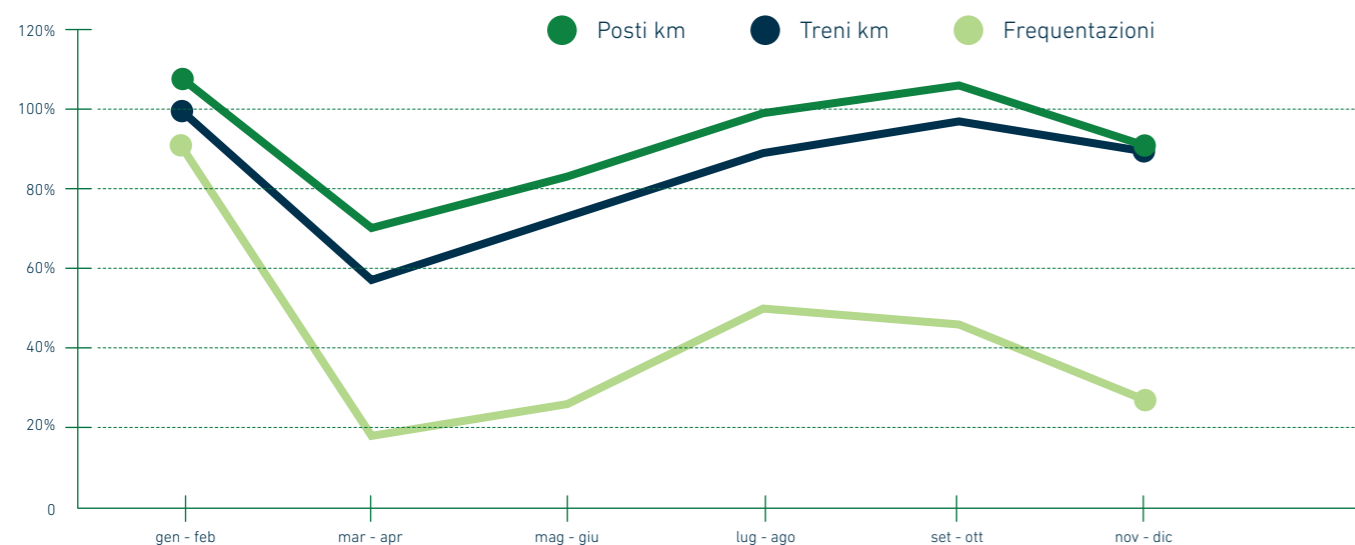
In prospettiva futura, Trenord sta dialogando con gli altri attori del sistema dei trasporti per **cercare soluzioni a lungo termine** e cogliere l'opportunità unica

che **la nuova concezione di mobilità**, messa sempre più in risalto dagli effetti della pandemia da Covid-19, offre per **ripensare e rinnovare l'intero sistema dei trasporti**.

LE IMPRESE ALLA PROVA DI QUESTIONI EPOCALI: **GLI IMPATTI DELL'EMERGENZA COVID-19**

Nel **2020**, l'intero settore dei trasporti è stato messo a dura prova a causa della **diffusione della pandemia da Covid-19**: nel rispetto dei vincoli contrattuali con Regione Lombardia, Trenord **ha continuato a far viaggiare i propri treni, anche nei periodi più critici di lockdown.**

SERVIZIO OFFERTO E FREQUENTAZIONI (flussi passeggeri a bordo treno):
CONFRONTO 2020 VERSO 2019



L'evolversi dell'emergenza sanitaria ha reso necessaria l'adozione di misure straordinarie **per garantire il distanziamento sociale di tutti i passeggeri e permettere ai dipendenti di svolgere le mansioni in totale sicurezza.**

I PASSEGGERI

- Più capacità di posti e **meno frequenza** di corse
- Concentrare le **risorse dove la domanda è maggiore** e privilegiare tratte di maggior carico
- **Limitare lunghi percorsi periferici** con treni di grande capienza
- **Incrementare i tempi per pulizie, sanificazione e manutenzione**

I DIPENDENTI

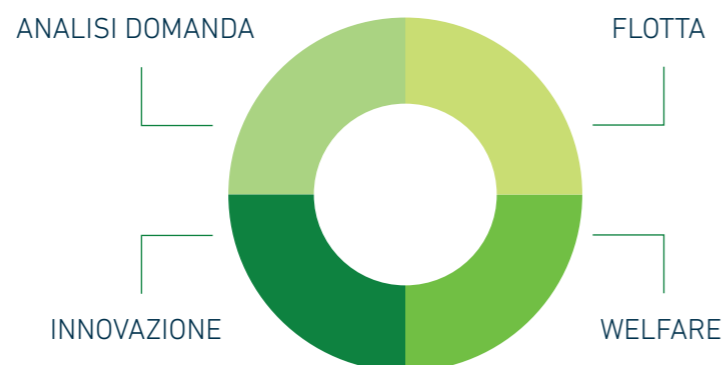
- **Predisposizione di un protocollo relativo alle misure** di prevenzione al rischio biologico ai fini della regolamentazione delle misure finalizzate al contrasto ed al contenimento della diffusione del Coronavirus
- **Distribuzione giornaliera di mascherine** e guanti per tutto il Personale impegnato nel garantire il servizio Ferroviario, mascherina chirurgica a tutto il Personale e **disponibilità di gel igienizzante** all'interno dei luoghi di lavoro
- **Riorganizzazione degli spazi fisici** degli ambienti di lavoro e **sanificazione degli stessi**
- **Erogazione di esami sierologici** al Personale soggetto a possibili contatti con persone infette ed **avvio di un progetto di monitoraggio con tamponi antigenici rapidi** a gruppo mirato di dipendenti
- **Monitoraggio** dei casi di assenza per contagio da Covid-19 e relativi rientri in servizio

COSTRUIRE IL FUTURO: LE INIZIATIVE STRATEGICHE DI TRENORD



Nonostante le difficoltà dovute alla pandemia da Covid-19, **l'Azienda non si è mai fermata**: Trenord ha sfruttato il momento di discontinuità con gli anni precedenti per **accelerare lo sviluppo di iniziative strategiche** su quattro macro-filoni:

LE INIZIATIVE STRATEGICHE DI TRENORD DEL 2020:



ANALISI DOMANDA

Al fine di saper "leggere" e interpretare la **domanda di mobilità su scala regionale** e poter dare una risposta di sistema, è stata avviata una sperimentazione volta a sfruttare le **nuove opportunità** di conoscenza **offerte dai Big Data**.

FLOTTA

Oltre all'**immissione dei nuovi treni previsti dal piano di investimenti** di Regione Lombardia, Trenord sta lavorando su due filoni innovativi per la messa in servizio, nel 2024, di **treni bimodali pantografo-batteria e di treni alimentati ad idrogeno** nell'ambito del **progetto H2iseO** promosso da FNM.

INNOVAZIONE

L'**innovazione** è uno degli aspetti sui quali Trenord ha investito maggiormente nel 2020 **sia per rispondere in maniera sempre più efficace ai nuovi bisogni** emersi dall'emergenza sanitaria, ma anche per **costruire la Trenord del futuro**, grazie a progetti di **People Counting e Social Distancing, di digitalizzazione dei processi e di tutela della sicurezza dei dati**.

WELFARE

Sulla base di un'analisi svolta anche con il coinvolgimento dei dipendenti, è stato aggiornato il **sistema di welfare**, al fine di proporre, accanto alle iniziative tradizionali di Welfare, anche **elementi innovativi**, per contribuire a prendersi cura e **valorizzare le persone di Trenord, migliorare le prestazioni collettive e attrarre nuovi talenti**.

I NUOVI TRENI

Nel corso del 2020 sono entrati in servizio i primi treni previsti dal **piano di investimenti da 1,6 miliardi di euro di Regione Lombardia, finalizzato al rinnovo della flotta di Trenord**, con l'**acquisto di 176 nuovi treni**, entro il 2024. Inoltre, è prevista la messa in servizio di ulteriori **9 treni Flirt** interoperabili, acquistati da FNM, **per un totale di 185 nuovi treni**.

I NUOVI TRENI SARANNO DI QUATTRO TIPOLOGIE:

- **105 Caravaggio** per le tratte suburbane
- **30 Colleoni** per le linee non elettrificate
- **41 Donizetti** per percorrenze veloci verso Milano
- **9 Flirt Interoperabili** per la tratta Italia-Svizzera

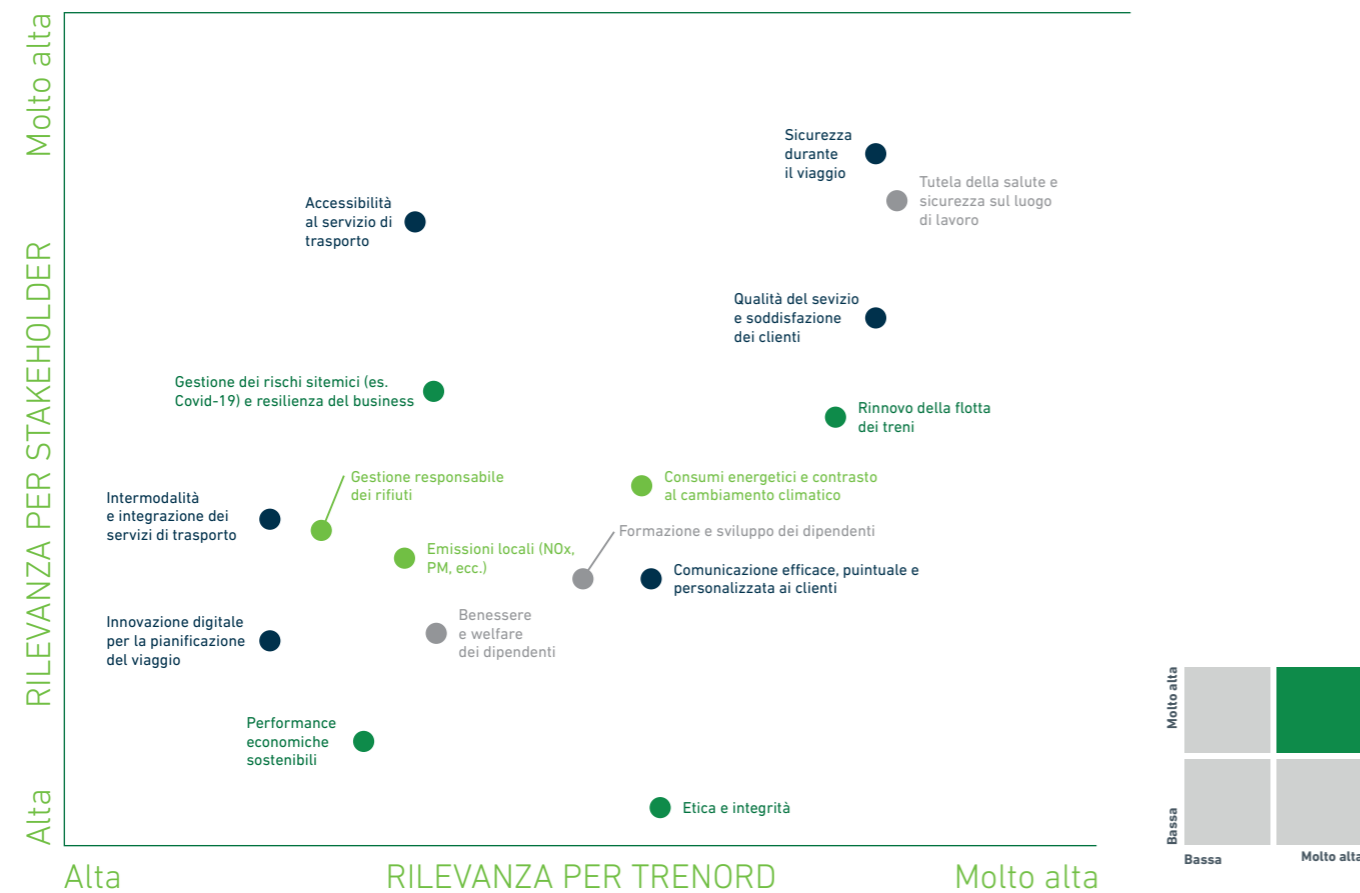
I nuovi treni offrono **standard tecnologici avanzati** e garantiscono una migliore **travel experience** e **performance ambientali ancora più sostenibili**. **Al piano di investimenti fatto proprio dalla Regione Lombardia, si affiancano due filoni innovativi: i treni bimodali pantografo – batteria e i treni alimentati ad idrogeno**. **I treni bimodali pantografo - batteria di nuova generazione** saranno alimentati sia attraverso batterie, sia attraverso l'elettricità fornita dalla rete laddove presente, ed andranno a sostituire, su alcune linee parzialmente o interamente non elettrificate, i convogli diesel attualmente utilizzati. Per quanto riguarda i treni ad idrogeno invece a novembre 2020, è stato presentato un ambizioso progetto promosso da FNM, in collaborazione con Trenord, **denominato H2iseO**, che prevede **l'entrata in servizio nel 2024 di treni ad idrogeno**. L'obiettivo è **sostituire i 14 treni diesel** che attualmente operano sulla linea non elettrificata Brescia-Iseo-Edolo che attraversa la Valcamonica, **con altrettanti treni ad idrogeno che sarà prodotto in loco** in modo da avvicinare la produzione e l'utilizzo.

