

The logo for Trenord, featuring a stylized red and white 'T' followed by the word 'TRENORD' in a bold, sans-serif font.

# IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

---

A photograph of a train station platform, overlaid with a green tint. A train is visible on the left, and people are walking on the platform. The text '2020' is written in large white numbers at the bottom right.

# 2020

# SOMMARIO

# Il Bilancio di Sostenibilità 2020

<b>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b>	<b>4</b>	<b>LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE</b>	<b>124</b>
<b>L'IDENTITÀ DI TRENORD</b>	<b>6</b>	Contributo alla transizione energetica	
Chi siamo	8	verso la decarbonizzazione	126
Trenord nel sistema della mobilità	12	I consumi energetici	
Le imprese alla prova di questioni epocali: gli impatti dell'emergenza Covid-19	16	e le emissioni in atmosfera	132
Costruire il futuro: le iniziative strategiche di Trenord	22	La gestione responsabile della risorsa idrica	136
La flotta e gli impianti di manutenzione	30	La gestione dei rifiuti	138
Il coinvolgimento degli stakeholder	38	La gestione del rumore	139
La matrice di materialità	39	<b>LA SOSTENIBILITÀ NEL BUSINESS</b>	<b>140</b>
Gli impegni per la sostenibilità	42	Verso il nuovo contratto di Servizio	142
Il sistema di governance	46	Transizione verso il nuovo Piano Industriale	142
Etica e integrità	48	Il valore economico generato e distribuito	144
Gestione dei rischi	50	La catena di fornitura	146
Il sistema di gestione integrato	55	<b>NOTA METODOLOGICA</b>	<b>148</b>
<b>LA RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI</b>	<b>56</b>	Perimetro degli aspetti materiali	150
Analisi dei flussi dei passeggeri a bordo treno (frequentazioni)	58	<b>PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ</b>	<b>152</b>
Relazione con il cliente	63	<b>GRI CONTENT INDEX</b>	<b>162</b>
Attenzione al cliente e sicurezza del viaggio	80	<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	<b>168</b>
L'offerta di Trenord	88	<b>IL TRUE VALUE DI TRENORD</b>	<b>172</b>
<b>LA RESPONSABILITÀ VERSO I DIPENDENTI</b>	<b>94</b>	Il modello True Value	172
La gestione dell'organico	96	Gli impatti inclusi nel modello True Value	174
La formazione	100	Il True Value 2020	176
Il welfare	108	La descrizione degli impatti	180
La salute e la sicurezza sul luogo di lavoro	114		
Il dialogo con i dipendenti	118		

## LEGENDA:



Informazioni sui nuovi treni



Approfondimento

# 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



# 1 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.

\*\* Agenzia nazionale per la sicurezza delle ferrovie e delle infrastrutture stradali e autostradali.

SDG	IMPEGNO DI TRENORD	ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2020	RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI 2020	OBIETTIVI PER IL 2021
	Garantire un miglioramento costante dei processi IT orientato anche alla cybersecurity	<b>Introduzione</b> di nuovi strumenti di <i>identity</i> e <i>data protection</i> e attività di <b>formazione</b> e <b>sensibilizzazione</b> in tema cybersecurity	<b>Nuovo obiettivo</b>	<b>Implementare il piano di cybersecurity e consolidare la migrazione</b> delle principali applicazioni di Trenord in <b>cloud</b>
	Entrata in servizio di 185 nuovi treni, di cui 176 previsti dal piano di rinnovo flotta di Regione Lombardia, che garantiranno migliori performance	<b>Messa in servizio di 21 nuovi treni</b> , di cui 7 Caravaggio, 10 Donizetti e 4 interoperabili Flirt	L'entrata in servizio dei nuovi treni è stata parzialmente rallentata a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19	<b>Proseguire nella messa in servizio dei nuovi treni</b> , secondo il programma di rinnovo della flotta
	Sviluppare il modello di gestione dei rischi e integrarlo, progressivamente, con l'analisi dei rischi ESG (rischi di natura Ambientale, Sociale e di Governance)	Aggiornamento del modello ERM (Enterprise Risk Management) con un approfondimento dei <b>rischi collegati al Covid-19 e estensione del modello Business Continuity Management</b> per supportare la gestione del business in caso di eventi critici	Nel corso del 2020 il focus principale è stato collegato ai rischi emersi dalla pandemia da Covid-19, conseguentemente la predisposizione della Linea Guida Sistema di Controllo Interno e Gestione Rischi (SCIGR) è stata posticipata al 2021	Aggiornare l'analisi di <b>risk assessment annuale</b> ; Realizzare <b>test per l'implementazione</b> continua del modello di <b>Business Continuity Management</b> ; Predisporre Linea Guida SCIGR
	Consolidare la cultura dell'etica e dell'integrità	<b>Pubblicazione</b> sul sito internet di Trenord di un <b>estratto della Politica Anticorruzione aggiornata</b> ; <b>Adozione di un piano di comunicazione anticorruzione</b> attraverso i social media	✓	Adottare un <b>piano di comunicazione e sensibilizzazione</b> in tema di anticorruzione <b>verso le Terze Parti e i Business Associates</b>
	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	Avvio delle attività di partecipazione e supporto	<b>Nuovo obiettivo</b>	<b>Partecipazione al tavolo di lavoro congiunto</b> per la definizione delle procedure di autorizzazione alla messa in servizio, in ambito ferroviario, di veicoli e infrastruttura <b>nell'ambito del progetto "Idrogeno"</b>

# CHI SIAMO

## LA STRUTTURA

Fondata il 3 maggio 2011 dai due attuali azionisti, FNM e Trenitalia, **Trenord figura tra le più importanti realtà del trasporto pubblico locale ferroviario a livello europeo**, sia per dimensioni sia per capillarità del servizio: raggiunge, infatti, **460 stazioni** dislocate su una rete ferroviaria di circa **2.000 chilometri** in tutta la Lombardia e in alcune province delle regioni limitrofe, interessando il **77% dei comuni lombardi** (dove vive il 92% dei cittadini) che dispongono di una **stazione ferroviaria entro un raggio di 5 km**. Inoltre, Trenord collega **sette province delle regioni**

**limitrofe** (Alessandria, Novara, Parma, Piacenza, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli e Verona), **oltre al Canton Ticino**, attraverso TiLo, **e l'aeroporto internazionale di Malpensa**. In un anno come il 2020, particolarmente complesso per il sistema dei trasporti, l'obiettivo di Trenord rimane quello di **offrire una risposta sempre più adeguata alla domanda di mobilità** dei cittadini, attraverso l'erogazione di un servizio pubblico integrato nel sistema della mobilità che generi valore per il territorio.

Ragionare in ottica integrata per la costruzione di un sistema di mobilità moderno, efficiente e sostenibile, rappresenta una priorità e una sfida che Trenord ha posto al centro del proprio impegno. La pandemia da Covid-19 ha messo in evidenza che non c'è futuro senza integrazione: tutti gli attori del sistema devono svolgere correttamente il proprio ruolo per rispondere alle esigenze di mobilità.



## 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 misure di contenimento adottate dal Paese, pur mettendo a dura prova l'intero sistema del trasporto pubblico, hanno rafforzato la consapevolezza che **il treno non è solo uno mezzo green ed economico**, ma possiede una **valenza sociale di primaria importanza** grazie

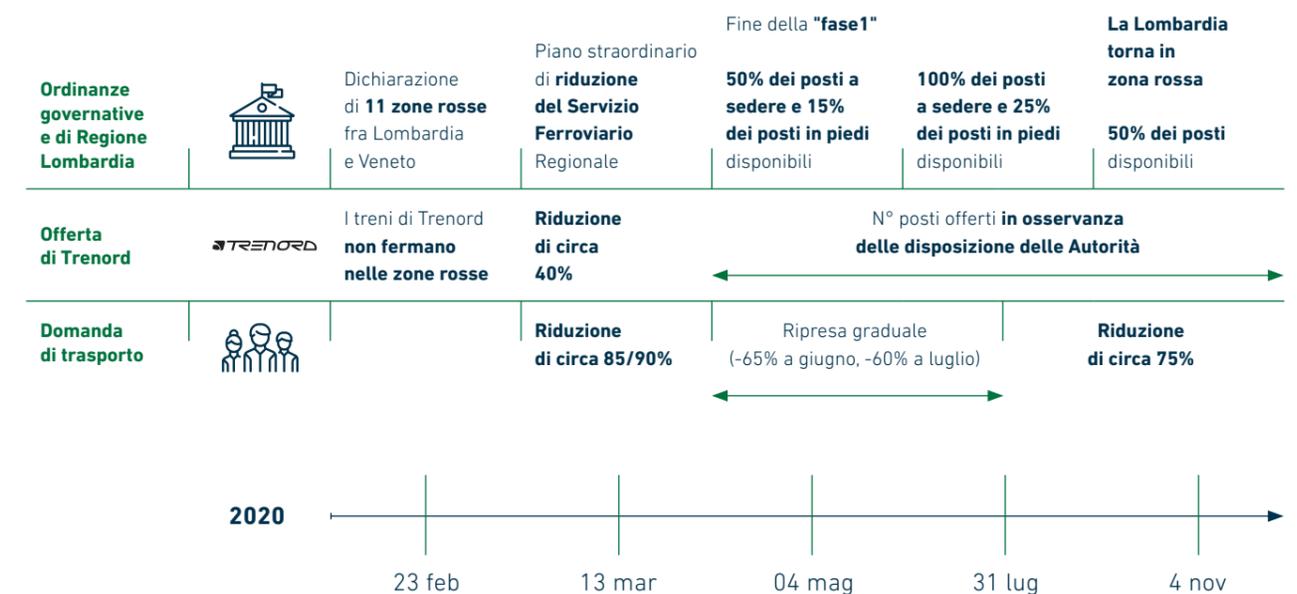
alla disponibilità del servizio offerto anche nel periodo più critico. Durante l'anno, **l'azienda**, con i suoi **4.261 dipendenti**, e grazie alle **oltre 700 mila corse effettuate**, ha permesso a **92,6 milioni di passeggeri** (-56,8% rispetto al 2019) di viaggiare, con una media annua di circa 304 mila passeggeri nei giorni feriali. La produzione in termini di **treni-km**, ovvero l'unità di misura che rappresenta i km percorsi da tutti i treni che hanno viaggiato, **è risultata pari a 34,7 milioni** (-17,2% rispetto al 2019).

## 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 lo stato e lo sviluppo dell'infrastruttura ferroviaria, che in Lombardia è gestita da Ferrovienord e Rete Ferroviaria Italiana (RFI), sono elementi imprescindibili. **Un servizio ferroviario adeguato alle esigenze di mobilità richiede che tutti gli attori del sistema di trasporto complessivo svolgano al meglio la propria funzione: i treni, la rete ferroviaria, il trasporto collettivo su gomma e chi regola il sistema a partire dal territorio.** Anche i treni più performanti o capienti disponibili sul mercato non possono essere sufficienti a migliorare il servizio se la rete che li ospita ha capacità e architettura limitate. È bene ricordare che anche il contesto in cui opera Trenord, ovvero la Lombardia, rappresenta una delle **regioni più densamente popolate d'Europa**, con una densità abitativa pari a 436 abitanti per kmq, un **valore pari a quasi quattro volte la media**

**europea**, che si attesta intorno a 118 abitanti per kmq<sup>1</sup>. Questo si traduce in una **significativa domanda di mobilità, specialmente verso i capoluoghi di provincia** e, in particolar modo, **Milano**. Prima dell'emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2020 e **modificato radicalmente le abitudini di spostamento di tutta la popolazione**, infatti, il numero di persone che sceglieva il treno per spostarsi è stato in costante crescita, in una regione in cui il **contesto infrastrutturale risulta denso e prossimo alla saturazione**.

A tal proposito, **la Lombardia risulta avere il più alto grado di utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria** tra le regioni italiane, a fronte della **più bassa densità di rete rispetto alla popolazione residente**<sup>2</sup>. Pertanto, considerando la rete infrastrutturale a disposizione, in Lombardia circola già un numero di treni prossimo al valore limite ammissibile.

## LA CONGESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA E DEI NODI FERROVIARI LOMBARDI È UNA DELLE MAGGIORI CRITICITÀ DELLA RETE

Inoltre, i limiti infrastrutturali sono accentuati anche dalla tipologia di rete a disposizione, **rappresentata per il 14% da linee non elettrificate e per circa il 50% da linee a binario unico**: quest'ultimo un dato che complica non poco

la gestione della circolazione dei treni. A questo si aggiungono le **criticità sui nodi principali lombardi**, come ad esempio il nodo di Milano Centrale, che nel 2015 accoglieva 550 treni al giorno e, a fine 2019, periodo

pre-Coronavirus, ne riceveva circa 700. Ne consegue che **la complessità del sistema e la saturazione dell'infrastruttura possono determinare impatti negativi sulla regolarità del servizio**.

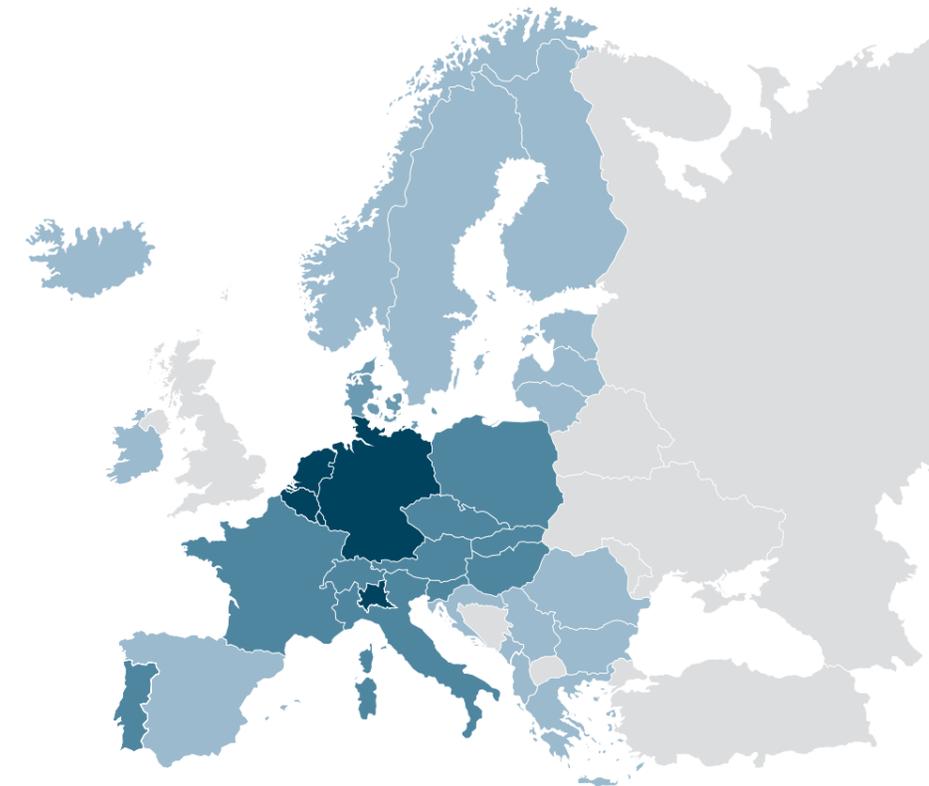
<sup>1</sup> Dati Eurostat riferiti al 2018. La media dell'Unione Europea fa riferimento ai 28 Stati dell'Unione del 2018, includendo quindi anche il Regno Unito.

<sup>2</sup> Piano commerciale di RFI, Edizione di ottobre 2020.

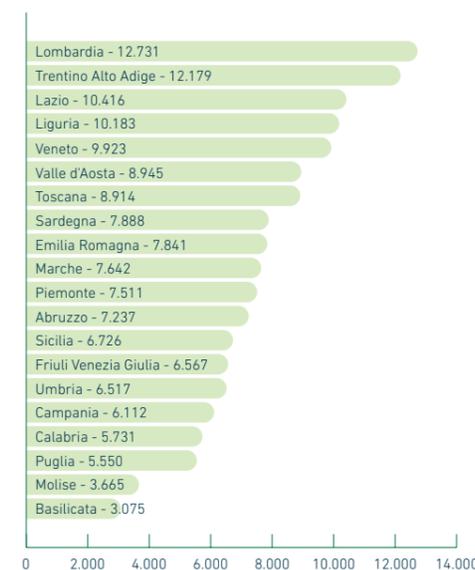
## DENSITÀ DI POPOLAZIONE IN EUROPA<sup>1</sup>

Fonte dati: Eurostat

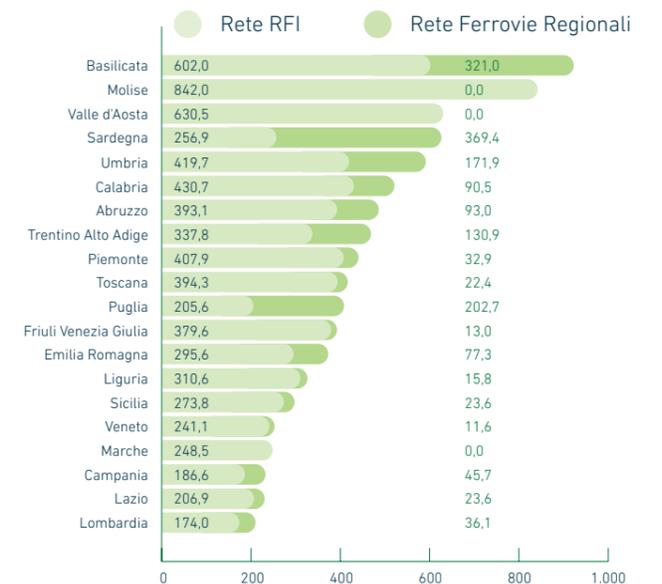
- Fino a 101,4 abitanti/km<sup>2</sup>
- Da 101,4 a 218,45 abitanti/km<sup>2</sup>
- Oltre 218,45 abitanti/km<sup>2</sup>
- Dati non disponibili



## GRADO DI UTILIZZO DELL'INFRASTRUTTURA DA PARTE DEL TPL<sup>2</sup> (TRENI KM TPL / KM BINARIO)



## DENSITÀ DI RETE RISPETTO ALLA POPOLAZIONE<sup>2</sup> (KM PER MILIONE DI ABITANTI)



## LA RIMODULAZIONE DEL SERVIZIO EFFETTUATA PIÙ VOLTE NEL 2020 IN RISPOSTA ALLE MISURE DI DISTANZIAMENTO SOCIALE IMPOSTE DALLE AUTORITÀ, HA PREVISTO, A REGIME, UNA DIMINUZIONE DELLA FREQUENZA DELLE CORSE DEI TRENI MA UN INCREMENTO DEI POSTI OFFERTI AL FINE DI GARANTIRE LA TUTELA DELLA SALUTE DURANTE IL VIAGGIO

Per quanto di propria competenza, **Trenord lavora costantemente per garantire un servizio adeguato per i passeggeri e aumentare l'indice di puntualità dei treni** attraverso interventi puntuali e strutturali sulla programmazione e organizzazione del servizio, che nel corso degli ultimi due anni hanno permesso di **ridurre significativamente l'indice di soppressione per cause imputabili a Trenord**. A partire dal 2019, i risultati raggiunti, seppur nel 2020 condizionati dal minor numero di treni circolati, indicano una **riduzione delle cancellazioni dei treni dovute a guasti del materiale rotabile**, evidenziando le buone performance ottenute nel settore della Manutenzione. Nel dettaglio, le **soppressioni per responsabilità "ferroviaria"** (escludendo i treni cancellati per effetto dell'adattamento alle varie fasi della pandemia) sono risultate in media pari a 31,7 al giorno, quindi in riduzione rispetto al valore di 35,7 registrato nel 2019; **le soppressioni attribuibili a responsabilità Trenord sono state in media 17,8 al giorno**. Inoltre, in riferimento agli eventi climatici

di maltempo sempre più estremi, negli ultimi anni **Trenord si è dotata di nuove locomotive di soccorso e rafforzato il servizio di assistenza per garantire interventi rapidi**. Anche **l'indice di puntualità è in costante miglioramento** negli ultimi anni, pur considerando che il 2020 è stato senza dubbio influenzato da una riduzione del servizio, sia in termini di treni effettuati che di viaggiatori trasportati, che ha determinato una significativa riduzione della congestione delle linee: l'indice di puntualità complessiva entro i 5 minuti è stato pari all'84,6%, in crescita rispetto al valore 80,2% del 2019. Proprio questo aspetto ha permesso di guardare per la prima volta al tema della puntualità secondo un altro punto di vista: **la rimodulazione del servizio effettuata più volte nel 2020** in risposta alle misure di distanziamento sociale imposte dalle Autorità, ha previsto una diminuzione della frequenza delle corse dei treni ma un incremento dei posti offerti finalizzato a viaggiare in sicurezza. **Trenord, infatti, nel 2020, quando non erano**

**in vigore misure restrittive per limitare la diffusione del contagio, ha effettuato il 5% in meno delle corse previste offrendo tuttavia il 7% dei posti in più rispetto al 2019**. Ciò è stato possibile grazie all'integrazione delle normali composizioni dei convogli con ulteriori carrozze aggiuntive, recuperate grazie ad attività di manutenzione straordinaria. Pertanto, **per migliorare il servizio offerto**, la soluzione maggiormente caldeggiata negli anni passati, ovvero l'aumento del numero dei treni, in realtà sembrerebbe meno efficace rispetto ad una **riduzione delle corse ed un contestuale ampliamento dei posti offerti in funzione dell'andamento effettivo della domanda**. Per essere verificata, tale ipotesi dovrà essere testata quando la domanda di mobilità tornerà ai livelli record del 2019, con l'obiettivo di trovare **il giusto equilibrio tra domanda e offerta**: frequenza delle corse, posti offerti ed esigenze di mobilità della popolazione. Un altro elemento di complessità è rappresentato **dai tempi lunghi di intervento tipici del settore**: l'acquisto di nuovi treni è un processo che richiede in media **circa**

**cinque anni** dal momento della progettazione alla messa in esercizio del convoglio, mentre l'assunzione e la formazione di macchinisti, stante la numerosità delle direttrici che compongono l'offerta di Trenord, può richiedere sino a **due anni**. Per garantire un'offerta adeguata, bisogna dunque muoversi in anticipo, **prevedendo come sarà la mobilità del futuro**, tenendo conto che il 2020 rappresenta una forte discontinuità rispetto al passato, stravolgendo le abitudini di mobilità dei cittadini. In ottica 2021 e prospettive future, Trenord sta dialogando nei tavoli preposti per **cercare soluzioni a lungo termine** che intervengano non solo sul servizio di trasporto ma incidano anche su tutto il sistema della mobilità, con il coinvolgimento di tutti gli attori del sistema. La nuova concezione di mobilità messa sempre più in risalto dagli effetti della pandemia da Covid-19 offre l'opportunità unica, di ripensare e rinnovare l'intero sistema dei trasporti, partendo dal presupposto che il treno riuscirà a svolgere sempre meglio la sua funzione quanto più è integrato nel sistema della mobilità.

*Il dopo Covid? Sono convinto che ci si muoverà più di prima. Sarà una mobilità meno sistematica, meno "commuting", ma progressivamente diluita nell'arco della giornata. Il sistema dei trasporti ha davanti questa grande opportunità: catturare la domanda dove si genera, dalle funzioni e dai centri aggregatori che saranno inevitabilmente determinati da una diversa organizzazione della vita e da nuovi tempi delle persone. Il dopo Covid ci lancia questa sfida. Occorre coraggio da parte di tutti, istituzioni, imprese, scuola, università e commercio.*

**Marco Piuri** - Amministratore Delegato

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

Oltre al già complesso contesto operativo nel quale Trenord si colloca, **nel 2020 l'intero settore dei trasporti è stato messo a dura prova a causa della diffusione della pandemia da Covid-19.**

L'infezione da Covid-19, manifestatasi in Cina tra la fine del 2019 e l'inizio del 2020, ha assunto in poche settimane le proporzioni di una pandemia che ha evidenziato fragilità di tutti i sistemi sanitari mondiali generando a livello globale significative ripercussioni economiche e sociali.

Dopo i primi due mesi del 2020 caratterizzati da un incremento della domanda di mobilità, l'emergenza sanitaria ha determinato la necessità, in pochi giorni, di limitare drasticamente gli spostamenti, **modificando in maniera sostanziale le abitudini di tutti i cittadini.**

Il calo della domanda del servizio di trasporto pubblico, derivante dalle misure restrittive imposte dalle Autorità Pubbliche per arginare l'emergenza, ha causato una **riduzione significativa dei ricavi del settore dei trasporti** che, per Trenord, in condizioni normali, sono rappresentati **solo per il 55% dai corrispettivi** ricevuti nell'ambito del Contratto Regionale di Servizio, **mentre il restante 45% deriva dai ricavi dei biglietti venduti.**

Nel grafico a destra risulta evidente che, nel 2020, **Trenord**, nel rispetto dei vincoli contrattuali con Regione Lombardia che richiedono all'azienda di offrire un numero minimo di posti per garantire la disponibilità del servizio pubblico, **ha continuato a far viaggiare i propri treni**, in misura solo in parte ridotta, **anche nei periodi più critici di lockdown.**

Tuttavia, il **numero di passeggeri è drasticamente diminuito rispetto ai livelli storici del 2019**, passando da circa 820 mila a circa 304 mila clienti medi nei giorni feriali, **comportando costi per l'erogazione di un servizio che non è stato possibile compensare con la vendita dei titoli di viaggio.**

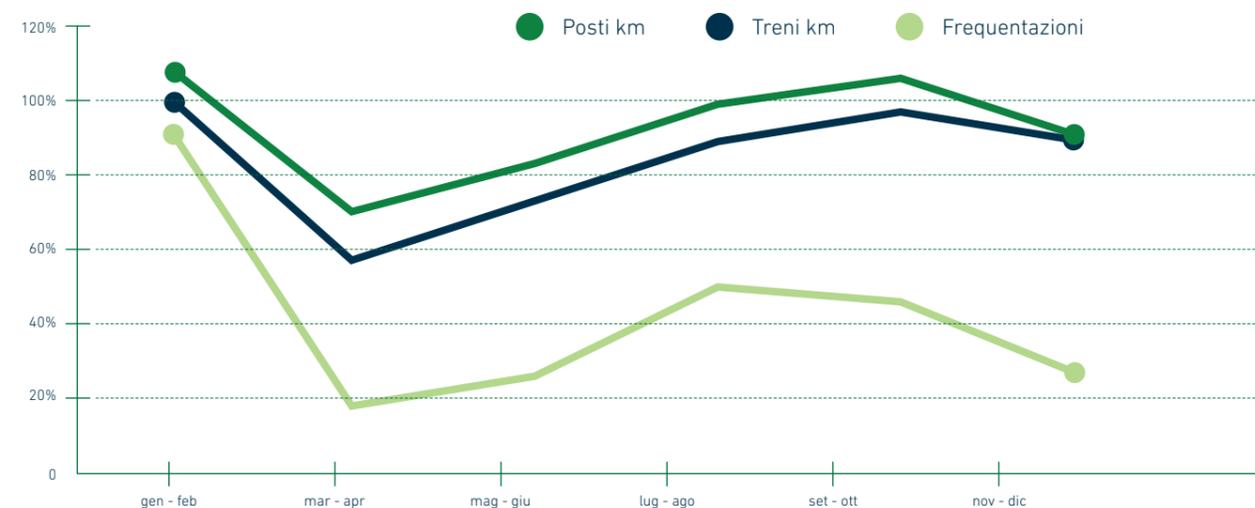
Le previsioni per il 2021 sono ancora molto incerte e dipenderanno da vari fattori: dall'andamento della pandemia, dai risultati della copertura dei vaccini, dalle politiche restrittive alla mobilità e dai nuovi comportamenti adottati dai vari "cluster" che compongono la clientela di Trenord.

Sicuramente la **domanda di mobilità non potrà essere paragonabile ai livelli pre-Covid** anche per l'introduzione di nuove modalità di lavoro e didattica da remoto. A questo si aggiunge il pericolo di una involuzione della mobilità verso il mezzo privato a causa di barriere psicologiche difficili da superare. **Il rischio**, infatti, consiste nella **possibilità che gli utenti perdano fiducia nella capacità di prevenire e gestire eventuali affollamenti** all'interno dei mezzi pubblici, finendo col preferire gli spostamenti in auto o in moto.

**Nel 2020 è stato però possibile riscoprire il valore sociale del treno: il servizio di trasporto erogato da Trenord è continuato 365 giorni all'anno, senza interruzioni, permettendo a coloro che veramente avevano la necessità di spostarsi, come medici, infermieri, impiegati e operai nei settori essenziali per il Paese di poter raggiungere il luogo di lavoro o le proprie abitazioni in sicurezza.**

**La sfida che il mondo dei trasporti è chiamato ad affrontare nei prossimi mesi è legata alla necessità di riconquistare la fiducia dei Clienti e di passare dalla gestione dell'emergenza alla gestione di una nuova normalità.**

**SERVIZIO OFFERTO E FREQUENTAZIONI**  
(2020 VS 2019)



**TRENORD HA CONTINUATO AD EROGARE IL SERVIZIO DI TRASPORTO ANCHE NEI MESI IN CUI IL NUMERO DI PASSEGGIERI È DIMINUITO SENSIBILMENTE**

Conclusa l'emergenza sarà necessario **non solo adottare soluzioni transitorie di breve termine, ma anche adottare in modo strutturato nuovi approcci e nuovi strumenti** per far fronte ad una quotidianità che in futuro sarà gioco forza diversa. La **continuità aziendale** dovrà essere garantita **adattandosi al nuovo contesto** che ci avviciniamo a vivere. **Il nuovo Piano Industriale decennale**, in corso di definizione, dovrà essere in grado di **pianificare le attività di un'azienda diversa dagli anni passati**, che mira ad essere più moderna sotto tutti i punti di vista. Partendo dal presupposto che l'attuale sistema di mobilità ha dei limiti oggettivi, una sfida importante sarà anche quella di cercare di incidere sulla "riorganizzazione dei tempi della vita sociale e lavorativa". Per questo motivo, al fine di gestire la "ripartenza" post-lockdown e pianificare la modulazione del servizio, Trenord ha partecipato ad attività di coordinamento con le realtà che possono influenzare ulteriormente la domanda, in particolare le Prefetture, le scuole e le altre Aziende del trasporto pubblico locale. Anche quando l'emergenza sarà cessata, per garantire la qualità della vita e della mobilità sarà necessario avere come obiettivo lo **scaglionamento degli orari al fine di abbassare i picchi di affollamento delle ore di punta.**

# LA RISPOSTA DI TRENORD NELLA TUTELA DEI PASSEGGERI

L'evolversi dell'emergenza Covid-19 ha reso necessaria l'adozione di **misure straordinarie per garantire la tutela della salute di tutti i passeggeri.**

Ai primi segnali del diffondersi dell'epidemia, Trenord ha attivato un'Unità di Crisi, composta dai Responsabili delle principali Funzioni aziendali, **con il compito di gestire gli effetti dell'emergenza epidemiologica, monitorandone l'impatto sul sistema dei trasporti e sul servizio ferroviario** in particolare, sui clienti e sul personale, approfondendo tutti i profili di carattere sanitario, normativo e regolamentare. Le prime misure introdotte dall'Azienda sono state le **attività di sanificazione dei treni**, nel rispetto di Decreti e delle Ordinanze Pubbliche, con particolare attenzione alle parti del convoglio suscettibili di maggior contatto, dove la sanificazione è stata effettuata con maggiore frequenza, oltre agli impianti di climatizzazione e alle cabine di guida. Con la ripresa graduale dei trasporti dopo i momenti più rigidi del *lockdown*, Trenord ha attivato anche una **serie di soluzioni per aiutare i passeggeri a rispettare le norme di distanziamento**: è stata introdotta in via sperimentale e limitatamente al periodo estivo una **nuova funzione sull'App di Trenord** per permettere

ai viaggiatori prima del viaggio o in attesa in stazione di **verificare il livello** (effettivo o stimato) **di disponibilità dei posti del treno in arrivo.** Allo stesso tempo è stato attivato un **sistema che rileva il numero di passeggeri presenti in ogni stazione e segnala possibili assembramenti.** Inoltre, il 6 ottobre è stato attivato il nuovo sito con funzionalità specifiche per agevolare la pianificazione del viaggio e l'acquisto di biglietti. Ad integrazione di quanto già descritto, durante la cosiddetta "Fase 2"<sup>3</sup>, in collaborazione con i Gestori dell'Infrastruttura, la Polizia Ferroviaria e la Prefettura, Trenord ha svolto **attività di supporto nella gestione dei flussi dei passeggeri in stazione**, nei controlli della temperatura corporea e nelle attività di verifica delle autocertificazioni. La collaborazione ha riguardato anche lo scambio di informazioni circa problematiche di assembramento e casi di positività al Covid-19, che hanno comportato - ove ritenuto indispensabile - la soppressione e l'attività di totale sanificazione dei treni interessati. Nel corso dell'anno, Trenord ha sviluppato una strategia ad hoc per **ridefinire l'offerta ferroviaria e assicurare il distanziamento sociale sui treni**, attraverso le seguenti misure:

- 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**

<sup>3</sup> La cosiddetta "Fase 2", iniziata a partire da maggio 2020, è consistita in una progressiva riduzione delle misure di contenimento adottate dal Governo italiano nella fase iniziale della diffusione della pandemia da Covid-19 (periodo marzo-aprile 2020).

## OGNI GIORNO TRENORD EFFETTUA LA SANIFICAZIONE DEI TRENI PER TUTELARE LA SALUTE DEI PROPRI PASSEGGERI

Inoltre, nella prospettiva di rafforzare la relazione con i propri clienti, soprattutto in un momento così delicato e pieno di incertezza, **Trenord ha voluto impegnarsi per garantire che i propri passeggeri avessero a disposizione un set di indicazioni il più possibile chiaro, accessibile e puntuale.**

Per far ciò, la società ha sviluppato e lanciato una campagna di comunicazione destinata ai propri clienti, basata su più punti:

- **Vademecum digital e tutorial:** strumenti informatici per comunicare le nuove regole per viaggiare
- **Campagna di segnaletica** ben riconoscibile su tutti i canali
- Comunicazione ai clienti via **App in tempo reale sullo stato di riempimento dei treni e delle stazioni**, fornendo informazioni utili ad un viaggio responsabile
- **Personale di supporto nelle principali stazioni** con compiti di assistenza ai viaggiatori e di distribuzione e diluizione dei flussi lungo la banchina
- **Annunci sonori ad hoc** ripetuti più volte nelle stazioni e sui treni
- Potenziamento dei servizi di **mailing list per diffondere** con maggiore rapidità e capillarità **gli avvisi e le modifiche dei servizi al pubblico**

Per approfondimenti in merito all'impegno continuo di Trenord a supporto dei propri passeggeri si veda il capitolo dedicato a **pag. 56.**

# LA RISPOSTA DI TRENORD NELLA TUTELA DEI DIPENDENTI

In risposta all'emergenza sanitaria da Covid-19, Trenord si è prontamente attivata anche al proprio interno per **permettere ai dipendenti di svolgere le mansioni in totale sicurezza**, consolidando, ancora una volta, l'importanza che il tema della tutela dei lavoratori ricopre in Azienda.