LA MATRICE DI MATERIALITÀ

La matrice di materialità individua i **temi rilevanti che possono generare impatti** economici, sociali e ambientali significativi **sulle attività di Trenord e che, influenzando aspettative, decisioni e azioni degli stakeholder, sono da questi percepiti come rilevanti.** Il processo di individuazione dei temi ha previsto un'analisi del

contesto esterno per selezionare i temi potenzialmente rilevanti per il settore e una valutazione da parte del **Management di Trenord** e di **gruppi di stakeholder.**

I **temi maggiormente rilevanti** emersi dall'analisi sono riportati nella **matrice di materialità** sottostante.



- Governance, integrità e responsabilità economica
- Responsabilità verso i clienti
- Responsabilità verso i dipendenti
- Responsabilità ambientale


GLI IMPEGNI PER LA SOSTENIBILITÀ

Trenord vuole contribuire attivamente al raggiungimento degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** dell'Agenda 2030 adottata dalle Nazioni Unite.

La Società ha identificato, con il coinvolgimento del management, gli SDGs più rilevanti per le proprie attività: dall'analisi condotta, sono risultati prioritari i seguenti SDGs:

SDGs	OBIETTIVO DECLINATO PER IL SETTORE DEI TRASPORTI
3 SALUTE E BENESSERE	Ridurre il numero di incidenti e promuovere programmi di welfare tra i dipendenti
4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	Investire in programmi di formazione per i dipendenti e collaborare con le scuole per sensibilizzare sui temi del trasporto sostenibile e accessibile
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	Incentivare la crescita economica e l'occupazione, anche con il coinvolgimento di aziende e fornitori non solo nel territorio in cui la Società opera
9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	Investire in innovazione e incrementare la resilienza delle infrastrutture, anche attraverso accordi e partnership multisettoriali
11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	Migliorare la sicurezza durante il viaggio in treno e rendere le soluzioni di trasporto il più possibile sostenibili, integrate e accessibili per tutti
12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	Minimizzare l'utilizzo di risorse non rinnovabili, promuovendone l'attivo riutilizzo, riciclo e recupero
13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	Integrare i temi climatici all'interno dell'attività, riducendo gli impatti climatici del servizio di trasporto

A PARTIRE DAGLI SDGS PRIORITARI IDENTIFICATI,
**TRENORD HA DEFINITO I PROPRI IMPEGNI
 DI SOSTENIBILITÀ A MEDIO TERMINE:**

SDGs	TEMA MATERIALE	IMPEGNO DI TRENORD
	Welfare e benessere dei dipendenti;	Rafforzare gli strumenti di welfare
	Welfare e benessere dei dipendenti; Salute e Sicurezza	Favorire l'accesso a iniziative di medicina preventiva a un numero sempre maggiore di lavoratori
	Formazione e sviluppo dei dipendenti	Promuovere lo sviluppo personale e professionale dei dipendenti attraverso attività di formazione adeguate
	Gestione responsabile delle risorse ambientali	Individuare ed implementare iniziative per la riduzione dei consumi idrici all'interno dei siti manutentivi
	Crescita sostenibile	Sostenere l'occupazione nel settore dei trasporti
	Qualità del servizio e soddisfazione del cliente; Comunicazione efficace, puntuale e personalizzata ai clienti; Innovazione digitale	Presidiare sempre più le stazioni strategiche a maggior flusso di viaggiatori con punti vendita interni e garantire servizio capillare di biglietterie self-service
	Qualità del servizio e soddisfazione del cliente; Comunicazione efficace, puntuale e personalizzata ai clienti; Innovazione digitale	Sviluppare i canali digitali per permettere una relazione diretta con i passeggeri anche a bordo treno durante il viaggio
	Qualità del servizio e soddisfazione del cliente; Comunicazione efficace, puntuale e personalizzata ai clienti; Accessibilità al servizio di trasporto	Migliorare l'assistenza offerta ai clienti per anticiparne le esigenze
	Sicurezza durante il viaggio	Sviluppare l'utilizzo di strumenti tecnologici innovativi per proteggere gli asset aziendali
	Sicurezza durante il viaggio; Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Sviluppare soluzioni tecnologiche innovative, supportate dall'intelligenza artificiale, per potenziare le attività predittive ed aumentare l'efficacia e l'efficienza dell'attività manutentiva dei rotabili
	Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business	Garantire un miglioramento costante dei processi IT orientato alla cybersecurity

SDGs	TEMA MATERIALE	IMPEGNO DI TRENORD
	Intermodalità e integrazione del servizio di trasporto	Rendere il treno la prima scelta di trasporto per collegare Milano con l'aeroporto di Malpensa
	Rinnovo della flotta dei treni, Consumi energetici e contrasto al cambiamento climatico; Emissioni locali; Gestione responsabile dei rifiuti; Accessibilità al servizio di trasporto	Entrata in servizio di 185 nuovi treni, di cui 176 previsti dal piano di rinnovo flotta di Regione Lombardia, che garantiranno migliori performance ambientali
	Rinnovo della flotta dei treni; Consumi energetici e contrasto al cambiamento climatico; Emissioni locali	Collaborare con FNM nel progetto di introduzione di treni a idrogeno e sviluppo di impianti di produzione e distribuzione di idrogeno in Val Camonica
		Messa in servizio di treni bimodali pantografo-batteria sulle linee Como-Erba e Como-Lecco
	Consumi energetici e contrasto al cambiamento climatico	Sviluppo di sistemi di monitoraggio dei consumi energetici a bordo treno
		Installare reti di monitoraggio dei consumi energetici negli impianti di manutenzione di Milano Firenze, Novate e Cremona
		Sviluppare iniziative di efficientamento energetico presso gli impianti di manutenzione
		Sostituire il parco auto aziendale con auto elettriche e sviluppo di soluzioni digitali tramite l'app per l'ottimizzazione della gestione delle vetture
	Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business	Sviluppare il modello di gestione dei rischi e integrarlo, progressivamente, con l'analisi dei rischi ESG (rischi di natura Ambientale, Sociale e di Governance)
	Etica e integrità	Diffondere la cultura dell'etica e dell'integrità
		Sviluppare la rete di partnership/relazioni con soggetti pubblici, privati e non profit finalizzate allo sviluppo complessivo del territorio e conseguente creazione di valore per la collettività; Collaborare con ANSFISA*, il produttore dei treni e i Gestori dell'infrastruttura nell'ambito del processo di omologazione dei treni ad idrogeno e di adeguamento dell'infrastruttura

*Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali

ETICA E INTEGRITÀ



Trenord ripudia e proibisce la corruzione senza alcuna eccezione, promuovendo a tutti i livelli l'integrità dei comportamenti dei suoi Vertici, dei dipendenti e del suo management.

Per questo motivo, **la Società ha ritenuto necessario redigere il proprio Codice Etico: tale documento definisce con chiarezza i valori e le responsabilità che Trenord riconosce e si assume,** contribuendo a costruire un futuro migliore per tutti.

Con l'obiettivo di proseguire il processo di rafforzamento e ottimizzazione continuo del proprio sistema di governance e controllo, **nel 2018 Trenord ha implementato il proprio Sistema Anticorruzione**, quale strumento di autoregolamentazione nell'ambito di un percorso virtuoso che l'azienda sta compiendo convintamente.

Nel 2020, Il Consiglio di Amministrazione di Trenord, ha approvato l'aggiornamento Sistema Anticorruzione e della Politica Anticorruzione di Trenord.

TRENORD È IN POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE ISO 37001: 2016 RELATIVA AL SISTEMA DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE



IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

La Società adotta un **Sistema di Gestione Integrato** che permette il perseguimento di più fini, strettamente correlati tra loro **in un'ottica di integrazione tra gestione del business e gestione della sostenibilità.**

Il Sistema di Gestione Integrato mira al miglioramento della qualità del servizio e, contemporaneamente, a uno sviluppo della cultura della sicurezza del viaggio, della qualità, dell'ambiente, della salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO DI TRENORD È CERTIFICATO SECONDO LA NORMA ISO 9001: 2015 E ISO 14001:2015 RELATIVI ALLA GESTIONE DELLA QUALITÀ E AMBIENTALE



LA RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI

Trenord è ben consapevole delle responsabilità verso i propri passeggeri, per questo si impegna ogni giorno per offrire un servizio adeguato alle loro aspettative.

Nonostante il numero di passeggeri si sia ridotto sostanzialmente a causa delle limitazioni agli spostamenti conseguenti alla diffusione della pandemia da Covid-19, Trenord ha continuato a garantire il servizio di trasporto pubblico nel totale rispetto dei requisiti di salute e sicurezza.

In un contesto complesso come quello che ha caratterizzato il 2020, Trenord vuole puntare all'innovazione come leva per valorizzare la relazione con i propri clienti. In particolare, il modello di analisi della domanda e sviluppo dell'offerta è stato ripensato per garantire maggiore flessibilità nella modulazione del servizio, in funzione dei flussi effettivi.

Anche le modalità di interazione con i clienti cambieranno nell'ottica di presidiare il territorio con punti vendita di Trenord nei capoluoghi di provincia e nelle grandi stazioni, favorendo al contempo l'utilizzo dai canali digital, come l'app e il sito, rinnovati nel corso del 2020.

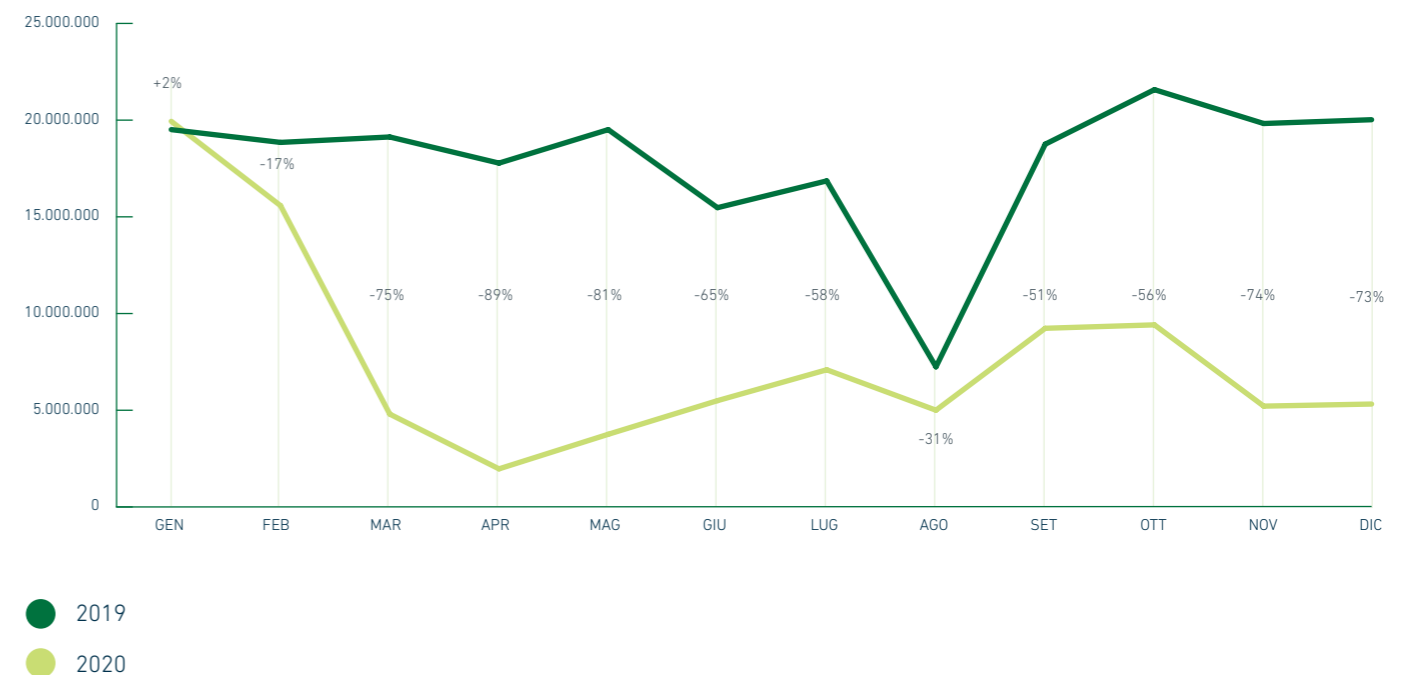
ANALISI DEI FLUSSI DEI PASSEGGERI A BORDO TRENO



Durante il 2020, caratterizzato dalla pandemia da Covid-19, **il numero di passeggeri** che si sono potuti spostare utilizzando i treni di Trenord si è **ridotto sensibilmente**. A fronte di un gennaio 2020 in cui i dati delle frequentazioni erano in linea con quelle dei mesi precedenti, da febbraio e poi soprattutto marzo e aprile, a seguito delle misure restrittive imposte per limitare gli spostamenti, si sono registrate **perdite di viaggiatori superiori all'80%**.

Le riaperture estive hanno di poco risollevato le presenze di clienti sui convogli di Trenord, evidenziando, tuttavia, forti perdite sui servizi diretti ed in arrivo dai terminal dell'aeroporto Malpensa. **Il mese di settembre e la prima parte del mese di ottobre** sono stati caratterizzati da un **leggero aumento di traffico viaggiatori su tutte le linee**. Il nuovo *lockdown parziale* del mese di novembre ha tuttavia avuto un impatto negativo sul traffico ferroviario.

RIDUZIONE DEL NUMERO DI PASSEGGERI A BORDO TRENO 2020 VS 2019



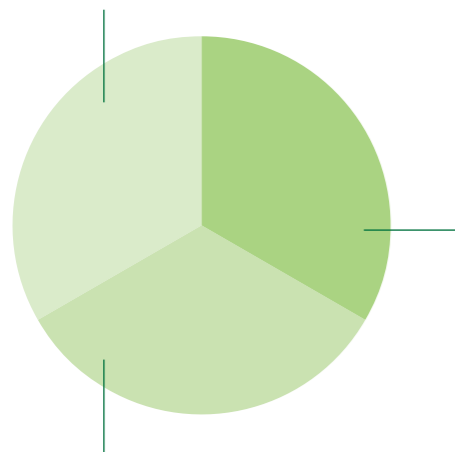
MONITORAGGIO DEI FLUSSI PASSEGGERI

Trenord sta lavorando per **dotare tutta la flotta di sistemi in grado di rilevare il flusso dei passeggeri a bordo treno:** tutti i nuovi treni hanno **telecamere in grado di contare il numero di passeggeri** a bordo, mentre sui convogli meno recenti si stanno progressivamente introducendo **nuove tecnologie di rilevamento.**

MONITORAGGIO A BORDO TRENO

La tecnologia APC è un sistema automatico di sensori conta-passeggeri attualmente presente su **96** convogli, **ovvero circa il 30% della flotta di Trenord**

AUTOMATIC PEOPLE COUNTING



VIDEOCAMERE NEI NUOVI TRENI

I nuovi treni saranno dotati di **telecamere di bordo e algoritmi** che permetteranno di conoscere in tempo reale il numero dei passeggeri

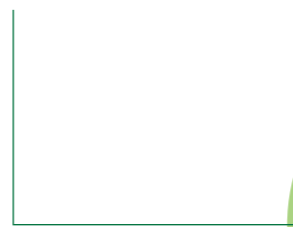
INTERNET OF THINGS

Trenord sta studiando soluzioni nell'ambito dell'**Internet of Things** (tipicamente a basso costo e a rapida implementazione) per una copertura completa della flotta, al fine di **rilevare e gestire parametri utili a monitorare** gli affollamenti dei passeggeri in tempo reale (ad esempio Beacon)

MONITORAGGIO NELLE STAZIONI

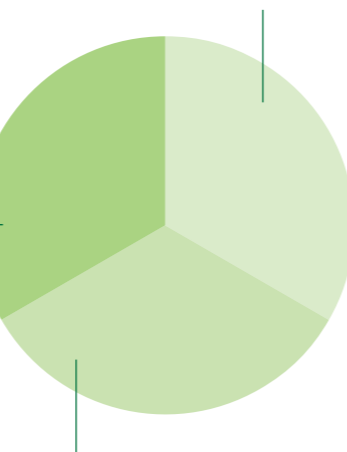
Visibilità dello stato di affollamento in stazione attraverso il **conteggio real time del numero dei passaggi al tornello**

BARRIERE CON TORNELLI



Progetti sperimentali con Ferrovienord per attivare un software che **conteggi in tempo reale le presenze nelle stazioni**

UTILIZZO DI TELECAMERE



FUNZIONE GEOFENCE

Sistema per individuare in forma anonima e previa autorizzazione della localizzazione dello smartphone, **la presenza dei passeggeri in stazione.**

TECNOLOGIA BEACON: LA TECNOLOGIA PER TRACCIARE I PASSEGGERI A BORDO TRENO

Nel 2020, Trenord ha avviato la sperimentazione della **tecnologia "Beacon"**, un **sistema** di chip installato su alcuni treni, che rileva il **transito dei viaggiatori tramite le frequenze Bluetooth degli smartphone.**

La tecnologia consente di **raccogliere informazioni sulle presenze a bordo treno**, permettendo a Trenord di avere a disposizione dati puntuali sul numero di passeggeri. Questa funzionalità assume **un'importanza ancora maggiore nel 2020:** il costante **monitoraggio delle frequentazioni** e di eventuali affollamenti permette infatti di **rispondere in maniera tempestiva alle misure restrittive adottate.**

RELAZIONE CON IL CLIENTE



Al fine di garantire un servizio di qualità ed instaurare relazioni sempre più virtuose con i propri clienti, nel corso del Trenord 2020 ha avviato un progetto per l'introduzione del **nuovo sistema di CRM aziendale** (Customer Relationship Management), che garantirà una **gestione uniforme e strutturata delle relazioni con i clienti.**

L'APP TRENORD

Nel 2020, l'**App Trenord** si è dimostrata **lo strumento più flessibile in termini di comunicazione alla clientela per rispondere all'emergenza da Covid-19**. Il cammino già intrapreso con le precedenti versioni, focalizzato al **continuo miglioramento dei dati e delle informazioni fornite alla clientela**, è sfociato nella nuova versione 2020 dell'App incentrata **su tre sviluppi**:

1 INFORMAZIONI SULLO STATO DI RIEMPIMENTO DEI TRENI

Lo sviluppo dell'app ha permesso di mettere a fattor comune differenti flussi di informazioni al fine di **comunicare ai clienti lo stato reale o stimato di affollamento di ogni treno, in tempo reale, fermata per fermata**.

2 ALERT PER L'AFFOLLAMENTO DELLE STAZIONI

Funzione location-based di Geofence, che "intercetta" la presenza dei passeggeri in stazione, in forma assolutamente anonima e previa autorizzazione del cliente della funzione di localizzazione dello smartphone permettendo di poter **comunicare tempestivamente, situazioni di possibile assembramento**.

3 PRENOTAZIONE DEL VIAGGIO

Durante i weekend da giugno a settembre, **su 8 treni è stata avviata la fase di sperimentazione con la prenotazione del viaggio tramite l'app** per i biglietti acquistati da qualsiasi canale di vendita di Trenord. Tra i vari benefici, **la prenotazione del viaggio consente una maggiore qualità nella conoscenza dei flussi di passeggeri**.

● — **32 mila**
download al mese

● — **120 mila**
utenti unici al mese

IL SITO TRENORD

Consapevoli che bisogna stare al passo rispetto ad esigenze di mobilità in rapido mutamento, nel corso del 2020 è stato sviluppato un **progetto che ha previsto la riorganizzazione e il restyling del sito di Trenord**.

L'aggiornamento, disponibile dal mese di ottobre, si è basato sull'analisi dei bisogni e delle ricerche dei clienti al fine di fornire uno **strumento innovativo per una navigazione ottimale**. Tra le novità:

- — Nuovi menù e contenuti riorganizzati
- — Grafica essenziale ed elegante, con un layout adattivo per qualunque tipo di schermo
- — Esposizione coinvolgente delle idee di viaggio
- — Nuova Area Personale semplice e intuitiva
- — Integrazione dello Store in un unico ambiente con la semplificazione in 3 step degli acquisti
- — Contenuti adattivi a tutti i tipi di schermo

LA COMUNICAZIONE

Nel 2020, le azioni di comunicazione al pubblico si sono incentrate sulle tre principali esigenze imposte dalla pandemia: **informazioni sui comportamenti, call to action sulla responsabilità personale e collettiva, real time e social communication** sui canali digitali, in special modo app e social.

INOLTRE, TRENORD HA SVILUPPATO NUMEROSE CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE PER I PROPRI PASSEGGERI, PER VEICOLARE INFORMAZIONI DI CARATTERE ISTITUZIONALE, INFORMATIVO E COMMERCIALE, TRA CUI:

EMERGENZA CORONAVIRUS

per informare sulle regole di comportamento per «viaggiare sicuri»

CAMPAGNA EMERGENZA CORONAVIRUS: LE REGOLE DI COMPORTAMENTO PER «VIAGGIARE SICURI»

Trenord ha sviluppato una **campagna di comunicazione dedicata ai viaggiatori per evidenziare le regole di comportamento da seguire per viaggiare in sicurezza.**

Nelle varie fasi temporali della campagna sono

stati utilizzati claim specifici associati a una serie ben definita di «regole-base» volti a **ridurre gli assembramenti** e limitare il contagio a bordo treno e in stazione, **contribuendo così a rendere la fruizione del trasporto pubblico la più sicura possibile.**

La campagna è stata sviluppata anche per i canali di tutte le società del Gruppo FNM, secondo linee guida generali condivise con Regione Lombardia: un esempio della capacità di Trenord di fare "sistema" nei

momenti di crisi e di essere in grado di guidarlo con efficacia attraverso proposte virtuose.

La campagna è stata diffusa su tutti i **canali di comunicazione aziendale: digital** (sito, app, newsletter, palinsesto schermi), **social, bordo treno** (affissioni e messaggi audio), **ambienti di stazione, biglietterie/My Link Point.** In particolare, si segnala la creazione, nel sito di Trenord, della **sezione dedicata trenord.it/viaggiassicuro** contenente tutte le informazioni utili per viaggiare in sicurezza.

I CLAIM DELLA CAMPAGNA:

● Per la sicurezza di ciascuno serve la collaborazione di tutti

● Tutela te, proteggi gli altri

● Non abbassare la guardia

GITE IN TRENO

per promuovere il turismo sostenibile in treno in Lombardia

CAMPAGNA "GITE IN TRENO"

Il progetto è stato realizzato in collaborazione con il Gruppo editoriale Netweek e, nel 2020, ha visto la **produzione di una web-serie di 9 puntate, della durata media di 5 minuti**, dedicate alla scoperta dei luoghi più belli e delle tradizioni enogastronomiche locali (ricette e prodotti tipici) della regione.

I video esplorano in maniera divertente, ma anche approfondita dal punto di vista dei contenuti proposti, **9 destinazioni raggiungibili in treno e fruibili in chiave "green"**, anche in forma integrata con altri mezzi di trasporto (es. bike-sharing, car-sharing elettrico, battello, funicolare).

NELLO SPECIFICO LE PUNTATE SONO DEDICATE A:

VALTELLINA,
MILANO,
LECCO,
DESENZANO SUL GARDA,
PAVIA,
BERGAMO,
LAVENO,
MENDRISIO,
FRANCIACORTA.

Per ogni località vengono mostrate e raccontate le **principali attrattive turistiche e culturali**

associate a offerte sviluppate da Trenord a vantaggio dei propri clienti.

Attraverso questo progetto Trenord ha inteso promuovere l'intero sistema territoriale lombardo servito dalla ferrovia.