**Oltre a quanto previsto per legge, Trenord ha favorito**, anche attraverso un impegno importante dal punto di vista finanziario, **alcune misure tecnico-organizzative per ridurre il rischio di contagio e andare incontro alle esigenze dei propri dipendenti**. Tra le misure adottate:

- **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

Oltre all'impegno nella tutela dalla salute, **Trenord ha promosso iniziative di welfare per agevolare le nuove**

**abitudini lavorative dei dipendenti** e garantire il giusto equilibrio tra vita lavorativa e vita privata. In particolare:

- **Adozione di lavoro da remoto** per le mansioni che ne consentono la fruizione
- **Webinar in ambito soft skills** per aiutare il Personale a **gestire lo stress** durante il periodo di lockdown
- **Attività di formazione erogate da remoto**
- **Assicurazione sanitaria** in caso di contagio da Covid-19
- **Integrazione delle Retribuzione in caso di ricorso al Fondo di Solidarietà**, fino all'80%
- **Rimborso del 55% del costo dei test sierologici e tamponi** effettuati privatamente dai dipendenti
- **Integrazione dell'80% della retribuzione per congedi parentali a causa Covid-19**, superiore al 50% previsto per legge
- Maggiore flessibilità in ingresso e uscita con **ampliamento della fascia oraria**
- **Forte impulso all'uso della piattaforma aziendale di comunicazione e collaborazione** al fine di mantenere vive le relazioni aziendali e agevolare il lavoro quotidiano

Inoltre, anche l'attività di informazione interna ha permesso, sin dai primi allarmi circa la diffusione del Covid-19, di veicolare in tutta l'azienda **informazioni per prevenire il contagio da virus e far conoscere tutte le iniziative messe in campo dall'azienda nella gestione delle attività**. All'interno della **nuova Intranet di Trenord**, infatti, è stata creata una **sezione dedicata appositamente alla pandemia**, che, con il passare

dei mesi, è stata arricchita con documenti, immagini e video per un totale di 77 comunicazioni diffuse dal 21 febbraio a fine anno. L'emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2020 ha reso necessario un **cambio di passo di Trenord nella gestione del proprio personale**, per adattarsi ad una nuova realtà e considerare le nuove esigenze emerse, facendo leva su:

- 1 **Nuove modalità di lavoro:** Il lavoro da remoto e la nuova relazione responsabile-collaboratore
- 2 **Nuove organizzazioni:** tra cui una Manutenzione più flessibile ed efficiente
- 3 **Nuovi processi di comunicazione verso il personale:** il feedback come elemento di leadership attiva, anche «a distanza»
- 4 **Nuove responsabilità:** proattività, senso di ownership, attenzione verso colleghi, collaboratori e il loro lavoro

**Per approfondimenti in merito alle iniziative di Trenord** verso i propri dipendenti si veda il capitolo dedicato a **pag. 94**.

# COSTRUIRE IL FUTURO: LE INIZIATIVE STRATEGICHE DI TRENORD



Il 2020, pur rappresentando un anno particolarmente complesso, ha dato la possibilità di ripensare il sistema socio-economico globale, cogliendo l'opportunità unica data dalla discontinuità rispetto agli anni precedenti. A tal proposito, nel 2020 la Commissione Europea ha promosso il Green Deal Europeo, un piano d'azione che ha l'obiettivo di cogliere le sfide poste dai cambiamenti climatici per rendere l'Unione Europea un'economia

moderna, efficiente sotto il profilo delle risorse e competitiva, mirando alla neutralità carbonica nel 2050. In questo ambito, è stato annunciato **il 2021 quale Anno Europeo del Trasporto Ferroviario, con lo scopo di promuovere i vantaggi del trasporto ferroviario come mezzo sostenibile**, sicuro ed in grado di contribuire in maniera significativa al raggiungimento degli obiettivi del Green Deal Europeo.

## I VANTAGGI DEL TRENO

**EMISSIONI DI GAS SERRA DEL SETTORE DEI TRASPORTI (EU-28, 2017)**



- Trasporto su gomma
- Trasporto aereo
- Trasporto marittimo
- FERROVIE**
- Altro

**ESTENSIONE DELLE LINEE FERROVIARIE IN USO (mg/km)**



**DECESSI PER MILIARDO DI PASSEGGERI-KM 2011-2015**



Trenord si inserisce appieno nella visione della Commissione, con l'obiettivo di rendere il servizio di trasporto ferroviario **sempre più connesso e integrato nell'ecosistema della mobilità**, puntando alla realizzazione di una **integrazione modale innovativa** per rispondere alle diverse esigenze di mobilità. In ottica prospettica, ciò rappresenta un cambio di paradigma importante, che permetterà a Trenord di ampliare i propri orizzonti cogliendo tutte le opportunità che i trend attuali di mobilità presentano,

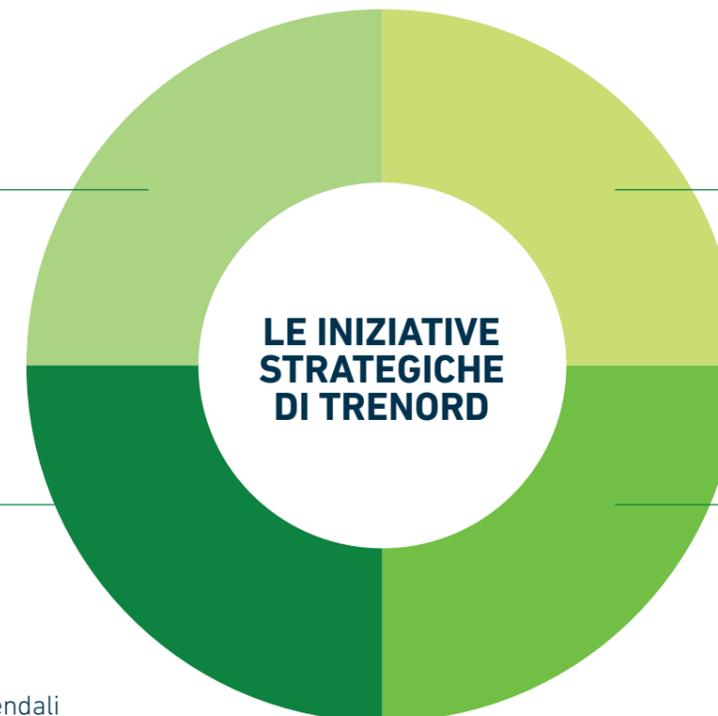
fornendo un servizio quanto più possibile vicino alle diverse esigenze di trasporto dei viaggiatori e dei vari territori. **Anche in considerazione degli obiettivi europei**, nel 2020, nonostante le difficoltà dovute alla pandemia da Covid-19, **l'Azienda non si è mai fermata**: oltre a valutare le prospettive di lungo termine presentate sopra, Trenord ha sfruttato il momento di discontinuità con gli anni precedenti per accelerare lo **sviluppo di iniziative strategiche** su quattro macro-filoni:

**ANALISI DOMANDA**

Come fulcro e punto di partenza

**FLOTTA**

Sempre più moderna, efficiente e green



**INNOVAZIONE**

Elemento comune e imprescindibile in tutte le attività aziendali

**WELFARE**

Per prendersi cura e valorizzare le persone di Trenord

## 1 – ANALISI DELLA DOMANDA

Trenord persegue con convinzione l'idea che sia necessario saper "leggere" e interpretare l'insieme della **domanda di mobilità su scala regionale** e che questa analisi debba essere il punto di partenza per trovare le risposte più flessibili ed adeguate alle diverse esigenze di mobilità, provando a dare una risposta di sistema. A tal fine è stata avviata una sperimentazione volta a **sfruttare le nuove opportunità di conoscenza offerte dai Big Data<sup>4</sup> con l'obiettivo anche di dotarsi di nuovi**

**strumenti quali un Data Lake<sup>5</sup> della mobilità,** (spazio di archiviazione che consente di archiviare grandi quantità di dati nel loro formato nativo, provenienti da molte fonti diversificate e disomogenee). Se "negli ultimi cinque anni si sono create più informazioni a livello globale di quanto non sia accaduto nei precedenti cinque secoli<sup>6</sup>, è evidente che **raccogliere questi dati, interpretarli e gestirli rappresenta una grande opportunità per il futuro.**

## 2 – FLOTTA

Il piano di rinnovo della flotta si sviluppa in diversi ambiti con l'obiettivo di **individuare la soluzione migliore alle diverse esigenze del territorio.** **Al piano di investimenti fatto proprio dalla Regione Lombardia** che prevede diverse tipologie di convogli (per approfondimenti si rimanda al paragrafo dedicato a pag. 30/31), 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 approfondimenti

si rimanda al paragrafo dedicato a pag. 129). 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. **Si prevede di costituire la prima "Hydrogen Valley" italiana** con la realizzazione di **impianti di produzione dell'idrogeno necessari per attivare il servizio ferroviario nella nuova modalità "green".**

<sup>4</sup> Raccolta di dati informatici molto estesa in termini di volume, velocità e varietà. Il termine è utilizzato anche in riferimento alla capacità di analizzare un'enorme mole di dati eterogenei.

<sup>5</sup> Architettura informatica che consente di avere un unico "contenitore" i dati aziendali raccolti nel loro formato nativo, al quale è possibile accedere in ogni momento per qualunque scopo.

<sup>6</sup> Convegno "Il futuro della mobilità" organizzato da Ambrosetti e Corriere della Sera, dicembre 2020.

<sup>7</sup> Rolling Stock Company per l'acquisto e locazione del materiale rotabile alle Imprese Ferroviarie.

## PROGETTO H2ISEO: UNA MOBILITÀ FERROVIARIA TOTALMENTE A IDROGENO E A IMPATTO ZERO

Il primo impianto di produzione, stoccaggio e distribuzione di idrogeno è previsto nell'area di Trenord dove attualmente viene effettuato il rifornimento dei treni diesel, nonché l'attività manutentiva dei convogli. Il progetto prevede in prima battuta la produzione di "idrogeno blu" da metano/biometano, ma in una fase successiva la produzione di "Idrogeno verde" da elettrolisi, quindi a partire dall'acqua

e dall'elettricità. Tale iniziativa, unica in Italia, si inserisce all'interno di una fase di profonda trasformazione in cui l'intero settore dei trasporti si trova: **le sfide da affrontare sono molteplici** e presuppongono, da una parte, una rapida accelerazione su temi che Trenord presidia già da tempo, dall'altra, il confronto con esigenze del tutto nuove.



*I treni a idrogeno proiettano Trenord nel cuore del futuro. Con FNM, che nel ruolo di Ro.S.Co sostiene l'investimento, Trenord inizia un viaggio green sapendo che molti in Italia e in Europa a seguiranno. Quello che sta avvenendo in Lombardia non ha precedenti nella storia della ferrovia: i 185 treni nuovi acquistati da Regione e Ferrovienord stanno progressivamente entrando in servizio; ora i treni a idrogeno spingono l'innovazione ancora oltre, fino a questo progetto di decarbonizzazione del trasporto. La svolta green di Trenord prevede inoltre che, entro il 2024, entreranno in servizio i primi treni elettrici a batteria, che sostituiranno i vecchi treni Diesel e potranno circolare anche su reti elettrificate. Trenord si sente parte di un grande piano di sviluppo, sostenuto da Regione Lombardia e in sintonia con gli indirizzi del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e del Ministero dello sviluppo Economico, che si prepara a varare la "National hydrogen strategy preliminary guidance."*

**Marco Piuri** - Amministratore Delegato

**Per approfondimenti sul progetto dei treni ad idrogeno** si rimanda al paragrafo dedicato a **pag. 127/128.**

## 3 – INNOVAZIONE

L'innovazione, sia operativa che di processo, è uno degli aspetti sui quali Trenord ha investito maggiormente nel corso dell'ultimo anno **sia per rispondere in maniera sempre più efficace ai nuovi bisogni emersi dall'emergenza sanitaria da Covid-19,**

ma anche per **costruire la Trenord del futuro. Nel corso del 2020 Trenord infatti, oltre a dover gestire l'emergenza quotidiana, ha impresso un'accelerazione a processi di innovazione già in corso, declinata in tre direzioni principali:**

### ATTENZIONE ALLA CYBERSECURITY

PROGETTI DI PEOPLE COUNTING E SOCIAL DISTANCING

DIGITALIZZAZIONE DI PROCESSI INTERNI ED ESTERNI

Con riferimento all'esigenza di distanziamento sociale (social distancing), l'obiettivo di Trenord è quello di **affrontare la sfida sociale e di business imposta dal Covid-19.** A tal proposito, l'azienda si è impegnata sia nello studio di tecnologie digitali per il conteggio delle persone in stazione e sul treno, sia in una revisione del modello di comunicazione verso i clienti, puntando a **fornire ai passeggeri informazioni in tempo reale sullo stato di riempimento dei treni,** con lo scopo ultimo di migliorare ulteriormente la qualità e la sicurezza del servizio erogato.

A tal fine, nel corso del 2020 Trenord ha avviato la sperimentazione della **tecnologia Beacon:** chip in grado di **rilevare il transito dei viaggiatori a bordo treno** tramite le frequenze bluetooth degli smartphone ed inviare comunicazioni sull'app Trenord, al fine di inviare informazioni aggiornate ai viaggiatori che consentano di regolare lo stato di riempimento dei treni. Inoltre, la nuova versione dell'App di Trenord, grazie ad una **funzione location-based di Geofence,** ha introdotto la

possibilità di "intercettare", in forma anonima e previa autorizzazione della localizzazione dello smartphone, la **presenza dei passeggeri in stazione,** consentendo di monitorare l'affluenza dei passeggeri, dando, pertanto, la possibilità di inviare tempestivamente un **alert ai dispositivi dei clienti.**

All'interno della nuova versione dell'App è stata inoltre sperimentata un'ulteriore funzionalità per consentire **ai passeggeri di poter prenotare il viaggio in treno.** Tale funzionalità, sviluppata durante il primo lockdown, quando è emersa la necessità di limitare il numero di persone a bordo treno, **potrà tornare utile anche in futuro,** una volta superata l'emergenza sanitaria riconvertendo il sistema per la prenotazione ad esempio di comitive o di eventi speciali.

**Per approfondimenti sugli sviluppi dell'App** si rimanda al paragrafo dedicato a **pag. 66/69.**

Oltre alle applicazioni innovative in ambito commerciale, **Trenord si è impegnata in un percorso volto alla digitalizzazione dei processi interni.** In questo senso si inserisce il **progetto "Dematerializzazione",** avviato nel 2018, che si pone l'obiettivo di ridurre l'utilizzo della carta nei processi operativi, rendendo disponibili i documenti tecnici e obbligatori per la sicurezza della circolazione in formato digitale, su tablet e palmari in dotazione del personale di bordo. Inoltre, nel corso del 2020, Trenord ha rafforzato i propri sistemi di firma certificata da remoto, garantendo la riduzione dei consumi di carta.

**Per approfondimenti sulle innovazioni tecnologiche di Trenord** in tema di dematerializzazione, si rimanda al paragrafo dedicato a **pag. 130/131.**

L'accelerazione sui temi di digitalizzazione, unita all'introduzione del lavoro da remoto che ha comportato un significativo incremento nell'utilizzo degli strumenti digitali per lo svolgimento delle attività quotidiane, ha necessariamente posto una maggiore attenzione sugli aspetti in materia di **cybersecurity.** Per garantire la sicurezza di tutte le operazioni, Trenord ha operato introducendo, da una parte **strumenti per identity and data protection** e, dall'altra, con un'**azione massiva di sensibilizzazione al tema,** attraverso e-learning. Il percorso di Trenord per mantenere alto il grado di attenzione su tali temi proseguirà anche nel 2021 attraverso iniziative mirate tra cui, ad esempio, la condivisione con i dipendenti di un vademecum per il corretto comportamento in smart working.

**Trenord punta a utilizzare tecnologie e sistemi innovativi che consentano un dialogo diretto fra il treno e i passeggeri al fine di monitorare le abitudini di spostamento, tracciare i flussi e verificare lo stato di riempimento dei treni, fornendo informazioni in tempo reale, per garantire il rispetto delle norme di sicurezza sul distanziamento sociale e migliorare la customer experience.**

## 4 – WELFARE

Tra le iniziative strategiche, il nuovo approccio di Trenord alla **gestione del 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, ovvero **Sostegno al reddito, Salute e cura, Mobilità, Nuove competenze, Vita di tutti i giorni, Figli.**

Nel 2020 il sistema è stato integrato con nuove iniziative quali la possibilità di **convertire il Premio di Risultato in crediti welfare,** permettendo ai dipendenti di poter usufruire di benefici quali una maggiorazione del 20 % del valore del Premio di Risultato ricevuto in denaro e l'applicazione di un regime fiscale agevolato. A questo si aggiunge che nel corso dell'anno sono state promosse **numerose iniziative di welfare in risposta all'emergenza sanitaria da Covid-19** quali: 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.

**Per approfondimenti sugli strumenti di welfare** si rimanda al paragrafo dedicato a **pag. 108/111.**

# LA FLOTTA E GLI IMPIANTI DI MANUTENZIONE



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

Il **primo Caravaggio** è entrato in servizio passeggeri il **3 febbraio 2020**, sulla tratta Milano-Como-Chiasso, mentre il **primo Donizetti** ha effettuato la prima corsa il 5 luglio, percorrendo la tratta Milano P.ta Garibaldi-Luino. A seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19 il piano di introduzione della flotta ha subito uno slittamento nella fornitura dei treni, non impedendo, tuttavia, l'entrata in servizio di 17 nuovi treni (10 Donizetti e 7 Caravaggio), a fronte dei 30 previsti. I nuovi treni offrono **standard tecnologici avanzati** e garantiscono una migliore **travel experience** e **performance ambientali ancora più sostenibili**.

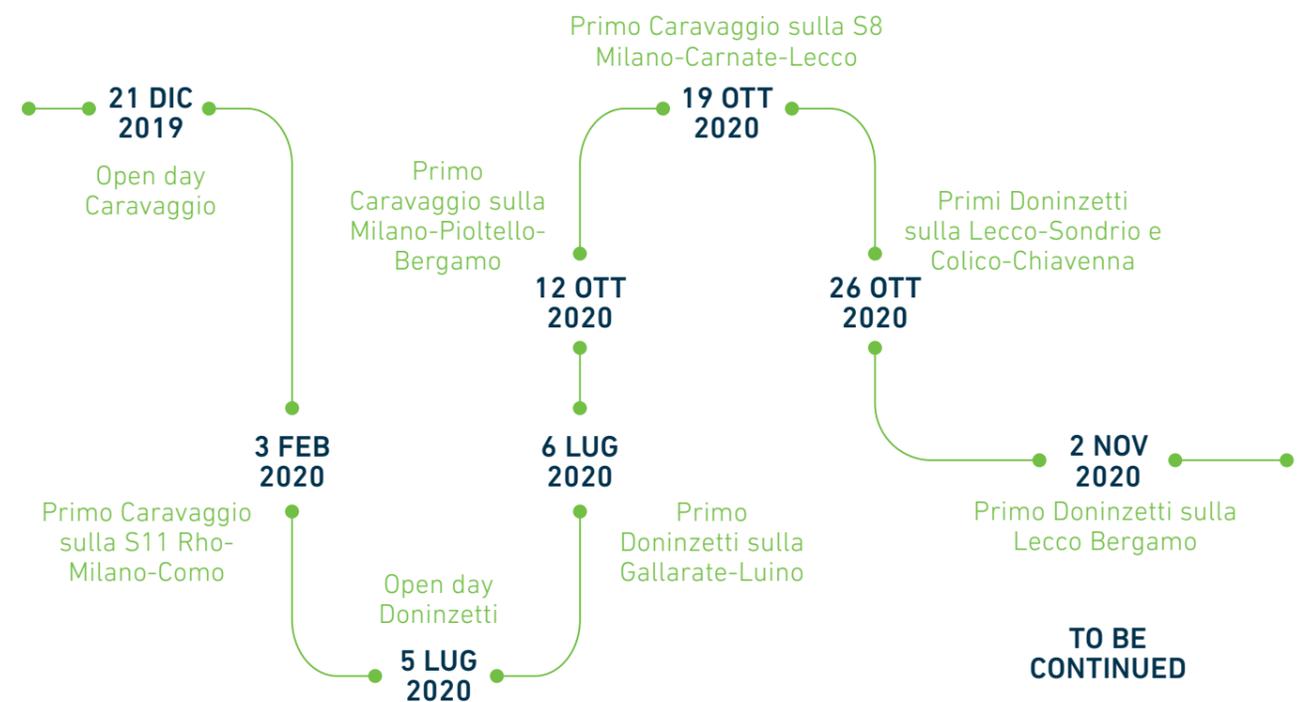
Per approfondimenti sui benefici ambientali dei nuovi treni si veda il riferimento a **pag. 32**.

**"I nuovi treni consentiranno di svecchiare progressivamente la flotta: immettere sulla rete convogli nuovi significa diminuire i disagi per gli utenti derivanti dalla vetustà del materiale rotabile"**

**CLAUDIA MARIA TERZI**

Assessore alle infrastrutture trasporti e mobilità sostenibile di regione Lombardia.

## L'ENTRATA IN SERVIZIO DEI NUOVI TRENI NEL 2020



Approfondimento

## CAMPAGNA DI PRESENTAZIONE DEI NUOVI TRENI: "IL TRENO È SEMPRE IL TRENO"

"Il treno è sempre il treno"  
Nel 2020 è stata sviluppata la campagna **"Il treno è sempre il treno"** per la presentazione dei primi nuovi treni che sono entrati progressivamente in servizio nel corso dell'anno. La campagna, articolata in diverse iniziative, ha visto la **creazione del mini-sito <https://iltrenosempreiltreno.it/>** che raccoglie tutti i contenuti

**informativi, fotografici e video relativi ai nuovi treni.** È stato inoltre ideato e sviluppato uno **spot promozionale con Renato Pozzetto come testimonial**, diffuso sui canali Trenord (digital e social), sul circuito-schermi della metropolitana ATM di Milano e attraverso campagne web e social. Sono stati poi organizzati degli **eventi Open-Day** corrispondenti alle **giornate di inaugurazione**

**del servizio dei primi nuovi treni**, che hanno comportato il **coinvolgimento** dei rappresentanti delle **istituzioni e delle comunità locali** dei territori interessati. L'operazione ha avuto l'obiettivo di diffondere la consapevolezza che **i nuovi treni sono e saranno sempre più generatori di "valore" e "sviluppo sostenibile" sul territorio da essi servito.**

# LE CARATTERISTICHE DEI **TRENI DI TRENORD**

**LA FLOTTA DI TRENORD SI COMPONE DI DIVERSE TIPOLOGIE DI CONVOGLI:** ELETTRORRENI PER LE LINEE ELETTRIFICATE, AUTOMOTORI E AUTOMOTRICI PER LE LINEE NON ELETTRIFICATE, CONVOGLI REVERSIBILI E LOCOMOTIVE.

## I NUOVI TRENI



### CARAVAGGIO

Numero convogli: **7**  
Posti a sedere: **445** per i convogli a 4 vetture; **599** per i convogli a 5 vetture

treni doppio piano di nuova concezione costituiti da materiali **riciclabili per il 97% e con consumi di energia del 30% in meno** rispetto agli attuali TSR. Sono dotati di sistemi di illuminazione, climatizzazione, informazione e videosorveglianza di ultima generazione. Sugli ingressi è presente un **sistema di conteggio in tempo reale** delle persone a bordo. Per ogni posto a sedere vi sono **prese elettriche e USB**; inoltre vi sono aree polifunzionali destinate ai **passaggini** e al trasporto di biciclette, con possibilità di **ricarica per le bici elettriche**. Il treno è **privo di barriere** per il facile accesso delle persone a ridotta mobilità.



### DONIZETTI

Numero convogli: **10**  
Posti a sedere: **227** per i convogli a 3 vetture, **305** per i convogli a 4 vetture

sedute ampie, con prese per l'alimentazione dei dispositivi personali e rete Wi-Fi. I nuovi treni **consumano il 30% di energia in meno** rispetto alla flotta attuale. Inoltre, l'illuminazione a LED del convoglio si regola automaticamente sulla base della luce esterna. Le **carrozze sono totalmente accessibili** ai viaggiatori con ridotta mobilità e sono presenti sistemi di **videosorveglianza e conta-passeggeri** per monitorare il numero di viaggiatori a bordo.

## GLI ELETTRORRENI



### CORADIA MERIDIAN (SERVIZIO REGIONALE):

Numero convogli: **30**  
Posti a sedere: **250** posti per i convogli a 5 vetture; **304** posti per i convogli a 6 vetture

caratterizzato da **ampiezza e spaziosità** degli interni è stato progettato secondo nuovi standard di comfort, sicurezza e accessibilità. Molti i servizi a bordo: climatizzazione, impianto di videosorveglianza, schermi luminosi interni per le informazioni di viaggio, impianto di diffusione sonora per gli annunci, scritte in braille, prese di corrente a 220 V. Le pedane retrattili, installate su ogni porta, permettono un **accesso agevole ai passeggeri a ridotta capacità motoria**.



### CORADIA MERIDIAN (MALPENSA EXPRESS):

Numero convogli: **14**  
Posti a sedere: **274**

convoglio articolato formato da cinque vetture per offrire **ampi spazi per i bagagli ingombranti**. Questo treno è stato progettato secondo i più moderni criteri di comfort e accessibilità: ingresso a raso e pedane retrattili, pavimento ribassato, schermi luminosi e impianto di sonorizzazione, prese di corrente a 220 V per l'alimentazione di pc e cellulari, impianto antincendio.



### TSR (TRENI SERVIZIO REGIONALE):

Numero convogli: **104**  
Posti a sedere: da **300 a 824** posti a seconda del numero di veicoli

entrati in servizio dal 2007, i TSR sono progettati per rispondere alle necessità del **traffico suburbano e regionale delle aree più densamente popolate**. I convogli TSR sono a doppio piano e composti da un numero di veicoli da 3 a 6. Vengono utilizzati anche in composizione multipla sino a raggiungere 8 vetture totali. Le sezioni d'estremità dei TSR sono dotate di **aree attrezzate per ospitare persone con disabilità e mobilità ridotta e pedane di accesso** per facilitare la salita a bordo.



### TAF (TRENI ALTA FREQUENZA):

Numero convogli: **36**  
Posti a sedere: **467**

convogli a due piani, progettati per il **servizio pendolare ad alta densità**, in servizio dalla fine degli anni '90. Si tratta di convogli a composizione fissa di quattro veicoli. I veicoli d'estremità sono dotati di **aree attrezzate per ospitare persone con disabilità e mobilità ridotta** e pedane di accesso per facilitare la salita a bordo.

## AUTOMOTORI E AUTOMOTRICI



### ATR 125 E ATR 115:

Numero convogli: **28**  
Posti a sedere: **243** posti per  
l'ATR 125 e **111** per l'ART 115

convogli diesel-elettrici a pavimento ribassato. L'ATR125, in servizio sulla linea Milano-Monza-Molteno-Lecco, sulla Brescia-Iseo-Edolo e sulle linee diesel del Pavese, è costituito da 4 vetture mentre l'ATR 115, in servizio sulla Brescia-Iseo-Edolo e sulla Como-Lecco, è costituito da 2 vetture.



### ALN 668:

Numero convogli: **60**  
Posti a sedere: **68**

automotrice diesel a trasmissione meccanica prodotta dalla Fiat Ferroviaria in migliaia di unità. È stata progettata per avere versatilità e capacità di adattamento alle varie tipologie di servizio.



### FLIRT INTEROPERABILI:

Numero convogli: **4**  
Posti a sedere: **163/180** per i convogli  
a 4 casse, **264** per i convogli a 6 casse

elettrotreni utilizzati nel servizio transfrontaliero TILO tra la Svizzera e la Lombardia nelle relazioni Bellinzona-Chiasso-Como-Milano, Bellinzona-Luino-Gallarate, Bellinzona-Varese-Malpensa, Como-Mendrisio-Varese.



### ALE 582:

Numero convogli: **30**  
Posti a sedere: **190** per i convogli a 3 carrozze  
e **266** per i convogli a 4 carrozze

elettromotrici, utilizzate nella composizione a 3 o 4 casse.

## CONVOGLI REVERSIBILI



### VIVALTO:

Numero convogli: **19**  
Posti a sedere: oltre **558** per i convogli a  
5 vetture, **684** per i convogli a 6 vetture

entrati in servizio progressivamente dal 2005, i convogli sono generalmente composti da 6 vetture a due piani, di cui una semipilota, e da una locomotiva E464. I convogli sono principalmente impiegati sulle linee Milano-Mantova, Milano-Pioltello-Bergamo, Milano-Brescia-Verona. La vettura semipilota ospita **un'area multifunzionale predisposta per il trasporto di sci, biciclette, bagagli e piccoli colli**. Le vetture sono dotate di impianto di aria condizionata e di informazione ai viaggiatori.



### MEDIA DISTANZA (MD):

Numero carrozze: **269**  
Posti a sedere: **82**  
(**60** per le semipilota)

carrozze prodotte in migliaia di unità per servizi regionali e interregionali. Le MD sono utilizzate in convogli reversibili con una locomotiva ad una estremità e una vettura semipilota all'altra estremità e impiegate principalmente per i tragitti da Milano a Verona, Piacenza, Domodossola e Tirano. Nel corso del 2020 sono state messe in servizio le prime 3 composizioni (delle 20 in programma) che hanno subito un face lift, ovvero un restyling di tutte le componenti "a vista" come interni, porte e sedili.



### DOPPIO PIANO:

Numero carrozze: **127**  
Posti a sedere: **132 (120 per le semipilota)**

carrozze di design francese prodotte in oltre 600 unità per servizi suburbani e regionali. Queste carrozze sono attualmente utilizzate in convogli reversibili con una locomotiva E464 ad una estremità e una vettura semipilota all'altra estremità. Le vetture che hanno avuto un restyling offrono 132 posti a sedere e (120 posti le semipilota).



### PIANO RIBASSATO:

Numero carrozze: **234**  
Posti a sedere: **84 (70 per le semipilota)**

carrozze mono piano climatizzate prodotte per servizi regionali. Le PR sono utilizzate in convogli reversibili con una locomotiva ad una estremità e una vettura semipilota all'altra estremità e impiegate principalmente per i tragitti da Milano a Piacenza, Voghera, Brescia.

● **LOCOMOTIVE**



**LOCOMOTIVA E464:**

Numero: **117**  
Velocità massima: **160 km/h**

locomotiva elettrica mono-cabina a quattro assi motori, studiata per treni regionali e prodotta dalla Bombardier dalla fine degli anni '90. È la locomotiva più diffusa in Italia e in Europa, con oltre 700 unità in servizio.

# GLI IMPIANTI DI MANUTENZIONE

NEI SEI IMPIANTI DI MANUTENZIONE DI TRENORD LAVORANO OGNI GIORNO PIÙ DI 700 PERSONE PER **ASSICURARE LA FUNZIONALITÀ DI TUTTI I CONVOGLI IN DOTAZIONE.**

● **IMPIANTI DI MANUTENZIONE**



**MILANO  
FIORENZA:**

Area occupata: **550 mila mq**  
Addetti: **340**

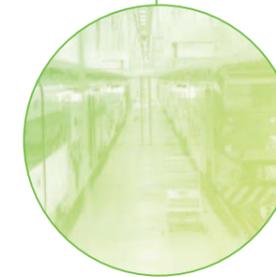
È uno degli impianti di manutenzione ferroviaria più grandi d'Europa e sorge nell'immediata vicinanza del Polo fieristico di Rho. In gestione a Trenord dalla nascita della società, al suo interno ci sono 33 km di binari, 15 km di strada asfaltata per percorsi stradali e 3 km di percorsi in galleria. Oggi l'impianto di Milano Fiorenza è operativo su tre turni e copre l'intero arco lavorativo di 24 ore/giorno.



**NOVATE:**

Area occupata: **153 mila mq**  
Addetti: **240**

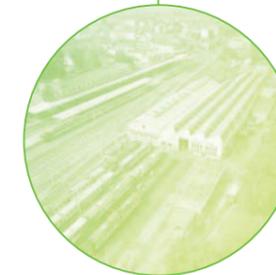
l'impianto è costituito da Deposito, Officina e impianto di pulizia rotabili. Nel deposito viene eseguita la manutenzione programmata, mentre in officina si effettuano gli interventi di manutenzione correttiva. È presente un'area dove si eseguono test pneumatici, funzionali ed elettrici per assicurare il corretto funzionamento di ogni parte del convoglio.



**CAMNAGO:**

Area occupata: **25 mila mq**  
Addetti: **24**

posizionato al termine della linea S4 Milano Cadorna - Camnago Lentate, il nuovo impianto si affianca a quello di Novate Milanese per la manutenzione della flotta di treni TSR e TAF. È dotato di 3 binari coperti dedicati alla manutenzione e di 2 binari esterni, sotto pensilina, adibiti al lavaggio.



**CREMONA:**

Area occupata: **79 mila mq**  
Addetti: **70**

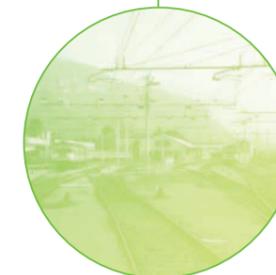
presso l'impianto di Cremona si eseguono le manutenzioni ordinarie e straordinarie ai rotabili che circolano prevalentemente nella bassa padana. La conformazione del deposito lo rende polivalente, avendo una rimessa dove si possono svolgere attività di manutenzione programmata e correttiva ed un deposito dove si possono svolgere attività più specifiche e complesse come le revisioni.



**ISEO:**

Area occupata: **18 mila mq**  
Addetti: **40**

il sito manutentivo di Iseo si sviluppa in due aree adiacenti: Officina e Deposito. L'Officina è utilizzata per le manutenzioni cicliche e le attività più pesanti Il Deposito è utilizzato per le manutenzioni leggere e per le revisioni sui convogli ATR. Inoltre, sono in programma diversi investimenti per rendere l'impianto di Iseo adatto ad accogliere i nuovi treni ad idrogeno previsti.



**LECCO:**

Area occupata: **43 mila mq**  
Addetti: **38**

Lecco: il sito manutentivo comprende 5 binari coperti e due scoperti per la manutenzione ordinaria dei convogli, un binario dedicato al lavaggio dei convogli ed un'officina per la riparazione e revisione dei carrelli e dei motori endotermici. L'officina lecchese garantisce la manutenzione sui mezzi che circolano sulle linee che collegano le aree del Nord della Lombardia, in particolare la città di Lecco con Milano, Como, la Val Chiavenna e la Valtellina.

# IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Il coinvolgimento e l'ascolto degli stakeholder sono elementi fondamentali per indirizzare le attività aziendali e raggiungere gli obiettivi prefissati. In continuità con gli scorsi anni, anche il 2020 ha visto Trenord impegnata in attività di stakeholder engagement per poter ascoltare le voci dei propri stakeholder e continuare a coltivare il rapporto di fiducia e collaborazione con essi; un anno difficile come il 2020, che ha allontanato fisicamente le persone, ha permesso però di riscoprire il valore sociale del treno

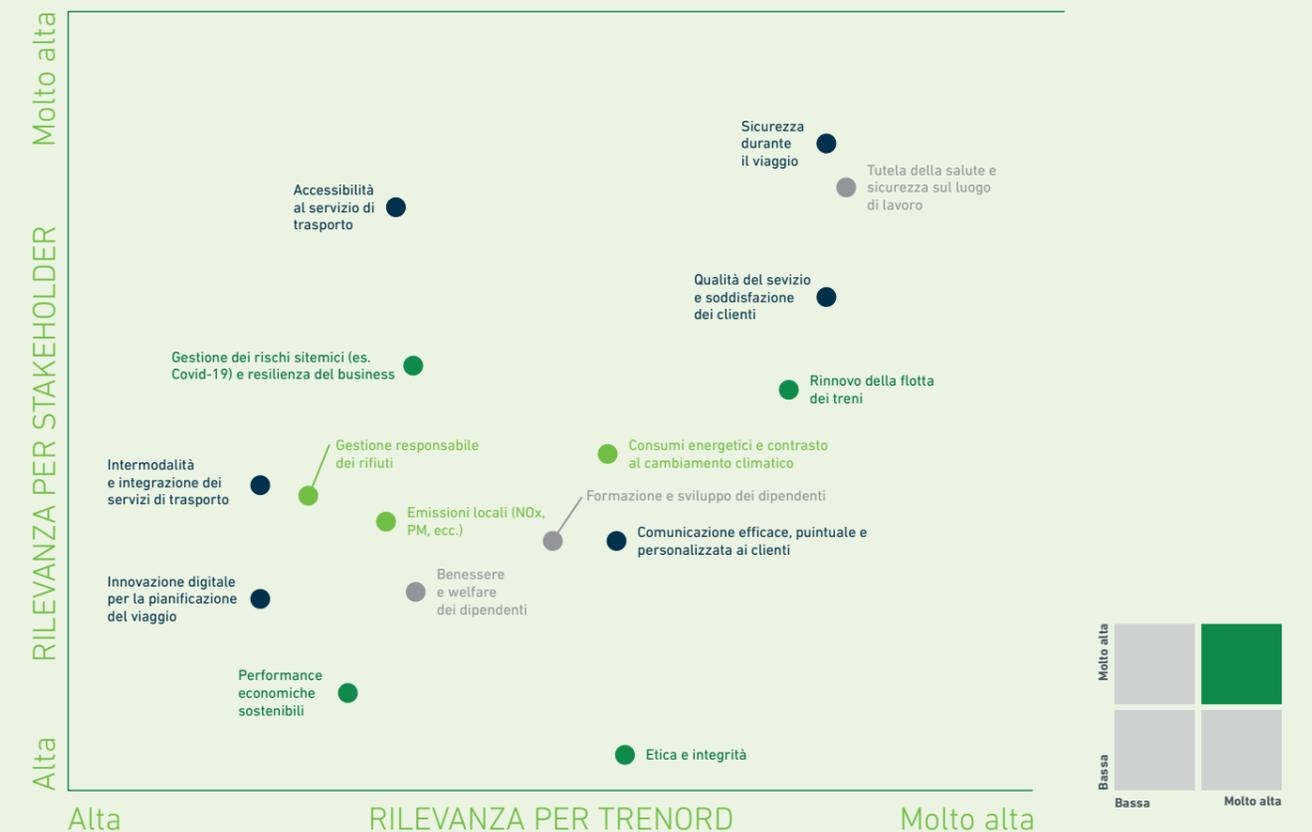
come mezzo di trasporto di pubblica utilità. A tal proposito, durante l'anno, il tema più richiesto dagli stakeholder ha riguardato le misure messe in campo dall'Azienda per garantire la sicurezza del servizio di trasporto a seguito della diffusione della pandemia da Covid-19. Trenord ha intensificato i momenti di ascolto dei propri stakeholder, anche al fine di rilevare le mutate esigenze in relazione alla domanda di mobilità. Di seguito sono riportati i principali stakeholder di Trenord e le attività di ascolto del 2020:

●	<b>CLIENTI</b>	Indagini di customer satisfaction (3 nel 2020), customer experience (mensili) e 2 survey ad hoc in tema Covid-19
●	 <b>Regione Lombardia</b>	Incontri istituzionali
●	<b>SOCI</b>	Tavoli di lavoro con FNM e Trenitalia su iniziative comuni e progetti strategici, come i treni "green"
●	<b>COMUNITÀ LOCALI E UNIVERSITÀ</b>	Incontri con rappresentanti della comunità locale e del mondo accademico su iniziative di interesse territoriale e di innovazione
●	<b>DIPENDENTI</b>	Incontri periodici, Gruppi di lavoro, Comunicazione Interna e Management meeting
●	<b>AUTHORITIES</b>	Tavoli di confronto per la messa a punto delle nuove regole per il nuovo contratto di Servizio
●	<b>FORNITORI</b>	Valutazione fornitori anche su elementi di sostenibilità
●	<b>PARTNER COMMERCIALI</b>	Incontri one-to-one, a distanza e presentazioni pubbliche congiunte
●	<b>SINDACATI</b>	Tavoli di confronto

# 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. Le attività di coinvolgimento degli stakeholder, sia interni che esterni all'Azienda, sono pertanto essenziali per l'identificazione di tali temi. Il processo di individuazione dei temi si è sviluppato su due fasi: durante la prima, è stata effettuata

un'analisi del contesto esterno, per selezionare i temi potenzialmente rilevanti per il settore secondo il framework di reporting di sostenibilità per le imprese di trasporto ferroviario nazionali e internazionali. Nella seconda fase, tali temi sono stati sottoposti alla valutazione del Management di Trenord (prospettiva interna) e di gruppi di stakeholder (prospettiva esterna) attraverso una survey online anonima. I temi maggiormente rilevanti emersi dell'analisi sono riportati nella matrice di materialità sottostante.



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



Categoria	Tema materiale	Management	Clients	Suppliers	Other stakeholders	SDGs
Governance, integrity and economic responsibility	Etica e integrità	■				10, 16
	Gestione dei rischi sistemici (es. Covid-19) e resilienza del business			■	■	10, 16
	Performance economiche sostenibili					8, 9
	Rinnovo della flotta dei treni	■	■		■	9, 11, 12, 13
Responsabilità verso i clienti	Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti	■	■			9, 11
	Sicurezza durante il viaggio	■	■	■		3, 11
	Accessibilità al servizio di trasporto			■	■	9, 11
	Intermodalità e integrazione dei servizi di trasporto				■	9, 11
	Comunicazione efficace, puntuale e personalizzata ai clienti				■	9, 11
	Innovazione digitale per la pianificazione del viaggio				■	9, 11
Responsabilità verso i dipendenti	Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	■		■	■	3, 8
	Benessere e welfare dei dipendenti				■	3, 8
	Formazione e sviluppo dipendenti			■	■	4, 8
Responsabilità ambientale	Consumi energetici e contrasto al cambiamento climatico		■		■	9, 11, 12, 13
	Emissioni locali (NOx, PM, ecc.)		■			3, 15
	Gestione responsabile dei rifiuti				■	12

● Primi 5 temi materiali per ogni categoria di stakeholder

# GLI IMPEGNI PER LA SOSTENIBILITÀ

Nell'ottica di sviluppare un sistema di mobilità moderno, efficiente e sostenibile, Trenord vuole contribuire attivamente alle **priorità globali di sostenibilità** ovvero quegli ambiti di sviluppo per garantire migliore qualità della vita e un futuro migliore alle nuove generazioni.

Nel 2015 le Nazioni Unite hanno adottato **l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile**, ovvero una strategia condivisa per porre fine alla povertà, proteggere il pianeta e assicurare prosperità a tutti entro il 2030. L'agenda prevede **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (cd. Sustainable Development Goals - SDGs) **che configurano le sfide principali a livello globale** da perseguire coniugando azioni che migliorino la salute e l'istruzione, riducano le disuguaglianze e stimolino la crescita economica nel rispetto dell'ambiente che ci circonda. I 17 macro-obiettivi sono suddivisi in 169 target più specifici, declinati a loro volta in 247 indicatori di monitoraggio.

Gli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** devono essere la guida sia per i governi, per indirizzare le politiche nazionali, ma anche per le imprese che, attraverso iniziative e piani di miglioramento, possono contribuire attivamente ad uno sviluppo **responsabile e sostenibile della società**.

**Trenord**, consapevole del ruolo di primaria importanza che ricopre a livello non solo regionale ma anche nazionale, **vuole contribuire attivamente al raggiungimento degli SDGs attraverso impegni concreti**. Nel corso del 2019, 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:

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



### SDGS

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

SDG	TEMA MATERIALE	IMPEGNO DI TRENORD	PAG.
	Welfare e benessere dei dipendenti;	Rafforzare gli strumenti di welfare	<b>108</b>
	Welfare e benessere dei dipendenti; Salute e Sicurezza	Favorire l'accesso a iniziative di medicina preventiva a un numero sempre maggiore di lavoratori	<b>114</b>
	Formazione e sviluppo dei dipendenti	Promuovere lo sviluppo personale e professionale dei dipendenti attraverso attività di formazione adeguate	<b>100</b>
	Gestione responsabile delle risorse ambientali	Individuare ed implementare iniziative per la riduzione dei consumi idrici all'interno dei siti manutentivi	<b>136</b>
	Crescita sostenibile	Sostenere l'occupazione nel settore dei trasporti	<b>96</b>
	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	<b>63</b>
	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	<b>66</b>
	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	<b>82</b>
	Sicurezza durante il viaggio	Sviluppare l'utilizzo di strumenti tecnologici innovativi per proteggere gli asset aziendali	<b>86</b>
	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	<b>123</b>
	Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business	Garantire un miglioramento costante dei processi IT orientato alla cybersecurity	<b>26</b>

SDG	TEMA MATERIALE	IMPEGNO DI TRENORD	PAG.
	Intermodalità e integrazione del servizio di trasporto	Rendere il treno la prima scelta di trasporto per collegare Milano con l'aeroporto di Malpensa	<b>90</b>
	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	<b>30</b>
	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	<b>127</b>
		Messa in servizio di treni bimodali pantografo-batteria sulle linee Como-Erba e Como-Lecco	<b>129</b>
	Consumi energetici e contrasto al cambiamento climatico	Sviluppo di sistemi di monitoraggio dei consumi energetici a bordo treno	<b>132</b>
		Installare reti di monitoraggio dei consumi energetici negli impianti di manutenzione di Milano Firenze, Novate e Cremona	<b>133</b>
		Sviluppare iniziative di efficientamento energetico presso gli impianti di manutenzione	<b>133</b>
		Sostituire il parco auto aziendale con auto elettriche e sviluppo di soluzioni digitali tramite l'app per l'ottimizzazione della gestione delle vetture	<b>134</b>
	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)	<b>50</b>
	Etica e integrità	Diffondere la cultura dell'etica e dell'integrità	<b>48</b>
		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	<b>88</b>

# IL SISTEMA DI GOVERNANCE



TRENORD ADOTTA IL SISTEMA DI GOVERNANCE DI IMPRESA TRADIZIONALE ITALIANO.

**GLI ORGANI PREPOSTI ALL'AMMINISTRAZIONE E AL CONTROLLO DELLA SOCIETÀ SONO TRE:**

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Determina gli indirizzi strategici e organizzativi e gestione ordinaria e straordinaria

Federica Santini – **Presidente**  
 Marco Piuri – **Amministratore Delegato**  
 Marika Arena  
 Marco Barra Caracciolo  
 Dario Della Ragione  
 Andrea Franzoso

## COLLEGIO SINDACALE

Controlla sui principi di governance societaria

Andrea Donnini – **Presidente**  
 Paolo Prandi – **Sindaco effettivo**  
 Simona Vittoriana Cassarà – **Sindaco effettivo**  
 Mara D'Oriano – **Sindaco supplente**  
 Cinzia Testa – **Sindaco supplente**

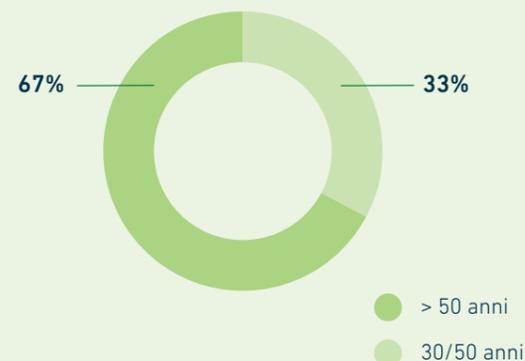
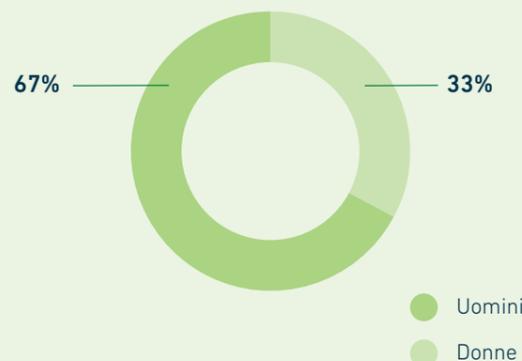
## ORGANISMO DI VIGILANZA

Presidia su Modello 231\*

Enrico Maria Mancuso – **Presidente**  
 Silvia Furlan  
 Fabio Frattini

\* Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01

## SUDDIVISIONE DEL CDA PER GENERE E FASCIA D'ETÀ



# GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ

Negli ultimi anni, Trenord ha avviato un **percorso volto ad una progressiva integrazione del processo di rendicontazione non finanziaria all'interno delle dinamiche aziendali**. L'obiettivo è quello di assicurare il presidio delle tematiche di sostenibilità in via continuativa lungo l'intero anno, costituendo un osservatorio permanente sui temi della sostenibilità.

In particolare, nel mese di febbraio 2021, la Società si è dotata di una **procedura per il reporting di sostenibilità** al fine di definire formalmente i ruoli e responsabilità del processo ed ha istituito dei Gruppi di Lavoro permanenti per area tematica, avvalendosi anche di nuovi strumenti informatici, al fine di presidiare con continuità i temi della Sostenibilità e l'attività di rendicontazione.

In merito alle tematiche di sostenibilità, il **Consiglio di Amministrazione** di Trenord ha nominato i Responsabili per **l'osservanza delle norme in materia ambientale** per le Unità Produttive Direzione Operativa, Direzione Corporate e Direzione Commerciale, i quali a loro volta hanno proceduto al conferimento di apposita delega in materia ambientale al **Dirigente Titolare della Funzione Asset Patrimoniali e Immobiliari**. Compito principale dei Responsabili e del Delegato consiste nel garantire la **conformità normativa e regolamentare dell'attività aziendale** delle citate Unità Produttive **nella materia ambientale** ed in particolare, a titolo esemplificativo, con riguardo ai consumi e scarichi idrici, consumi energetici, emissioni in atmosfera, la gestione dei rifiuti ed attività correlate.

A seguito dell'emergenza sanitaria, **da marzo 2020 il Consiglio di Amministrazione di Trenord**, con la partecipazione anche dell'Organismo di Vigilanza, ha strettamente monitorato la situazione **per rimanere aggiornato sugli sviluppi della pandemia e le implicazioni sul servizio offerto**. Nel corso del 2020, al netto delle riunioni straordinarie per l'emergenza Coronavirus, il Consiglio di Amministrazione ha tenuto 13 adunanze, di cui 6 esclusivamente in modalità da remoto.

# 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.

Nel corso del 2020, Trenord **ha aggiornato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01.**

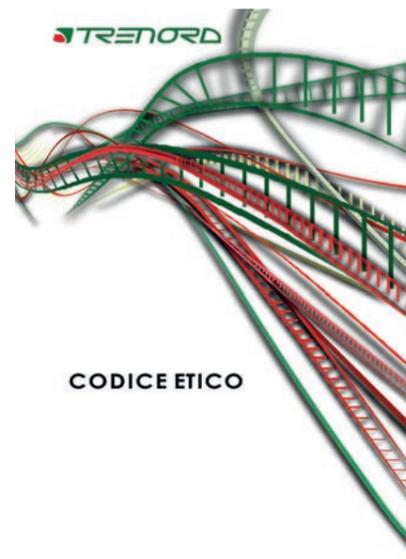
Quest'ultimo sancisce un insieme di regole e principi comportamentali volti a diffondere e promuovere l'integrità etica come modus operandi per assicurare la correttezza, responsabilità e trasparenza di qualsiasi attività di business.

**NEL LORO AGIRE QUOTIDIANO, TUTTI I MEMBRI DI TRENORD SI IMPEGNANO AD AGIRE NEL RISPETTO DELLA LEGALITÀ, ISPIRANDOSI AI VALORI DI CORRETTEZZA, LEALTÀ, ONESTÀ E TRASPARENZA**

## CODICE ETICO

**Trenord ritiene che i soggetti economici non possano avere una buona condotta senza il rispetto di principi etici.** Il rapporto con una pluralità di attori – interni ed esterni – impone, infatti, di rispettare obiettivi sia economici sia di responsabilità sociale.

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. Il Codice Etico, parte integrante del Modello 231 di Trenord, è uno strumento di autoregolazione volto a rendere trasparente l'attività aziendale e a indirizzarne eticamente lo svolgimento. Il Codice Etico viene regolarmente aggiornato e la sua ultima revisione è stata approvata nel 2019.



# ANTICORRUZIONE

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.

Il Consiglio di Amministrazione di Trenord, con delibera del giorno 16 novembre 2020, ha approvato l'aggiornamento Sistema Anticorruzione e della Politica Anticorruzione di Trenord.

**Il Sistema Anticorruzione Trenord, ispirato ai requisiti e orientamenti nazionali e alle best practice e standard internazionali,** come la Convenzione OCSE e lo Standard ISO 37001, consente di fare affidamento su misure efficaci per prevenire i fenomeni corruttivi, favorendo al contempo un modello di business sempre più trasparente a beneficio della reputazione e della performance di Trenord. Nel 2020 Trenord ha inoltre effettuato il Riesame periodico del proprio Sistema Anticorruzione, al fine di valutare in modo continuativo l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema Anticorruzione. È stato quindi effettuato un aggiornamento del Risk Assessment anticorruzione, del Sistema Anticorruzione e della Politica Anticorruzione.

A riprova dell'impegno su queste tematiche, a dicembre 2019 Trenord ha ottenuto la **certificazione anticorruzione ai sensi della norma ISO 37001:2016,** da parte di un ente certificatore esterno accreditato. Nel mese di novembre 2020 si è concluso con eccellenti risultati l'audit del certificatore per il mantenimento della certificazione in materia di Anticorruzione.

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

## ULTERIORI ATTIVITÀ DEL 2020:

- Svolgimento di attività di Due Diligence Anticorruzione su Operazioni e Terze Parti Rilevanti
- Approvazione delle Linee Guida per le Investigazioni Interne
- Aggiornamento della procedura di "Utilizzo e gestione del Sistema di Segnalazione delle violazioni"
- Approvazione della Politica per la Gestione dei Conflitti di Interesse e la Politica per la Gestione delle Informazioni Sensibili

# GESTIONE DEI RISCHI

**La creazione di valore sostenibile** per gli stakeholder **non può prescindere dall'assunzione di rischi, componente fondamentale del "fare impresa".**

Per questo motivo Trenord assicura una **conduzione dell'impresa coerente con la propria mission e i propri obiettivi** (strategici, operativi e di compliance), promuovendo un adeguato processo di gestione dei rischi nell'ambito della propria operatività aziendale.

**Trenord si è dotata da tempo di un Modello di Enterprise Risk Management** (di seguito "ERM") che, attraverso un **processo strutturato e sistematico**

**di risk assessment, monitoring e reporting,** prevede l'efficace gestione dei principali rischi aziendali. Tale modello è oggetto di un'attività di *quality review* continua, al fine di evolvere gradualmente verso un sistema strutturato e sistematico di *risk management*, allineato alle migliori prassi adottate da aziende best in class e riconosciute a livello internazionale. **L'attuale catalogo dei rischi include una sezione specifica relativa ai rischi ESG (Environmental, Social e Governance),** ovvero i rischi in ambito di sostenibilità.

**L'ADOZIONE DI UN MODELLO ERM FAVORISCE LO SVILUPPO E IL RAFFORZAMENTO DELLA CULTURA DEL RISCHIO A TUTTI I LIVELLI DELL'IMPRESA**

## OBIETTIVI DELL'ERM:

- Fornire una visione complessiva e armonizzata del profilo di rischio
- Supportare la gestione delle performance, rafforzando l'approccio alla gestione dei rischi rilevanti
- Creare e diffondere una cultura del rischio condivisa in azienda

Durante il mese di maggio 2020, in considerazione del contesto di emergenza sanitaria ed economica dettato dalla crisi Covid-19, **Trenord ha avviato un progetto finalizzato alla ridefinizione del profilo di rischio aziendale sulla base di possibili scenari evolutivi** della pandemia in corso. La fase iniziale del progetto ha permesso **l'individuazione di possibili scenari evolutivi della pandemia** rilevanti per Trenord e **l'identificazione dei principali rischi ad essi connessi**, al fine di individuare le priorità di intervento e di implementare eventuali ulteriori

iniziative di risposta in funzione del possibile scenario. A giugno **i risultati ottenuti dalla fase di Risk Analysis del progetto sono stati presentati al Consiglio di Amministrazione.** A seguire, è stata attivata una seconda fase progettuale, che ha previsto il **supporto del Management nella revisione delle attività di risposta al rischio** in essere, o in corso di definizione dal punto di vista organizzativo e di processo e nella successiva **identificazione di eventuali azioni di mitigazione** laddove non fossero risultate già previste.



# RISK GOVERNANCE

IL MODELLO DI GOVERNANCE ADOTTATO DA TRENORD PREVEDE CHE **OGNI LIVELLO DELL'ORGANIZZAZIONE ASSUMA UN APPROCCIO PROATTIVO** NELL'IDENTIFICAZIONE, VALUTAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI. TRENORD ATTRIBUISCE LE SEGUENTI RESPONSABILITÀ AI DIVERSI SOGGETTI COINVOLTI:

- CdA**  
Svolge un ruolo di indirizzo e supervisione del sistema di gestione dei rischi
- INTERNAL AUDIT**  
Verifica adeguatezza e funzionamento del sistema di gestione dei rischi
- Amministratore Delegato**  
Cura il disegno e l'implementazione del sistema di gestione dei rischi
- Comitato Rischi Manageriale**  
Composto dal Top Management, supporta l'AD e promuove un processo sistematico di identificazione e misurazione dei rischi e delle strategie di risposta
- Risk Management**  
Assume il ruolo di facilitatore, di supporto metodologico e di coordinamento
- Management Corporate e di Linea**  
Detiene la responsabilità primaria dell'identificazione, valutazione e gestione e monitoraggio dei rischi di propria competenza

# BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT

Nel corso dell'ultimo trimestre 2019, Trenord ha avviato un'iniziativa volta ad **analizzare il modello di gestione della continuità operativa esistente (Business Continuity Management)** utile a supportare la corretta gestione di eventi in grado di minare la capacità dell'Azienda di garantire la continuità operativa dei processi più critici, intesi come quelli la cui interruzione può comportare gravi impatti per la Società (economici, normativi, reputazionali, ecc.).

L'iniziativa, che si è basata sull'approccio metodologico definito dalle attuali best practice, standard internazionali (es. standard ISO 22301) e/o di indicazioni specifiche da parte di autorità e normative di settore, ha previsto, dapprima, l'analisi delle specifiche caratteristiche dei singoli processi (risorse critiche, esigenze di continuità, ecc.) e in seguito la formulazione di possibili strategie e soluzioni da attuare per garantirne la continuità. Trenord si pone come obiettivo **il miglioramento continuo del Modello di gestione della continuità operativa** al fine di offrire un valore aggiunto ai suoi stakeholder, con **l'obiettivo di limitare l'impatto di eventi avversi che potrebbero generare la discontinuità del servizio di trasporto** e conseguenti disagi ai viaggiatori, **tutelando al contempo gli interessi e la sicurezza dei propri clienti, dipendenti, soci e partner.**

**Durante l'anno 2020**, parallelamente alle attività pianificate, **Trenord si è impegnata nel garantire una pronta risposta alla minaccia pandemica da Covid-19** con l'obiettivo non solo di migliorare il modello di gestione della continuità operativa, ma anche di **attuarlo immediatamente** al fine di indirizzare alcuni aspetti durante la situazione pandemica e, nei mesi successivi, di **definire le modalità di ripresa del servizio.**

**TRENORD SI È DOTATA DI UN MODELLO DI GESTIONE DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT) UTILE A FAR FRONTE ALLA SITUAZIONE PANDEMICA DA COVID-19**

# IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Nello svolgimento delle proprie attività, Trenord considera una gestione di qualità e una gestione sostenibile come due lati della stessa medaglia. Per questo motivo, 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. A riprova del carattere del Sistema di Gestione Integrato, esso è **certificato da due standard di valenza internazionale: lo standard ISO 9001:2015<sup>8</sup>** per la gestione della qualità e **lo standard ISO 14001:2015<sup>9</sup>** per la gestione ambientale.

**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**

<sup>8</sup> Certificazione valida per l'intera azienda, relativamente alle attività di "Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto ferroviario e Manutenzione di materiale rotabile".

<sup>9</sup> Certificazione valida per le sedi di Milano Cadorna, Novate Milanese, Iseo, Camnago e per una parte delle sedi di esercizio, relativamente alle attività di "Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto ferroviario; manutenzione di materiale rotabile attraverso lavorazioni meccaniche, elettriche e pneumatiche e attività di lavaggio, pulizia e sanificazione, verniciatura, pellicolatura e ripristino arredi". Nel corso del 2021 Trenord valuterà un programma per l'estensione dell'attuale certificazione ambientale in accordo allo standard ISO 14001:2015 alle altre sedi.

# 2 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 ripensare 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 gli utilizzi dai canali digital, come l'app e il sito, rinnovati nel corso del 2020.

SDG	IMPEGNO DI TRENORD	ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2020	RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI 2020	OBIETTIVI PER IL 2021
	Presidiare sempre più le stazioni strategiche a maggior flusso di viaggiatori con punti vendita interni e garantire servizio capillare di biglietterie self-service	<b>Apertura del punto vendita interno di Milano Centrale</b> e gestione diretta di ulteriori <b>6 biglietterie in stazioni strategiche</b> della Lombardia, rilevate da Trenitalia	✓	Installare <b>biglietterie DSDE presso 24 punti vendita</b> interni; Installare <b>14 biglietterie self-service</b> ; Aprire <b>2 punti vendita interni</b> nelle stazioni di <b>Pavia e Bergamo</b>
	Sviluppare i canali digitali per permettere una relazione diretta con i passeggeri anche a bordo treno durante il viaggio	<b>Rinnovo dell'app e del sito di Trenord</b> con nuove funzionalità anche in relazione allo stato di affollamento dei treni	✓	Fornire soluzioni di mobilità sempre più dinamiche e integrate attraverso lo sviluppo di un <b>motore multimodale su App e Sito</b>
	Migliorare l'assistenza offerta ai clienti per anticiparne le esigenze	Avvio di un progetto per l'introduzione del <b>nuovo sistema strutturato di CRM</b> (Customer Relationship Management) aziendale	<b>Nuovo obiettivo</b>	Nell'ambito del nuovo CRM, avviare la progettualità per la <b>creazione di un database unico con i dati dei clienti</b>
	Sviluppare l'utilizzo di strumenti tecnologici innovativi per proteggere gli asset aziendali	Realizzazione di studi di fattibilità per integrare le attività di vigilanza sui treni in sosta negli scali ferroviari con <b>l'installazione di sensori e l'utilizzo di droni</b>	<b>Nuovo obiettivo</b>	<b>Effettuare un'analisi dei rischi degli asset</b> per prevenire episodi di vandalismo
	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	Siglato un importante <b>accordo sindacale per lo sviluppo della Manutenzione</b> , introducendo un progressivo efficientamento dell'organizzazione del lavoro che consentirà di migliorare i principali indicatori industriali	<b>Nuovo obiettivo</b>	<b>Messa a regime delle attività previste dall'accordo sindacale</b> per lo sviluppo della Manutenzione
	Rendere il treno la prima scelta di trasporto per collegare Milano con l'aeroporto di Malpensa	Avvio di una collaborazione con SEA per la <b>vendita dei biglietti Malpensa Express sul nuovo e-shop di SEA</b>	✓	<b>Aumentare la quota modale</b> del treno per collegare Milano e Malpensa
	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	<b>Sviluppo di partnership con gli altri attori della mobilità lombarda</b> , in particolare con FNM nell'ambito dell'avvio del progetto relativo ai treni ad idrogeno, con <b>ATM e il Gruppo FNM</b> nell'ambito della Campagna emergenza Coronavirus, con <b>SEA</b> per lo sviluppo del treno quale prima scelta modale per raggiungere l'aeroporto di Malpensa e con gli <b>operatori del trasporto pubblico locale</b> in virtù del nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità. Inoltre, nell'anno è stata realizzata una campagna di comunicazione dedicata alla scoperta dei luoghi più belli della Lombardia al fine di <b>promuovere l'intero sistema territoriale lombardo servito dalla ferrovia</b>	✓	Proseguire con le attività di coordinamento con le altre <b>realità del trasporto regionale</b> al fine di promuovere una <b>mobilità sempre più integrata e sostenibile</b>

# ANALISI DEI FLUSSI DEI PASSEGGERI A BORDO TRENO (FREQUENTAZIONI)



Al fine di **garantire il diritto alla mobilità**, ogni giorno **Trenord** lavora per **permettere lo spostamento delle persone su tutto il territorio servito**. 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 (numero di frequentazioni)



Nel mese di aprile 2020 Trenord ha realizzato **un'analisi della domanda** tra i propri clienti per mettere a punto le **previsioni di ripresa dell'utilizzo del servizio ferroviario per tutto il 2020**. Sono state svolte tre indagini

conoscitive, con oltre 35.000 soggetti contattati, tra **clienti abbonati, occasionali ed aziende convenzionate**. A valle di queste indagini si è **costruito un modello di previsione della domanda** a partire da:

- I vincoli alla mobilità imposti per Decreto
- Le individuali attitudini alla ripresa alla mobilità espresse nelle indagini
- Le previsioni della presenza dei cluster di clienti nelle diverse linee per ognuno dei mesi del 2020

In seguito all'attività di previsione e simulazione del traffico di viaggiatori atteso è stato attivato un **monitoraggio giornaliero**, peraltro in parte già attivo prima della fase di lockdown, per **verificare i flussi e la correttezza delle previsioni**. Il modello di previsione è stato poi aggiornato in funzione delle variazioni intercorse durante il 2020, come ad esempio l'avvio di nuove restrizioni riguardanti

soprattutto il mondo della scuola imposte nei mesi di novembre e dicembre. In ambito operativo tali stime sono state utilizzate in collaborazione con la **pianificazione dell'offerta** soprattutto per definire **servizi destinati a rispondere alla domanda scolastica** e con la programmazione per il **corretto dimensionamento della flotta** in funzione delle limitazioni sull'utilizzo dei posti offerti.

## ANDAMENTO DELLE FREQUENTAZIONI 2015 - 2020 (NUMERO)



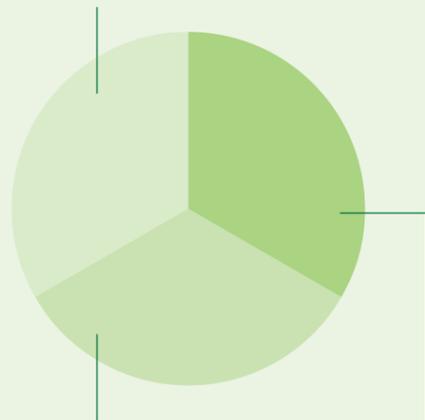
Nel corso del 2020, anche in risposta alle esigenze di distanziamento sociale per arginare la diffusione della pandemia da Covid-19, Trenord ha implementato **nuove soluzioni digitali** per supportare il monitoraggio dei flussi a bordo treno. Mentre i **nuovi treni risultano già dotati di telecamere in grado di contare il numero**

**di passeggeri** a bordo, Trenord ha lavorato per affiancare tali metodologie "tradizionali" con **nuovi sistemi tecnologici di rilevamento destinati ai convogli meno recenti**, con l'obiettivo di **dotare tutta la flotta di sensori in grado di effettuare il monitoraggio in tempo reale.**

### 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

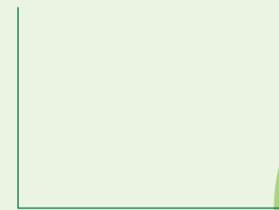
#### INTERNET OF THINGS

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



#### UTILIZZO DI TELECAMERE

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

#### FUNZIONE GEOFENCE

**Sistema per individuare** in forma anonima e previa autorizzazione della localizzazione dello smartphone, **la presenza dei passeggeri in stazione.** Per maggiori informazioni si veda **pag. 66/69.**

## 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, anno caratterizzato dall'emergenza sanitaria:** il costante **monitoraggio delle frequentazioni** e di eventuali affollamenti permette infatti di **rispondere in maniera tempestiva alle misure restrittive** adottate. Inoltre, grazie all'integrazione del sistema con l'App di Trenord, il passeggero può ricevere informazioni personalizzate sulla sua posizione, sul treno su cui viaggia e sulle sue esigenze di spostamento. La tecnologia Beacon insegna anche che per **capire le abitudini e le esigenze dei viaggiatori**, al fine di poter **offrire un'assistenza e un'esperienza di viaggio personalizzata**, occorre affiancare diversi sistemi di tracciamento in un mix ben bilanciato che comprenda sia strumenti che inviino informazioni relative alla presenza fisica senza necessità di intervento dell'utente (modalità passive), sia sistemi che richiedono una qualche azione da parte dell'utente per segnalare la propria presenza sul treno (modalità attive). **La sperimentazione del sistema Beacon** rappresenta bene il commitment di Trenord in tema di innovazione: tale impegno è stato **premiato in occasione dell'ultima edizione di SMAU**, dove Trenord ha ricevuto il **Premio Innovazione 2020** proprio per l'implementazione di questa tecnologia.

Approfondimento

### TRIP PLANNER DI MOOVIT PER UN VIAGGIO SEMPRE PIÙ INTEGRATO

**Al fine di fornire soluzioni di viaggio più complete e flessibili** e in linea con il sistema tariffario integrato che si sta delineando in tutti i bacini della Lombardia, nel corso del 2020 è stato avviato il progetto per attivare una **soluzione di motore multimodale**

**di trip planner**, in partnership con l'operatore internazionale Moovit. In sintesi, per programmare il proprio viaggio sull'**App Trenord e sul sito internet**, oltre a inserire, come avviene ora, una stazione ferroviaria di origine e una di destinazione, **sarà possibile inserire un qualsiasi indirizzo: il viaggio e i mezzi utili per realizzarlo diventerà da punto a punto.** La soluzione multimodale sarà implementata nel corso del 2021.

**LA TECNOLOGIA BEACON PERMETTE IL MONITORAGGIO DELLE PRESENZA A BORDO TRENO, CONSENTENDO DI RISPONDERE IN MANIERA TEMPESTIVA ALLE MISURE RESTRITTIVE**

Questo significherà in primis **fornire soluzioni** e, di conseguenza, **un'assistenza che vanno oltre il treno**, ma anche **immaginare una user experience basata su dati e informazioni provenienti da diversi vettori.** L'integrazione con il trip planner di Moovit rappresenta un progetto essenziale per favorire **l'intermodalità dei mezzi di trasporto** perché il viaggio dei passeggeri di Trenord spesso non comincia e non finisce in treno.

# CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di **rilevare la percezione dei clienti** circa il servizio offerto, e come previsto dal Contratto di Servizio con Regione Lombardia, Trenord conduce un'analisi di **Customer Satisfaction**, due volte l'anno, attraverso una società esterna che ne certifica i risultati. Nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19, l'indagine del primo semestre, che si svolge abitualmente nel mese di maggio, non è stata effettuata e quella del secondo semestre, che viene effettuata nel mese di novembre, si è svolta online tramite un questionario inviato per posta elettronica.

Oltre a tale survey, **per favorire un monitoraggio costante della qualità percepita dal cliente** si svolge ogni mese un'indagine di **Customer Experience**.

Questo tipo di indagine si è rivelata particolarmente importante durante il 2020 sia per **conoscere la Customer Journey dei passeggeri**, ma anche per indagare come le loro abitudini cambiavano nel corso di questo anno caratterizzato da chiusure e aperture (parziali e totali).

Mentre le indagini di Customer Satisfaction si basano su interviste svolte da operatori specializzati che interagiscono con i clienti e coinvolgono anche viaggiatori occasionali, le indagini di Customer Experience raggiungono principalmente clienti che utilizzano il treno abitualmente per lavoro e studio (tra il 75% e l'80%) e nella stragrande maggioranza dei casi vengono compilate sul PC o su altro dispositivo. Quindi sia per contenuto, modalità e campione,

**le indagini sono molto diverse ma entrambe molto interessanti per conoscere al meglio le abitudini e la percezione dei clienti di Trenord.**

Attraverso l'indagine di Customer Experience di aprile, che ha avuto l'obiettivo di valutare gli effetti della pandemia sui comportamenti dei passeggeri, è stato rilevato un sostanziale cambiamento nelle percezioni dei clienti riguardo ai temi che compongono il servizio di Trenord. Se, **prima dell'emergenza sanitaria, il 63% dei passeggeri indicava la puntualità come il tema di maggior interesse**, a seguito della pandemia da Covid-19 tale valore è sceso al 20%.

Al contrario, **l'emergenza ha reso evidente l'importanza del tema relativo all'affollamento dei convogli: per il 55% degli intervistati, è risultato l'aspetto cui i passeggeri prestano più attenzione**, rispetto al 19% del periodo pre-Covid.