I video sono stati pubblicati periodicamente, con cadenza settimanale, nel periodo agosto/novembre 2020, sul canale YouTube di Trenord, rilanciati sugli altri canali Social di Trenord (Instagram, Twitter), inseriti nella Intranet aziendale, diffusi sugli schermi assegnati a Trenord nell'area SEA - Milan Gateway della stazione di Milano Centrale, e parallelamente su 35 testate giornalistiche online del gruppo Netweek, e condivisi sulle pagine Facebook delle singole redazioni.

ATTENZIONE AL CLIENTE E SICUREZZA DEL VIAGGIO



PULIZIA E DECORO

Nel 2020, a causa dell'epidemia da Covid-19, **le attività di pulizia e sanificazione hanno assunto un ruolo di fondamentale importanza** per garantire ai passeggeri di poter viaggiare in un ambiente sicuro e quindi minimizzare il rischio di contagio.

Alle abituali attività di pulizia, da febbraio 2020 **si sono affiancate attività di sanificazione aggiuntive sulle parti di maggior contatto** e in relazione ai **sistemi di climatizzazione** e alle **cabine di guida**. Oltre alla sanificazione straordinaria e immediata **in caso di presenza di casi presunti o confermati di contagi di Covid-19**, con cadenza periodica è stata prevista una disinfezione con germicida in tutto il convoglio.

ACCESSIBILITÀ

La mobilità delle persone diversamente abili o a ridotta mobilità nella Regione Lombardia nel 2020 ha risentito ovviamente delle misure restrittive e, di conseguenza, **il numero dei clienti che ha usufruito del servizio di salita e discesa offerto da Trenord è drasticamente diminuito**, passando dagli oltre 25 mila del 2019 a circa 11 mila nel 2020.

Di fronte a tale contesto, Trenord si è posta in primis l'obiettivo di **ottimizzare la qualità delle relazioni con la clientela a mobilità ridotta**, rassicurando coloro che hanno utilizzato il numero verde o gli indirizzi e-mail di riferimento sulla continuità dei servizi di assistenza che Trenord ha continuato ad erogare durante tutto l'anno.

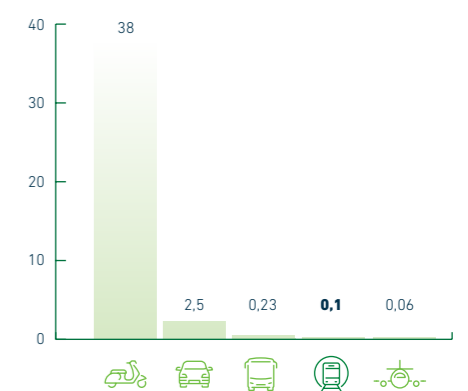
SICUREZZA DEL VIAGGIO

Oltre all'attività di presidio sia a bordo treno che in stazione, Trenord, grazie al coordinamento della Control Room Security e del sistema di videosorveglianza, riesce a **monitorare in tempo reale quanto accade sui propri treni**.

Per Trenord, la sicurezza dell'esercizio non è un obiettivo, è un prerequisito. È la condizione indispensabile per poter svolgere il servizio di mobilità.

Il treno è uno tra i mezzi di trasporto più sicuri a disposizione. Tali risultati sono frutto del **lavoro costante per garantire che l'intero sistema ferroviario lavori in sicurezza**, coordinando gli operatori del servizio di trasporto con i gestori dell'infrastruttura. Trenord adotta un Sistema di Gestione Integrato **e controlla costantemente i propri rischi di esercizio attuando un sistema di monitoraggio tramite indicatori**. Tali indicatori vengono raccolti ed esaminati allo scopo di attivare ogni misura necessaria per il raggiungimento dei target previsti e per il miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

**INCIDENTI MORTALI
PER MILIARDO DI
PASSEGGERI-KM
2011-2015**



Fonte: "2021: The European Year of Rail - The European Green Deal", Commissione Europea, 2020

L'OFFERTA DI TRENORD



Ogni giorno, grazie ai propri treni, Trenord raggiunge **460 stazioni** dislocate su una rete ferroviaria di circa **2.000 chilometri** in Lombardia e in altre **sette province delle regioni limitrofe** (Alessandria, Novara, Parma, Piacenza, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli e Verona). Anche in un anno difficile per i trasporti come il 2020, **92,6 milioni di persone hanno utilizzato le oltre 1.700 corse giornaliere** per spostarsi sul territorio.

L'offerta di Trenord è arricchita dai servizi pensati non solo per i pendolari, ma anche per tutti coloro che desiderano usare il treno per turismo. In particolare, grazie a:

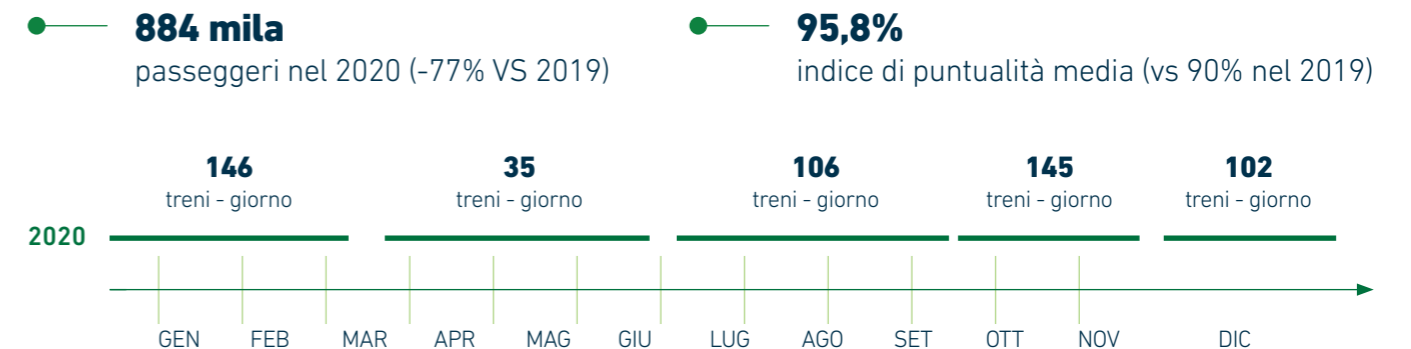


Nei mesi estivi, **Trenord si è adoperata per cogliere i nuovi paradigmi di viaggio emergenti** come il turismo di prossimità: l'evolversi di questo nuovo trend ha determinato la **valorizzazione delle destinazioni turistiche "a portata di treno"**, con target individuati secondo analisi di Google Insight. Le attività svolte in questo campo specifico sono state motivate dal **desiderio di contribuire positivamente al "rilancio" del sistema turistico regionale** in un periodo storico difficile, promuovendo le bellezze naturalistiche, artistiche, storiche, culturali e enogastronomiche della Regione.

MALPENSA EXPRESS

Il Malpensa Express è il servizio di collegamento tra la stazione di Milano Cadorna, la stazione di Milano Centrale e **l'aeroporto di Milano-Malpensa** che Trenord mette a disposizione dei propri clienti da ormai vent'anni.

Con **il sopraggiungere della pandemia da Covid-19 si è assistito a un netto calo della domanda del trasporto aereo**, dovuto alle limitazioni imposte sul traffico nazionale ed internazionale, tanto che da marzo a giugno si è resa necessaria anche la chiusura del Terminal 1 di Malpensa. Da allora il Malpensa Express ha subito le conseguenze del crollo della richiesta di spostamento aereo, presentando un marcato calo della domanda ma comunque **è rimasto l'unico collegamento "pubblico" autorizzato da e verso l'aeroporto**, raggiungendo una quota modale del 18%, superando il valore di 13,3% del 2019.



LA RESPONSABILITÀ VERSO I DIPENDENTI

Per Trenord, i dipendenti sono la risorsa fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

La diffusione della pandemia da Covid-19 ha improvvisamente reso necessaria la riorganizzazione tempestiva delle modalità di lavoro: Trenord si è organizzata per fornire alle proprie persone i servizi necessari per fronteggiare l'emergenza, predisponendo misure per salvaguardarne la salute e attivando iniziative di welfare ad hoc, per fornire un supporto concreto.

Anche in un anno come il 2020, le attività aziendali non si sono mai fermate e Trenord ha proseguito il proprio piano di assunzione e formazione del personale. Inoltre, nell'ottica di un progressivo efficientamento dell'organizzazione del lavoro, l'azienda ha siglato un importante accordo sindacale per lo sviluppo della Manutenzione "4.0". L'obiettivo di Trenord, una volta superata l'emergenza, è quello di sviluppare sempre più un modello di gestione del personale improntato al coinvolgimento e al benessere dei lavoratori.

LA GESTIONE DELL'ORGANICO

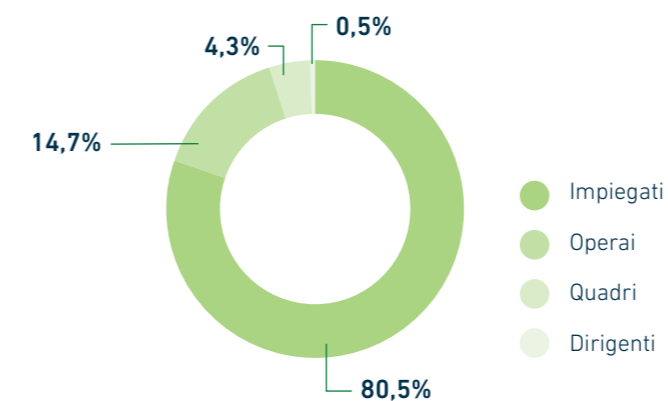


Per Trenord, **i dipendenti sono la risorsa fondamentale** per rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

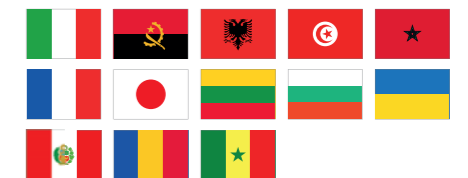
Nel corso del 2020 sono state effettuate 192 nuove assunzioni, mentre hanno cessato il rapporto di lavoro **246 persone**, prevalentemente per pensionamento. **Nonostante le difficili condizioni di contesto, i nuovi ingressi sono stati inseriti nell'organico prevalentemente con contratti a tempo indeterminato.**

19,3%
DONNE IN ORGANICO
4.261
DIPENDENTI 2020

DIPENDENTI PER CATEGORIE PROFESSIONALI (%)

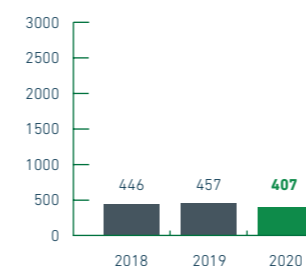


13 NAZIONALITÀ RAPPRESENTATE

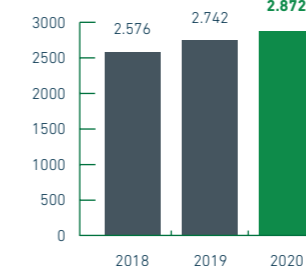


192
nuovi assunti nel 2020
di cui **96**
macchinisti e capitreno

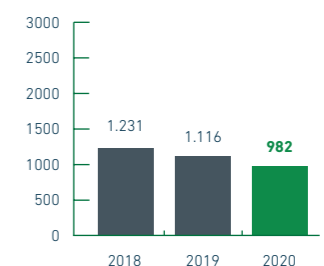
DIPENDENTI under 30 (numero)



DIPENDENTI 30-50 (numero)



DIPENDENTI over 50 (numero)





PROGETTO TRENORD: DAL LAVORO DA REMOTO ALLO SMART WORKING

650

PERSONE INTERESSATE
DAL LAVORO A DISTANZA

Nel febbraio 2020, **la diffusione della pandemia ha improvvisamente reso necessaria la riorganizzazione tempestiva delle modalità di lavoro.** Una delle più evidenti conseguenze della pandemia da Covid-19 è stato **l'impiego del lavoro da remoto** che in Trenord ha coinvolto **una popolazione di oltre 650 persone.**

Nella prima fase emergenziale si sono messe a punto la gestione operativa e la "regolamentazione" del lavoro da remoto, ma non solo: parallelamente, Trenord si è impegnata per **superare una visione di semplice "reazione" all'emergenza.** L'intenzione è infatti quella di tramutare questa situazione contingente in un'**opportunità per rinnovare l'organizzazione** da vari punti di vista, dal welfare, alla riorganizzazione dei processi, dalle politiche di flessibilità lavorative a un nuovo modo di lavorare per obiettivi, senza dimenticare un adeguamento di spazi e layout fisici.