**A SEGUITO DELL'EMERGENZA SANITARIA, PER IL 55% DEI PASSEGGERI, L'AFFOLLAMENTO DEI CONVOGLI È L'ASPETTO CUI PRESTA PIÙ ATTENZIONE**

# RELAZIONE CON IL CLIENTE



Trenord è ben consapevole del valore che il servizio di trasporto pubblico riveste per la vita quotidiana delle persone, delle famiglie e delle imprese e, per questo motivo, l'impegno per **garantire un servizio di qualità ed instaurare relazioni sempre più virtuose con i propri clienti** è prioritario. Al tal fine, nel corso del 2020 è stato 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**. In particolare, il nuovo sistema permetterà una conoscenza specifica e approfondita dei clienti, attraverso un unico database, in modo da poter migliorare la relazione con i clienti, rendendola personalizzata e coordinata per ogni cliente. (es. di carattere informativo, sulle abitudini di acquisto, di retention<sup>10</sup>, ecc.).

# I CANALI DI VENDITA



Trenord è dotata di una rete di vendita che si caratterizza per una pluralità di canali, con l'obiettivo di soddisfare sia i clienti che privilegiano un'interazione diretta, che i clienti che preferiscono acquistare in autonomia attraverso canali tradizionali (self-service) o attraverso canali digitali on-line. Nel corso del 2020, una delle sfide per Trenord è stata quella di mantenere un contatto diretto con la clientela attraverso i suoi canali di vendita. **Durante l'emergenza Covid-19, infatti, Trenord ha costantemente garantito un livello minimo di presidio della rete di vendita diretta**, in termini sia di vendita sia di assistenza, contemperando la necessità di dare continuità al servizio e quella

di tutelare la sicurezza e la salute di clienti e personale. In particolare, **Trenord ha rimodulato i servizi di vendita diretta in maniera flessibile**, sulla base dell'andamento epidemiologico. Si è arrivati, infatti, a coprire il dal 20 al 60% dei turni normalmente programmati, per un rientro a pieno regime dal 1° luglio. Durante tale periodo, ove possibile, **le operazioni di back-office**, (ad esempio per la gestione dei rimborsi causa Covid-19) sono state organizzate in **modalità da remoto**. I Punti Vendita Interni sono stati riforniti prontamente di **idonei dispositivi di protezione individuale**, e hanno supportato la distribuzione dei dispositivi anche per il Personale viaggiante.

**L'emergenza legata alla pandemia non ha comunque impedito a Trenord di impegnarsi per l'ampliamento e il rinnovo della rete di vendita.**

<sup>10</sup>Attività messe in atto per trattenere i clienti nel tempo.

In prospettiva **Trenord intende trovare il giusto equilibrio fra rafforzamento della rete di vendita diretta, potenziamento di nuove biglietterie self-service e sviluppo dei canali digitali**, in modo da venire incontro alle esigenze dei clienti sempre più diversificate.

La **rete di vendita diretta** (biglietterie e My Link Point) **garantisce il presidio necessario sull'area a maggior afflusso di passeggeri**, mentre le biglietterie self-service consentono una copertura estesa delle stazioni servite. I canali digitali on-line soddisfano invece l'esigenza di clienti sempre più abituati ad utilizzare i nuovi strumenti digitali.

Nel corso del 2020, **Trenord ha inaugurato un nuovo Punto Vendita Interno presso la stazione strategica di Milano Centrale**, e ha acquisito la gestione diretta di biglietterie Trenitalia nelle **stazioni di Como San Giovanni, Gallarate, Lodi, Milano Lambrate, Monza e Voghera**, chiuse da marzo per fronteggiare l'emergenza Covid-19 e riaperte da Trenord. Tuttavia, nel 2020, Trenord non si è solo occupata di ampliare il numero dei propri punti vendita ma anche di **avviare un percorso volto rendere i canali di vendita sempre più rispondenti alle esigenze dei clienti**. In questo percorso si inserisce il progetto, che prevede la conclusione nel 2021, di **dotare 30 punti vendita interni di apparati ad hoc per l'emissione di duplicati delle tessere elettroniche IOVIAGGIO** (apparati "DSDE"). L'iniziativa rappresenta una **notevole semplificazione per il cliente** poiché, sinora, l'emissione di duplicati era possibile solo nelle stazioni di Milano P.ta Garibaldi e Milano Cadorna.

Nel 2020, nell'ambito dei progetti aziendali di restyling, acquisizione e apertura di nuove biglietterie si è provveduto a personalizzare con l'immagine coordinata Trenord, 7 nuove biglietterie (Lodi, Gallarate, Milano Lambrate, Como, Voghera, Monza e Milano Centrale), allo scopo di dare maggiore evidenza al brand Trenord.

Per promuovere e comunicare l'apertura delle nuove biglietterie l'ampliamento/rinnovamento della rete territoriale delle emettitrici automatiche (DAB), sono inoltre state realizzate delle iniziative di comunicazione dedicate, tra cui alcune video-interviste ai colleghi e ai responsabili della Direzione Commerciale, diffuse poi sui Social di Trenord e nella sezione della Intranet "Il Bello di Trenord".

**TRENORD NEL 2020 HA APERTO PUNTI VENDITA DIRETTI NELLE STAZIONI DI MILANO CENTRALE, COMO SAN GIOVANNI, GALLARATE, LODI, MILANO LAMBRATE, MONZA E VOGHERA**

**Sempre nel 2021**, nell'ambito del piano di assistenza e compatibilmente con l'evoluzione della pandemia, **sarà valutata l'introduzione di un nuovo team** operante nelle principali 12 stazioni della Lombardia per garantire il supporto e l'assistenza ai viaggiatori.

Per quanto riguarda il potenziamento delle biglietterie self-service Trenord mira ad **installare, entro il 2023, nove biglietterie self-service** per coprire 188 stazioni della Lombardia, pari al **99% del flusso di passeggeri attraverso un piano di investimenti pari a oltre 5 milioni di euro**. Tra il 2019 e il 2020 sono state **installate 64 nuove macchine self-service**, per un totale di **205 macchine presenti in 132 stazioni** che permettono ai clienti di acquistare biglietti (anche transfrontalieri e Malpensa Express) e abbonamenti, consentendo la lettura dei codici QR e delle tessere integrate. In aggiunta, nel corso del 2020 sono state condotte le seguenti attività:

- Ristrutturazione di 6 punti vendita per migliorare l'ambiente lavorativo e la customer experience
- Assunzione di 50 nuovi venditori
- Nomina di 4 Capi Area
- Rinnovo di 30 biglietterie self-service già installate

 Approfondimento

**LA NUOVA BIGLIETTERIA DI MILANO CENTRALE**

Situata al piano terra nella galleria commerciale, la **nuova biglietteria di Trenord a Milano Centrale** è attiva tutti i giorni dalle ore 6.30 alle ore 21. Presso il punto vendita i clienti possono rivolgersi agli operatori o utilizzare le distributrici self-service per acquistare i titoli di viaggio: biglietti e abbonamenti per il servizio ferroviario regionale -

compresi quelli integrati dell'area STIBM e le proposte turistiche "Discovery Train" - nazionale e per i collegamenti transfrontalieri TILO. Gli operatori sono inoltre a disposizione dei viaggiatori per informazioni e assistenza.

**La nuova biglietteria a Milano Centrale rientra in un piano generale che riguarda l'assistenza ai clienti e la presenza nelle stazioni dove circolano più passeggeri.**



# L'APP TRENORD

Alla rete di vendita diretta si affianca sempre più **l'assistenza e la vendita dei titoli di viaggio attraverso i propri canali digital**: nel corso del 2020, quest'ultimi, sono stati aggiornati per garantire un servizio sempre più completo ed efficiente e soddisfare le nuove esigenze dei clienti, accentuate dall'emergenza del Covid-19. 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 direttamente connessi all'erogazione del **servizio di trasporto**:

● **32 mila**  
download al mese

● **120 mila**  
utenti unici al mese

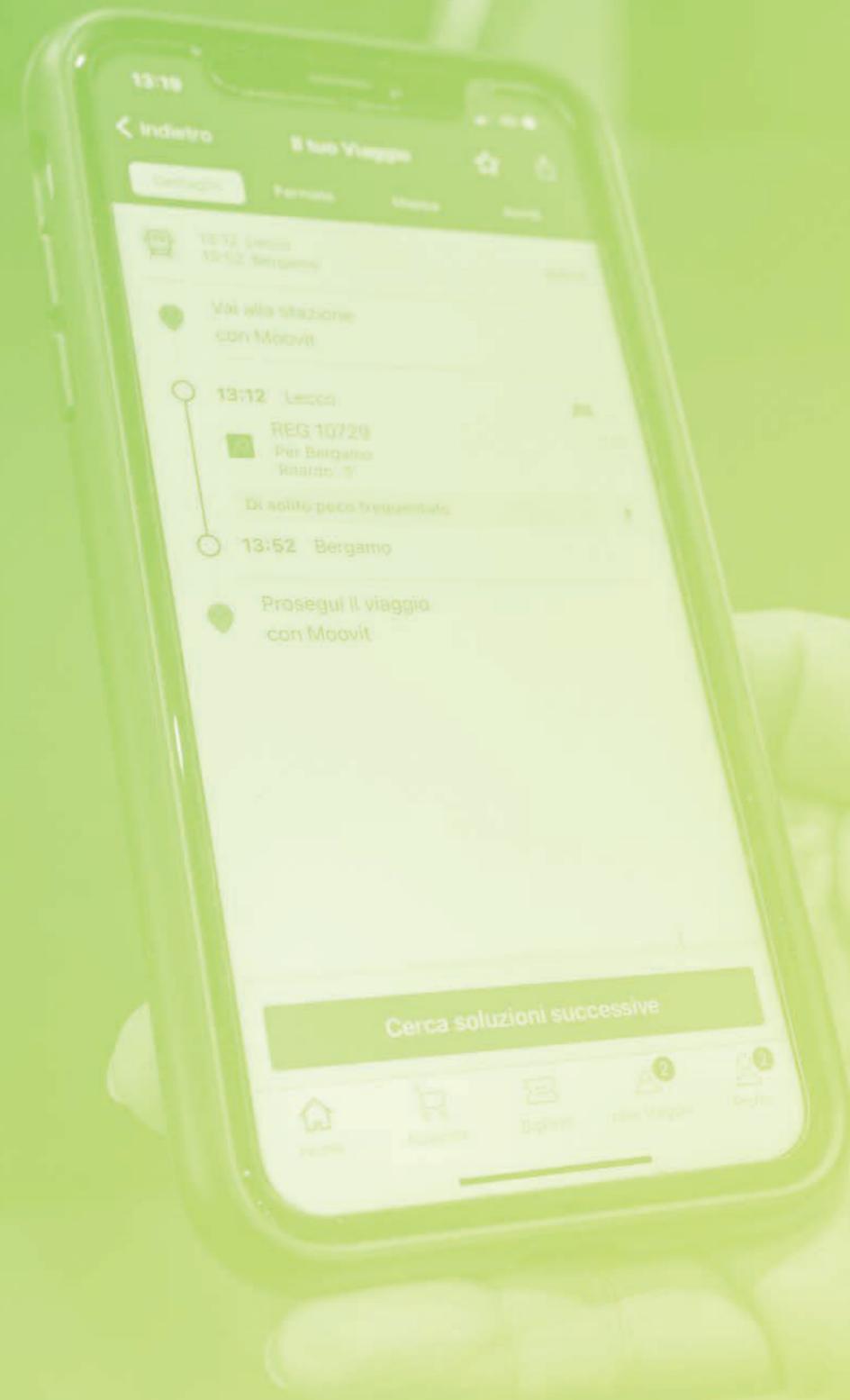
## 1 INFORMAZIONI SULLO STATO DI RIEMPIMENTO DEI TRENI

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**.

Sull'app Trenord, da aprile 2020 è apparsa un'immagine stilizzata dei convogli che cambia colore a seconda della percentuale di riempimento dei posti: rosso, giallo, verde. **I dati sono forniti real time** per i treni dotati

del sistema di **"Automatic People Counting"** installato sul 30% della flotta in circolazione. Per gli altri treni, invece, il livello di riempimento è stimato, stazione per stazione, sulla base dei dati di frequentazione dei giorni immediatamente precedenti. Un aspetto particolarmente importante della soluzione adottata è stato il livello di flessibilità acquisita che ha permesso di **parametrare gli indici di riempimento sulla base delle definizioni di "assembramento"**, che sono mutate nel corso dei mesi.

**Riuscire a comunicare il livello di riempimento dei treni in arrivo in maniera semplice ed efficace si è da subito rivelato uno strumento prezioso e rassicurante nelle mani dei clienti per una programmazione più consapevole dei propri spostamenti.**



## 2 ALERT PER L'AFFOLLAMENTO DELLE STAZIONI

L'aggiornamento dell'App integra una **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. Per sviluppare tale funzionalità, si è partiti dal **geo-tracciamento di ognuna delle oltre 460 stazioni** su cui Trenord eroga il proprio servizio, per poter acquisire i dati di presenza, in forma anonima,

di coloro che entravano nel raggio della stazione.

**Il monitoraggio costante dell'affluenza dei passeggeri in stazione**, incrociato con il tasso di riempimento dei treni in arrivo, permette di poter **comunicare tempestivamente, situazioni di possibile assembramento**, direttamente, tramite notifica push sui dispositivi dei clienti che transitano nell'area interessata dal rischio di affollamento.

**Conoscere il livello di affollamento in stazione, in attesa o dopo la discesa dal treno, si è rivelata un'informazione particolarmente utile per prevenire eventuali situazioni di pericolo.**

## 3 PRENOTAZIONE DEL VIAGGIO

Durante il primo lockdown del 2020, che ha introdotto la limitazione del numero di persone a bordo treno, è apparsa subito chiara la necessità di **introdurre la possibilità di prenotare il viaggio**, prima di allora mai sperimentata. Durante i weekend da giugno a settembre, **su 8 treni con destinazioni "turistiche" Tirano, Desenzano e Como, 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. Questa esperienza potrà tornare utile anche in futuro, quando l'emergenza sanitaria sarà

superata, e il sistema potrebbe essere riconvertito per la prenotazione comitive, biciclette oppure limitandolo a particolari tratte che più si prestano a questo tipo di contingentamento.

Tra i vari benefici, la **prenotazione del viaggio consente una maggiore qualità nella conoscenza dei flussi di passeggeri**, permettendo di prendere in anticipo misure in termini di sicurezza, di assistenza e commerciali. L'introduzione del concetto di prenotazione permetterà infatti di esplorare anche la **prenotazione di servizi ancillari** ed eventualmente di viaggi multimodali.

# 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:

**L'AGGIORNAMENTO DEL NUOVO SITO RAPPRESENTA UN PROGETTO MOLTO ARTICOLATO, CON TANTE ESIGENZE DA SODDISFARE NEL CONTESTO DI UNA MOBILITÀ IN RAPIDO CAMBIAMENTO. GLI SPOSTAMENTI SONO DIVENTATI PIÙ PONDERATI E PER UNA MIGLIORE PIANIFICAZIONE OCCORRONO PIÙ INFORMAZIONI CONTINGENTI E PUNTUALI. ANTICIPARE L'INFORMAZIONE UTILE E PERSONALIZZARLA SONO LE SFIDE IMMEDIATE DA COGLIERE**

- Nuovi menu 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

Oltre a queste novità, **i cambiamenti particolarmente apprezzati dai clienti** hanno riguardato l'introduzione della possibilità di **comprare online i biglietti integrati STIBM, la proposizione di tutti i prezzi degli abbonamenti** per poter operare una scelta più consapevole,

e la possibilità di **monitorare l'andamento treni in tempo reale anche dal sito**, controllandone la posizione e la puntualità o, se ancora in stazione, verificare in l'orario di partenza, l'orario di arrivo, le stazioni intermedie e l'eventuale ritardo.

L'aggiornamento dell'App e del sito fa da preludio ad un progetto ambizioso che mira, nei prossimi cinque anni, ad accelerare la vendita dei titoli di viaggio sui canali digital, presidiando al contempo il territorio con punti vendita presso le stazioni dei capoluoghi di provincia e dei grandi nodi.

# IL SISTEMA TARIFFARIO INTEGRATO

Dal 2019 è entrato in vigore il **Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM)** che prevede la possibilità di **viaggiare su tutti i mezzi pubblici dell'area di riferimento con un unico biglietto.**

Il primo bacino interessato dal nuovo sistema è stato quello relativo alla **Città metropolitana di Milano e alla Provincia di Monza e Brianza**, arrivando a servire 197 Comuni, di cui 104 con accesso a stazioni ferroviarie. I nuovi titoli di viaggio hanno permesso ai viaggiatori di spostarsi sulle tratte del **servizio gestito da Trenord e su tutta la rete gestita da ATM e dagli altri operatori privati del trasporto pubblico dell'area**, dando la possibilità, nell'ambito della validità temporale e delle zone acquistate, di **percorrere più tratte e combinando più mezzi**, in modalità sia continuativa sia con più soste intermedie. Ad esempio, grazie al nuovo sistema, è possibile effettuare con lo stesso biglietto viaggi di andata e ritorno, anche con più ingressi in metropolitana e sul treno.

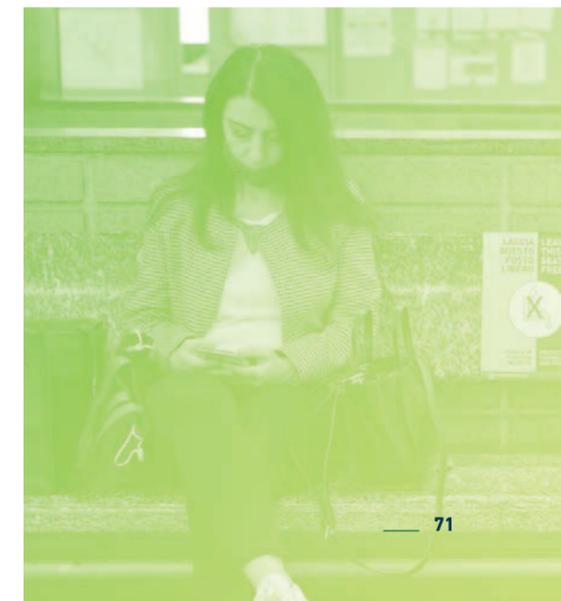
**Nel corso del 2020**, nonostante la situazione critica per il trasporto pubblico segnata dall'emergenza sanitaria, è stata introdotta la **vendita dei titoli viaggio integrati su App Trenord**, nonché la vendita di **abbonamenti Agevolati per giovani e Over 65 presso i canali digitali e tradizionali** a completamento dell'offerta commerciale prevista dal nuovo Sistema Tariffario per l'area Milano-Monza Brianza. Per favorire il processo di vendita, nel corso dell'anno è stato sviluppato un progetto con l'obiettivo di **rivedere ed ottimizzare la vendibilità di tutti i prodotti dello STIBM nelle macchine dei punti vendita interni** dell'area Milano-Monza Brianza. Sono stati, inoltre, messi in vendita i **supplementi "Prima classe"** per biglietti ordinari e per abbonamenti STIBM, in modo da permettere al cliente l'accesso ai servizi ferroviari di prima classe. Nei prossimi anni Trenord sarà coinvolta nel progetto che prevede **l'estensione del Sistema Tariffario Integrato anche ad altri bacini territoriali**, proseguendo nel percorso di copertura progressiva del territorio lombardo.

## Approfondimento

### LA GESTIONE DEI RIMBORSI DEI TITOLI DI VIAGGIO NON UTILIZZATI DURANTE IL LOCKDOWN

A fronte delle ingenti richieste di rimborsi di abbonamenti non utilizzati nei mesi di marzo e aprile a fronte della riduzione della mobilità dettata dal lockdown, **Trenord si è attivata**, in accordo con le Associazioni di categoria

e con le principali aziende del Trasporto Pubblico Locale, **per dare una pronta risposta alle richieste di rimborso.** Per la gestione dei rimborsi degli abbonamenti del nuovo Sistema Tariffario, Trenord ha garantito ai clienti **l'accesso alle misure di compensazione anche laddove il titolo di viaggio fosse stato acquistato su una tessera elettronica emessa da un altro operatore del sistema STIBM** (come ad esempio ATM).



# LA COMUNICAZIONE

Come tutte le attività aziendali, anche la Comunicazione verso il pubblico è stata fortemente condizionata dalla pandemia. All'inizio del 2020, nelle intenzioni aziendali, v'era innanzitutto quella di agire su un robusto posizionamento del brand con una campagna prolungata e articolata sull'innesto in flotta dei nuovi treni. Il **rallentamento delle consegne**, dovuto all'emergenza sanitaria, e soprattutto l'improvvisa "sparizione" dei viaggiatori a causa del *lockdown*, ha congelato quelle prospettive e aperto di fatto un fecondo **nuovo "laboratorio" di comunicazione** che ha immediatamente ri-orientato i progetti. Le azioni di comunicazione al pubblico si sono quindi 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.

Parallelamente allo sviluppo di questi progetti, **sotto il titolo "Il bello di Trenord" è stato creato un brand video-narrativo** che ha permesso di articolare un vero e proprio racconto della vita aziendale durante tutte le fasi della pandemia. Le immagini costituiscono una ampia carrellata sulle persone e le attività di Trenord, apprezzata non solo all'interno ma anche da un vastissimo pubblico esterno sui canali LinkedIn, Instagram, Twitter e Youtube.

Da segnalare, infine, **la fitta attività di relazioni con le comunità locali, mediante gli amministratori municipali**. Tali relazioni hanno riguardato in particolar modo i territori interessati dall'entrata in servizio dei nuovi treni (Brianza, Comasco, Valtellina e Insubria) e quelli coinvolti dalla ristrutturazione della rete di vendita (apertura o chiusura di biglietterie). Per garantire un contatto diretto con i propri clienti, Trenord si avvale dei seguenti canali di comunicazione:

**LE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE DEL 2020 HANNO RIGUARDATO PRINCIPALMENTE INFORMATIVE SUI COMPORAMENTI ANTI-CONTAGIO, LA RESPONSABILITÀ PERSONALE E COLLETTIVA E LA COMUNICAZIONE REAL TIME SUI CANALI DIGITALI**

- **Sito aziendale**, nel 2020 completamente riorganizzato e con una nuova grafica essenziale ed elegante per un'esperienza più fruibile. Per approfondimenti si veda **pag. 70**
- **App Trenord**, nel 2020 integrata con nuove funzionalità per poter fornire informazioni sul grado di affollamento sia dei treni che delle banchine. Per approfondimenti si veda **pag. 66/69**
- **Canali social**, attraverso i profili ufficiali Instagram (6.900 follower), Twitter (2.800 follower), LinkedIn (13.800 follower) e Youtube (1.400 iscritti), per una clientela sempre connessa
- **Informazioni a bordo**, attraverso sistemi automatici di diffusione sonora per fornire informazioni sull'andamento del treno, le fermate ed altri aspetti utili all'esperienza di viaggio
- **Newsletter**, per fornire comunicazioni commerciali e informative ai clienti registrati. Nel 2020 sono state inviate 12 newsletter commerciali (a 250 mila clienti) e 6 informative (a 650 mila clienti)
- **Contact center**, numero dedicato alle richieste dei clienti, attivo tutti i giorni dalle 5:00 del mattino alla 1:00 di notte. Per approfondimenti si veda **pag. 84/85**
- **Segnalazione e reclami**, attraverso i canali ufficiali istituiti da Trenord. Per approfondimenti si veda **pag. 85**
- **I "berretti verdi"**, ovvero operatori a supporto dei clienti per rispondere, ogni giorno alle richieste di informazione dei passeggeri di Trenord
- **Biglietterie**, in cui i clienti possono interagire direttamente con il Personale Trenord per assistenza
- **My Link Point**, spazi dedicati all'assistenza dei clienti Trenord e Malpensa Express, aperti tutti i giorni, festivi compresi, presenti nelle stazioni di Milano Cadorna e Milano Porta Garibaldi
- **Comunicazione real time**, servizio dedicato al monitoraggio degli accadimenti di circolazione ferroviaria e alla relativa comunicazione puntuale e sempre aggiornata ai passeggeri. Nel 2020, le informazioni fornite ai passeggeri hanno riguardato anche aspetti inerenti al Covid-19, col fine di tenere i viaggiatori sempre informati sui comportamenti da seguire per i loro spostamenti

NEL CORSO DEL 2020, **TRENORD HA SVILUPPATO NUMEROSE CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE** PER I PROPRI PASSEGGERI, PER VEICOLARE INFORMAZIONI DI CARATTERE ISTITUZIONALE, INFORMATIVO E COMMERCIALE. LE PRINCIPALI SONO STATE:

### IL TRENO

#### È SEMPRE IL TRENO

per la presentazione dei nuovi treni  
(per approfondimenti si veda **pag. 32**)

### EMERGENZA CORONAVIRUS

per informare sulle regole di  
comportamento per «viaggiare sicuri»

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.

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

In risposta alle disposizioni previste dalle normative nazionali e regionali per contrastare la diffusione del Covid-19, 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**. L'obiettivo principale è stato quello di dare indicazioni certe e chiare sulle modalità di accesso al servizio e chiedere la collaborazione di tutti perché si adottino comportamenti adeguati, facendo maturare nei viaggiatori la consapevolezza

della **responsabilità individuale nella lotta collettiva alla diffusione del virus**.

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/viaggiasicuro** 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

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

### CAMPAGNA "GITE IN TRENO"

Nel corso del 2019, Trenord ha sviluppato l'idea di realizzare dei video **con lo scopo di promuovere il turismo sostenibile in treno in Lombardia.**

Il progetto, denominato "Gite in treno", 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 mostrati e raccontati le **principali attrattive turistiche e culturali associate a offerte sviluppate da Trenord** a vantaggio dei propri clienti, in collaborazione con importanti partner presenti sul territorio (es.

musei, circuiti culturali, società di navigazione, TILO). In ogni puntata vengono poi **presentati i piatti della cucina locale tradizionale**, ripercorrendo le ricette tipiche con l'aiuto di abili chef di ristoranti storici del posto. 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.

Infine, anche nel 2020, Trenord ha sostenuto **progetti ed iniziative esterne con valenza sociale**, garantendone la visibilità che un'Azienda come Trenord, che ogni giorno sposta migliaia di persone, può offrire. In particolare, per il secondo anno di fila, Trenord ha stretto un accordo di collaborazione a **sostegno della Colletta Alimentare**, iniziativa benefica organizzata dalla **Fondazione Banco Alimentare**, per il **recupero delle eccedenze alimentari e la successiva distribuzione a strutture caritative** che offrono pasti o pacchi alimentari a persone che vivono una situazione di bisogno. **Quest'anno, la Colletta ha cambiato forma ma non la sostanza: è diventata infatti una Colletta**

**dematerializzata, organizzata nel pieno rispetto delle norme anti Covid-19**, per aiutare chi è in difficoltà garantendo la raccolta del cibo da parte dei volontari nella massima sicurezza.

Trenord ha avvertito più che mai la necessità di promuovere il valore sociale dell'iniziativa sul proprio territorio attraverso **una attività di sensibilizzazione e promozione della campagna della Colletta Alimentare tramite tutti i suoi canali di comunicazione digital e social**, e persino sulla Intranet aziendale per coinvolgere al contempo tutti i dipendenti, molti dei quali sono anche volontari del Banco Alimentare. **Insieme a Trenord ha aderito** a questa operazione di sensibilizzazione **anche il Gruppo FNM.**

**Un esempio positivo e concreto di collaborazione tra aziende attente alle problematiche sociali del proprio territorio e pronte ad impegnarsi sinergicamente con l'obiettivo di suscitare un gesto solidale a vantaggio della collettività.**

# I VANTAGGI PER I CLIENTI



Trenord considera il tempo dei propri clienti come un valore prezioso. Per questo motivo **la Società**, oltre a lavorare per garantire un servizio sempre più efficiente, **realizza partnership che offrano ai propri clienti la possibilità di vivere esperienze utili e piacevoli sia nel tempo di viaggio che nel tempo libero.**

Nel 2020, Trenord ha proseguito nello sviluppo di collaborazioni con realtà culturali, museali, turistiche, di servizio e nel campo del divertimento della Lombardia. **I 48 accordi di collaborazione attivi nel corso dell'anno** hanno dato la possibilità di usufruire di sconti per differenti iniziative, pari a un valore complessivo – potenziale – di oltre 4.000 euro ciascuno.

Inevitabilmente nel 2020, a causa della pandemia, la possibilità di usufruire di queste iniziative è stata fortemente limitata.

**Le partnership per clienti stipulate da Trenord si dividono in tre ambiti:**

## AMBITO ARTE E CULTURA

Nel 2020 Trenord ha definito **12 nuovi accordi (attivi in totale 32)** che hanno permesso ai clienti di usufruire di **sconti sui biglietti d'ingresso a siti di interesse culturale, artistico e storico.** Alcuni siti oggetto di sconto:

- **MONUMENTI:** es. Duomo di Milano, Castello Sforzesco di Milano, Villa Reale di Monza
- **MUSEI:** es. Musei Civici di Mantova, Brescia e Vigevano, Museo Diocesano di Milano, Museo della Scienza e della Tecnologia di Milano, Vigna di Leonardo a Milano, Abbonamento Musei Lombardia

- **TEATRI:** es. Piccolo Teatro di Milano, Teatro Franco Parenti di Milano, Orchestra Sinfonica "La Verdi" di Milano, Teatro Sociale di Busto Arsizio
- **MOSTRE:** es. Frida Kahlo, Divine & Avanguardie e Il Mondo di Leonardo a Milano; Royal Dalì a Monza; La Scapigliatura, Tintoretto e Alfred Hitchcock a Lecco; Leonardiana a Vigevano

# 48

**ACCORDI DI COLLABORAZIONE  
NEL 2020 (DI CUI 19 NUOVI)**

## AMBITO RELAX E DIVERTIMENTO

Anche nell'ambito del relax e del divertimento sono proseguite le partnership, **2 nuove nel 2020 (attivi in totale 6)**, per offrire diversi sconti su servizi di varia natura che spaziano dai musical, allo sport a eventi enogastronomici. **Di seguito sono riportate le partnership principali:**

- **COMUNICA:** tariffe ridotte per l'acquisto di titoli in edizione digitale in occasione della fiera-online "Golosaria"
- **PALLACANESTRO VARESE:** sconti sull'acquisto di biglietti per le partite di basket della stagione sportiva 2019/2020
- **SHOW BEES:** tariffe agevolate sull'acquisto del biglietto per "Ghost - Il Musical" presso il Teatro Arcimboldi di Milano

- **GOURMET INSTITUTE:** riduzioni sull'acquisto dei corsi di cucina Congusto (lezione singola a tema, corso base di cucina e corso di pasticceria)
- **VILLAGGIO DELLE MERAVIGLIE:** tariffe agevolate sull'acquisto del biglietto per diverse attrazioni della manifestazione natalizia presso i giardini "Indro Montanelli" di Milano

## AMBITO SERVIZI ALLA PERSONA

Nell'ambito dei servizi alla persona, sono state **5 le nuove partnership nel 2020 (attive in totale 10)**, che hanno definito offerte per i clienti di Trenord nel settore sanitario, assicurativo e dell'informazione. **Di seguito sono riportate alcune partnership:**

- **CENTRO DIAGNOSTICO ITALIANO:** sconti su differenti tipologie di visite specialistiche e prestazioni mediche, estese ai familiari
- **CONFCOMMERCIO LECCO:** sconti sugli acquisti presso le realtà commerciali e culturali del circuito "WOW che sconti" (provincia di Lecco)
- **GENIALLOYD:** offerte sull'acquisto di Assicurazione RC Auto/Moto e di altri prodotti assicurativi, estese ai familiari

- **GUNNEN:** tariffe agevolate sugli acquisti effettuati tramite APP Prontolo, con possibilità di consegna gratuita di oltre 8.000 prodotti nella città di Milano
- **RCS:** sconti sull'acquisto degli abbonamenti (settimanali, mensili, annuali) al Corriere della Sera alla Gazzetta dello Sport in Digital Edition, da sito o APP Trenord

# ATTENZIONE AL CLIENTE E SICUREZZA DEL VIAGGIO



## PULIZIA E DECORO

Al fine di garantire ai passeggeri un servizio di qualità, Trenord ha istituito da tempo la funzione Pulizia e Decoro, unità che si occupa di coordinare tutte le attività necessarie ad **assicurare la pulizia e il comfort dei treni**, impegnandosi inoltre per ridurre i tempi di intervento e per migliorare continuamente qualità e quantità dei controlli.

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.

Dando seguito alle disposizioni delle Autorità sanitarie, **Trenord ha messo in atto le opportune misure preventive per la tutela dei passeggeri e del personale**. I convogli sono stati sottoposti a operazioni di sanificazione, svolte di notte presso i principali siti manutentivi e di giorno, durante i tempi di sosta dei treni, presso le principali stazioni di Milano. Il processo di sanificazione è stato certificato dal Dipartimento di Ingegneria chimica del Politecnico di Milano.

In particolare, alle abituali attività di pulizia, da febbraio 2020 **si sono affiancate attività di sanificazione aggiuntive** non solo sulle **parti di maggior contatto**, ma anche relativamente ai sistemi di climatizzazione e alle **cabine di guida**, per garantire la salvaguardia dei viaggiatori e del personale di bordo.

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.

In un'ottica di massimizzazione della qualità del servizio offerto, **nel 2020 sono stati introdotti processi per la misurazione della qualità percepita dai clienti** attraverso relazioni periodiche di customer satisfaction e utilizzando, al contempo, la gestione dei reclami come strumento di interazione con la clientela e di monitoraggio dei disservizi segnalati per il miglioramento delle prestazioni.

**IN RISPOSTA ALL'EMERGENZA COVID-19, LE ATTIVITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE SONO STATE INTENSIFICATE PER GARANTIRE UN AMBIENTE SICURO PER I PASSEGGERI E IL PERSONALE**

Nel corso dell'anno, a fianco delle attività emergenziali, sono proseguite le attività della Funzione, articolate su tre fondamentali progetti:

### ZERO GRAFFITI

Il progetto prevede il **monitoraggio delle vetture oggetto di vandalismo**, grazie ad *alert* inviati dai dipendenti che lavorano a bordo dei treni e all'identificazione dei depositi notturni ritenuti più critici

### DECORO

Il servizio, proseguito con dedizione anche nel 2020, prevede il **ripristino di tutti gli arredi, accessori e rotabili** che sono oggetto di vetustà o hanno subito atti di vandalismo

### ZERO GUASTI TOILETTE

Trenord si impegna per garantire l'efficienza dei servizi igienici, **verificando quotidianamente il corretto funzionamento e la pulizia delle toilette**

OLTRE **153** MILA M<sup>2</sup>  
GRAFFITI RIMOSI NEL 2020

## ASSISTENZA AI CLIENTI

### ACCESSIBILITÀ

Nel quadro di un orientamento che vuole **offrire a tutti i clienti pari possibilità ed opportunità**, ponendoli al centro di un sistema di mobilità integrato e sostenibile, Trenord ha accresciuto negli ultimi anni la **focalizzazione verso le esigenze delle persone diversamente abili o a mobilità ridotta**.