LA FORMAZIONE



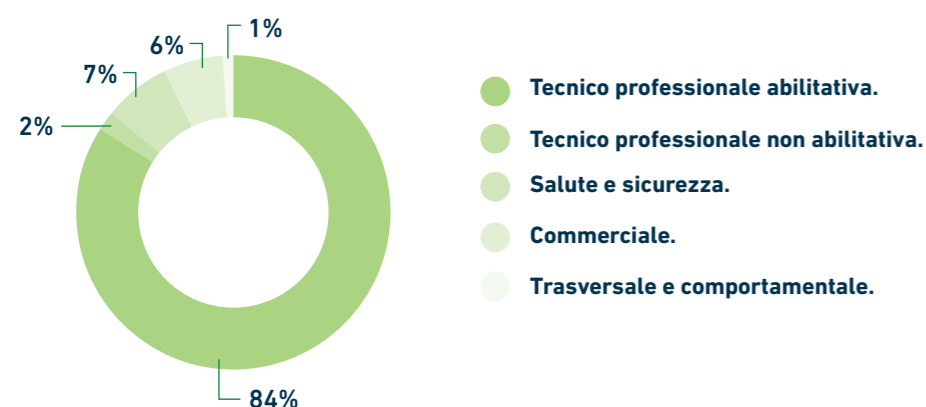
La formazione riveste da sempre in Trenord un ruolo centrale.

Nel 2020 la società si è adattata al cambiamento di scenario, impostando nuovi contenuti e nuove modalità di fruizione dei corsi, sfruttando al meglio le possibilità offerte dalla formazione in modalità e-learning.

212.347

ORE DI FORMAZIONE
EROGATE NEL 2020

LA FORMAZIONE EROGATA NEL 2020



Durante l'anno è inoltre proseguito il progetto **Life Based Value**, un programma formativo basato su studi che attestano che gli eventi della vita siano la miglior palestra per allenare le proprie soft skill, a neogenitori, mamme in attesa, ai genitori con figli da 0 a 3 anni e a tutti i care giver in azienda.

Per il 2020, Trenord ha scelto di rilanciare il programma strutturandolo nelle seguenti iniziative:

- **LIFEED per NEO GENITORI:** Master digitale destinato alle mamme in attesa e ai neogenitori con figli da 0 a 3 anni, con lo scopo di valorizzare in ambito lavorativo le competenze acquisite spontaneamente con la genitorialità.
- **CARE per CAREGIVER:** percorso studiato per tutte quelle persone che si stanno prendendo cura dei propri genitori anziani.
- **Reach - Webinar:** programma di 5 appuntamenti live dedicato a tutti i caregiver che approfondiscono quanto trattato nel master CARE.
- **LIFEED WEBINAR:** webinar pensati per supportare i dipendenti coinvolti nello smart working di emergenza.



LA FORMAZIONE NELLE **SCUOLE** E NELLE **UNIVERSITÀ**

Oltre alla formazione verso i propri dipendenti, **Trenord si impegna anche a diffondere il proprio sapere ai più giovani, attraverso collaborazioni con scuole superiori e università.** Anche quest'anno - pur nei limiti posti dalla pandemia - Trenord ha proseguito lo sviluppo dell'iniziativa #Youngmobility2019-2020.

L'iniziativa ha visto il coinvolgimento di tre scuole superiori nella **realizzazione di un progetto finalizzato alla promozione del treno quale mezzo di trasporto condiviso, sostenibile e accessibile.**

Trenord è impegnata in progetti di collaborazione con scuole e università per poter mettere a disposizione le proprie esperienze all'interno di specifici corsi formativi.

Nel 2020 è stato inoltre avviato il progetto "Una vetrina sul futuro in Trenord", progetto che mira anche al **reclutamento dei giovani talenti** già nel corso della loro formazione e allo stabilirsi di partnership durature con le scuole che formano i profili di maggiore interesse. Oltre alle attività di educazione nelle scuole, e insieme ad altri player del settore della mobilità, **Trenord è partner del Politecnico di Milano per il Corso di Laurea Magistrale in Mobility – Infrastructures & Services, attivo anche nell'anno accademico 2020/2021.**

IL WELFARE



Tra le iniziative strategiche, il nuovo approccio di Trenord alla **gestione di welfare** rappresenta una leva fondamentale per **contribuire a prendersi cura e valorizzare le persone di Trenord, migliorare le prestazioni collettive e attrarre nuovi talenti.**

Per questo motivo, nel 2020, Trenord ha voluto sfruttare l'occasione di discontinuità caratterizzata dal contesto esterno per proporre, accanto alle **iniziative tradizionali** di welfare, anche **elementi innovativi.**

Nel corso dell'anno è stato avviato un "Welfare Check", ovvero **un'analisi, che ha visto il coinvolgimento anche dei dipendenti, in merito al sistema di welfare in essere,** al fine di aumentare la consapevolezza del valore dei servizi welfare presenti in azienda, misurare gli impatti del welfare esistente ed indagare nuovi bisogni emergenti.

I risultati dell'analisi hanno posto le basi per ripensare il sistema di welfare, il quale si sta sviluppando sempre più verso un modello di vero e proprio "benessere aziendale e sociale" articolato in varie dimensioni, quali **Sostegno al reddito, Salute e cura, Mobilità, Nuove competenze, Vita di tutti i giorni, Figli. In risposta all'emergenza sanitaria da Covid-19,** inoltre, nel corso dell'anno sono state promosse **numeroso iniziative di welfare** in particolare: l'istituzione di copertura assicurativa Covid-19 per tutto il personale, con indennità per il ricovero e fruizione di assistenza post-ricovero, il rimborso del 55% del costo dei test sierologici e tamponi effettuati privatamente dai dipendenti e il sostegno alla didattica digitale dando la possibilità di acquistare PC e Tablet per le famiglie a prezzi scontati.

LE INIZIATIVE

Nel 2020, il sistema welfare di Trenord ha visto il consolidarsi delle storiche iniziative gestite direttamente dall'azienda o in collaborazione con gli enti del Gruppo FNM (Cassa Integrativa, Circolo Ricreativo Aziendale – CRA, Fondo Pensione).

Nel 2020 Trenord ha introdotto, per la prima volta, la possibilità di convertire il Premio di Risultato in crediti welfare, con un incremento del 20% rispetto al valore del premio in denaro: l'opzione ha permesso ai dipendenti di investire i propri crediti nei fondi pensione, in assistenza sanitaria e sociale, nel tempo libero, in cultura e istruzione, abbonamenti TPL (attraverso il Mobility Manager). Da sottolineare l'iniziativa correlata al sostegno della **mobilità condivisa** (car, scooter, bike sharing).

800

DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DELLA CONVERSIONE DEL PREMIO DI RISULTATO IN CREDITI WELFARE

Nel corso del 2020, l'attenzione che Trenord da sempre riserva al benessere dei propri dipendenti ha assunto un ruolo ancora più importante ed è stata potenziata con misure di sostegno agli effetti della pandemia da Covid-19. Fra le misure principali è stata integrata e anticipata finanziariamente nella misura dell'80% la **Retribuzione in caso di ricorso al Fondo di Solidarietà**¹ che altrimenti sarebbe stata erogata per il 50% (integrazione quindi del 30%); lo stesso è stato fatto per **l'indennità prevista per congedi parentali per motivi legati al Covid-19**.

¹ Il Fondo di Solidarietà è un fondo INPS di sostegno al reddito istituito per il settore TPL (che non beneficia della Cassa Integrativa) che interviene nell'erogare una parte della retribuzione in caso di sospensione o riduzione dell'attività lavorativa legata ad eventi straordinari

IN AGGIUNTA, **IN AMBITO WELFARE** SONO STATE PROMOSSE LE SEGUENTI **INIZIATIVE**:

- **COPERTURA ASSICURATIVA COVID-19** per tutto il personale con indennità per il ricovero e fruizione di assistenza post-ricovero
- **RIMBORSO DEL 55% DEL COSTO DEI TEST SIEROLOGICI E TAMPONI** effettuati privatamente dai dipendenti, attraverso la Cassa Integrativa
- **MEDICINA PREVENTIVA:** possibilità di usufruire a titolo facoltativo e gratuito di esami e visite mediche preventive
- **CAMPAGNA ANTINFLUENZALE** ampliata: 480 dipendenti vaccinati gratuitamente (+ 230 vs 2019)
- **CAMPAGNA CONTRO IL MENINGOCOCCO:** 1.250 dipendenti vaccinati gratuitamente
- **SOSTEGNO ALLA DIDATTICA DIGITALE,** gestito in collaborazione da CRA e Cassa Integrativa per i rispettivi soci, dando la possibilità di acquistare PC e Tablet per le proprie famiglie a prezzi scontati
- **CAMBIO DI SEDE DI LAVORO PER 200 PERSONE** al fine di assicurare l'avvicinamento alla residenza, permettendo, dunque, di ridurre i tempi di spostamento a beneficio della sfera personale nell'ottica di integrazione vita professionale e vita privata

TRENORD HA ORGANIZZATO UN CICLO DI WEBINAR PER LA **GESTIONE DELLO STRESS DURANTE L'EMERGENZA COVID-19**

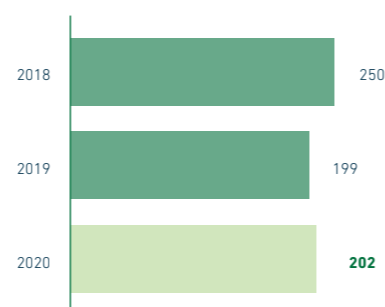
LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO



Per Trenord, tutelare e garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori è una responsabilità fondamentale. **Incentivare comportamenti virtuosi**, finalizzati al **miglioramento della salute e della sicurezza di tutti**, è un **presupposto basilare per l'efficacia del servizio**.

Nel corso del 2020, **l'emergenza sanitaria da Covid-19 ha richiesto un impegno ancora maggiore rispetto alle abituali attività** del Servizio Prevenzione e Protezione di Trenord, al fine di permettere il regolare svolgimento, in completa sicurezza, delle attività lavorative da parte di tutti i dipendenti.

INFORTUNI SUL LAVORO (numero)



IN RISPOSTA ALLA PANDEMIA DA COVID-19, TRENORD HA:

- Predisposto un **protocollo aziendale relativo alle misure preventive finalizzate al contrasto ed al contenimento della diffusione del Covid-19**
- Fornito un'informativa su **distanziamento interpersonale negli uffici e corretta disposizione delle postazioni**
- **Adeguate gli ambienti di lavoro** e fornito un'informativa sul distanziamento interpersonale negli uffici
- Fornito un'informativa sulle **misure anti-contagio in caso di primo soccorso**, incluso il corretto **uso del DAE (Defibrillatore Automatico Esterno) in caso di presunto contatto Covid-19**
- Predisposto un **Documento di Valutazione dei Rischi specifico** per il **rischio da contagio da Covid-19**
- Fornito una comunicazione inerente **all'uso corretto di mascherine e guanti quali misure anti-contagio da Covid-19**



IL DIALOGO CON I DIPENDENTI



LA COMUNICAZIONE INTERNA: INTRENORD, LA NUOVA INTRANET

A cavallo tra il 2019 e il 2020, **il più importante progetto di Comunicazione Interna è stato il lancio di una nuova intranet aziendale: INTrenord.**

Studiata e sviluppata per farne un ambiente digitale di ultima generazione, si tratta di una piattaforma utile sotto vari punti di vista:

Conoscere: perché in Trenord non si smette mai di conoscere l'azienda, gli obiettivi, le attività che caratterizzano il lavoro quotidiano di 4.300 persone

Comunicare: l'intranet innanzitutto è un contenitore di informazioni: dalle news di interesse interno ed esterno, ai risultati delle performance – per un continuo monitoraggio dell'impatto delle attività sui clienti - alle opportunità di cui ognuno può fruire durante la sua esperienza lavorativa, a partire dal welfare aziendale

Condividere: la nuova intranet non è solo conoscenza e comunicazione; è anche un luogo di condivisione attiva che offre a tutto il personale la possibilità di divulgare e di attingere agli strumenti essenziali del proprio lavoro

Collaborare: come tutte le piattaforme evolute, INTrenord contiene tutti gli strumenti per il lavoro collaborativo; consente a tutti i Team di scambiarsi notizie, di incontrarsi e di sviluppare progetti

"IL BELLO DI TRENORD"

In risposta all'emergenza Covid-19, Trenord ha ideato e sviluppato **un nuovo progetto di comunicazione aziendale, all'interno della Intranet**, nata proprio in occasione della massima diffusione del contagio, a metà marzo 2020, con lo scopo di costruire nuove relazioni «a distanza» tra i dipendenti.

NEL 2020 LE **VISUALIZZAZIONI** DEI VIDEO "IL BELLO DI TRENORD" SUI CANALI SOCIAL SONO STATE OLTRE

100 MILA

Il Bello di Trenord è un progetto di storytelling senza precedenti, attraverso il quale i dipendenti si incontrano nell'intranet aziendale, trasformandola in uno spazio in cui scambiarsi opinioni, condividere contenuti, raccontare esperienze, costruire fiducia e pensare alla ripartenza: un luogo in cui costruire una resistenza virtuale alla pandemia valorizzando il lato umano dell'azienda attraverso i contributi delle persone.

LA RELAZIONE CON LE PARTI SOCIALI

Il confronto con i dipendenti e con le organizzazioni sindacali rappresenta per Trenord una componente importante per stabilire un sistema di relazioni industriali inclusivo e responsabilizzante. Nel 2020, i principali temi trattati durante le attività di negoziazione sono stati i seguenti:

- ATTIVAZIONE DEL FONDO BILATERALE DI SOSTEGNO AL REDDITO
- INTRODUZIONE DEL LAVORO DA REMOTO
- ESTENSIONE DELLA FLESSIBILITÀ ORARIA
- GESTIONE SPERIMENTALE DONAZIONE DI FERIE
- POTENZIAMENTO DELLE FLESSIBILITÀ NEL SETTORE COMMERCIALE
- REGOLAMENTO FRUIZIONE CREDITI WELFARE
- FORMAZIONE CONTINUA
- FONDO NUOVE COMPETENZE

LA MANUTENZIONE 4.0

Nel dicembre 2020, **Trenord ha siglato un importante accordo sindacale per lo sviluppo della Manutenzione** e la valorizzazione dei dipendenti che lavorano in una Direzione strategica per il buon andamento del servizio offerto ai passeggeri. Con l'avvio del progetto denominato **"Manutenzione 4.0", è stato introdotto un progressivo efficientamento dell'organizzazione del lavoro** che consentirà di migliorare i principali indicatori industriali, tra cui la riduzione dei tempi necessari per le attività di manutenzione. Il progetto si basa su quattro pilastri:

- **Agenda Digital:** introduzione di soluzioni tecnologiche innovative, supportate dall'intelligenza artificiale, per potenziare le attività predittive ed efficientare la programmazione mediante sistemi di realtà aumentata per la manutenzione in remoto.
- **Potenziamento e rinnovamento degli asset strategici di impianto:** con effetti positivi sulla disponibilità del materiale e sulla capacità di immettere rapidamente in servizio un numero maggiore di treni.
- **Treni green:** il piano investimenti prevede la progressiva sostituzione dei treni a gasolio con convogli bimodali a pantografo-batteria e idrogeno.
- **Miglioramento continuo degli standard di sicurezza:** avvio di una revisione della procedura di analisi degli infortuni, introducendo anche il monitoraggio dei "near miss" (potenziali infortuni) per elevare ulteriormente gli standard di sicurezza e la soglia di attenzione sul tema.

LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE

Il treno è il mezzo di trasporto green per eccellenza, essendo quello che genera minori emissioni di gas a effetto serra per singolo passeggero.

Trenord non si ferma qui: attraverso il rinnovo della flotta con treni che garantiscono minori consumi energetici e il progetto innovativo H2ise0

per l'introduzione di treni a idrogeno, vuole ridurre ulteriormente la propria carbon footprint.

Anche in relazione alle attività manutentive, Trenord persegue il miglioramento continuo nella gestione dei propri impatti ambientali, con particolare riferimento ai consumi energetici, alle emissioni in atmosfera, agli usi della risorsa idrica e ai rifiuti.

CONTRIBUTO ALLA **TRANSIZIONE ENERGETICA** VERSO LA DECARBONIZZAZIONE



Per Trenord, la transizione energetica si inserisce pienamente all'interno del concetto di sostenibilità nel suo senso più ampio:

la spinta verso la decarbonizzazione può infatti stimolare l'innovazione e la creazione di nuove opportunità, diventando un motore per lo sviluppo sostenibile per imprese e territori.

TRENI A IDROGENO

FNM, in collaborazione con Trenord, ha promosso il **progetto H2ise0** per la creazione della **prima "Hydrogen Valley" italiana**. Il progetto prevede la sostituzione di 14 treni diesel della flotta di Trenord, sulla linea Brescia-Iseo-Edolo che attraversa la Val Camonica, con altrettanti **elettrotreni alimentati a**

idrogeno, i primi 6 dei quali si prevede saranno consegnati entro il 2023. Un progetto innovativo di sostenibilità ambientale ed economica: la creazione di un **viaggio in treno "a zero impatto ambientale"**, attraverso la decarbonizzazione del trasporto e lo sviluppo di una filiera territoriale dell'idrogeno.

IL PROGETTO PREVEDE TRE FASI:

- 1** **Acquisto di 6 elettrotreni alimentati a idrogeno** e la realizzazione di **impianti di produzione, stoccaggio e distribuzione di idrogeno**
- 2** **Ingresso di ulteriori 8 convogli alimentati a idrogeno** e progettazione e realizzazione degli impianti di produzione e distribuzione di **idrogeno da elettrolisi ("idrogeno verde")**
- 3** **Estensione della trasformazione ad idrogeno anche per gli autobus** e la logistica privata gestita dal Gruppo FNM

IL PROGETTO H2ISE0 PUNTA ALLA CREAZIONE DI UNA "HYDROGEN VALLEY" ITALIANA, OVVERO UN HUB TERRITORIALE ATTORNO ALLA PRODUZIONE DELL'IDROGENO

160 MILIONI €
INVESTIMENTO STIMATO
PER L'ACQUISTO
DEI TRENI A IDROGENO

TRENI BIMODALI PANTOGRAFO – BATTERIA

Oltre ai treni ad idrogeno, Trenord è impegnata nell'introduzione di **treni bimodali pantografo - batteria** di nuova generazione sulle linee ferroviarie parzialmente o interamente non elettrificate. **I nuovi convogli bimodali saranno alimentati sia attraverso batterie,**

sia attraverso l'elettricità fornita dalla rete laddove presente, ed andranno a sostituire i convogli diesel attualmente utilizzati. Le linee interessate saranno inizialmente la **Como S. Giovanni - Lecco** e la **Como S. Giovanni - Erba**.

I CONSUMI ENERGETICI E LE EMISSIONI IN ATMOSFERA



I consumi energetici di Trenord, in termini assoluti, sono rimasti in linea con quelli dell'anno precedente. Anche nei propri impianti di manutenzione Trenord si impegna a sviluppare iniziative per l'efficiamento energetico. Presso le officine dell'impianto manutentivo di **Milano Fiorenza**, ad esempio, sono state **sostituite 320 lampade a vapori di sodio** aventi una potenza di 250 W **con lampade a LED** di potenza compresa tra 130 e 150 W. Analogamente presso l'officina di **Cremona** sono state sostituite **40 lampade** e presso l'officina di **Lecco ulteriori 20 lampade** aventi le medesime caratteristiche di quelle di Milano Fiorenza.

L'impegno di Trenord nel ridurre le proprie emissioni passa anche dal progetto di sostituzione del parco auto aziendale. **Nel 2020, infatti, Trenord ha completato il processo di rinnovo di questa flotta con 32 autovetture elettriche**, in sostituzione del precedente parco endotermico e **l'installazione di 9 colonnine di ricarica**. Nel corso del 2020, l'iniziativa ha permesso di **evitare l'emissione in atmosfera di circa 17 tonnellate di CO₂**. Oltre a tali iniziative, **Trenord ha avviato** negli scorsi anni **la piantumazione di circa 900 alberi** che, oltre ad avere un impatto visivo positivo sull'amenità del paesaggio, **contribuiscono ad assorbire le emissioni di CO₂**. Oltre a ridurre le proprie emissioni di CO₂, **Trenord è impegnata anche nel monitoraggio delle emissioni di contaminanti atmosferici locali**, come il particolato (PM) e gli ossidi di azoto (NOx). Nel 2020, **tutte le verifiche condotte sui punti emissivi presenti nei siti manutentivi hanno dato esito positivo. Gli inquinanti testati all'interno delle verifiche sono stati NOx, CO, CO₂, PM, VOC.**

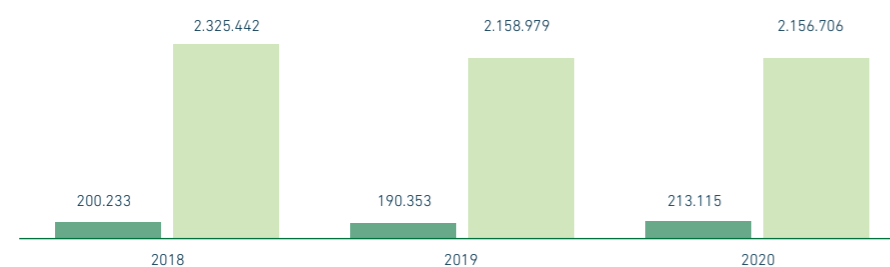
L'OBIETTIVO PRIORITARIO DI TRENORD È MONITORARE E CONTENERE QUESTI CONSUMI, ANCHE GRAZIE ALL'INTRODUZIONE DI CONVOGLI PIÙ EFFICIENTI DAL PUNTO DI VISTA ENERGETICO O CHE UTILIZZINO ENERGIA DA FONTI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE.



I NUOVI CARAVAGGIO PERMETTERANNO UNA RIDUZIONE DEL 30% DEI CONSUMI ENERGETICI, MENTRE I NUOVI DONIZETTI, GRAZIE ALLA RIDUZIONE DEL CONSUMO DI CARBURANTE, GARANTIRANNO UNA RIDUZIONE DI 12.400 TONNELLATE DI CO₂ ALL'ANNO (COME 8.600 AUTO).

325 TON
EMISSIONI DI CO₂ ASSORBITE NEL 2020 DAGLI ALBERI PIANTUMATI DA TRENORD

CONSUMI ENERGETICI (GJ)



- Energia per impianti e uffici
- Energia di trazione



LA GESTIONE RESPONSABILE DELLA **RISORSA IDRICA**



I consumi idrici di Trenord sono imputabili principalmente alla pulizia e alle attività manutentive dei treni, oltre agli usi igienico-sanitari.

Nel 2020, il **volume di acqua** utilizzata nei siti manutentivi di Trenord è diminuito **di circa il 9% rispetto al 2019**.

La diminuzione rilevata in valore assoluto nei **prelievi idrici, se rapportata al numero di treni-km, risulta invece in leggero aumento**.

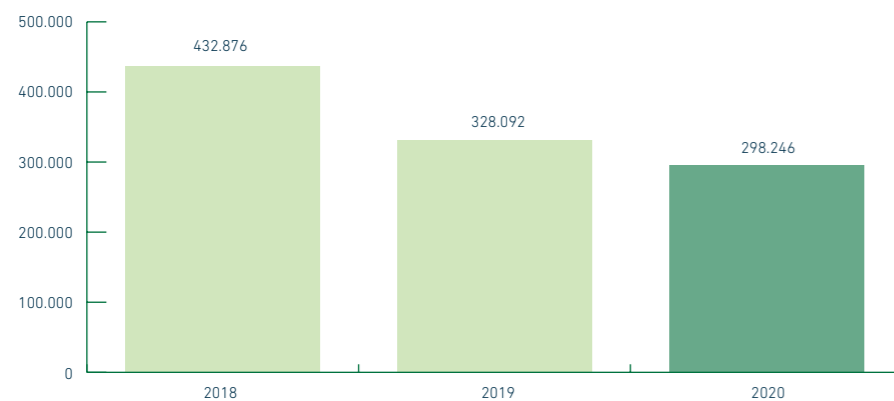
Per quanto concerne gli **scarichi idrici**, nel 2020 **tutte le visite ispettive** ricevute dagli Enti di controllo di conformità **hanno dato esito positivo**.