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. Tra le attività portate avanti nel corso del 2020, si segnalano:

- potenziamento dei servizi di **mailing list** per diffondere con maggiore rapidità e capillarità gli avvisi, gli scioperi e le modifiche dei servizi al pubblico diffusi e pubblicate sul sito ufficiale Trenord, nonché diffusione e proposta di utilizzo dell'**APP Trenord** per favorire con maggiore facilità ed autonomia l'accesso agli orari, alle informazioni ed in generale all'aggiornamento del servizio ferroviario regionale;
- collaborazione con Ferrovienord per la realizzazione di **attività di manutenzione degli ascensori, delle scale mobili e delle stazioni della rete Ferrovienord**, indicando gli interventi prioritari sulla base delle richieste e delle necessità segnalate dai viaggiatori. Negli ultimi mesi del 2020, sulla tratta Saronno – Varese Nord, è stato avviato un importante programma di rinnovo dell'armamento di molte stazioni;
- condivisione con Ferrovienord di un **processo di semplificazione delle comunicazioni dei viaggi e dei programmi dai passeggeri** a mobilità ridotta attraverso un unico indirizzo e-mail: [servizi.prm@ferrovienord.it](mailto:servizi.prm@ferrovienord.it);
- ottenimento delle autorizzazioni per **includere le stazioni di Tirano e Codogno nel circuito d'assistenza per passeggeri a mobilità ridotta**,

**IN UN CONTESTO COMPLESSO COME QUELLO CHE HA CARATTERIZZATO IL 2020, TRENORD SI È POSTA L'OBIETTIVO DI OTTIMIZZARE LA QUALITÀ DELLE RELAZIONI CON LA CLIENTELA A MOBILITÀ RIDOTTA**

poiché rappresentano impianti strategici per garantire collegamenti ed interscambi rispettivamente nel nord e nel sud della Lombardia;

- realizzazione di interventi per **rendere accessibili all'utilizzo del carrello elevatore tutte le vetture semipilota dei convogli a Doppio piano**;
- diffusione, in prossimità delle festività pasquali, di un elenco di link e di servizi telematici gratuiti offerti da vari organi ed apparati della Pubblica Amministrazione sui temi del Covid-19 in un'ottica di **solidarietà digitale** per ridurre, il più possibile, il senso di isolamento ancora più pesante da sopportare per le persone disabili. Inoltre, tali link sono stati messi a disposizione anche del Circolo Ricreativo Aziendale FNM per favorire la massima diffusione anche fra il personale Trenord e del Gruppo FNM.



**I NUOVI TRENI SONO COMPLETAMENTE ACCESSIBILI, IN MODO DA CONSENTIRE FACILMENTE LA SALITA E LA DISCESA DAL CONVOGLIO ANCHE ALLE PERSONE A RIDOTTA MOBILITÀ**

### Approfondimento

#### HAI BISOGNO DI ASSISTENZA PER IL TUO VIAGGIO?

Per organizzare al meglio l'assistenza, i viaggiatori sono invitati a comunicare le proprie necessità, **almeno 48 ore prima della partenza, al NUMERO VERDE dedicato 800.210.955** [attivo tutti i giorni dalle 8.15 alle 19.45]. Per prendere contatto con il servizio dedicato è possibile anche scrivere nei giorni feriali a [disabili@trenord.it](mailto:disabili@trenord.it)

mentre, per segnalare eventuali criticità relative agli spostamenti negli ambienti di stazione o sul treno è attivo l'indirizzo e-mail [senzabarriere@trenord.it](mailto:senzabarriere@trenord.it). Sul sito internet [www.trenord.it](http://www.trenord.it), inoltre, è presente l'elenco delle stazioni accessibili e la legenda relativa alle caratteristiche tecniche di accessibilità in autonomia o con assistenza. Le persone con disabilità possono richiedere tramite Regione Lombardia la "Carta Regionale di Trasporto (CRT) / Io Viaggio Ovunque in Lombardia Agevolata",

che permette di viaggiare su tutti i treni Trenord ad un prezzo agevolato. Infine, sono previste le seguenti facilitazioni:

- la gratuità per il viaggio dell'accompagnatore del disabile [esclusivamente nel caso di viaggi effettuati in comitiva, oltre dieci viaggiatori];
- l'acquisto del biglietto a bordo senza obbligo di recarsi dal personale di bordo;
- la possibilità di accesso al treno grazie a CartaBlu (non cumulabile con altre agevolazioni).

## SUPPORTO AI CLIENTI

Trenord investe importanti energie e risorse sul fronte del supporto ai clienti, conscia che anche in questo ambito occorre fornire risposte sempre più adeguate al fine di costruire una relazione duratura con i propri clienti.

Le norme, le disposizioni e le indicazioni che disciplinano l'utilizzo del servizio erogato da Trenord sono contenute nelle **"Condizioni Generali di Trasporto"** che altresì portano a conoscenza della clientela tutte le informazioni e le opportunità per usufruire al meglio il servizio ferroviario della Regione Lombardia. Le Condizioni Generali di Trasporto sono pubblicate sul sito internet [www.trenord.it](http://www.trenord.it) e sono anche consultabili presso le biglietterie, nelle stazioni presenziate con addetti ai varchi e presso i My Link Point e recepiscono le informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti.

I clienti possono comunicare con Trenord per inoltrare segnalazioni e richieste di informazioni mediante:

- il Contact Center, numero telefonico di assistenza;
- il form elettronico compilabile sul sito internet [www.trenord.it](http://www.trenord.it), nella sezione "Assistenza";
- i **My Link Point**, spazi dedicati all'assistenza clienti di Milano Porta Garibaldi o Milano Cadorna;

Nel caso di un vero e proprio reclamo è prevista una modalità di segnalazione specifica, sia in modalità on line che cartacea.

Nel corso del 2020, il **numero di richieste di informazione arrivate al Contact Center è stato di oltre 160 mila**. Le richieste hanno riguardato prevalentemente informazioni su **Orari e circolazione treno** (33%), **Biglietti/Abbonamenti/Tessere** (28%) e **Reclami/Rimborsi** (15%). Quest'ultimo aspetto risulta in aumento rispetto allo scorso anno a causa delle richieste di rimborso derivanti dal lockdown che ha caratterizzato buona parte del 2020.

Al fine di gestire le **oltre 40 mila richieste di rimborso, informazione o assistenza pervenute in seguito all'emergenza epidemiologica**, Trenord ha introdotto **nuove soluzioni tecnologiche** che hanno permesso una **gestione nei tempi e modi adeguati** grazie all'utilizzo di WEBFORM a disposizione dei clienti per presentare le richieste di rimborso e alla possibilità di erogare i rimborsi con voucher direttamente nell'area personale del cliente del sito di Trenord.

**14.069**  
RECLAMI RICEVUTI E GESTITI

**17.808**  
MY LINK RICEVUTI E GESTITI

 Approfondimento

### PROGETTO NEW ANSWER PER RECLAMI E MY LINK

Nel 2020 è stato avviato **il progetto New Answer che prevede una rivisitazione del codice di comunicazione con il cliente**, al fine di far percepire vicinanza e attenzione rispetto alle problematiche che quotidianamente i clienti condividono con Trenord.

Tra le azioni previste:

- Intestazioni personalizzate per trasferire importanza ed interesse
- Evitare risposte automatiche
- Accogliere positivamente le segnalazioni, da considerarsi "opportunità" per l'Azienda



## SICUREZZA DEL VIAGGIO

### SECURITY

Ogni giorno Trenord si impegna a garantire la sicurezza dei clienti e del personale viaggiante da qualsiasi evento che si possa caratterizzare come violenza, reato, atto vandalico, aggressione fisica o verbale o comportamento censurabile. 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. Nel corso del 2020, le attività della Control Room Security sono state ulteriormente potenziate in sinergia con tutti gli apparati e le strutture del Contesto Istituzionale, del Soccorso Pubblico e di Protezione Civile al verificarsi di criticità, eventi o emergenze. In particolare, a causa dell'emergenza da Covid-19 che ha caratterizzato buona parte dell'anno, è stata intensificata la collaborazione con le Prefetture delle Province della Regione Lombardia per acquisire/fornire dati utili sull'Esercizio Ferroviario, soppressioni, frequentazioni ed eventuali casi di positività al Coronavirus documentati a bordo treno. In tale contesto, sono stati svolti numerosi servizi, in collaborazione con la Polizia Ferroviaria, finalizzati a monitorare i flussi dei passeggeri a bordo treno e nelle stazioni: questa attività ha comportato anche la verifica delle autocertificazioni e la misurazione della temperatura corporea. Nell'ambito della videosorveglianza, considerata l'entrata in servizio dei nuovi treni Caravaggio e Donizetti equipaggiati con sistemi di videosorveglianza interni, è stato registrato un consistente incremento delle richieste di estrazione dei video del sistema di videosorveglianza installati a bordo treno, per ispezionare eventi/fatti/reati. Inoltre, nel corso dell'anno è stata svolta una ricognizione dei sistemi di videosorveglianza su tutte le aree di interesse operativo di Trenord per valutare eventuali potenziamenti. Sempre nel 2020, è stato avviato un progetto per permettere l'estrapolazione da remoto delle immagini di bordo treno, evitando il rientro forzato dei convogli negli impianti di manutenzione e sono in corso di valutazione ulteriori progetti per intensificare la vigilanza sui treni in sosta negli scali ferroviari attraverso l'installazione di sensori e l'utilizzo di droni.

NEL CORSO DEL 2020 SONO STATE INCREMENTATE LE VIGILANZE FISSE SERALI E NOTTURNE DEI TRENI IN SOSTA NEGLI IMPIANTI DI MILANO SAN ROCCO, LECCO, LUINO E COMO

## SAFETY

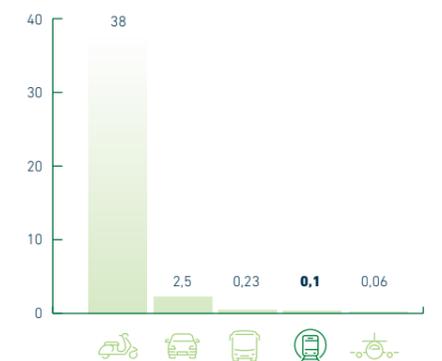
Come evidenziato dal grafico a lato, il treno è uno tra i mezzi di trasporto più sicuri a disposizione. Tali risultati sono però frutto del lavoro costante per garantire che l'intero sistema ferroviario lavori in sicurezza, coordinando gli operatori del servizio di trasporto con i gestori dell'infrastruttura.

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

Trenord aderisce alla European Railway Safety Culture Declaration, emessa dall'Agenzia dell'Unione Europea per le Ferrovie (ERA) e approvata dal Commissario Europeo per i Trasporti. La Dichiarazione riunisce tutti i leader del trasporto ferroviario europeo aderenti e si pone l'obiettivo di sostenere una crescente cultura della sicurezza quale motore trainante per l'efficienza e l'affidabilità dei servizi di Trenord.

Nel corso del 2020 si è verificato un incidente a Carnate nel quale non sono rimasti feriti né passeggeri né il personale a bordo. Le indagini sono ancora in corso e Trenord ha collaborato fin da subito con gli inquirenti e con la magistratura, fornendo tutte le informazioni necessarie. Trenord, nel proprio Sistema di Gestione Integrato, in conformità con quanto previsto dalla normativa applicabile in materia, controlla i propri rischi di esercizio e attua un sistema di monitoraggio tramite indicatori che 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. In merito all'incidente di Pioltello del gennaio 2018, il Giudice delle Indagini Preliminare ha archiviato la posizione di Trenord, poiché l'esito delle indagini ha confermato la totale affidabilità del treno coinvolto e la conformità del convoglio alle norme di sicurezza, oltre che il corretto operato dell'azienda e dei suoi responsabili.

### 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.

Oltre alla copertura dell'intero territorio lombardo tramite i treni **Regionali** e **Regio express** e i collegamenti con Milano garantiti dai **Suburbani** e dal **Passante**, 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:

— **DISCOVERY TRAIN** — **MALPENSA EXPRESS** — **TRANSFRONTALIERO** — **LUNGA PERCORRENZA** —

## DISCOVERY TRAIN

Negli ultimi anni Trenord ha ampliato sempre di più la propria offerta dedicata al tempo libero, **per permettere ai passeggeri di raggiungere città d'arte, località turistiche, fiere e concerti con un servizio efficace e a prezzi vantaggiosi**. Il suo percorso è stato sempre caratterizzato dalla proposta di offerte ed opportunità studiate ad hoc sul profilo dei clienti e sulle opportunità che offre il territorio.

Nel 2020, tutto il settore degli eventi, sia di natura economica come fiere e convegni, sia di carattere ricreativo come il Gran Premio di F1 e i concerti, ha subito una brusca frenata a causa delle misure di distanziamento sociale imposte per limitare la diffusione della pandemia da Covid-19. **Molti tra questi eventi sono stati organizzati in modalità "da remoto"**, riducendo la necessità di programmazione e promozione del servizio di Trenord come travel partner di mobilità sostenibile a servizio dei grandi eventi.

Tuttavia, nei primi due mesi dell'anno, prima dell'interruzione della stagione a causa dell'esplosione dell'emergenza sanitaria, i risultati dell'offerta Discovery Train erano in continua crescita e tutte le offerte hanno registrato un incremento di vendite. A cavallo tra il 2019 e il 2020, l'offerta **Treni della Neve** (treno + navetta + skipass) è risultata tra le più apprezzate tra i clienti di Trenord, ideata per **agevolare il turismo nella stagione invernale ed accompagnare i viaggiatori in treno verso le località sciistiche** nei comprensori di Aprica, Valmalenco, Montecampione e Pontedilegno-Tonale. Usufruire di prezzi vantaggiosi e servizi dedicati, senza l'impegno dell'auto privata, infatti, sono da sempre gli elementi chiave per il successo dell'iniziativa.

Nei mesi estivi, **Trenord si è adoperata per cogliere i nuovi paradigmi di viaggio emergenti**; la maggior difficoltà negli spostamenti più lunghi, sia verso l'estero sia all'interno di tutta la Penisola, ha portato all'insorgenza di nuovi fenomeni, cambiando il modello della "vacanza 2020". Uno di questi è di sicuro il **turismo di prossimità**:

Trenord ha colto in pieno l'evolversi di questo nuovo trend, **puntando alla 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, in un'ottica di marketing territoriale allargato, in cui Trenord è uno dei player che agisce non solo a proprio vantaggio ma anche a vantaggio degli altri, per "creare valore" per la collettività attraverso la capacità di "fare rete". In quest'ottica, nel 2020 è stato stipulato un accordo di **collaborazione con Explora** (società di riferimento di Regione Lombardia per la promozione del turismo regionale attraverso il brand "InLombardia") per la valorizzazione delle attrazioni turistiche e culturali della regione, **incentivando le esperienze di viaggio in treno, mezzo ideale per scoprirla e viverla in maniera sostenibile**.

### Approfondimento

#### GOOGLE INSIGHT: LE ESIGENZE DEL CLIENTE MESSE AL CENTRO

Grazie all'utilizzo di **Google Insight** è stato possibile **analizzare le ricerche e quindi le esigenze dei passeggeri di Trenord attraverso analisi senza vincoli esterni**, quindi in assoluta libertà rispetto ai questionari usuali sottoposti ai clienti.

Tale approccio è risultato particolarmente utile in anno come il 2020, in cui le richieste dei passeggeri sono state condizionate dall'emergenza del Covid-19 ma anche da tutta una serie di bisogni latenti che non sempre era stato possibile captare.

I risultati dell'analisi hanno permesso di **rimodulare certe offerte di servizio ferroviario e di proposta di pacchetti turistici**.



**Trenord ha deciso di riproporre i prodotti Treni dei Laghi per tutti**

**i principali laghi di Lombardia** in partnership con le diverse Società di Gestione Navigazione. Complessivamente, **sono state costruite e promosse 7 offerte**, includendo anche una novità per la destinazione Lago di Como, estendendo la possibilità di utilizzarlo per tutto l'anno (e non solo nel periodo estivo) e consolidando l'offerta per il Lago di Lugano da e per Porto Ceresio a vantaggio di un turismo anche transfrontaliero. Inoltre, l'offerta di Trenord per i propri passeggeri ha incluso il programma estivo **Train&Trek**, ideato per fornire ai clienti una combinazione di trasporto **per raggiungere le principali tappe dei percorsi di trekking lombardi**. I passeggeri hanno potuto usufruire di uno **sconto del 10% sul biglietto per le tratte ferroviarie verso le località attraversate dalla via Francigena**, la famosa via dei pellegrini che attraversavano le Alpi per raggiungere Roma in pellegrinaggio o, in aggiunta, scegliere la **promozione Lecco Open Rail**: viaggio andata e ritorno da tutta la Lombardia da Lecco e Colico a 15 euro, comprensivo di sconti dedicati per l'ingresso a ville storiche e bellezze naturali nei dintorni, come Villa Manzoni e l'Orrido di Bellano. Infine, oltre alla convenzione con **Gardaland** che nel 2020 ha **portato oltre 2.500 clienti ad usufruire dell'offerta treno + ingresso al parco**, il **Treno dei Sapori**, ovvero **l'iniziativa di stampo enogastronomico** realizzata da To Be Incentive in partnership con Trenord, ha permesso la realizzazione di **percorsi turistici nell'area del Lago di Iseo**, sulla tratta ferroviaria Brescia-Iseo-Edolo, offrendo ai passeggeri la possibilità di viaggiare e degustare a bordo di un treno dedicato e appositamente attrezzato i prodotti enogastronomici locali, nel territorio del Lago di Iseo. Tra i diversi pacchetti, si possono scegliere visite guidate alle principali località turistiche della zona, visite in cantina, degustazioni e navigazione del lago.

**1.999**

**BIGLIETTI LAGO  
VENDUTI NEL 2020**

## 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. Se nel gennaio del 2020 le performance del Malpensa Express sono state promettenti, mostrando una crescita del 16% nella vendita dei biglietti rispetto a gennaio 2019, **con il sopraggiungere della pandemia da Covid-19 si è assistito a un netto calo della domanda del trasporto aereo**, dovuto alle

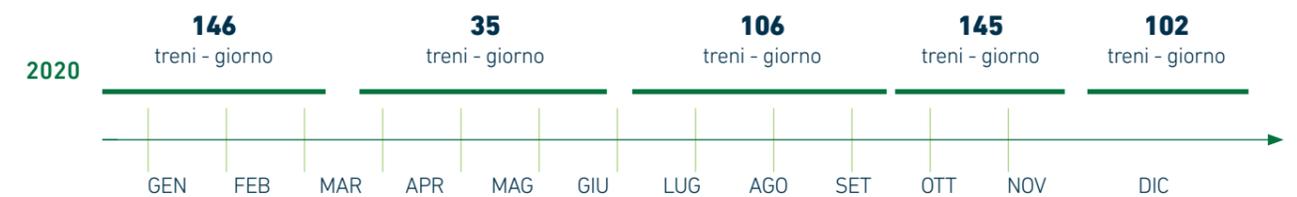
**884MILA**

**PASSEGGERI NEL 2020  
(-77% VS 2019)**

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. Tuttavia, **il Malpensa Express 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.

**95,8%**

**INDICE DI PUNTUALITÀ MEDIA  
(VS 90% NEL 2019)**



Come tutti gli altri treni di Trenord, **anche i Malpensa Express sono stati sottoposti ad attente attività di sanificazione**. La società si è inoltre premurata di **fornire ai clienti informazioni chiare** riguardo alle precauzioni di sicurezza sanitaria in contrasto alla diffusione della pandemia Covid-19 tramite i canali digitali del Malpensa Express, sia in italiano che in inglese. In aggiunta, **il personale della biglietteria è stato munito dei dispositivi sanitari necessari**, mentre le biglietterie sono state allestite con adesivi orizzontali per agevolare

il mantenimento del distanziamento sociale da parte dei clienti in coda. L'emergenza del Covid-19 che ha caratterizzato il 2020, pur rallentando i dialoghi con SEA in relazione agli obiettivi strategici dell'aeroporto di Malpensa che hanno lo scopo di **rendere il treno la prima scelta modale dei viaggiatori aeroportuali**, ha comunque permesso di portare a termine il progetto per **l'estensione della vendita dei biglietti del Malpensa Express anche sul nuovo portale di vendita di SEA**, il cui lancio è previsto nel 2021.

Approfondimento

### GOOGLE ADWORDS: WEB MARKETING MIRATO IN RISPOSTA AL CALO DELLA DOMANDA

A seguito del lockdown che ha caratterizzato la primavera 2020, le previsioni sullo sviluppo della domanda estiva lasciavano ipotizzare un

turismo essenzialmente verso località italiane. Per valorizzare l'offerta in tale ambito, **Trenord ha realizzato una campagna web incentrata sull'Italia e la Lombardia con Google AdWords**, servizio di Google che permette di inserire spazi pubblicitari all'interno delle proprie pagine di ricerca. La campagna ha generato un ritorno in termini di **fatturato**

**di ben 7 volte maggiori rispetto all'investimento**, con un tasso di conversione che è oscillato tra il 10% e il 7%. Tale iniziativa testimonia la **capacità di Trenord di saper guardare al futuro** anche in un periodo difficile come il 2020, utilizzando gli **strumenti digitali come un trampolino di lancio verso la Trenord del domani**.

## SERVIZIO TRANSFRONTALIERO

Con l'apertura della tratta Arcisate-Stabio nel 2018, Trenord ha dato il via ad una **nuova concezione di mobilità, allargando le modalità di trasporto di un territorio in continua crescita** e permettendo il collegamento tra Varese, Como e le città del vicino Canton Ticino in tempi brevi.

**I primi mesi del 2020 sono stati caratterizzati da un trend di crescita** in linea con l'anno precedente, ma **a partire da marzo**, a causa dell'emergenza da Covid-19 e della successiva sospensione della circolazione del servizio transfrontaliero (decretata da un'ordinanza emessa in data 28 marzo 2020 dal Ministero della Salute e dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti), **il numero di passeggeri è diminuito drasticamente**. Durante questo periodo, Trenord si è attivata per fornire ai passeggeri informazioni sulla sospensione e progressiva riapertura del servizio e ha gestito le richieste di rimborso relativamente ai titoli non utilizzati nel periodo di emergenza.

Nonostante la difficile situazione, nel corso del 2020 **la collaborazione con le Ferrovie Federali Svizzere, è stata ulteriormente rafforzata** al fine di garantire un servizio sempre più integrato e a misura delle esigenze del passeggero, nel rispetto dei forti vincoli alla mobilità definiti dai vari decreti. In particolare, le principali novità introdotte sono state:

- Estensione della validità del titolo di corsa semplice a quattro ore per l'intero percorso Italia- Svizzera
- Attivazione della vendita dei titoli transfrontalieri su App Comunità Tariffale Arcobaleno (CTA)
- Finalizzazione del progetto di controllo reciproco dei titoli di viaggi elettronici, venduti rispettivamente da CTA e Trenord, grazie ai rilasci di apposite "app di controllo"

### LE LINEE TRANSFRONTALIERE

- **LINEA RE10** [MILANO-TICINO]
- **LINEA S10** [COMO-CHIASSO-MENDRISIO-BELLINZONA]
- **LINEA S30** [BELLINZONA-CADENAZZO-LUINO-GALLARATE]
- **LINEA S50** [MALPENSA-VARESE-MENDRISIO-BELLINZONA]
- **LINEA S40** [COMO-MENDRISIO-VARESE]

## SERVIZIO DI LUNGA PERCORRENZA

Da dicembre 2009 è attiva una partnership con **Deutsche Bahn**, società ferroviaria tedesca e **ÖBB** (Österreichische Bundesbahnen), società ferroviaria austriaca, **per garantire il collegamento tra Italia e Germania/Austria**.

Fino all'emergenza da Covid-19 che ha caratterizzato il 2020, **ogni giorno viaggiavano cinque coppie di treni** sulla linea Verona-Brennero **dirette a Monaco di Baviera, un'ulteriore coppia di treni** tra Bolzano e Vienna e **tre coppie di treni** e sulla linea Venezia-Tarviso-BoscoVerde **dirette a Vienna**.

**Le limitazioni agli spostamenti** previste dai Decreti ministeriali del 2020 per limitare la diffusione della pandemia da Covid-19 **hanno avuto ripercussioni significative sul servizio frequentato principalmente da turisti**. Da marzo a giugno il servizio internazionale è stato sospeso con la contestuale necessità di applicare soluzioni volte al mantenimento dell'organico e della capacità produttiva in previsione della ripresa del servizio post emergenza. Ciò ha determinato l'applicazione di nuovi scenari di integrazione con il Trasporto Pubblico Locale per quanto riguarda l'attività degli addetti.

# 3 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.

SDG	IMPEGNO DI TRENORD	ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2020	RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI 2020	OBIETTIVI PER IL 2021
	Sostenere l'occupazione nel settore dei trasporti	<b>Inserimento di 192 dipendenti</b> , soprattutto Personale di Bordo, Macchinisti e Personale Commerciale. Avvio del processo di selezione per potenziare l'organico destinato ad assistenza del Cliente e «antievazione»	✓	<b>Mantenere un organico adeguato</b> a sostenere il Piano Industriale in corso di definizione
	Promuovere lo sviluppo personale e professionale dei dipendenti attraverso attività di formazione adeguate	Erogare oltre 212 mila ore di formazione, di cui 178 mila destinate alla formazione tecnico-professionale e incremento della formazione orientata allo sviluppo di <b>competenze comportamentali e relazionali (soft skills)</b>	✓	Supportare la <b>crescita delle competenze tecnico-professionali</b> e continuare l'impegno nell'aumentare la componente "soft" della formazione, consolidando i contenuti sperimentati nel 2020
	Rafforzare gli strumenti di welfare  Favorire l'accesso a iniziative di medicina preventiva a un numero sempre maggiore di lavoratori	Avvio di un <b>progetto di valorizzazione del sistema di welfare aziendale</b> , con il coinvolgimento di tutto il personale  <b>Aggiornamento del protocollo aziendale di medicina preventiva</b> e proseguimento delle campagne di vaccinazione antinfluenzale e contro il meningococco	✓	<b>Rafforzare il ruolo di Trenord come promotore del benessere dei dipendenti</b> , consolidando le iniziative di welfare  <b>Incrementare</b> il numero dei <b>lavoratori</b> che fruiscono di <b>iniziative di medicina preventiva</b>

# LA GESTIONE DELL'ORGANICO



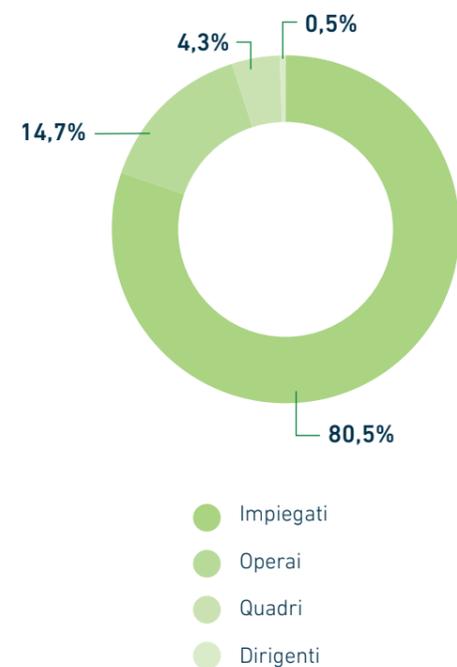
Per Trenord, **i dipendenti sono la risorsa fondamentale** per rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Un **rapporto di stima e fiducia reciproca con i propri lavoratori**, infatti, rappresenta uno strumento fondamentale per tendere ad un miglioramento continuo.

All'interno dell'azienda lavorano complessivamente 4.261 persone: tra questi, 771 sono occupati negli impianti di manutenzione, **443** appartenenti all'interno della rete Commerciale sul territorio e **695** all'Amministrazione, al Personale e agli Acquisti e negli Staff delle diverse Direzioni, oltre a **22** Dirigenti. La maggior parte delle persone di Trenord, però, è impiegata in mansioni direttamente collegate alla mobilità: sono infatti **2.330 i macchinisti e i capitreno della società, di cui oltre 352 donne**. Si tratta di numeri importanti, ancora di più se si considera il fatto che nel 2020 il turnover aziendale si è mantenuto sostanzialmente invariato, nonostante l'emergenza sanitaria Covid-19.

**4.261**  
DIPENDENTI 2020

**19,3%**  
DONNE IN ORGANICO

## DIPENDENTI PER CATEGORIE PROFESSIONALI (%)



## DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO (N°)



13

NAZIONALITÀ RAPPRESENTATE



In merito alla selezione del personale e alla definizione di ruoli e responsabilità, Trenord adotta un'apposita procedura per **garantire l'ingresso in Azienda a persone competenti e meritevoli**, secondo un processo equo, meritocratico e rispettoso di tutte le normative vigenti.

**Nel corso del 2020 sono state effettuate 192 nuove assunzioni, di cui 96 tra macchinisti e capitreno**, mentre hanno cessato il rapporto di lavoro **246 persone**, prevalentemente per pensionamento.

Trenord ha ricevuto e raccolto migliaia di candidature, principalmente da ragazze e ragazzi giovani, diplomati o laureati provenienti da tutta Italia. I nuovi assunti hanno **un'età media di 34 anni** e hanno in maggioranza un grado di istruzione secondario superiore. **Nonostante le difficili condizioni di contesto, i nuovi ingressi sono stati inseriti nell'organico prevalentemente con contratti a tempo indeterminato.**

Inoltre, nel corso del 2020 Trenord ha avviato il processo di selezione di **circa 90 nuove figure** che, compatibilmente con l'evoluzione della pandemia, andranno a incrementare l'organico **dedicato all'assistenza ai clienti.**

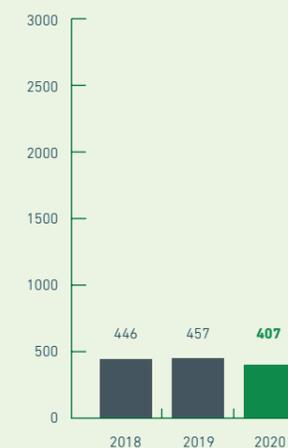
**192**

NUOVI ASSUNTI  
NEL 2020, DI CUI

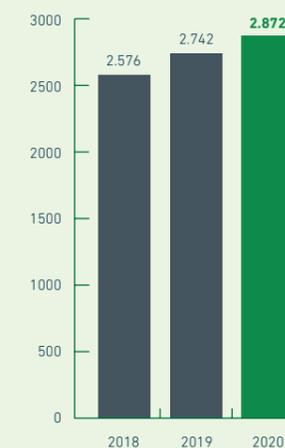
**96**

MACCHINISTI E CAPITRENO

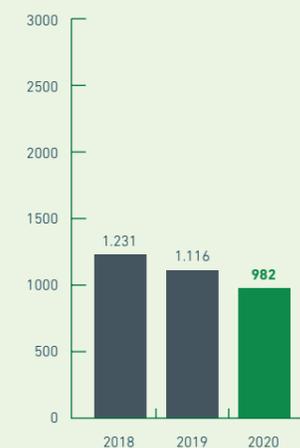
## DIPENDENTI under 30 (numero)



## DIPENDENTI 30-50 (numero)



## DIPENDENTI over 50 (numero)



# PROGETTO TRENORD: DAL LAVORO DA REMOTO ALLO SMART WORKING

Nel febbraio 2020, **la diffusione della pandemia ha improvvisamente reso necessaria la riorganizzazione tempestiva delle modalità di lavoro.**

Ciò ha comportato un grande impegno per Trenord sotto più punti di vista: dalla gestione operativa delle nuove modalità, alle implicazioni normative, passando per le difficoltà emotive che ciascun dipendente ha vissuto durante l'anno. 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. Il Progetto volto a coniugare le esigenze del servizio con il pieno supporto alle persone e che vedrà la conclusione nel febbraio 2021 è stato strutturato su **due fasi essenziali:**

## DA REAZIONE...

- Condivisione di una Policy Transitoriadi "home working"
- Definizione di KPI Organizzativi (tra cui infortuni, straordinari, assenteismo) relativi all'impatto del lavoro da remoto
- Identificazione di un Team Pilota di circa 100 dipendenti come nucleo di principale "sperimentazione"

A conclusione del progetto verranno valutati i possibili sviluppi futuri.

## A OPPORTUNITÀ...

- Realizzazione di una survey finalizzata alla analisi del periodo di smartworking anche con obiettivi di evoluzioni future
- Attivazione di workshop e webinar formativi a supporto dei dipendenti da remoto
- Introduzione di un sistema di monitoraggio delle attività, fondato su KPI qualitativi individuali
- Identificazione di KPI quantitativi relativi ai processi tipici, in relazione al team pilota
- Analisi degli spazi di lavoro

# 650

**PERSONE INTERESSATE  
DAL LAVORO A DISTANZA**

**TRENORD HA VOLUTO TRAMUTARE  
LA SITUAZIONE EMERGENZIALE  
DETTATA DALLA PANDEMIA  
DA COVID-19 IN UN'OPPORTUNITÀ  
PER RINNOVARE L'ORGANIZZAZIONE  
DA VARI PUNTI DI VISTA**

 Approfondimento

## LA NUOVA POLITICA RETRIBUTIVA

Nel corso del 2020 è stata predisposta la **Politica Retributiva per il Personale indiretto di Trenord.** Gli obiettivi della nuova politica sono quelli di **supportare il riconoscimento dei ruoli e degli individui che portano maggiore valore aggiunto**, riflettendo l'effettiva responsabilità e i risultati, di **regolamentare la gestione della retribuzione fissa** e degli interventi retributivi

del personale di Trenord e di **definire criteri e modalità di gestione del processo di Politica Retributiva.** La nuova Politica Retributiva si basa su 4 punti:

- **Pesatura delle posizioni** attraverso l'applicazione di metodologie di job evaluation validate da una società specializzata.
- **Retribuzione dei dipendenti** modellata in accordo al posizionamento sulla mediana interna della Retribuzione Annuale Lorda.

- **Budget per gli aumenti retributivi di merito** limitato ad una percentuale definita di dipendenti
- **Identificazione dei criteri di accesso alla revisione retributiva annuale**, tra cui l'anzianità aziendale e di posizione, gli interventi retributivi negli ultimi 18 mesi, i risultati alla "valutazione del merito complessivo" e lo spazio disponibile per un aumento salariale dentro la rispettiva fascia.

# LA FORMAZIONE



## La formazione riveste da sempre in Trenord un ruolo centrale.

Questo è certamente vero **per le figure di macchinisti e capitreno**, per i quali è previsto un intenso periodo obbligatorio di formazione con un piano che unisce alla formazione in aula un affiancamento sui treni e nei vari reparti produttivi dell'azienda: la formazione erogata da Trenord nel 2020 è stata infatti focalizzata principalmente sulla **formazione tecnico-abilitativa, ammontando all'84%** delle ore totali. **D'altro canto, l'importanza della formazione si declina anche per tutte le figure di Staff**, per le quali ogni anno vengono progettate e realizzate iniziative di formazione finalizzate sia all'accrescimento delle competenze sia allo sviluppo delle competenze tecnico-professionali e manageriali dei partecipanti coinvolti.

Di seguito sono riportati i principali corsi realizzati nel corso del 2020:

## PERCORSO DI CHANGE MANAGEMENT

Rivolto alla prima linea della direzione manutenzione, progettato con l'obiettivo di supportare lo sviluppo di una nuova mentalità

in cui il cambiamento venga accolto e vissuto in modo positivo e non come minaccia allo "status quo".

## PERCORSO DI RIQUALIFICAZIONE PER IL PERSONALE DI ASSISTENZA DIRETTA

Ha riguardato i seguenti ambiti formativi: aggiornamento su tematiche commerciali e di security, comunicazione verso il cliente e problem solving, assistenza ai

clienti disabili e autodifesa psico-fisica, quest'ultimo con la collaborazione di Mario Furlan, fondatore dei City Angels.

# 212.347

ORE DI FORMAZIONE EROGATE NEL 2020



LA MESSA IN SERVIZIO DEI NUOVI TRENI HA COMPORTATO NUOVE ATTIVITÀ DI ABILITAZIONE A ISTRUTTORI, AGENTI DI CONDOTTA E ACCOMPAGNAMENTO TRENI E MANUTENTORI

## PERCORSO DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE DI ASSISTENZA DIRETTA DEL SERVIZIO QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

L'obiettivo di questo percorso è quello di rivedere/riprogettare lo schema che guida le indagini condotte da Trenord includendo, fra i vari fattori di rischio, anche il fattore umano. L'iniziativa ha avuto come obiettivo quello di educare

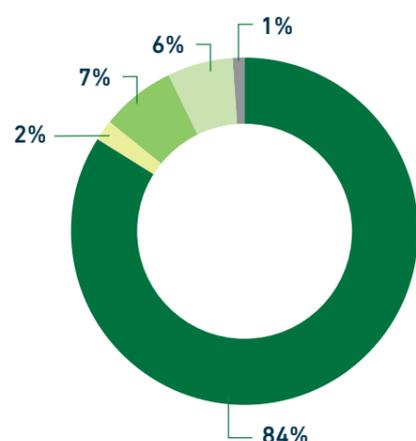
alla prevenzione e all'implementazione di tutte le misure organizzative necessarie a limitare il ripresentarsi delle situazioni che, a valle dell'analisi, si sono manifestate come rischiose o pericolose.