435m³

ACQUA REFLUA RICICLATA DALL'IMPIANTO DI NOVATE MILANESE (+15% RISPETTO AL 2019)

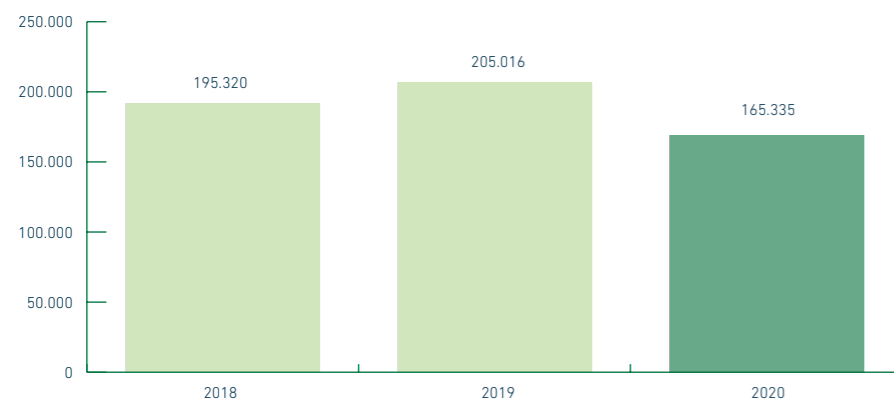
PRELIEVI IDRICI

(m³)



SCARICHI IDRICI

(m³)



LA GESTIONE DEI **RIFIUTI**



La maggior parte dei rifiuti prodotti da Trenord derivano dalle attività di pulizia e manutenzione dei treni. L'efficace implementazione di azioni migliorative nella gestione delle acque reflue e i ridotti volumi di erogazione del servizio a causa dell'emergenza sanitaria hanno permesso una **riduzione di circa un terzo dei rifiuti non pericolosi**. Al contrario, **l'aumento di circa un terzo dei rifiuti pericolosi prodotti è dovuto essenzialmente al corrispondente incremento del 30% delle attività di demolizione rotabili obsoleti** effettuate nel 2020, afferenti al sito di Novate Milanese

Nel 2020 gli indici di produzione di rifiuti rispetto ai treni-km e ai passeggeri-km sono in aumento. La variazione è riconducibile al fatto che una **porzione significativa dei rifiuti prodotti è generata da attività di dismissione del materiale rotabile obsoleto** e dunque non è direttamente correlata alla quantità di passeggeri trasportati o di km percorsi durante l'anno dai treni.

80%

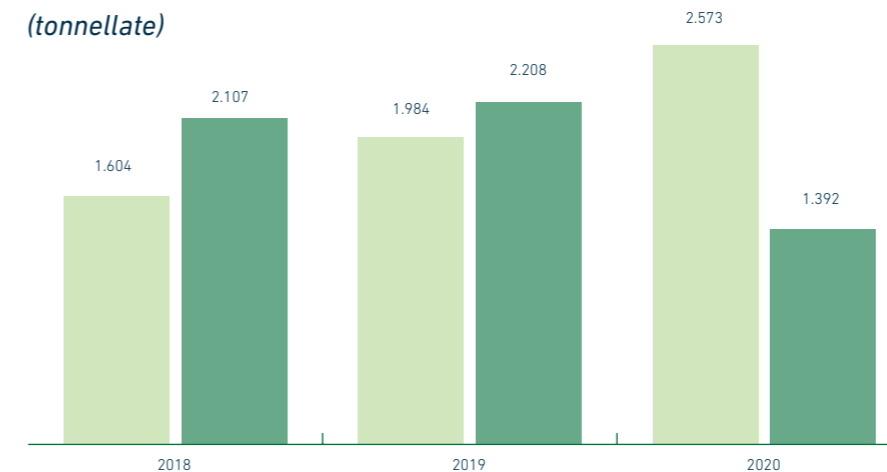
RIFIUTI PRODOTTI AVVIATI A RECUPERO



I NUOVI TRENI PRESENTANO ELEVATI TASSI DI RIUTILIZZABILITÀ (FINO AL 96%)

QUANTITATIVO DI RIFIUTI PRODOTTI, GESTITI DA SOCIETÀ PRIVATE

(tonnellate)



- Rifiuti non pericolosi
- Rifiuti pericolosi

LA SOSTENIBILITÀ DEL BUSINESS

Una situazione economica, patrimoniale e finanziaria costruita su basi solide è il prerequisito fondamentale di un'impresa per garantire la continuità del business, pur in un anno complesso come il 2020, creando, al contempo, valore per tutti gli stakeholder. Malgrado la diffusione della pandemia da Covid-19 e le relative misure di limitazione alla mobilità abbiano determinato una forte contrazione della domanda di trasporto con un impatto rilevante sui ricavi (meno 100 milioni) e sul risultato di esercizio (che passa

da +3,7 milioni del 2019 a -7 milioni nel 2020) la continuità aziendale risulta garantita. Dal 2022, il nuovo contratto di Servizio decennale con Regione Lombardia e parallelamente, il nuovo Piano Industriale, consentiranno di affrontare in modo dinamico l'evoluzione del settore e le conseguenti sfide future. L'obiettivo è quello di costruire la Trenord del futuro, più moderna, sostenibile, efficiente ed in grado di rispondere sempre di più alle esigenze dei propri clienti e di tutti gli stakeholder.

VERSO IL NUOVO CONTRATTO DI SERVIZIO



Valutata la difficoltà di definire un piano 2021-2030 a partire dal contesto pandemico caratterizzato dalla riduzione della domanda e dei relativi ricavi da traffico, Regione Lombardia ha deliberato la proroga dei contratti di Servizio per 1 anno (fino al 31 dicembre 2021). Dal 2022, il nuovo contratto di Servizio che avrà validità decennale, regolerà i rapporti fra Trenord e Regione Lombardia sulla base delle regole definite dall'ART (Autorità Regolatoria dei Trasporti) e con un **approccio innovativo** che consentirà di **affrontare in modo dinamico l'evoluzione del settore e le conseguenti sfide future**. L'obiettivo del nuovo

contratto di Servizio è quello di introdurre **meccanismi virtuosi** volti all'efficiamento e alla migliore qualità del servizio erogato. La concreta attuazione è affidata al **monitoraggio di un set di indicatori puntualmente definiti**.

Trenord ha vissuto questa evoluzione non in ottica di mera compliance normativa, ma come una concreta opportunità per **migliorare la qualità del servizio e l'efficienza dei processi interni**, sviluppando, pertanto, l'aggiornamento del proprio Piano Industriale nell'ambito dell'intero sistema di mobilità della Regione Lombardia.

TRANSIZIONE VERSO IL NUOVO PIANO INDUSTRIALE



I nuovi elementi di contesto rappresentati nei paragrafi precedenti, assieme all'esigenza di rinnovo del contratto di Servizio, hanno richiesto a Trenord di avviare la definizione e lo sviluppo di un nuovo Piano Industriale decennale.

Sono stati costituiti numerosi **"cantieri"** di lavoro per le diverse aree del Piano, finalizzati a **"riprogettare"** con un **approccio ambizioso e innovativo** i principali ambiti strategici dell'azienda,

individuando obiettivi, progetti e azioni orientati a costruire la **Trenord del futuro**, più moderna, sostenibile, efficiente ed in grado di rispondere sempre di più alle esigenze dei propri clienti e di tutti gli stakeholder.

Il lavoro, tutt'ora in corso, prevede un approccio partecipativo con il coinvolgimento e la collaborazione di tutte le funzioni aziendali. Il 2021 sarà l'anno che porterà a compimento questi due importanti traguardi.

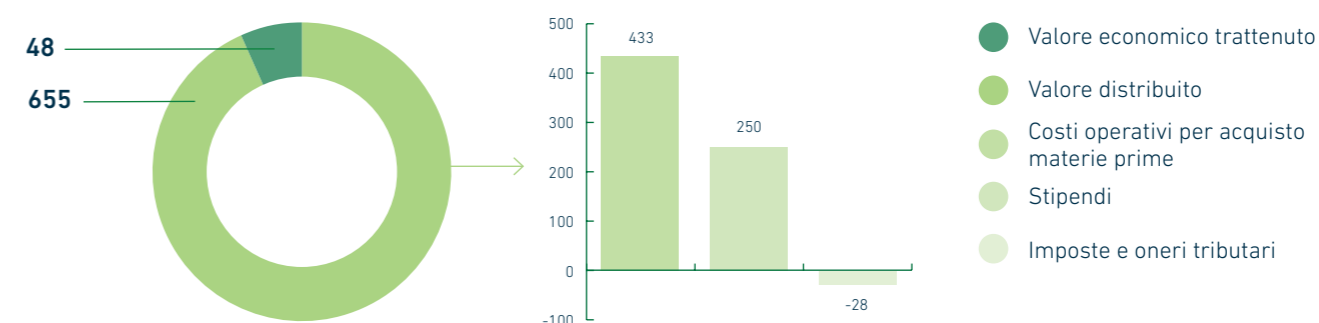
IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO



Il valore economico generato e distribuito rappresenta un importante impatto economico che Trenord genera sulla collettività, dal momento che esso esprime il valore creato dalle attività dell'azienda e distribuito ai suoi stakeholder.

Il valore economico generato da Trenord nel 2020, pari a circa 703 milioni di euro, è stato distribuito principalmente parte ai fornitori di beni e servizi e al personale dell'impresa (stipendi, oneri sociali, TFR, ecc.).

VALORE DISTRIBUITO E TRATTENUTO (milioni di euro)