Il 2020 è stato inoltre caratterizzato da **importanti iniziative di avvicinamento al benessere dei dipendenti**. Nello specifico, durante il periodo di piena emergenza, sono state organizzate le seguenti iniziative:

- **Percorso on-line di Mindfulness<sup>11</sup>**, per affrontare le sfide legate al Covid-19;
- **Webinar sull'intelligenza emotiva**, per contrastare i rischi psicologici legati all'emergenza sanitaria, gestire in maniera più efficace le emozioni, il cambiamento organizzativo in essere e l'equilibrio casa-lavoro, rafforzare la routine e le abitudini quotidiane per promuovere il benessere psico-fisico di ogni partecipante;
- **Webinar per affrontare il periodo di emergenza e iniziare a ripensare alla ripartenza**, pensati con l'obiettivo di arricchire la "cassetta degli attrezzi" personale con strumenti utili alla gestione della comunicazione, dello stress e delle relazioni in vista del graduale rientro alla "normalità";
- **I venerdì di OFFICE**, pensati con l'obiettivo di diffondere tutti gli strumenti legati all'introduzione in azienda del pacchetto di OFFICE 365, ma anche per diffondere la conoscenza delle funzionalità di TEAMS, che nel periodo di piena emergenza sanitaria è diventato lo strumento di eccellenza per mantenere vive le relazioni lavorative e garantire lo svolgimento delle attività.

<sup>11</sup> Disciplina che migliora il benessere psicofisico e quindi la gestione dello stress allenando consapevolezza e concentrazione.

## LA FORMAZIONE EROGATA NEL 2020



- **Tecnico professionale abilitativa.**  
 Creare nuove figure aziendali, formare i neoassunti e aggiornare competenze e abilitazioni dei dipendenti. **178.787 mila ore erogate.**
- **Salute e sicurezza.**  
 Informare sui fattori di rischio legati alla mansione svolta e formare i dipendenti con incarichi specifici legati alla sicurezza. **14.529 mila ore erogate.**
- **Commerciale.**  
 Sviluppare le capacità commerciali e la comunicazione efficace con i clienti. **13.497 mila ore erogate.**
- **Tecnico professionale non abilitativa.**  
 Sviluppare competenze utili ad innalzare i livelli di performance dei dipendenti e generare comportamenti aziendali virtuosi. **3.018 mila ore erogate.**
- **Trasversale e comportamentale.**  
 Accrescere le soft skills e le competenze manageriali, migliorando la collaborazione e il benessere in azienda. **2.484 mila ore erogate.**

L'emergenza causata dal Coronavirus che ha caratterizzato il 2020 ha avuto importanti effetti anche sulle attività di formazione del personale di Trenord.

**La società si è adattata al cambiamento di scenario, impostando nuovi contenuti e nuove modalità di fruizione dei corsi,** così da poter rispondere in modo proattivo al contesto mutato. Tra le misure adottate:

- **Adozione di una piattaforma webinar volta all'effettuazione di corsi abilitativi** nel rispetto delle regole ANSF (Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie) in ambito tecnico-operativo
- **Informativa al personale su norme e comportamenti mirati a contenere il contagio**
- **Formazione in ambito informatico** per diffondere in azienda la piattaforma TEAMS, al fine di favorire la comunicazione e la collaborazione da remoto del personale
- **Garanzia degli esami per abilitazione** ai mezzi per macchinisti, capitreno e manutentori **e degli esami** teorici e pratici in presenza **per la certificazione del requisito professionale di tutte le mansioni di sicurezza**
- **Nuova organizzazione degli orari e adesione agli standard igienico-sanitari necessari** sia per le certificazioni dei tirocini finalizzati all'immissione al servizio, sia per l'effettuazione degli esami di mantenimento cui sono sottoposti gli agenti di condotta

# LA FORMAZIONE PER I NUOVI ASSUNTI

Nel 2020 **Trenord non ha potuto proseguire con le usuali attività di *induction* per i nuovi assunti** che prevedeva di norma un incontro con i vertici aziendali, pensato come momento di incontro e di conoscenza degli obiettivi di Trenord. La società ha però provato a **ripensare il momento di *induction*, concependolo sempre di più come un percorso di accompagnamento** che guida i primi mesi di vita di un dipendente che fa ingresso in azienda. Proprio in funzione di questa nuova ottica, **è stato pensato un processo strutturato su più fasi**, personalizzato per famiglie professionali e che prevede, oltre al classico incontro con le figure apicali, anche dei momenti di valutazione e feedback, di formazione e di informazioni per orientarsi al meglio, sia nella lettura dei turni sia nella conoscenza delle strutture più significative presenti in azienda.

## Approfondimento

### FORMAZIONE ANTICORRUZIONE

Per quanto riguarda la diffusione della politica anticorruzione di Trenord, l'azione di formazione e di informazione dei dipendenti è partita nell'anno 2018 e non si mai è fermata. Nel 2020, Trenord ha proseguito la diffusione degli opuscoli informativi sulla politica Anticorruzione di Trenord, dedicando un momento ad hoc in fase di assunzione: ogni neo-assunto riceve materiale informativo che comprende anche l'informativa sulla

politica anticorruzione. Inoltre, il 2020 ha visto l'organizzazione di un evento formativo della durata di 4 ore, a cui è seguito lo svolgimento del test finale, con l'obiettivo di raggiungere i colleghi che, per diverse ragioni, non erano riusciti a seguire la formazione erogata in e-learning. Gli obiettivi formativi dell'evento sono stati quelli di diffondere la conoscenza sulla politica anticorruzione, fornendo inoltre esempi pratici e descrivendo gli strumenti in uso in azienda per procedere con eventuali segnalazioni anonime.



# IL PROGETTO **LIFE BASED VALUE**

Trenord è da sempre molto attenta all'equilibrio tra lavoro e famiglia, soprattutto per i neogenitori. Per questo motivo, dal 2019, l'azienda ha attivato il **progetto Life Based Value rivolto a madri, padri e caregiver presenti nell'organico**, in modo da **non disperdere il capitale di competenze umane, relazionali e gestionali** che essi possono portare all'interno dell'organizzazione.

Il **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**, è stato rivolto non solo a neogenitori, ma anche a tutte le mamme in attesa, ai genitori con figli da 0 a 3 anni e a tutti coloro impegnati nel prendersi cura.

Il monitoraggio su coloro che hanno partecipato con successo al percorso evidenzia che **la partecipazione al percorso migliora le competenze, aiuta nel trovare più energia** nel "mettere tutto insieme" e nel migliorare il rapporto di vicinanza con la propria azienda.

Forti di questi esiti, **anche per l'anno 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**, in collaborazione con l'associazione educativa non-profit Elis.

**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.**

Ogni scuola selezionata ha una vocazione formativa specifica. Di questa specificità si è tenuto conto nella **proposta e nella modulazione dei contenuti del progetto generale che**, partendo dai giovani, intende stimolare lo sviluppo di una nuova cittadinanza attiva e consapevole. In particolare, **gli studenti sono stati coinvolti nella realizzazione di iniziative di comunicazione e sensibilizzazione sul tema della mobilità sostenibile, integrata e connessa.**

## IL PROGETTO È DIVISO IN TRE FASI:

1.

Testimonianza del management Trenord presso le scuole (già svolta nel 2019)

2.

Visite degli studenti agli impianti Trenord (progettata nei primi mesi del 2020, poi bloccata dalla pandemia e sostituita da ulteriori lezioni in presenza da parte del Management di Trenord)

3.

Sviluppo di progetti di comunicazione e sensibilizzazione da parte degli studenti

L'INIZIATIVA  
#YOUNGMOBILITY2019-2020  
PUNTA ALLA REALIZZAZIONE  
DI UN PROGETTO PER LA  
PROMOZIONE DEL TRENO COME  
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".** L'iniziativa si inserisce all'interno del rapporto di Trenord con le scuole del territorio ed è pensato per raggiungere vari obiettivi, tra i quali la diffusione della conoscenza del Brand Trenord e l'aumento della presenza sul territorio. Il progetto 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** per la nostra azienda.

Nel 2020 sono state svolte le attività preliminari in relazione al progetto **"Donne Ambassador"**, che vedrà il suo compimento nel corso del 2021 e 2022. L'iniziativa consiste nello **svolgimento di incontri "inspiration talk" presso le scuole del territorio** con l'obiettivo di avvicinare gli studenti al mondo del lavoro, con un particolare focus sull'avvicinamento delle ragazze alle professioni considerate classicamente "non femminili", rappresentando un **momento di avvicinamento alle discipline tecniche per le ragazze.**

Il progetto è pensato per gli studenti delle classi 4° e 5° superiori e vedrà una collaborazione con Elis, che si occuperà di selezionare le scuole superiori del territorio che beneficeranno dell'iniziativa, mostrando loro come il lavoro può diventare il luogo dove le proprie passioni prendono forma e quindi possono svilupparsi, crescere e concretizzarsi. Durante l'anno è stata svolta la fase di individuazione delle dipendenti Trenord che prenderanno parte al progetto.

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 percorso universitario, riproposto per il secondo anno consecutivo, è unico nel suo genere e risponde da una parte alle esigenze di innovazione delle imprese, dall'altra alla necessità di potenziamento di settori strategici per il Paese.

# IL WELFARE



Trenord dispone di un articolato sistema di welfare aziendale che trova le sue basi storiche in tre “enti aziendali”: il Fondo Pensione complementare, la Cassa Integrativa di mutuo soccorso e il Circolo Ricreativo Aziendale.

Partendo da un modello tradizionalmente dedicato al “sostegno al reddito” e alla “protezione”, nel corso del 2020 è stato introdotto un importante cambio di paradigma al fine di orientare le politiche di welfare verso un posizionamento “people engagement/caring” idoneo a:

ingaggiare il personale sui valori aziendali, traducendo tale consapevolezza nei comportamenti

valorizzare la proposta contrattuale come leva per attrarre i migliori talenti

verificare l'efficacia e l'efficienza delle risorse erogate

Il welfare Trenord è comunità, opportunità, sostegno, identità. È sostegno all'integrazione tra vita professionale e privata. L'obiettivo è anche quello di rafforzare i valori necessari per svolgere nel

migliore dei modi il servizio offerto quotidianamente a migliaia di clienti e che si propone di creare valore per gli stakeholder e il territorio.

# I PROGETTI

In relazione al benessere dei propri dipendenti, l'intento di Trenord è quello di superare la visione di una dicotomia che veda lavoro e vita privata in opposizione tra loro, gettando le basi di un nuovo sistema di welfare che permetta di vivere in un contesto lavorativo stimolante, partecipativo e capace di motivare i dipendenti a migliorare la qualità del lavoro svolto. Per Trenord, ciò è possibile allineando retribuzione e welfare con gli obiettivi di impresa.

Con lo scopo di creare maggiore consapevolezza rispetto agli elementi monetari e non monetari che costituiscono il pacchetto retributivo di ciascun dipendente, Trenord, in collaborazione con l'Università degli Studi di Milano Statale, ha sviluppato un progetto per l'applicazione del modello economico del Total Reward.

Tale strumento consiste nell'identificazione e nella valutazione economica di tutte le componenti del sistema remunerativo di Trenord, non limitato quindi alla sola retribuzione, ma includendo anche le dimensioni Benefit (come insieme di beni, servizi e agevolazioni offerti da e/o tramite l'Azienda), Ambiente di lavoro, Formazione e crescita professionale.

Nei primi mesi del 2020, Trenord ha completato l'analisi avviata lo scorso anno del proprio modello retributivo attraverso tale metodologia, valorizzando anche l'ultima componente non ancora misurata, ovvero l'ambiente di lavoro, inteso come: clima organizzativo, stile di leadership, work-life integration, ambiente fisico. A ciascuna di queste aree è stato attribuito un ranking sulla base del quale sono state convertite le quattro dimensioni in valori economici secondo il criterio del valore percepito. Di grande interesse sarà applicare questo modello nel tempo, per valutare come gli investimenti di Trenord su persone e organizzazione si evolvano negli anni.

Grazie a questo tipo di analisi Trenord, acquisisce una maggiore consapevolezza rispetto al proprio modello di ricompensa, confermando la centralità della persona nella sua totalità.



## TRENORD HA DATO IL VIA A UN **PROGETTO PER LA REVISIONE E VALORIZZAZIONE DEL PROPRIO SISTEMA DI WELFARE**

Il progetto di valorizzazione del welfare citato in precedenza è stato avviato con un significativo commitment da parte del Management aziendale. La prima fase dell'iniziativa ha visto eseguire un WELFARE CHECK, ovvero una fotografia dell'attuale sistema analizzandone le dimensioni relative a strategia, gestione operativa, risorse investite e offerta. Successivamente, attraverso una **survey a tutto il personale** di Trenord, è stata richiesta una **valutazione nei confronti del welfare aziendale e ne sono stati analizzati gli impatti**. Attraverso il questionario è stato inoltre possibile verificare con i diretti interessati quali sono bisogni e aspettative per il welfare del futuro.

Il progetto è stato caratterizzato da una stretta collaborazione con FNM, con cui Trenord condivide gli Enti aziendali dedicati al welfare, anch'essi parte attiva del progetto stesso. È stata inoltre creata una "Cabina di Regia" tra Trenord, FNM e le Organizzazioni Sindacali con l'obiettivo di definire gli indirizzi strategici.

Particolare impegno è stato dedicato anche all'attività di comunicazione del welfare: **è stata creata una nuova sezione dedicata all'interno della intranet di Trenord**, una guida virtuale e aggiornata delle soluzioni pensate da Trenord per rispondere ai bisogni personali e professionali dei dipendenti. Inoltre, sono state definite le nuove linee guida per la comunicazione interna del welfare ed è stato creato un vero e proprio brand del welfare. Di conseguenza, è stato avviato un piano editoriale finalizzato a parlare e far parlare del welfare Trenord, coinvolgendo direttamente chi lo gestisce e chi ne beneficia.

## 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).

- **3.059**  
iscritti al Fondo Pensione
- **3.529**  
iscritti alla Cassa Integrativa FNM
- **3.753**  
iscritti al Circolo Ricreativo Aziendale

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<sup>12</sup>** 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**.

<sup>12</sup> Il Fondo di Solidarietà è un fondo INPS di sostegno al reddito istituito per il settore TPL (che non beneficia della Cassa Integrazione) che interviene nell'erogare una parte della retribuzione in caso di sospensione o riduzione dell'attività lavorativa legata ad eventi straordinari.

# 800

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

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 ANTIFLUENZALE** 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**

Nei duri mesi del lockdown, Trenord si è prodigata a favore dei propri dipendenti offrendo una serie di iniziative per permettere a tutti di gestire la situazione emergenziale nel migliore dei modi. Tra queste, nel corso del 2020, è stata dedicata particolare attenzione alla gestione dello stress e dell'emotività sin dalla prima fase di emergenza Covid-19. **Sono stati organizzati cicli di webinar sul tema indirizzati a tutti i colleghi, con lo scopo di offrire un supporto anche psicologico** in un periodo in cui i livelli di stress sono stati fisiologicamente più elevati.

Tra le tante iniziative di welfare, da anni **è ormai costante l'impegno di Trenord per contrastare l'insorgenza di fenomeni di stress lavoro-correlato.** Attraverso la collaborazione tra l'azienda e i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS), con il supporto di psicologi del lavoro, è stato possibile individuare un piano di azioni integrate per il miglioramento delle condizioni di lavoro di tutti al fine di promuovere il benessere aziendale. Diverse sono le azioni implementate:

- Iniziative a sostegno della genitorialità
- Sportello per il supporto psicologico a seguito di aggressioni
- Corsi di formazione mirata in ambito sicurezza

### Approfondimento

## IL PROCESSO DI VALUTAZIONE STRESS LAVORO-CORRELATO

La valutazione Stress Lavoro-Correlato è uno strumento fondamentale per pianificare le azioni di miglioramento in maniera strategica e favorire il benessere di tutti i lavoratori. Già a partire dal 2015 Trenord utilizza questo strumento di lavoro, che si è andato affinando negli anni.

Nel 2020, ha preso il via l'attuazione di un processo di valutazione più approfondito, che ha coinvolto circa 1.100 dipendenti, suddiviso in quattro step:

1. **Fase propedeutica:** individuazione del gruppo di gestione multidisciplinare, che sarà composto da gruppi omogenei di lavoratori
2. **Valutazione preliminare** a partire da dati oggettivi, come il tasso di assenteismo

o altri "eventi sentinella"

3. **Valutazione approfondita,** attraverso interviste e focus Group
4. **Pianificazione delle azioni di miglioramento**

A seguito delle mutate modalità di lavoro a causa dell'emergenza da Covid-19, sono state incluse nell'analisi anche il fenomeno del "tecno-stress" e dello stress da smart working.

# 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.

Oltre alle campagne vaccinali, di medicina preventiva e l'iniziativa relativa allo stress da lavoro-correlato descritti all'interno del capitolo welfare a **pag. 113**, le principali iniziative portate avanti nel corso dell'anno sono:

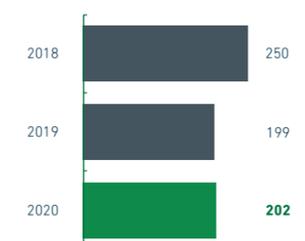
- Aggiornamento del **Documento di Valutazione dei Rischi**
- **Revisione del catalogo corsi della formazione per la sicurezza** per tutta l'azienda
- **Emissione di ulteriori procedure per il lavoro in quota in ambito manutentivo**
- Implementazione del **sistema di gestione dei near miss (quasi incidenti – incidenti sfiorati) e degli infortuni con la metodologia “root cause analysis”**
- Aggiornamento di tutto **il catalogo relativo ai Dispositivi di Protezione Individuale**

## INOLTRE, 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**

Trenord dispone di un **Sistema di Gestione Integrato** su **sicurezza del viaggio**, della **qualità**, dell'**ambiente** e della **salute e sicurezza sul luogo di lavoro** valido per tutta l'azienda. Nel corso del 2020 il numero di infortuni registrati è stato pari a 202 (183 sul lavoro, 19 in itinere), di cui **53 dovuti a casi di contagio di Covid-19**.

### INFORTUNI SUL LAVORO (numero)



Per quanto riguarda la gestione delle tematiche relative alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro, ai sensi del D.Lgs. 81/2008, il cosiddetto Testo Unico in materia di Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro, Trenord è tenuta a predisporre un **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)** al fine di **individuare i rischi e valutare i pericoli** che gravano sulla **sicurezza interna dei lavoratori**, attraverso l'**azione sinergica di più attori della sicurezza**: il preposto, le segnalazioni dei lavoratori, gli addetti al servizio di prevenzione e protezione e il responsabile dello stesso.

Con la redazione del nuovo DVR avvenuta nel 2020, è stata introdotta una nuova metodologia nella **gestione del calcolo del rischio**, includendo un ulteriore strumento di analisi: **il calcolo del rischio residuo con coefficiente matematico**. Tale metodo permette una **valutazione approfondita sulle modalità di prevenzione e protezione dal rischio** per ogni attività lavorativa, gruppo omogeneo di lavoratori, luogo o attrezzatura di lavoro. **Tutti i lavoratori** sono stati classificati nell'ambito di un gruppo omogeneo a cui viene **attribuito un protocollo sanitario, un'eventuale fornitura di dispositivi di protezione individuale ed una formazione ad hoc in materia di sicurezza**. Inoltre, ogni luogo di lavoro è analizzato specificatamente con apposita scheda di valutazione e relativo piano di miglioramento.

 Approfondimento

## COPRI MASCHERINE BRANDIZZATE "MADE IN CARCERE"

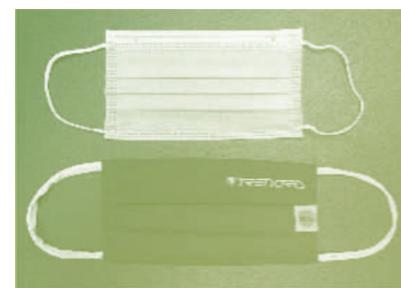
Nel mezzo della crisi pandemica, **Trenord ha sviluppato un progetto etico ed ecosostenibile riguardante la produzione di coperture brandizzate delle mascherine chirurgiche**, confezionati da **Officina Creativa di Made in Carcere**.

Made in Carcere è una **cooperativa sociale** senza scopo di lucro che coinvolge **donne detenute nella produzione di gadget etici all'interno**

**di un percorso formativo** basato sulla filosofia della **"seconda opportunità"** per le donne e della **"doppia vita"** per i tessuti.

Le copri mascherine permettono quindi di **veicolare il brand aziendale sostenendo allo stesso tempo un progetto con una importante valenza dal punto di vista sociale** e ambientale, dal momento che i tessuti utilizzati provengono dagli scarti di aziende italiane, anche del circuito dell'alta moda. La mascherina chirurgica fornita quotidianamente dall'Azienda a tutti i dipendenti, secondo le

normative vigenti, può essere inserita in quella di tessuto lavabile confezionata da Made in Carcere che è stata distribuita all'intero Personale, andando a completare la divisa di ordinanza di Trenord.



Al fine di ridurre i rischi connessi alla sicurezza, **i lavoratori hanno la possibilità di segnalare**, anche anonimamente, situazioni pericolose relative all'ambiente di lavoro o alle attività, nonché ai near miss ("quasi incidenti" vale a dire incidenti sfiorati), **tramite un'apposita Istruzione Operativa**. È disponibile anche un **indirizzo e-mail dedicato** e oltre **30 cassette postali dedicate alla consegna dei moduli** di segnalazione di situazioni pericolose affisse presso uffici, biglietterie e siti manutentivi. Ogni mese il Servizio di Prevenzione e Protezione analizza le segnalazioni, vagliando l'indicazione ricevuta e comunicando eventuali provvedimenti al reparto interessato.

**Qualora il lavoratore si trovi in presenza di situazioni lesive**, attinenti alla propria attività lavorativa o ambiente di lavoro, **è tenuto ad avvisare il proprio preposto o coordinatore** che provvederà a sospendere le attività in essere avvisando il Servizio di Prevenzione e Protezione. **Ogni 60 giorni viene effettuata una riunione di Monitoraggio Infortuni** per ciascun comparto produttivo, dove vengono analizzati gli infortuni e le situazioni pericolose unitamente ad un Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

In tema di salute dei lavoratori, al fine di prevenire **malattie potenzialmente causate dalle attività lavorative**, il Servizio di Medicina del Lavoro gestisce ed organizza le attività che vengono svolte dal Medico Competente per adempiere a quanto disciplinato dal D.Lgs. 81/2008 e nel rispetto delle esigenze specifiche di Trenord. Il Medico Competente ha il compito di valutare ed identificare i possibili sintomi causati dall'esposizione del lavoratore a: agenti chimici, come gli acidi o le sostanze pericolose, **agenti fisici**, quali ad esempio il rumore e le vibrazioni, **agenti biologici**, come batteri, virus e parassiti, e **fattori di rischio psicosociali**.

In merito alle attività di formazione, **ogni dipendente**, all'atto dell'assunzione, **è formato secondo quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 e dall'Accordo Stato-Regioni n. 128 del 7 luglio 2016**, sia per quanto concerne la **formazione introduttiva**, per la **propria mansione**, sia per **eventuali incarichi relativi alla sicurezza** (adetto alle emergenze, preposto, ecc.). Inoltre, sempre all'atto dell'assunzione, ogni lavoratore viene **dotato di un vademecum Trenord per la sicurezza sul lavoro**, con lo scopo di permettere al dipendente di fruire di un prontuario con tutte le informazioni basilari contenute nel Testo Unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

# 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**, creata intorno alle persone e studiata in modo da cogliere le potenzialità delle ultime evoluzioni informatiche: **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

ANCORA DI PIÙ IN EPOCA DI CORONAVIRUS, LA NUOVA INTRANET DI TRENORD SI È DIMOSTRATA UN OTTIMO STRUMENTO A SUPPORTO DELLA PRODUTTIVITÀ, GRAZIE A UNO SCAMBIO PIÙ FLUIDO DI INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI

**Il progetto ha visto il totale re-design della intranet precedente**, sia in termini di funzionalità che di grafica, con l'adozione integrata degli strumenti di collaborazione della suite Office 365. In questo modo chi lavora in azienda può sfruttare le potenzialità del cloud di Microsoft, con l'obiettivo di fornire uno strumento di lavoro che offra a Trenord nuove soluzioni di comunicazione e collaborazione, al fine di coinvolgere attivamente tutto il personale, con particolare attenzione al personale che lavora sul territorio, a bordo treno, in stazione e presso i punti vendita.

**Il punto di partenza del progetto è stato il coinvolgimento e l'ascolto del personale.** Un campione rappresentativo di tutte le direzioni è stato coinvolto nel progetto attraverso informative, sondaggi, focus group e momenti di formazione interattiva, sia in presenza sia tramite webinar.

Al go-live è stata attivata **la sezione "Le nuove funzionalità della intranet" che, attraverso un semplice tour guidato, ha illustrato le aree principali della nuova intranet**

e le principali novità, tra cui l'area personale, l'integrazione con l'applicazione Teams per creare i propri progetti e i propri gruppi di lavoro, il calendario degli eventi aziendali, l'area welfare completamente rivoluzionata, i quick link e una rubrica estesa ad altre società del Gruppo. Questo progetto rappresenta di **un importante cambiamento che sta dimostrando come il perseguimento della digitalizzazione conduca ogni giorno al miglioramento della produttività.**

È bene aggiungere che, dal momento in cui si è percepita chiaramente la minaccia da Covid-19, **all'interno della Intranet è stata creata una sezione dedicata appositamente alla pandemia** che, con il passare dei mesi, è stata arricchita con documenti, immagini e video che sono serviti a fornire ai dipendenti informazioni per prevenire il contagio da virus e far conoscere tutte le iniziative messe in campo dall'azienda nella gestione delle attività. Dal 21 febbraio a fine anno sono state pubblicate **77 comunicazioni.**

**Nonostante la diffusione del Covid-19 abbia certamente accelerato la transizione verso la digitalizzazione dell'azienda, Trenord aveva già da tempo identificato l'innovazione tecnologica come un tassello importante per la costruzione del proprio futuro.**

## "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.

Di seguito, si riportano alcune delle iniziative che, nel corso dell'anno, i dipendenti dei diversi settori aziendali hanno trovato nella nuova intranet:

- **Numerosi video con le testimonianze dei dipendenti e dei responsabili dei diversi settori aziendali** che raccontano il proprio lavoro, il «volto nascosto» delle loro attività, i nuovi progetti in cantiere o appena realizzati. I video sono stati diffusi anche sui Social Media di Trenord perché capaci di veicolare contenuti utili a far conoscere l'Azienda all'esterno, migliorandone la percezione e la reputazione da parte dei clienti e più in generale degli stakeholder
- **"Creativi si diventa"**: un concorso di disegno creato per i figli dei dipendenti per mantenere viva la voglia di giocare non solo nei bambini, ma anche nei genitori
- Webinar di **formazione e supporto psicologico**
- Contenuti e opportunità di intrattenimento come **spettacoli teatrali e visite online ai musei**
- **Foto** che documentano il 2020
- **Articoli** di presentazione di risultati e aspetti di attualità dell'Azienda

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, l'emergenza legata alla diffusione del Coronavirus ha posto una necessità ancor più impellente di collaborazione tra le Parti,** nel rispetto dei reciproci ruoli, per affrontare una situazione senza precedenti. Uno stress test che ha restituito un'importante conferma: **il percorso evolutivo si realizza attraverso la partecipazione e la co-responsabilità.** Su questi due pilastri si sono costruite interlocuzioni positive che hanno consentito di governare sia la gestione della crisi correlata al Covid-19, sia la definizione delle nuove condizioni

tecnico-organizzative necessarie per il futuro.

In quest'ottica, **nel novembre 2020 è stata sottoscritta un'intesa sindacale** con le Segreterie Regionali Lombardia delle principali Organizzazioni Sindacali, relativa al settore Commerciale Trenord. **Il confronto è stato un momento importante di condivisione necessario per affrontare con consapevolezza il periodo in corso e avviare un confronto sulle possibili soluzioni di breve-medio periodo.** Durante l'incontro si è valutata la possibilità di introdurre, in via sperimentale, **il lavoro part-time, una differente turnazione del personale e la definizione delle aree territoriali di competenza dei punti vendita.** Nel 2020, i principali temi trattati durante le attività di negoziazione sono stati i seguenti:

TEMA	DESCRIZIONE
<b>Gestione dell'attivazione del fondo bilaterale di sostegno al reddito</b>	Definizione dei criteri per l'accesso al fondo mediante delle griglie elaborate per macro-figure professionali. Inoltre, sono state inserite clausole di miglior favore per ridurre gli impatti negativi in termini salariali. Nello specifico sono state applicate le seguenti integrazioni salariali rispetto alle previsioni normative: incremento all'80% della retribuzione in caso di accesso al fondo; incremento all'80% della retribuzione in caso di accesso ai congedi parentali Covid 19
<b>Introduzione del lavoro da remoto</b>	Avvio di un progetto sperimentale finalizzato a valutare la sostenibilità dell'applicazione dello smart working in modo strutturato
<b>Estensione della flessibilità oraria in ingresso per il personale staff</b>	Con due provvedimenti distinti è stata rimodulata la flessibilità in ingresso del personale di staff e di manutenzione, ciò al fine di ridurre la co-presenza nei luoghi di lavoro
<b>Gestione sperimentale sulla donazione di ferie</b>	In via sperimentale è stata introdotta la possibilità di donare una quota di ferie, prelevate da monte ferie anni precedenti, in favore di colleghi inseriti nel Fondo Bilaterale di Sostegno al Reddito e che ne siano sprovvisti
<b>Potenziamento delle flessibilità nel settore commerciale</b>	Conferma della stabilizzazione del modello di gestione flessibile dei turni (c.d. turno TDA), estendendone il campo di applicazione anche al meccanismo del cambio turno
<b>Regolamento fruizione crediti welfare</b>	Conversione del premio di risultato 2019 in crediti welfare. A partire dal mese di agosto 2020 e fino al mese di luglio 2021 i dipendenti che hanno deciso di attivare tale soluzione potranno spendere i crediti welfare mediante una piattaforma online dedicata
<b>Formazione continua</b>	Conferma dell'importanza dei piani di formazione finanziata per il mantenimento e lo sviluppo delle competenze del personale
<b>Fondo Nuove competenze</b>	Piano formativo gestito dall'Agenzia Nazionale e Politiche Attive del Lavoro per lo sviluppo delle competenze necessarie per affrontare i nuovi scenari post-emergenza

## 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

Il miglioramento delle performance di manutenzione, con il conseguente aumento della disponibilità dei mezzi, della loro affidabilità e livello di pulizia, faranno in modo che tutte le altre Direzioni possano lavorare meglio.

# 4 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.

SDG	IMPEGNO DI TRENORD	ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2020	RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI 2020	OBIETTIVI PER IL 2021
	Individuare ed implementare iniziative per la riduzione dei consumi idrici all'interno dei siti manutentivi	<b>Finalizzazione del Progetto di Gestione e Recupero delle acque meteoriche non contaminate</b> nel sito manutentivo di Novate Milanese (2° per consumi) a copertura dei fabbisogni idrici di sito (in particolare il lavaggio treni), con conseguente risparmio della risorsa. <b>Approvazione</b> dello stesso da parte degli Enti competenti	Nuovo obiettivo	<b>Realizzare le opere di progetto, ivi compresa la sezione di recupero delle acque meteoriche e il suo collegamento</b> con l'area del nuovo lavaggio
   	Collaborare con FNM nel progetto di introduzione di treni a idrogeno e sviluppo di impianti di produzione e distribuzione di idrogeno in Val Camonica	<b>Sviluppo del progetto per l'entrata in servizio di 6 elettrotreni a idrogeno</b> , opzione per ulteriori 8 convogli e <b>supporto nella progettazione degli impianti di produzione, trasmissione e distribuzione dell'idrogeno</b>	✓	<b>Fornire supporto nell'avvio della realizzazione degli impianti</b> di produzione, trasmissione e distribuzione dell'idrogeno
	Messa in servizio di treni bimodali pantografo-batteria sulle linee Como-Erba e Como-Lecco	<b>Completamento dello studio di fattibilità</b> tecnica ed economica ed <b>avvio della fase di approvazione di acquisto dei primi 7 convogli</b> in sostituzione di treni diesel	✓	<b>Completare l'iter di assegnazione della fornitura dei nuovi treni</b> pantografo-batteria
	Sviluppare sistemi di monitoraggio dei consumi energetici a bordo treno	Proseguimento delle <b>attività di monitoraggio delle performance energetiche dei nuovi treni</b> , già dotati di misuratori di energia	L'installazione di ulteriori misuratori di energia a bordo treno prevista per il 2020 è stata posticipata al 2021 a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19	<b>Installare misuratori di energia</b> a campione su alcune tipologie di rotabili anteriori al 2015 per <b>monitoraggio dei consumi energetici</b> ; <b>Progettare un programma di formazione</b> per sensibilizzare il personale di condotta dei treni ad uno <b>stile di guida anche attento ai consumi energetici</b>
	Installare reti di monitoraggio dei consumi energetici negli impianti di manutenzione di Milano Fiorenza, Novate e Cremona	<b>Messa in funzione operativa della piattaforma con il cruscotto di monitoraggio</b> dei consumi energetici degli impianti di manutenzione oggetto dell'intervento	✓	<b>Completare la rete di monitoraggio dei consumi elettrici di Milano Fiorenza</b> con l'installazione di due misuratori aggiuntivi
	Sviluppare iniziative di efficientamento energetico presso gli impianti di manutenzione di Trenord	<b>Sostituzione di 380 lampade</b> a vapori di sodio con lampade a LED, di cui 320 a Milano Fiorenza, 40 presso l'officina Cremona e 20 a Lecco, con associati benefici sulla produzione dei relativi rifiuti da lampada	✓	<b>Proseguire nell'installazione di lampade a LED nei siti manutentivi</b> ; <b>Installare timer e sensori presso le officine</b> - ove possibile - per automatizzare l'accensione e lo spegnimento delle lampade; <b>Effettuare interventi di efficientamento dell'impianto elettrico di Media Tensione</b> presso il sito manutentivo di <b>Lecco</b>
	Sostituire il parco auto aziendale con auto elettriche e sviluppo di soluzioni digitali tramite l'app per l'ottimizzazione della gestione delle vetture	<b>Sostituzione completa del parco auto aziendale con 32 vetture elettriche</b> ; <b>Installazione di 9 colonnine</b> per la ricarica delle vetture elettriche presso i vari siti manutentivi (Milano Fiorenza, Lecco, Iseo, Novate Milanese e Cremona)	✓	<b>Installare 3 ulteriori colonnine</b> di ricarica presso il sito di Milano Fiorenza; Effettuare studi finalizzati a valutare la possibilità di sostituire/integrare parte del parco auto aziendale con furgoni elettrici; avvio della sperimentazione dell'utilizzo delle auto elettriche mediante app dedicata

# 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.**

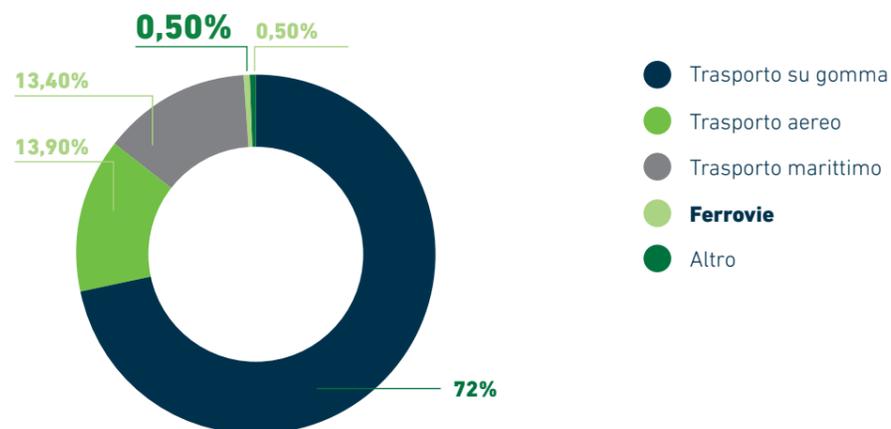
Come mostrato nel grafico a destra, **il treno è il mezzo di trasporto con minori emissioni di gas ad effetto serra.**

Tuttavia, **ridurre il quantitativo di energia proveniente da fonti non rinnovabili utilizzata per la trazione dei treni** e di conseguenza le emissioni di CO2 in atmosfera, rappresenta per Trenord un passo importante per contribuire all'**obiettivo di neutralità carbonica che l'Unione Europea** vuole raggiungere entro il 2050.