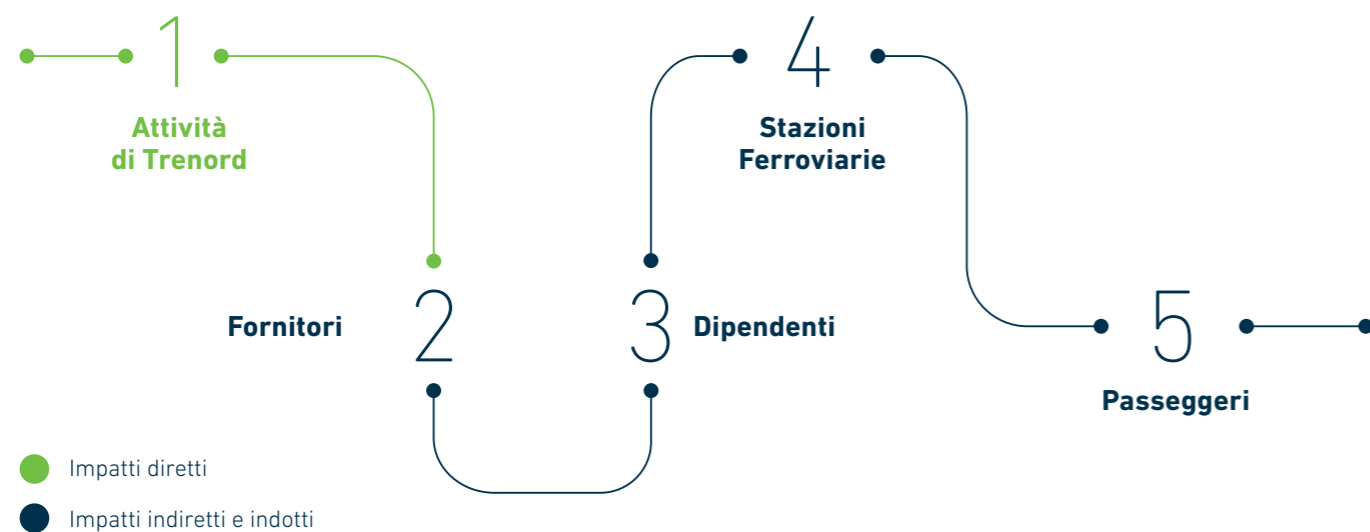


IL TRUE VALUE DI TRENORD

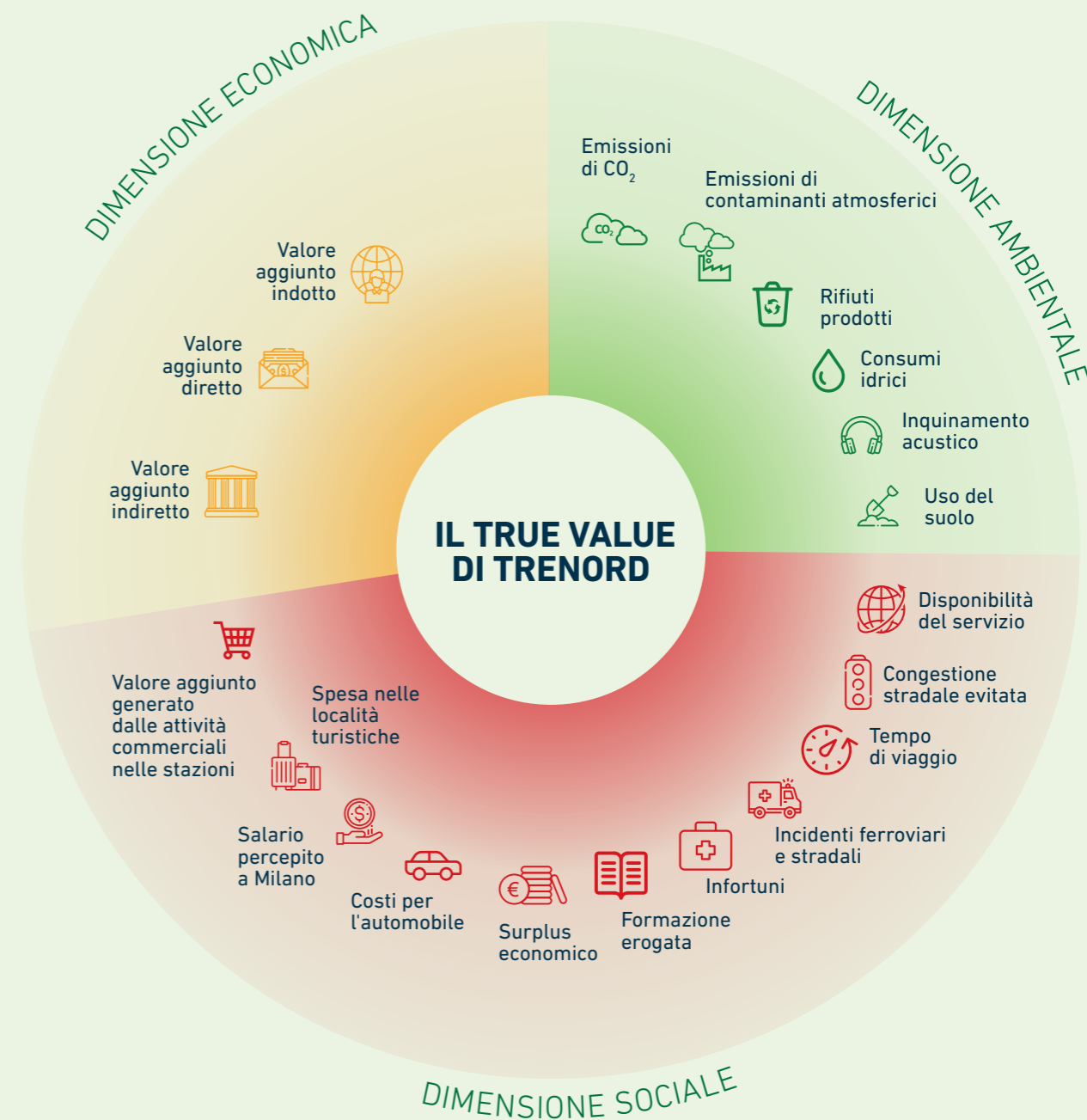
In continuità con lo scorso anno, anche nel 2020 Trenord ha voluto misurare, attraverso il modello True Value di KPMG, le esternalità generate su economia, ambiente e società, al fine di fornire una **rappresentazione complessiva del valore che l'Azienda restituisce alla collettività**. **Andare oltre la vista economico-finanziaria risulta ancora più determinante in un anno complesso come quello appena trascorso**: le misure di contenimento

adottate in risposta all'emergenza sanitaria, infatti, pur mettendo a dura prova l'intero sistema di mobilità, hanno rafforzato la consapevolezza che il **treno non è solo uno mezzo green ed economico, ma possiede una valenza sociale di primaria importanza**, in quanto il **servizio di trasporto pubblico non si è mai fermato**, 365 giorni all'anno, dando la possibilità a coloro che avevano la necessità, come medici ed infermieri, di spostarsi per raggiungere il luogo di lavoro o le proprie abitazioni.

MENTRE NEL 2019 SONO STATI ANALIZZATI SOLO GLI IMPATTI **DIRETTAMENTE GENERATI DALLE ATTIVITÀ DI TRENORD**, NEL CORSO DEL 2020 SONO STATI PRESI IN CONSIDERAZIONE ANCHE **GLI IMPATTI GENERATI IN VIA INDIRETTA E INDOTTA LUNGO LA VALUE CHAIN**



GLI IMPATTI INCLUSI NEL MODELLO TRUE VALUE



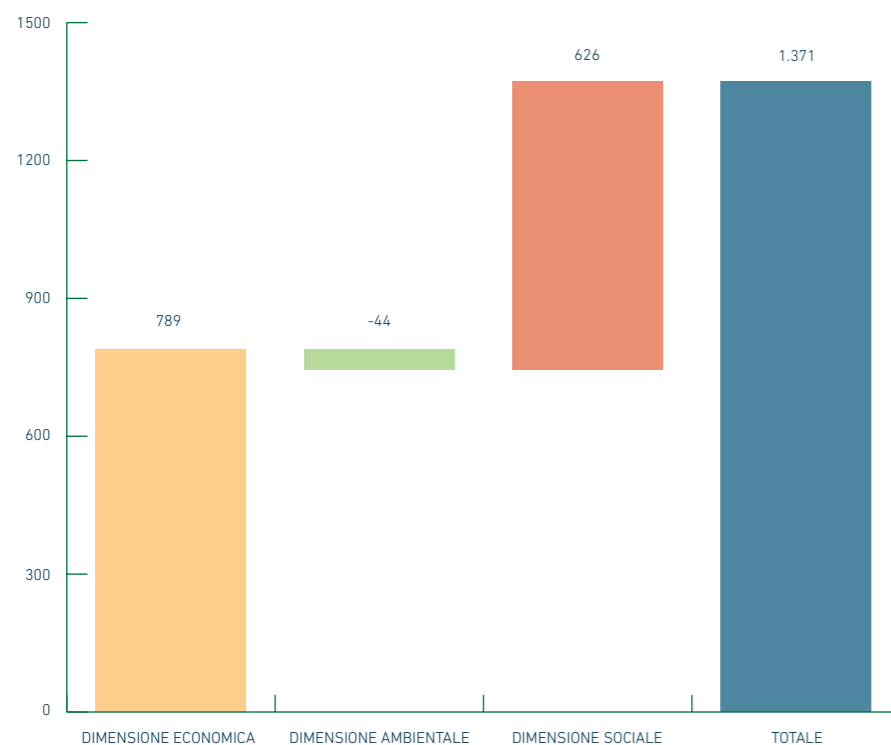
IL TRUE VALUE 2020

L'analisi ha permesso di quantificare in circa **1 miliardo e 371 milioni di euro il "vero valore"** generato da Trenord nel corso del 2020.

Rispetto al valore dello scorso anno – 1,6 miliardi di euro riferiti ai soli impatti diretti – i dati risentono, inevitabilmente, delle **misure di contenimento degli spostamenti** che hanno modificato in maniera sostanziale le abitudini di mobilità di tutti i cittadini, **comportando un drastico calo del numero di passeggeri di Trenord.**

Tuttavia, in un anno complesso come quello appena trascorso, **il servizio di trasporto erogato da Trenord è stato ancora più importante, così come il peso specifico del valore restituito alla collettività**, poiché ha permesso gli spostamenti anche di tutte quelle categorie di lavoratori impiegati nei settori essenziali per il Paese.

IL TRUE VALUE 2020 SUDDIVISO PER DIMENSIONI (Valori in milioni di €)

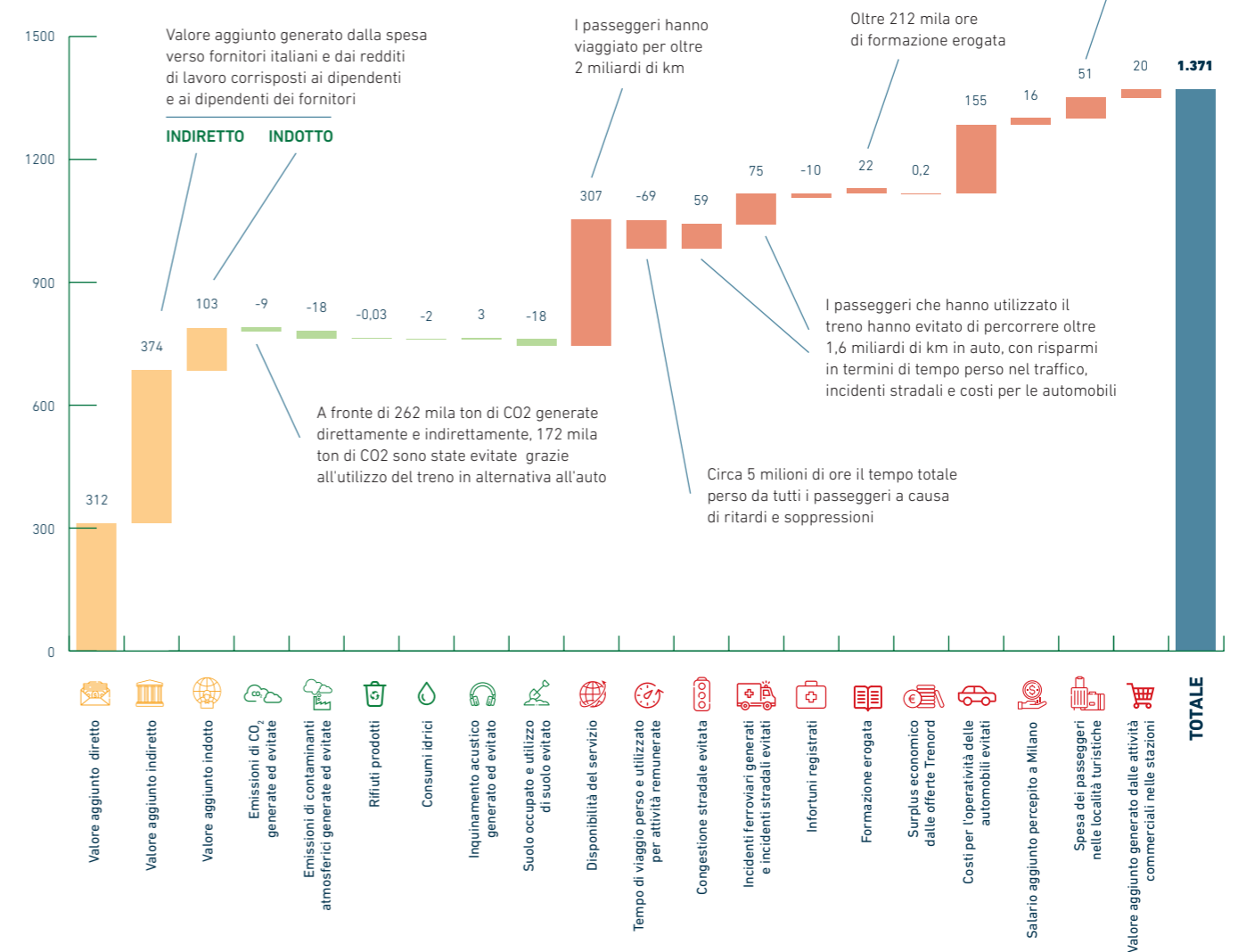


SDGS IMPATTATI



IL TRUE VALUE 2020 DI TRENORD AMMONTA A CIRCA **1 MILIARDO E 371 MILIONI** DI € DI CUI CIRCA **IL 46% RICONDUCE** A IMPATTI SOCIALI

IL TRUE VALUE 2020 SUDDIVISO PER IMPATTI (Valori in milioni di €)



Per ulteriori approfondimenti si rimanda al documento integrale
“Bilancio di Sostenibilità 2020”.

Il Bilancio di Sostenibilità 2020, redatto in conformità al “GRI Standards”
opzione Core, con la relativa “Relazione della società di revisione
indipendente” è disponibile sul sito www.trenord.it

Trenord S.r.l. Piazzale Cadorna, 14 - 20123 Milano



 TRENORD