**Oltre all'introduzione dei nuovi treni**, più leggeri ed efficienti e quindi in grado di garantire un risparmio di energia, Trenord, con la coordinazione della Direzione Tecnica, nel corso del 2020 ha proseguito i progetti avviati lo scorso anno volti, principalmente, alla **sostituzione degli attuali treni diesel**, che circolano sulle linee non elettrificate, con **treni ad idrogeno e treni bimodali pantografo – batteria.**

## EMISSIONI GAS A EFFETTO SERRA

(UE-28, 2017)



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

## TRENI A IDROGENO

FNM, in collaborazione con Trenord, ha promosso un **progetto altamente innovativo, denominato H2ise0**, che si svilupperà sulle dimensioni sociali, industriali, territoriali, ambientali e trasportistiche 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, a riprova che l'obiettivo delle due Società è quello di investire in azioni per il miglioramento del servizio a beneficio dei propri utenti e per lo sviluppo dei territori e dei sistemi socio-economici serviti.

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

**160 MLN €**

**INVESTIMENTO STIMATO PER L'ACQUISTO DEI TRENI A IDROGENO**

## IL PROGETTO PREVEDE TRE FASI:

### 1 ACQUISTO DI 6 ELETTROTRENI ALIMENTATI A IDROGENO

I primi di questi convogli, prodotti da Alstom e acquistati da FNM, saranno consegnati entro il 2023 e affidati, tramite locazione, a Trenord, sostituendo i vecchi convogli diesel che sono in servizio dai primi anni '90. Questa fase prevede anche la realizzazione di **impianti di produzione, stoccaggio e distribuzione di idrogeno**: la prima di queste

strutture sarà realizzata da FNM a Iseo tra il 2021 e il 2023. Il piano di fattibilità, in corso di ultimazione, prevede il ricorso iniziale alla tecnologia **Steam Methane Reforming (SMR)<sup>13</sup>**, da metano e biometano, per la produzione di **"idrogeno blu"**, con cattura e stoccaggio della CO2 generata.

### 2 INGRESSO DI ULTERIORI 8 CONVOGLI ALIMENTATI A IDROGENO

per poter effettuare l'intero servizio sulla linea Brescia-Iseo-Edolo. Si procederà quindi alla progettazione e realizzazione degli impianti di produzione e distribuzione di **idrogeno da elettrolisi ("idrogeno verde")** lungo il tracciato della ferrovia.

### 3 ESTENSIONE DELLA TRASFORMAZIONE AD IDROGENO ANCHE PER GLI AUTOBUS

e la logistica privata gestita dal Gruppo FNM. La conclusione del progetto complessivo è prevista per il 2025 in previsione delle olimpiadi invernali del 2026.

A supporto del progetto sono state svolte attività di comunicazione che hanno visto anche la realizzazione della sezione ad hoc "La novità dell'idrogeno" all'interno del mini-sito <https://iltrenosempreiltreno.it>.

<sup>13</sup> Lo Steam Methane Reforming è una metodologia per la produzione di metano che si basa sulla reazione chimica di idrocarburi con acqua.

## 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**.

Nel corso del 2020, sono stati **completati, con esito positivo, gli studi di fattibilità tecnica ed economica per la realizzazione del progetto**, arrivando alla fase finale di approvazione per l'acquisto dei primi 7 convogli. Nel 2021, è previsto il **completamento dell'iter di assegnazione per la fornitura dei nuovi treni**, con l'obiettivo, nel 2024, di attuare la messa in servizio dei nuovi convogli sulle due tratte interessate.



## LA DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI OPERATIVI

Un altro aspetto su cui Trenord ha investito negli ultimi due anni è quello della **digitalizzazione dei processi operativi e relativa dematerializzazione dei documenti**. In particolare, il **progetto “Dematerializzazione”**, avviato nel corso del 2018, ha lo scopo di **ottimizzare sensibilmente la gestione cartacea della documentazione tecnica rilevante e obbligatoria per la sicurezza della circolazione** rendendoli disponibili, in formato digitale, sui tablet e palmari in dotazione al personale a bordo treno.

### LO SVILUPPO DEL PROGETTO SI SNODA IN TRE FASI PRINCIPALI:

- **“Supporto Documentale”:** prevede la messa a disposizione informatizzata della Normativa e dei Regolamenti Ferroviari, dei Fascicoli dove vengono riportate le caratteristiche delle varie Linee, delle circolari e disposizioni interne, dei manuali tecnici, ecc., che devono essere a disposizione degli Equipaggi e dei ruoli tecnici (Verificatori, Manovratori, ecc.) connessi all'esercizio ferroviario
- **Libri di Bordo:** prevede la gestione informatizzata delle segnalazioni di guasto dei treni, mediante l'utilizzo di un applicativo a disposizione di macchinisti, capitreno, manutentori, manovratori e verificatori per l'inserimento e la consultazione degli avvisi di guasto. Quest'ultima fase vedrà la sostituzione completa del supporto cartaceo entro i primi mesi del 2021
- **Documentazione treno-informatizzata:** prevede la gestione informatizzata dei documenti che devono essere in possesso dei macchinisti e capitreno per l'effettuazione della singola corsa

OLTRE

# 3,65 MLN

DI FOGLI DI CARTA  
RISPARMIATA IN TOTALE  
NEL 2020 (- 88% VS 2019)

I vantaggi principali del progetto, **oltre al significativo risparmio di carta**, riguardano la **facilità di consultazione della documentazione** e la **certezza di reperire informazioni sempre aggiornate**.

 Approfondimento

### FIRMA DIGITALE NEL RISPETTO DELL'AMBIENTE

In ottica di miglioramento ed efficientamento continuo dei propri processi gestionali, nel corso del 2020 Trenord ha rafforzato i propri sistemi di firma certificata remota, avviando da luglio una **partnership con una piattaforma specializzata** al fine di sviluppare un iter di **gestione dei processi di firma di documenti completamente dematerializzato**.

Tale processo permette di ottenere una maggiore velocità e controllo dell'iter di firma, nonché una

consistente riduzione dell'impatto ambientale di Trenord. Sulla piattaforma, a seconda dei documenti trattati, **è possibile visualizzare una stima della riduzione dell'impatto ambientale** in termini di consumo di legno, acqua, emissioni di CO2 e rifiuti evitati grazie alla gestione del processo in modalità dematerializzata. L'utilizzo della piattaforma tra i dipendenti Trenord, e con esso i benefici ambientali connessi, è in costante aumento anche nei primi mesi del 2021.

### DAL MOMENTO DELLA SUA INSTALLAZIONE, LA PIATTAFORMA HA PERMESSO IL RISPARMIO DI\*:

**337 KG** di legno  
**8.276 L** di acqua  
**55 KG** di rifiuti  
**791 KG** di emissioni di CO2

\* I dati si riferiscono al periodo che va dall'installazione della piattaforma, ovvero luglio 2020, a febbraio 2021.

# I CONSUMI ENERGETICI E LE EMISSIONI IN ATMOSFERA



Il 92% della totalità dei consumi energetici di Trenord è imputabile al servizio di trasporto erogato mediante treni e autobus sostitutivi. Considerando i soli consumi di energia elettrica la quota sale al 97%. A tal proposito, **i nuovi treni Caravaggio e Donizetti** garantiranno una **riduzione del 30% dei consumi di energia elettrica per passeggero-km** rispetto ai treni attuali, grazie a materiali di costruzione più leggeri e alla tipologia di composizione che li contraddistingue, permettendo, inoltre, il **recupero di energia elettrica in frenatura pari al 20% del fabbisogno di trazione**.

Inoltre, i **convogli Colleoni** che entreranno in servizio a partire dal 2022 e caratterizzati da un'alimentazione diesel-batteria, invece, **grazie a due motori diesel a basse emissioni di ultima generazione potranno essere alimentati con biodiesel** per **ridurre le emissioni di CO2 rilasciate in atmosfera. Le batterie**, che entreranno in funzione in fase di movimentazione del treno in deposito e in stazione, **consentiranno di operare a motori diesel spenti, con impatto ambientale nullo**.

Inoltre, per ottimizzare il dispendio energetico dei treni, dal 2019 Trenord ha sviluppato **attività di monitoraggio dei consumi dei convogli più vetusti**, non provvisti di misuratori di energia. L'obiettivo del progetto è anche quello di attivare **iniziative di formazione degli agenti di condotta** per sensibilizzarli ad uno **stile di guida anche improntato al contenimento dei consumi energetici**. Nel corso del 2020, **l'attività è stata ridotta a causa delle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria da Covid-19** che hanno vietato la presenza in cabina di guida di personale estraneo alle attività di condotta e accompagnamento e quindi anche del personale atto a monitorare i consumi in tempo reale.

Come indicato nel grafico a destra, nel 2020 **i consumi energetici di Trenord**, in termini assoluti, **sono rimasti in linea con quelli dell'anno precedente**.

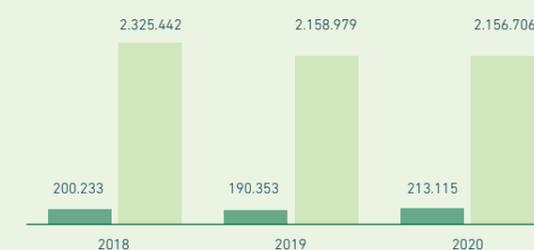
**L'obiettivo prioritario di Trenord è monitorare e contenere questi consumi, anche grazie all'introduzione di convogli più efficienti dal punto di vista energetico o che utilizzino energia da fonti a basso impatto ambientale.**



**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).**

Tuttavia, il **consumo energetico specifico per passeggero-Km risulta notevolmente incrementato** in quanto il numero di passeggeri trasportati ha subito una pesante flessione a causa della pandemia da Covid-19.

## CONSUMI ENERGETICI (GJ)



- Energia per impianti e uffici
- Energia di trazione

## INDICI DI CONSUMO ENERGETICO (GJ)



- Energia di trazione / mgl treni-km
- Energia di trazione / mln passeggeri-km

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 **Lecco** **ulteriori 20 lampade** aventi le medesime caratteristiche di quelle di Milano Fiorenza. Nel 2021 l'attività proseguirà con la sostituzione delle lampade nei vari siti manutentivi.

## Approfondimento

### TELEDIAGNOSTICA PER MONITORARE DA REMOTO I TRENI

Nel 2020, è proseguito lo sviluppo di **sistemi di telediagnostica dei rotabili** che hanno l'obiettivo di garantire il monitoraggio da remoto dei diversi parametri di attività e funzionalità dei

convogli. L'applicazione di tali sistemi permetterà di **aumentare l'efficacia e l'efficienza delle attività di manutenzione** con conseguenti ricadute positive sulla qualità del servizio. Allo stesso tempo, la telediagnostica permetterà ai macchinisti di **poter ricevere in tempo reale un'assistenza** da parte dell'Help Desk di Trenord ancora più completa, sia in ambito operativo che manutentivo,

grazie alla possibilità di consultare i parametri del treno anche a distanza. Considerando che i treni di ultima generazione presenti nella flotta sono già dotati di tali sistemi, l'obiettivo di Trenord è di installarli anche sui treni già in esercizio, al fine di essere in grado di monitorare progressivamente tutta la flotta che rimarrà in servizio dopo il 2023.

Con il 2020, inoltre, si è dato avvio, tramite Ferrovienord, all'acquisto di **energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili per una quota certificata pari al 30%** per alcune sottostazioni di alimentazione per la trazione ferroviaria e per le **officine di Novate Milanese, Camnago e Iseo, con l'obiettivo di ridurre le emissioni di gas ad effetto serra in atmosfera.** Tale progetto, avviato a novembre 2020, entrerà a pieno regime nel corso del 2021. È stato, inoltre, stipulato un **contratto di fornitura elettrica con opzione "green" (fonti 100% rinnovabili e certificate) per la biglietteria di Milano Centrale.** Tale approccio potrà essere esteso nel 2021 ad altre sedi.

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. Il servizio permetterà di testare **nuove tipologie di mobilità del personale** per esigenze aziendali, anche attraverso **servizi di car sharing a impatto zero.** Nel corso dell'anno è stata completata **l'installazione di 9 colonnine di ricarica** per il nuovo parco auto, mentre, nel 2021, è prevista l'installazione di **ulteriori 3 colonnine all'interno del sito di Milano Fiorenza.** Nel corso del 2020, considerando il limitato utilizzo delle auto aziendali a causa dell'emergenza sanitaria, l'iniziativa ha permesso di **evitare l'emissione in atmosfera di circa 17 tonnellate di CO<sub>2</sub>.**

Oltre a tali iniziative, **Trenord ha avviato** negli scorsi anni **la piantumazione di circa 900 alberi di 70 specie differenti,** distribuite sui 6 siti manutentivi e sui 2 principali depositi estesi (Pavia e Milano S. Rocco) che, oltre ad avere un impatto visivo positivo sull'amenità del paesaggio, **contribuisce a presidiare la biodiversità, varietà delle zone a verde e ad assorbire le emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte in tali siti.**

# 325<sub>TON</sub>

EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> ASSORBITE  
NEL 2020 DAGLI ALBERI  
PIANTUMATI DA TRENORD

Le attività che richiedono un consumo energetico svolte nei suddetti siti, infatti, **producono una certa quantità di CO<sub>2</sub> immessa in atmosfera, che la flora sottrae naturalmente da essa** grazie al processo di fotosintesi che ne fissa il Carbonio all'interno delle sue fibre. L'opera di piantumazione di Trenord ha sortito, pertanto, un **rilevante effetto di compensazione degli impatti correlati alle emissioni in atmosfera** che su base annuale porta a stimare per il 2020 un **sequestro complessivo di oltre 325 tonnellate di CO<sub>2</sub>/anno.** Con il crescere delle specie è previsto, inoltre, un innalzamento del tasso di assorbimento di ciascuna pianta proporzionale alla sua dimensione e biomassa e aumento della CO<sub>2</sub> sequestrata e quindi rimossa dall'atmosfera.

In aggiunta, la piantumazione di oltre **70 specie differenti** genera **benefici anche dal punto di vista della flora locale.** In particolare, **nel sito di Milano Fiorenza,** che costituisce il sito con l'area a verde più estesa, **sono state piantumati circa 100 nuovi esemplari tra piante ed arbusti,** appartenenti a 9 diverse specie, di cui 5 di nuova tipologia, andando pertanto a portare un ulteriore tangibile contributo alla biodiversità di sito.

Oltre a ridurre le proprie emissioni di CO<sub>2</sub>, **Trenord è impegnata anche nel monitoraggio delle emissioni di contaminanti atmosferici locali,** come il particolato (PM) e gli ossidi di azoto (NOx). In linea con le autorizzazioni alle emissioni vigenti, presso i siti di Trenord sono effettuati campionamenti analitici su base annuale per la verifica dei limiti prescritti. Nel 2020, **tutte le verifiche condotte sui punti emissivi presenti nei siti manutentivi,** inclusa la nuova caldaia messa a regime nel novembre 2020 nell'impianto di Milano Fiorenza, **hanno dato esito positivo. Gli inquinanti testati all'interno delle verifiche sono stati NOx, CO, CO<sub>2</sub>, PM, VOC.** Durante l'anno è inoltre proseguita la verifica periodica dei sistemi di abbattimento delle emissioni dei vari siti manutentivi, tesa a garantirne la costante funzionalità.

# 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. L'approvvigionamento idrico negli impianti di Trenord avviene per lo più da acquedotto oppure da pozzi privati. A seguito dell'utilizzo per gli usi industriali e civili, **l'acqua reflua viene scaricata in fognatura previo trattamento in impianto di depurazione, in conformità ai limiti stabiliti dalle corrispettive Autorizzazioni allo scarico** ed in linea con i requisiti normativi. Anche nel 2020, ha proseguito la sua attività l'impianto di trattamento delle acque reflue situato presso l'impianto di manutenzione di Novate Milanese consentendo un **riciclo dell'acqua reflua trattata di circa 435 m3 ovvero, circa il 15% in più rispetto al 2019**. Nel corso del 2020, in linea con la strategia di riduzione dei consumi di risorsa idrica, è stata completata la progettazione degli interventi di gestione delle acque meteoriche non contaminate, prevedendone il parziale **recupero** a copertura dei fabbisogni idrici dell'impianto stesso. Tale progetto prevede altresì, come già avviene presso il sito di Camnago, la restituzione al **sottosuolo delle acque meteoriche non contaminate** mediante una rete di pozzi perdenti, che verranno mantenuti regolarmente. A seguito dell'approvazione da parte degli Enti del Progetto nel dicembre 2020, l'intervento verrà realizzato e collaudato entro la fine del 2021. Nel 2020, il **volume di acqua** utilizzata nei siti manutentivi di Trenord è diminuito **di circa il 9% rispetto al 2019**. La riduzione è da attribuirsi al calo generale dei consumi in tutti i siti ad eccezione degli impianti di Milano Firenze e Cremona, che presentano invece un leggero aumento.

**435m<sup>3</sup>**  
**ACQUA REFLUA RICICLATA DALL'IMPIANTO DI NOVATE MILANESE (+15% RISPETTO AL 2019)**

**PRELIEVI IDRICI (m<sup>3</sup>)**



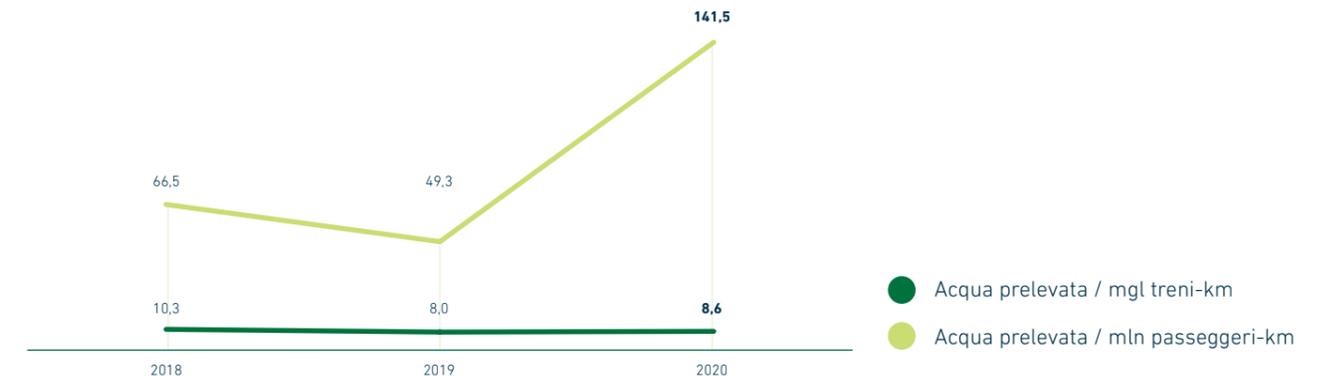
**SCARICHI IDRICI (m<sup>3</sup>)**



La diminuzione rilevata in valore assoluto nei **prelievi idrici, se rapportata al numero di treni-km, risulta invece in leggero aumento** poiché, in aderenza ai Protocolli sanitari che avevano l'obiettivo di garantire il distanziamento sociale e limitare la diffusione della pandemia da Covid-19, Trenord ha aumentato la composizione dei treni circolanti al fine di offrire un numero maggiore di posti disponibili, comportando un **incremento delle attività di lavaggio** dei rotabili, nonché un **maggior consumo per le attività di ricarica d'acqua delle toilette**. L'importante calo del numero di passeggeri verificatosi nel 2020, inoltre, ha comportato un aumento considerevole dell'indice dei prelievi idrici rispetto ai passeggeri-km. In ottica di riduzione dei consumi e in chiave eco-sostenibile, nel corso del 2020 è stata ottimizzata ulteriormente la **modalità di monitoraggio dei dati di consumo idrico**, consentendo una **rilevazione delle perdite più efficiente e una riduzione dei tempi di intervento**. Le attività di monitoraggio hanno incluso rilevazioni mensili dei contatori, effettuate in tutti i siti, per supportare l'analisi dei dati ricevuti e le segnalazioni di anomalie. **Tale iniziativa ha contribuito quindi alla diminuzione dei consumi complessivi**.

Inoltre, nei siti di Pavia e Cremona, in sostituzione dei contatori tradizionali, sono stati installati dagli enti competenti degli **smart meter idrici**, ovvero dei **contatori che consentono tra l'altro la lettura in remoto**. Al momento, la consultazione dei livelli di consumi può essere effettuata solo dal Gestore, ma nel 2021 verrà richiesta la possibilità di estendere la visualizzazione dei dati a Trenord. Per quanto concerne gli **scarichi idrici**, i limiti qualitativi degli scarichi industriali presenti nei siti Trenord **sono fissati dagli Enti locali competenti in sede di rilascio dei titoli autorizzativi**, considerando il ciclo produttivo, le materie prime utilizzate e le attività svolte in ciascun impianto. Tali limiti sono in linea con le previsioni del D. Lgs.152/06 e s.m.i. e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato applicabile. Nel 2020 **tutte le visite ispettive** ricevute dagli Enti di controllo della conformità degli scarichi **hanno dato esito positivo**. Nel corso del 2021, inoltre, verranno ultimate le procedure di gara per l'affidamento del servizio di gestione dei depuratori di Trenord, comprensive dei **progetti di revamping degli impianti di trattamento** presenti nei siti manutentivi di Iseo e Cremona, allo scopo di **ottimizzarne la performance depurativa e la potenzialità**.

**INDICE DI PRELIEVO IDRICO**



# LA GESTIONE DEI RIFIUTI



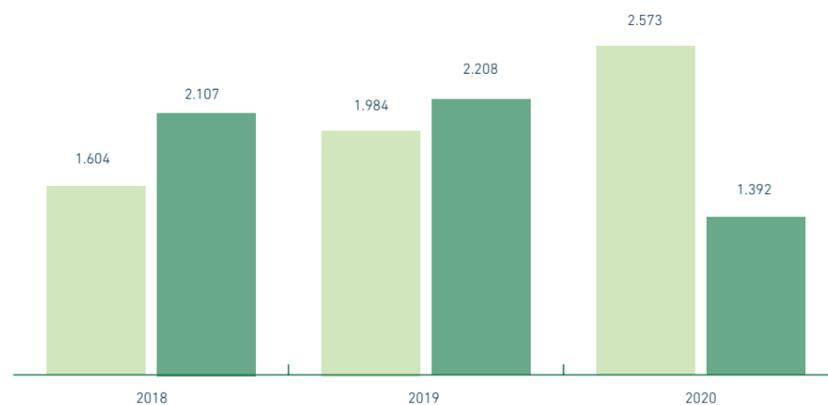
La maggior parte dei rifiuti prodotti da Trenord derivano dalle attività di pulizia e manutenzione dei treni. Una volta prodotti, i rifiuti sono conferiti a società di recupero e smaltimento autorizzate o, nel caso di frazioni assimilabili a quelle urbane, come ad esempio carta o legno, vengono affidati al servizio pubblico di raccolta. Come evidenziato nel grafico a destra, 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. Nonostante complessivamente il quantitativo di rifiuti prodotti risulti minore rispetto allo scorso anno, 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

**INDICE DI RIFIUTI  
PRODOTTI**



- Rifiuti totali / mgl treni-km
- Rifiuti totali / mln passeggeri-km

Nel 2020, suddetta la prosecuzione delle attività di demolizione dei rotabili obsoleti (51 vetture) ha inoltre determinato un **miglioramento della performance legata alla porzione di rifiuti avviati a recupero: l'80%** dei rifiuti prodotti ha infatti potuto essere immessa nei circuiti di recupero di rifiuti, con incremento di circa il **9%** rispetto all'anno precedente ed in linea con le best practice di settore e gli obiettivi comunitari. Per il 2021 è, inoltre, prevista un'iniziativa che vedrà **l'installazione di contenitori ad hoc per la raccolta delle pile alcaline presso le palazzine degli uffici e le officine nel sito di Milano Firenze**. Tale attività si inserisce nel progetto più generale di ottimizzazione della raccolta differenziata di sito. In aggiunta, l'immissione dei nuovi treni all'interno del piano di rinnovo della flotta, oltre a ridurre i consumi energetici di Trenord, permetterà anche di raggiungere buone performance dal punto di vista della riduzione di rifiuti. Infatti, **l'utilizzo di materiali innovativi per la produzione dei nuovi treni permette il raggiungimento di elevati tassi di riutilizzabilità (96% per il Caravaggio e 93% per il Donizetti)**. I nuovi treni, inoltre, sono dotati di lampade a LED in tutti i comparti interni: tale soluzione garantisce una maggiore durata, **riducendo quindi la produzione del rifiuto costituito dalle lampade esauste di tipo tradizionale**.

# LA GESTIONE DEL RUMORE

I treni utilizzati da Trenord sono omologati secondo i parametri relativi all'emissione del rumore previsti dalla legge. Il rumore dovuto al passaggio dei treni sulla rotaia è di competenza dei gestori dell'infrastruttura, che, a differenza di Trenord, hanno la possibilità di gestire la problematica, realizzando ad esempio interventi di mitigazione come l'installazione di barriere fonoassorbenti. Quando Trenord riceve informazioni/segnalazioni relative al rumore o alle vibrazioni provocati dalla circolazione dei treni, condivide la segnalazione al gestore dell'infrastruttura competente, ovvero Rete Ferroviaria Italiana o Ferrovienord.

# 5 LA SOSTENIBILITÀ **DEL BUSINESS**

---

Una situazione economica solida è il prerequisito fondamentale di un'impresa per garantire la continuità del business, migliorandosi ogni giorno, creando, al contempo, valore per tutti gli stakeholder. La diffusione della pandemia da Covid-19 e le relative misure di limitazione alla mobilità, hanno determinato una forte contrazione della domanda di trasporto con un impatto rilevante sui ricavi che ha comportato una riduzione del risultato netto di esercizio rispetto agli anni precedenti. 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



Trenord effettua il servizio ferroviario sulla base di contratti di Servizio stipulati con Regione Lombardia, che prevedevano la scadenza al 31/12/2020. Regione Lombardia, a fine 2019, ha pubblicato l'avviso di preinformazione per l'affidamento a Trenord di un nuovo contratto di Servizio per 10 anni e nel corso del 2020 si sono svolti gli approfondimenti congiunti Trenord-Regione Lombardia per definire i contenuti e le caratteristiche del nuovo Contratto di Servizio, stabiliti nell'ambito della normativa ART<sup>14</sup> di riferimento. 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

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'efficientamento 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. L'anno 2020 ha visto un **significativo impegno di Trenord nel dialogo con Regione Lombardia e l'ART** per definire gli obiettivi e i contenuti del nuovo contratto di Servizio.

## 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.

<sup>14</sup> Autorità Regolatoria dei Trasporti, ovvero il soggetto preposto alla definizione delle condizioni di qualità del servizio di trasporto e dei contenuti dei diritti degli utenti nei confronti dei gestori dei servizi.



# IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO



Il risultato economico 2020 è stato pesantemente condizionato dall'emergenza epidemiologica da Covid-19: le misure di limitazione alla mobilità adottate dalle Istituzioni per contrastare il diffondersi del virus hanno determinato una forte **contrazione della domanda di**

**trasporto e dei ricavi derivanti dalla vendita di titoli di viaggio** pari a -198 milioni, ovvero pari al - 56% rispetto al 2019. Questa consistente riduzione dei Ricavi da traffico non si riflette in pari misura sul risultato economico finale per tre ordini di fattori:

**Maggiori risorse messe a disposizione dal Governo alle Regioni** mediante specifici decreti per compensare la forte riduzione dei ricavi che ha caratterizzato il settore del Trasporto Pubblico Locale

**Misure di efficientamento straordinarie per ridurre i costi complessivi**, compensate in parte dai maggiori costi legati alle attività di pulizia, sanificazione e dispositivi di protezione.

**Riduzione dei Costi Variabili** derivante dalla minore erogazione del servizio

Pertanto, a fronte di minori ricavi per circa 200 milioni rispetto al 2019, **il risultato netto subisce un calo di circa 10,8 milioni, evidenziando una perdita di -7 milioni.**

Si prevede, al momento, che gli effetti della situazione pandemica perdurino anche per il 2021. **Diversamente dal 2020, la produzione in termini di treni-km sarà a pieno regime con un incremento nel numero**

**dei posti offerti.** Tale situazione richiederà un monitoraggio più frequente e attento dei principali indicatori aziendali al fine di consentire tempestivamente l'applicazione di tutti gli interventi correttivi. Sarà inoltre necessaria, così come effettuata per il 2020, un'iniezione di risorse supplementari per tutto il comparto del TPL al fine di garantire la sostenibilità economica e finanziaria dei Contratti di Servizio.

(valori in migliaia di euro) <sup>15</sup>	2020		2019		2018
	Con IFRS 16	Senza IFRS 16	Con IFRS 16	Senza IFRS 16	Senza IFRS 16
Ricavi operativi	703.096	703.061	831.674	831.669	797.287
Costi operativi	549.830	682.727	629.549	761.159	729.344
<b>EBITDA</b>	<b>153.266</b>	<b>20.335</b>	<b>202.125</b>	<b>70.509</b>	<b>67.943</b>
Risultato operativo	-33.033	-36.716	9.951	8.390	5.123
<b>Risultato netto</b>	<b>-7.045</b>	<b>-8.847</b>	<b>3.742</b>	<b>4.304</b>	<b>2.368</b>

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.).

(valori in migliaia di euro) <sup>16</sup>	2020	2019	2018
<b>Valore economico direttamente generato</b>	<b>703.078</b>	<b>831.904</b>	<b>797.545</b>
Ricavi delle vendite e prestazioni	611.786	823.961	787.603
Contributi in conto esercizio	80.308	-	-
Altri proventi (compresi proventi finanziari)	10.984	7.943	9.942
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>654.873</b>	<b>765.481</b>	<b>732.357</b>
Costi Operativi per acquisto materie prime, sussidiarie, di consumo, merci, per servizi e godimento beni di terzi	432.339	485.927	464.543
Stipendi corrisposti a personale dipendente, comprensivi di oneri sociali, TFR e altri costi	250.114	274.994	264.572
Remunerazione dei finanziatori, comprensivi dei dividendi distribuiti, interessi su prestiti e altre forme di debito	383	899	1.002
Remunerazione degli azionisti <sup>17</sup>	-	-	-
Imposte e oneri tributari	-27.963	3.660	2.240
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>48.204</b>	<b>66.423</b>	<b>65.188</b>

<sup>15</sup> Nella tabella vengono riportati i principali dati economici, elaborati in applicazione dei principi contabili internazionali IAS-IFRS. In particolare, dal 2019 è entrato in vigore il principio IFRS 16 che ha avuto significativi impatti sui dati economici, patrimoniali e finanziari della Società. Tale principio prevede che tutti i beni oggetto di locazione vengano iscritti nell'attivo patrimoniale a fronte di una passività finanziaria, mentre i relativi canoni di locazione, inclusi precedentemente nell'EBITDA, devono essere rilevati a riduzione del debito finanziario (per la quota capitale) e tra gli oneri finanziari (per la quota interessi). Al fine di rendere confrontabili i dati dei tre esercizi rappresentati, gli impatti dell'IFRS 16 sono stati evidenziati a parte.

<sup>16</sup> Al fine di permettere la comparazione con i dati relativi al 2018, i dati 2020 e 2019 riportati nella presente tabella non considerano l'applicazione del principio IFRS 16.

<sup>17</sup> Dividendi.

# LA CATENA DI FORNITURA



Il processo di qualifica dei fornitori di Trenord prevede **l'accettazione del Codice Etico aziendale**, delle procedure e regolamenti interni, nonché dei principi generali di **responsabilità amministrativa ed anticorruzione** inclusi nelle condizioni generali d'appalto e capitolati di gara.

Nel corso del 2019 Trenord ha costituito l'albo fornitori nella **nuova piattaforma di e-Procurement**.

Il regolamento del nuovo albo fornitori, prevede **l'obbligatorietà del possesso del certificato di qualità ISO 9001**; inoltre, con specifico riferimento ai requisiti ambientali, nell'Albo Fornitori è espressamente richiesto di **esplicitare il possesso di certificazioni ambientali** ("certificazione Green").

Sempre nel 2019, sono state revisionate anche le procedure indicanti i requisiti dei fornitori in materia di sicurezza ferroviaria, ambito per cui, durante il processo di qualifica, è espressamente richiesto di esplicitare le certificazioni in possesso, in modo da poter invitare alle procedure di gara solo operatori idonei. Con il nuovo albo è stato, infine, perfezionato l'algoritmo del criterio di rotazione dei fornitori, in modo da rendere la trasparenza e la tracciabilità del processo di scelta dei fornitori ancora più lineare. Nel corso del 2020 si è conclusa l'opera di **completa dematerializzazione e digitalizzazione** dei processi di acquisto includendo anche ogni fase delle gare ad evidenza europea.



# 6 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 GRI è un'organizzazione internazionale nata con il fine di creare un supporto utile alla rendicontazione della performance di sostenibilità e rappresenta, ad oggi, lo standard di rendicontazione non finanziario più utilizzato al mondo. A partire da quest'anno, con riferimento ai temi relativi "Salute e Sicurezza sul lavoro" e "Acque e Scarichi idrici", Trenord ha adottato gli standard più aggiornati in materia, ovvero il GRI Standard 403 (2018) e il GRI Standard 303 (2018).

In merito al nuovo standard GRI 207 sulle imposte, Trenord, operando unicamente nel mercato italiano, corrisponde le imposte dovuto allo Stato, secondo

la normativa di riferimento. Per approfondimenti sulle imposte corrisposte si rimanda al Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2020 di Trenord Srl, nota 31.

Il presente Bilancio 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. Sia il modello sia la quantificazione degli impatti economici, sociali e ambientali calcolati tramite la sua applicazione non sono oggetto di esame limitato da parte di PricewaterhouseCoopers SpA. La descrizione del modello e i risultati ottenuti sono riportati nel capitolo "Il True Value di Trenord" e si trova alle **pag. 172** e seguenti.

Per qualsiasi chiarimento in merito al presente Bilancio di Sostenibilità, ci si può rivolgere alla **Direzione Amministrazione, Finanza, Controllo e Patrimonio** all'indirizzo e-mail [CSR@trenord.it](mailto:CSR@trenord.it).

ASPETTO	METODOLOGIA
<b>Dipendenti</b>	
<b>Salute e sicurezza sul luogo di lavoro</b>	Per il calcolo degli infortuni sono stati conteggiati tutti gli episodi di infortuni sul lavoro e in itinere, con assenza per infortunio e anche le riaperture del periodo di assenza dal lavoro a seguito di infortunio. I dati sugli infortuni occorsi nel 2020, considerano eventuali riconoscimenti/disconoscimenti da parte dell'INAIL al 23 febbraio 2021. Infortunio sul lavoro con gravi conseguenze: infortunio sul lavoro con più di 180 giorni di assenza per infortunio. Le principali tipologie di infortuni sul lavoro occorsi ai dipendenti nel corso del 2020 hanno riguardato scivolamenti e cadute a seguito di discesa dal treno, urto o schiacciamento nelle porte del materiale rotabile e infezioni da Covid-19. Al fine di prevenire il rischio di scivolamento, Trenord sta provvedendo ad una fornitura di calzature munite di suola antiscivolo per tutto il personale viaggiante e al rifacimento dei camminamenti e delle banchine di stazione e nei siti manutentivi. Al fine di minimizzare i pericoli che possono portare ad infortuni sul lavoro, Trenord utilizza un sistema di segnalazione dei <i>near miss</i> , che permette di mappare efficacemente eventuali "quasi incidenti" o situazioni potenzialmente pericolose intervenendo miratamente sul problema segnalato. Nel corso del 2020, inoltre, è stato aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi, il Catalogo Corsi di Formazione in ambito Salute e Sicurezza ed il Catalogo dei Dispositivi di Protezione Individuale. Infine, Trenord promuove la cultura della sicurezza sul lavoro mediante l'utilizzo del protocollo Behavior based Safety, che mira all'applicazione della scienza del cambiamento comportamentale nel mondo della sicurezza.
<b>Ore medie di formazione</b>	Le ore medie di formazione annua per dipendente sono state calcolate rispetto all'organico medio presente in azienda nell'anno di riferimento.
<b>Congedo parentale</b>	Per il calcolo del congedo parentale per gli anni 2018 e 2019, sono stati conteggiati tutti i dipendenti che hanno usufruito dei congedi parentali per un periodo superiore a 30 giorni continuativi. A fronte di un affinamento delle modalità di calcolo, il calcolo del congedo parentale per il 2020 considera i periodi superiori a 30 giorni non continuativi. Tasso di rientro al lavoro: Dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale durante il periodo di rendicontazione / Dipendenti che sarebbero dovuti tornare al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale * 100. Retention rate: Dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro al termine del congedo parentale / Dipendenti tornati al lavoro in seguito al congedo parentale nel precedente periodo di rendicontazione * 100.
<b>Ambiente</b>	
<b>Energia ed emissioni</b>	Il perimetro di rendicontazione si riferisce ai consumi energetici per la trazione del materiale rotabile e degli autobus sostitutivi nonché ai consumi degli impianti di manutenzione, dei depositi estesi, degli uffici, degli spogliatoi per il personale, delle biglietterie e delle sale sosta. Dal 2020, è stata introdotta da RFI una nuova metodologia di rendicontazione dei consumi elettrici per trazione mediante il ricorso a un Misuratore Virtuale, il quale permette di stimare l'energia consumata per ogni corsa in funzione delle caratteristiche piano-altimetriche della linea percorsa, le caratteristiche della traccia assegnata (numero di fermate e velocità massima della linea) e la tipologia di convoglio utilizzato. In virtù di questa novità, si è deciso di abbandonare il precedente metodo di stima utilizzato da Trenord, basato sul consumo energetico specifico per passeggero-km. Le emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2) di CO2e sono state calcolate con la metodologia proposta dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) nelle "Linee guida sull'applicazione in banca degli Standard GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" del dicembre 2020. Nell'ambito della suddetta metodologia, sono stati utilizzati i fattori di emissione indicati nel "National Inventory Report 2020 - Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 - 2018", emesso dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA). Le fonti dei fattori di emissione dei contaminanti atmosferici (NOX, SO2, PM, NMVOC) sono: <ul style="list-style-type: none"> <li>relativamente ai consumi di energia elettrica: ISPRA, Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali Paesi Europei, Edizione 2020</li> <li>relativamente ai consumi di gasolio per la trazione su strada: ISPRA - Banca dati dei fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia</li> <li>relativamente ai consumi di gasolio per la trazione del materiale rotabile: Direttiva 97/68/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio (per i convogli AT 125 e ATR 115); ISPRA - Banca dati dei fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia (per i convogli ALN 668).</li> </ul>
<b>Prelievi idrici</b>	I dati comprendono i consumi idrici pertinenti gli impianti di manutenzione di Camnago, Cremona, Milano Fiorenza, Iseo, Lecco, Novate, e il presidio manutentivo di Milano San Rocco. Gli approvvigionamenti da acquedotto pubblico sono imputabili a tutti gli impianti e i siti di manutenzione citati, quelli da pozzi privati fanno riferimento ai soli impianti di Cremona e Lecco. La definizione di "area a stress idrico" fa riferimento a quella fornita dal CEO Water Mandate, nel documento "Corporate Water Disclosure Guidelines", 2014. Lo strumento utilizzato per l'individuazione delle aree a stress idrico è l'Acqueduct Water Risk Atlas del World Resources Institute.
<b>Scarichi idrici</b>	I dati comprendono gli scarichi industriali provenienti dagli impianti di manutenzione di Camnago, Cremona, Milano Fiorenza, Iseo, Lecco, Novate e dal deposito di Pavia.
<b>Rifiuti</b>	I dati comprendono i rifiuti degli impianti di manutenzione di Camnago, Cremona, Milano Fiorenza, Iseo, Lecco, Novate e del presidio manutentivo di Milano San Rocco. Il quantitativo di rifiuti conferiti a servizio pubblico (costituito unicamente da rifiuti non pericolosi), poiché non soggetto ad obblighi di tracciabilità, in assenza di variazioni di rilievo nei processi produttivi, è stato confermato pari alle stime effettuate negli anni precedenti.

# PERIMETRO DEGLI ASPETTI MATERIALI

DIMENSIONE	ASPETTI MATERIALI PER TRENORD	ASPETTI DEL GRI STANDARDS	PERIMETRO DEGLI ASPETTI MATERIALI	
			Interno	Esterno
Governance, integrità e responsabilità economica	Etica e integrità	GRI 205: Anticorruzione	✓	-
	Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business	-	✓	-
	Performance economiche sostenibili	GRI 201: Performance economica	✓	-
	Rinnovo della flotta dei treni	-	✓	-
Responsabilità verso i clienti	Sicurezza durante il viaggio	-	✓	Clienti
	Intermodalità e integrazione del servizio di trasporto	-	✓	Clienti Comunità e territorio
	Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti	-	✓	Clienti
	Comunicazione efficace, puntuale e personalizzata ai clienti	GRI 417: Marketing ed etichettatura	✓	Clienti
	Innovazione digitale per la pianificazione del viaggio	-	✓	Clienti
	Accessibilità al servizio di trasporto	-	✓	Clienti
Risorse umane	Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	✓	-
	Benessere e welfare dei dipendenti	GRI 401: Occupazione	✓	-
	Formazione e sviluppo dei dipendenti	GRI 404: Formazione e addestramento	✓	-
Responsabilità ambientale	Consumi energetici e contrasto al cambiamento climatico	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni	✓	-
	Emissioni locali (NOx, PM, ecc.)	GRI 305-7: Altre Emissioni	✓	-
	Gestione responsabile dei rifiuti	GRI 305-7: Altre Emissioni	✓	-



# 7 PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ

## GRI 102-8: popolazione aziendale per contratto di lavoro e tipologia di impiego

**SDG 8** – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini

**SDG 10** – Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze



	UNITÀ DI MISURA	2020	2019	2018	Variazione 2020-2019
<b>Tempo indeterminato</b>	(numero)	<b>4.171</b>	<b>4.181</b>	<b>4.178</b>	<b>-0,2%</b>
Donne		800	763	744	4,8%
Uomini		3.371	3.418	3.434	-1,4%
<b>Tempo determinato</b>		<b>90</b>	<b>134</b>	<b>75</b>	<b>-32,8%</b>
Donne		24	28	13	-14,3%
Uomini		66	106	62	-37,7%
<b>Full time</b>		<b>4.198</b>	<b>4.252</b>	<b>4.198</b>	<b>-1,3%</b>
Donne		778	740	711	5,1%
Uomini		3.420	3.512	3.487	-2,6%
<b>Part time</b>		<b>63</b>	<b>63</b>	<b>55</b>	<b>0,0%</b>
Donne		46	51	46	-9,8%
Uomini		17	12	9	41,7%

## GRI 401-1: nuovo personale assunto per fascia d'età e genere

**SDG 5** – Target 5.1: Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne

**SDG 8** – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini

**SDG 8** – Target 8.6: Ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati

**SDG 10** – Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze



	UNITÀ DI MISURA	2020	2019	2018*	Variazione 2020-2019
<b>Totale</b>	(numero)	<b>192</b>	<b>277</b>	<b>321</b>	<b>-30,7%</b>
<b>Sotto i 30 anni</b>		<b>73</b>	<b>148</b>	<b>161</b>	<b>-50,7%</b>
Donne		19	27	20	-29,6%
Uomini		54	121	141	-55,4%
<b>Compreso tra 30 e 50 anni</b>		<b>105</b>	<b>124</b>	<b>152</b>	<b>-15,3%</b>
Donne		32	24	19	33,3%
Uomini		73	100	133	-27,0%
<b>Oltre i 50 anni</b>		<b>14</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>180,0%</b>
Donne		5	0	0	-
Uomini		9	5	8	80,0%

\* Dati al netto dei passaggi inter-societari



### GRI 401-1: personale che ha interrotto o terminato il rapporto di lavoro per fascia d'età e genere

**SDG 5** – Target 5.1: Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne

**SDG 8** – Target 8.5: raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini

**SDG 8** – Target 8.6: ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati

**SDG 10** – Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze



	UNITÀ DI MISURA	2020	2019	2018*	Variazione 2020-2019
<b>Totale</b>	(numero)	<b>246</b>	<b>219</b>	<b>190</b>	<b>12,3%</b>
<b>Sotto i 30 anni</b>		<b>9</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>-25,0%</b>
Donne		2	2	0	0,0%
Uomini		7	10	6	-30,0%
<b>Compreso tra 30 e 50 anni</b>		<b>26</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>18,2%</b>
Donne		2	7	3	-71,4%
Uomini		24	15	10	60,0%
<b>Oltre i 50 anni</b>		<b>211</b>	<b>185</b>	<b>171</b>	<b>14,1%</b>
Donne		19	9	7	111,1%
Uomini		192	176	164	9,1%

\* Dati al netto dei passaggi inter-societari

### GRI 401-1: tasso di turnover per fascia d'età e genere

**SDG 5** – Target 5.1: Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne

**SDG 8** – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini

**SDG 8** – Target 8.6: Ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati

**SDG 10** – Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze



	UNITÀ DI MISURA	2020	2019	2018*	Variazione 2020-2019
<b>Tasso di turnover in entrata</b>	(%)	<b>4,5%</b>	<b>6,4%</b>	<b>7,5%</b>	<b>-29,8%</b>
Sotto i 30 anni		17,9%	32,4%	36,1%	-44,6%
Compreso tra 30 e 50 anni		3,7%	4,5%	5,9%	-19,2%
Oltre i 50 anni		1,4%	0,4%	0,6%	218,2%
Donne		6,8%	6,4%	5,2%	5,4%
Uomini		4,0%	6,4%	8,1%	-38,3%
<b>Tasso di turnover in uscita</b>		<b>5,8%</b>	<b>5,1%</b>	<b>4,5%</b>	<b>13,8%</b>
Sotto i 30 anni		2,2%	2,6%	1,3%	-15,8%
Compreso tra 30 e 50 anni		0,9%	0,8%	0,5%	12,8%
Oltre i 50 anni		21,5%	16,6%	13,9%	29,6%
Donne	2,8%	2,3%	1,3%	22,7%	
Uomini	6,5%	5,7%	5,1%	13,8%	

\* Dati al netto dei passaggi inter-societari

### GRI 401-3: congedo parentale

**SDG 5** – Target 5.1: Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne

**SDG 8** – Target 8.5: raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini

**SDG 10** – Target 10.3: Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze



	UNITÀ DI MISURA	2020	2019	2018	Variazione 2020-2019**
<b>N° di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nell'anno</b>		<b>74</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	
Donne		39	39	31	
Uomini		35	7	3	
<b>N° di dipendenti ritornati al lavoro dopo il congedo parentale</b>		<b>69</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	
Donne		35	14	24	
Uomini		34	2	1	
<b>N° di dipendenti ritornati al lavoro dopo il congedo parentale, che risultano ancora impiegati 12 mesi dopo</b>		<b>74</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	
Donne		49	24	24	
Uomini		25	0	1	
<b>Tasso rientro al lavoro</b>		(%)	<b>93,2%</b>	<b>43,2%</b>	
<b>Retention rate</b>	(%)	<b>94,9%**</b>	<b>96,0%</b>	-	

\* A seguito di un affinamento della metodologia per il calcolo dei congedi parentali intercorsa nel 2020, la variazione percentuale tra i dati 2019 e 2020 risulta poco significativa. Si veda la nota metodologica a pag. 148 per ulteriori approfondimenti

\*\*Al fine di uniformare le metodologie di calcolo, è stato considerato un valore di dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale nel 2019 pari a 78

### GRI 405-1b: popolazione aziendale per fascia d'età e genere

**SDG 5** – Target 5.5: Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership

**SDG 8** – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini



	UNITÀ DI MISURA	2020	2019	2018*	Variazione 2020-2019
<b>Totale</b>	(%)	<b>4.261</b>	<b>4.315</b>	<b>4.253</b>	<b>-1,3%</b>
<b>Sotto i 30 anni</b>		<b>10%</b>	<b>11%</b>	<b>10%</b>	<b>-9,1%</b>
Donne		2%	2%	2%	0,0%
Uomini		8%	9%	9%	-11,1%
<b>Compreso tra 30 e 50 anni</b>		<b>67%</b>	<b>64%</b>	<b>61%</b>	<b>4,7%</b>
Donne		14%	13%	13%	7,7%
Uomini		53%	50%	48%	6,0%
<b>Oltre i 50 anni</b>		<b>23%</b>	<b>26%</b>	<b>29%</b>	<b>-11,5%</b>
Donne		3%	3%	3%	0,0%
Uomini		20%	23%	26%	-13,0%

### GRI 405-1b personale diversamente abile

**SDG 8** – Target 8.5: Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini



	UNITÀ DI MISURA	2020	2019	2018	Variazione 2020-2019
<b>Dipendenti diversamente abili</b>	(numero)	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>16,0%</b>

**GRI 404-1: ore totali di formazione\***

**SDG 4** – Target 4.4: Aumentare il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie per l'occupazione e per lavori dignitosi  
**SDG 4** – Target 4.5: Eliminare le disparità di genere nell'istruzione



	UNITÀ DI MISURA	2020	2019	2018	Variazione 2020-2019
<b>Totale per dipendenti</b>	<b>(numero)</b>	<b>212.347</b>	<b>322.623</b>	<b>309.889</b>	<b>-34,2%</b>
<b>Dirigenti</b>		<b>117</b>	<b>397</b>	<b>188</b>	<b>-70,5%</b>
Donne		4	36	89	-88,9%
Uomini		113	361	99	-68,7%
<b>Quadri</b>		<b>2.016</b>	<b>2.660</b>	<b>4.183</b>	<b>-24,2%</b>
Donne		376	594	615	-36,7%
Uomini		1.640	2.066	3.568	-20,6%
<b>Impiegati</b>		<b>201.587</b>	<b>289.293</b>	<b>279.449</b>	<b>-30,3%</b>
Donne		32.931	34.016	30.944	-3,2%
Uomini		168.656	255.277	248.505	-33,9%
<b>Operai</b>		<b>8.628</b>	<b>30.273</b>	<b>26.070</b>	<b>-71,5%</b>
Donne		506	0	68	-
Uomini	8.122	30.273	26.003	-73,2%	
<b>Totale per personale non assunto e dipendenti terzi</b>	<b>(numero)</b>	<b>50.017</b>	<b>40.130</b>	<b>-</b>	<b>24,6%</b>

\*Include la formazione erogata ai dipendenti, al personale non assunto e a dipendenti terzi

**GRI 404-1: ore medie di formazione annua per dipendente\***

**SDG 4** – Target 4.4: Aumentare il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie per l'occupazione e per lavori dignitosi  
**SDG 4** – Target 4.5: Eliminare le disparità di genere nell'istruzione



	UNITÀ DI MISURA	2020	2019	2018	Variazione 2020-2019
<b>Totale</b>	<b>(numero)</b>	<b>49,6</b>	<b>74,8</b>	<b>74,4</b>	<b>-33,7%</b>
<b>Dirigenti</b>		<b>5,1</b>	<b>19,6</b>	<b>9</b>	<b>-74,0%</b>
Donne		1,2	14,2	29,7	-91,5%
Uomini		5,7	20,3	5,5	-71,9%
<b>Quadri</b>		<b>10,4</b>	<b>12,8</b>	<b>18,5</b>	<b>-18,8%</b>
Donne		8,3	13,3	14,1	-37,6%
Uomini		11,0	12,6	19,5	-12,7%
<b>Impiegati</b>		<b>58,7</b>	<b>83,8</b>	<b>85,3</b>	<b>-30,0%</b>
Donne		43,6	46,9	45,9	-7,0%
Uomini		62,9	93,7	95,5	-32,9%
<b>Impiegati</b>		<b>13,7</b>	<b>47,6</b>	<b>40,5</b>	<b>-71,2%</b>
Donne		55,1	0	5,7	-
Uomini	13,1	48,3	41,1	-72,9%	

\* Include la formazione erogata esclusivamente al personale dipendente

**GRI 403-9: infortuni sul lavoro**

**SDG 8** – Target 8.8: Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori



	UNITÀ DI MISURA	2020	2019	2018*	Variazione 2020-2019
<b>Numero di infortuni dei dipendenti*</b>	<b>(numero)</b>	<b>202</b>	<b>199</b>	<b>250</b>	<b>1,5%</b>
<b>Sul lavoro</b>		<b>183</b>	<b>170</b>	<b>250</b>	<b>7,6%</b>
Uomini		143	137	200	4,4%
Donne		40	33	50	21,2%
<b>In itinere</b>		<b>19</b>	<b>29</b>	<b>-</b>	<b>-34,5%</b>
Uomini		18	22	-	-18,2%
Donne		1	7	-	-85,7%
<b>Numero di infortuni con gravi conseguenze (esclusi i decessi) dei dipendenti**</b>		<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Sul lavoro</b>		<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Uomini		2	-	-	-
Donne		-	-	-	-
<b>In itinere</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Uomini	-	-	-	-	
Donne	-	-	-	-	
<b>Numero di decessi dei dipendenti a seguito di infortuni</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
<b>Numero di ore lavorate dei dipende</b>	<b>6.369.302</b>	<b>6.995.352</b>	<b>6.837.023</b>	<b>-8,9%</b>	
<b>Tasso di infortuni registrabili dei dipendenti</b>	<b>N. di infortuni sul lavoro registrabili/N. di ore lavorate) *1.000.000</b>	<b>31,71</b>	<b>28,45</b>	<b>36,57</b>	<b>11,5%</b>
<b>Tasso di infortuni con gravi conseguenze (esclusi i decessi) dei dipendenti</b>	<b>(N. di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze /N. di ore lavorate) *1.000.000</b>	<b>0,31</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Tasso di decessi dei dipendenti a seguito di infortuni</b>	<b>(N. di decessi risultanti da infortuni sul lavoro /N. di ore lavorate) *1.000.000</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

\*Di cui 53 dovuti a contagio di Covid-19 (di cui 12 donne e 41 uomini)

\*\*Di cui 1 dovuto a contagio di Covid-19 (1 uomo)

### GRI 302-1: consumi di energia

**SDG 7** – Target 7.2: Aumentare la quota di energie rinnovabili

**SDG 8** – Target 8.4: Migliorare l'efficienza delle risorse nel consumo e nella produzione per scindere la crescita economica dal degrado ambientale

**SDG 12** – Target 12.2: Raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali

**SDG 13** – Target 13.1: Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima



	UNITÀ DI MISURA	2020	2019	2018	Variazione 2020-2019
<b>Totale</b>	<b>(GJ)</b>	<b>2.369.821</b>	<b>2.349.332</b>	<b>2.525.675</b>	<b>0,9%</b>
<b>Energia di Trazione</b>		<b>2.156.706</b>	<b>2.158.979</b>	<b>2.325.442</b>	<b>-0,1%</b>
Energia elettrica		1.894.211	1.865.505	1.998.966	1,5%
di cui da fonti rinnovabili***		78.430	127.023	96.831	-38,3%
di cui da fonti rinnovabili certificate		9.671	0	0	-
Gasolio		262.495	293.474	326.476	-10,6%
<b>Energia per impianti di manutenzione e uffici</b>		<b>213.115</b>	<b>190.353</b>	<b>200.233</b>	<b>12,0%</b>
Energia elettrica		61.231	64.796	69.773	-5,5%
Gasolio		3.143	2.690	4.085	16,9%
Gas metano		148.741	122.867	126.375	21,1%

\*Tale valore rappresenta l'energia di trazione da fonti rinnovabili per la sola rete FNM poiché desumibile dai dati del fornitore forniti in bolletta. Tale informazione non è presente per i consumi sulla rete RFI

### GRI 305-1, GRI 305-2: emissioni di CO<sub>2e</sub>

**SDG 12** – Target 12.4: Raggiungere una gestione ecocompatibile delle sostanze chimiche

**SDG 13** – Target 13.1: Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima



	UNITÀ DI MISURA	2020	2019	2018	Variazione 2020-2019
<b>Totale Scope 1+2</b>	<b>(t CO<sub>2e</sub>)</b>	<b>189.136</b>	<b>198.830</b>	<b>214.730</b>	<b>-4,9%</b>
Energia di Trazione		176.411	186.787	201.581	-5,6%
Energia per impianti e uffici		12.725	12.043	13.149	5,7%
<b>Scope 1</b>		<b>27.579</b>	<b>28.605</b>	<b>29.367</b>	<b>-3,6%</b>
Energia di Trazione		19.913	22.276	22.470	-10,6%
Energia per impianti e uffici		7.666	6.329	6.897	21,1%
<b>Scope 2</b>		<b>161.557</b>	<b>170.225</b>	<b>185.363</b>	<b>-5,1%</b>
Energia di Trazione		156.498	164.511	179.111	-4,9%
Energia per impianti e uffici		5.059	5.714	6.252	-11,5%

### GRI 305-7: emissioni di nox, sox e altre emissioni significative in atmosfera

**SDG 3** – Target 3.9: Ridurre il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da inquinamento e contaminazione di aria, acqua e suolo

**SDG 12** – Target 12.4: Raggiungere una gestione ecocompatibile delle sostanze chimiche



	UNITÀ DI MISURA	2020	2019	2018	Variazione 2020-2019
NOx	<b>(ton)</b>	340	427	484	-20,3%
SO <sub>2</sub>		32	31	34	1,4%
PM		94	85	99	11,1%
NMVOc		48	45	49	4,9%

### GRI 306-2: rifiuti prodotti per tipologia di destinazione

**SDG 3** – Target 3.9: Ridurre il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da inquinamento e contaminazione di aria, acqua e suolo

**SDG 12** – Target 12.4: Raggiungere una gestione ecocompatibile delle sostanze chimiche

**SDG 12** – Target 12.5: Ridurre la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo



	UNITÀ DI MISURA	2020	2019	2018	Variazione 2020-2019
<b>Totale</b>	<b>(Kg)</b>	<b>4.251.273</b>	<b>4.478.351</b>	<b>3.996.835</b>	<b>-5,1%</b>
<b>Pericolosi (gestiti da società private)</b>		<b>2.572.857</b>	<b>1.984.298</b>	<b>1.603.672</b>	<b>29,7%</b>
Smaltimento		143.779	155.624	486.521	-7,6%
Recupero		2.429.078	1.828.674	1.117.151	32,8%
<b>Non pericolosi (gestiti da società private)</b>		<b>1.392.096</b>	<b>2.207.733</b>	<b>2.106.843</b>	<b>-36,9%</b>
Smaltimento		645.541	1.062.520	824.686	-39,2%
Recupero		746.555	1.145.213	1.282.157	-34,8%
<b>Non pericolosi (gestiti da servizio pubblico)</b>		<b>286.320</b>	<b>286.320</b>	<b>286.320</b>	<b>0,0%</b>

**GRI 303-3: prelievi idrici**

**SDG 6** – Target 6.4: Aumentare l'efficienza idrica e assicurare prelievi e fornitura di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua

**SDG 8** – Target 8.4: Migliorare l'efficienza delle risorse nel consumo e nella produzione per scindere la crescita economica dal degrado ambientale

**SDG 12** – Target 12.2: Raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali



	UNITÀ DI MISURA	2020		2019		2018		Variazione 2020-2019
		Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	
<b>Totale</b>	(m³)	298.246	0	328.092	0	432.876	0	-9,1%
<b>di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)</b>		298.246	0	328.092	0	432.876	0	-9,1%
<b>di cui altre tipologie di acqua (&gt;1.000 mg/l di solidi disciolti totali)</b>		0	0	0	0	0	0	-
<b>Acque sotterranee (pozzo)</b>		59.910	0	66.058	0	61.867	0	-9,3%
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		59.910	0	66.058	0	61.867	0	-9,3%
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		0	0	0	0	0	0	-
<b>Risorse idriche di terze parti (acquedotto)*</b>		238.336	0	262.034	0	371.009	0	-9,0%
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		238.336	0	262.034	0	371.009	0	-9,0%
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		0	0	0	0	0	0	-
<b>Acque di superficie</b>		0	0	0	0	0	0	-
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0	0	0	0	-	
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0	0	0	0	-	

\* Per il 2020, il dato è comprensivo di 435 m3 di acqua meteoriche recuperate

**GRI 303-4: scarichi idrici per tipologia di destinazione**

**SDG 6** – Target 6.4: Eliminare le pratiche di scarico non controllato, ridurre il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare il riciclaggio e il riutilizzo di acqua



	UNITÀ DI MISURA	2020	2019	2018	Variazione 2020-2019
<b>Scarichi idrici</b>	(m³)	165.335	205.016	195.320	-19,4%
Risorse idriche di terze parti (fognature)		165.335	205.016	195.320	-19,4%
di cui inviato ad altre organizzazioni		0	0	0	-
Acque sotterranee		0	0	0	-
Acque di superficie		0	0	0	-

**GRI 303-4: scarichi idrici per qualità dell'acqua e area di destinazione**

**SDG 6** – Target 6.4: Eliminare le pratiche di scarico non controllato, ridurre il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare il riciclaggio e il riutilizzo di acqua



	UNITÀ DI MISURA	2020		2019		2018		Variazione 2020-2019
		Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	Da tutte le aree	Da aree a stress idrico	
<b>Scarichi idrici totali</b>	(m³)	165.335	0	205.016	0	195.320	0	-19,4%
Scarichi idrici di acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		165.335	0	205.016	0	195.320	0	-19,4%
Scarichi idrici di altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		0	0	0	0	0	0	-

**GRI 303-4: scarichi idrici per tipologia di trattamento**

**SDG 6** – Target 6.4: Eliminare le pratiche di scarico non controllato, ridurre il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare il riciclaggio e il riutilizzo di acqua



	UNITÀ DI MISURA	2020	2019	2018	Variazione 2020-2019
<b>Totale</b>	(m³)	165.335	205.016	195.320	-19,4%
Nessun trattamento		0	0	0	-
Trattamento Fisico (dissabbiatura/ disoleazione e filtrazione)		32.123	34.737	33.945	-7,5%
Trattamento Fisico-Chimico		118.718	150.555	139.612	-21,1%
Trattamento Fisico-Chimico e Biologico		14.494	19.724	21.763	-26,5%

# GRI CONTENT INDEX

## GRI CONTENT INDEX

GRI STANDARD	INFORMATIVA	NUMERO DI PAGINA O DISCLOSURE	OMISS.
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE 2016</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	Prima di copertina	
102-2	Principali attività, marchi, prodotti e/o servizi	8/9	
102-3	Sede principale	Piazzale Luigi Cadorna 14, 20123 Milano	
102-4	Paesi di operatività	8/9	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Trenord è una società a responsabilità limitata	
102-6	Mercati serviti	8/9	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	11, 30/37, 144/145, 152	
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere	152	
102-9	Descrizione della catena di fornitura (attività, prodotti, numero dei fornitori, fornitori suddivisi per area geografica, valore dell'ordinato)	146	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà, o la catena dei fornitori	Nel 2020 non si sono verificate modifiche significative riguardanti la dimensione della Società, la struttura, la proprietà né la catena di fornitura	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	50/55	
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	Trenord non aderisce a codici di condotta, iniziative o principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	<b>AGENS</b> - Agenzia Confederale dei Trasporti e Servizi <b>AIAS</b> - Associazione Italiana fra gli Addetti alla Sicurezza <b>AIIA</b> - Associazione Italiana Internal Auditors <b>Assolombarda</b> - Confindustria Milano Monza Brianza <b>CEI</b> - Comitato Elettrotecnico Italiano <b>CIFI</b> - Collegio degli Ingegneri Ferroviari Italiani <b>UIC</b> - Union Internationale des Chemins de Fer <b>UITP</b> - Unione Internazionale dei Trasporti Pubblici <b>UNI</b> - Ente Italiano di Normazione <b>Unifer</b> - Ente di unificazione del settore ferroviario federato all'UNI	
<b>STRATEGIA 2016</b>			
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	4	
<b>ETICA E INTEGRITÀ 2016</b>			
102-16	Valori, principi, standard, codici di condotta e codici etici	48/49	

## GOVERNANCE 2016

102-18	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati del più alto organo di governo. Presenza di altri comitati responsabili delle scelte su tematiche socio-ambientali	46/47	
--------	---	-------	--

## COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER 2016

102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti	38	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	Il 100% dei dipendenti Trenord risulta coperto da accordi di contrattazione collettiva	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	38	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	38/39	
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	38/39	

## PRATICHE DI RENDICONTAZIONE 2016

102-45	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel Bilancio di Sostenibilità	148	
102-46	Processo per la definizione dei contenuti	38/39	
102-47	Aspetti materiali identificati	39,150	
102-48	Spiegazione degli effetti di cambiamenti di informazioni inserite nei precedenti bilanci e relative motivazioni	Nel Bilancio di Sostenibilità 2020 non sono presenti cambiamenti di informazioni inserite nei precedenti bilanci	
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	39	
102-50	Periodo di rendicontazione	148	
102-51	Data di pubblicazione del precedente bilancio	Il Bilancio di Sostenibilità 2019 è stato adottato dal Consiglio di Amministrazione di Trenord il 9 marzo 2020.	
102-52	Periodicità di rendicontazione	148	
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	148	
102-54 102-55	GRI content index e scelta dell'opzione "in accordance"	148, 162/166	
102-56	Attestazione esterna	168/171	

## TEMA MATERIALE: performance economiche sostenibili

103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	39, 44/45, 144/145, 150	
-------------------------	----------------------	-------------------------	--

PERFORMANCE ECONOMICA 2016		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	144/145
COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016		
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Nel 2020 non si sono registrati casi di non-conformità rispetto a leggi e normative in materia sociale ed economica.
TEMA MATERIALE: etica e integrità		
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	39, 42/45, 48/49, 150
ANTI CORRUZIONE 2016		
205-3	Incidenti sulla corruzione e azioni intraprese	Durante il periodo di rendicontazione, all'interno della Società non si sono verificati incidenti o atti illeciti riconducibili a fenomeni di corruzione.
TEMA MATERIALE: consumi energetici e contrasto al cambiamento climatico		
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	39, 42/45, 126/135, 150
ENERGIA 2016		
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	132/133, 149, 158
EMISSIONI 2016		
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	132/134, 149, 158
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	132/134, 149, 158
TEMA MATERIALE: emissioni locali		
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	39, 42/45, 135, 150
EMISSIONI 2016		
305-7	Emissioni di NOx e altre emissioni significative in atmosfera	135, 149, 158
TEMA MATERIALE: gestione responsabile dei rifiuti		
103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	39, 42/45, 136/139, 150
ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018		
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	136/137
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	136/137
303-3	Prelievo idrico	136/137, 149, 160-161
303-4	Scarico di acqua	136/137, 149, 160-161
RIFIUTI 2016		
306-2	Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	138/139, 149, 159
COMPLIANCE AMBIENTALE 2016		

307-1	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	Nel 2020 Trenord non ha ricevuto multe e sanzioni non monetarie significative per mancato rispetto a leggi e regolamenti in materia ambientale
-------	--	--

**TEMA MATERIALE: benessere e welfare dei dipendenti**

103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	39, 42/5, 108/113, 150
-------------------------	----------------------	------------------------

**OCCUPAZIONE 2016**

401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica	152/154
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time, per attività principali	I servizi di welfare di Trenord sono rivolti sia a dipendenti con contratto full-time che con contratto part-time
401-3	Congedo parentale	149, 155

**GESTIONE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI 2016**

402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti organizzativi (operativi) e dichiarazione del periodo di preavviso nei contratti collettivi di lavoro (ove presente)	Trenord applica quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale delle Attività Ferroviarie
-------	--	---

**DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016**

405-1	Composizione dei membri del CdA e dei dipendenti per categoria d'impiego, genere e fascia d'età	46, 96/97, 155
-------	---	----------------

**TEMA MATERIALE: tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro**

103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	39, 42/45, 114/117, 150
-------------------------	----------------------	-------------------------

**SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018**

403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	114/117
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	114/117
403-3	Servizi di medicina del lavoro	114/117
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	114/117
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	114/117
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	114/117
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	114/117
403-9	Infortuni sul lavoro	149, 157

**TEMA MATERIALE: formazione e sviluppo dei dipendenti**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	39, 42/45, 100/104, 150
---------------------------	----------------------	-------------------------

**FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016**

404-1	Ore di formazione medie per dipendente per genere e per categoria di dipendente	100/104, 149, 156	
-------	---	-------------------	--

**TEMA MATERIALE: comunicazione efficace, puntuale e personalizzata ai clienti**

103-1 103-2, 103-3	Modalità di gestione	39, 42/45, 72, 150	
--------------------------	----------------------	--------------------	--

**ETICHETTATURA DEI PRODOTTI E SERVIZI 2016**

417-2	Numero totale di casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Nel 2020 non si sono registrati casi di non-conformità rispetto a regolamenti e codici volontari in materia di informazione di servizi	
-------	---	--	--

417-3	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	Nel 2020 non si sono registrati casi di non-conformità rispetto a regolamenti e codici volontari in tema di comunicazione, marketing, pubblicità, promozione e sponsorizzazione	
-------	--	---	--

**PRIVACY DEI CLIENTI 2016**

418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Nel 2020 non si sono registrati reclami inerenti alla violazione della privacy dei clienti e la perdita di dati personali	
-------	--	---	--

**TEMA MATERIALE: sicurezza durante il viaggio**

103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	39, 42/45, 86/87, 150	
-------------------------	----------------------	-----------------------	--

**TEMA MATERIALE: qualità del servizio e soddisfazione dei clienti**

103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	39, 42/45, 62/63, 150	
-------------------------	----------------------	-----------------------	--

**TEMA MATERIALE: accessibilità al servizio di trasporto**

103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	39, 42/45, 82/83, 150	
-------------------------	----------------------	-----------------------	--

**TEMA MATERIALE: intermodalità e integrazione dei servizi di trasporto**

103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	39, 42/45, 58/63, 150	
-------------------------	----------------------	-----------------------	--

**TEMA MATERIALE: rinnovo della flotta dei treni**

103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	30/31, 39, 42/45, 150	
-------------------------	----------------------	-----------------------	--

**TEMA MATERIALE: innovazione digitale per la pianificazione del viaggio**

103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	26/27, 39, 42/45, 66/70, 150	
-------------------------	----------------------	------------------------------	--

**TEMA MATERIALE: gestione dei rischi sistemici e resilienza del business**

103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	39, 42/45, 53/54, 150	
-------------------------	----------------------	-----------------------	--







**Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche della Società rendicontati nel Bilancio di sostenibilità al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dagli Standard di rendicontazione utilizzati;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Il valore economico generato e distribuito agli stakeholder" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Trenord Srl e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a livello di Società,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per l'impianto di manutenzione di Camnago, che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione e della sua ubicazione, abbiamo svolto interviste di approfondimento nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.



**Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Trenord S.r.l. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

**Altri aspetti**

In merito ai risultati del modello True Value, descritti in coda al Bilancio di Sostenibilità nel paragrafo "Il True Value di Trenord", si specifica che, come indicato nella Nota metodologica del Bilancio, sia il modello sia la quantificazione degli impatti economici, sociali e ambientali calcolati tramite la sua applicazione non sono stati oggetto di esame limitato da parte nostra.

Milano, 8 aprile 2021

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

*Paolo Bersani*  
Paolo Bersani  
(Partner)

# 10 IL TRUE VALUE DI TRENORD

Il valore di una impresa non si misura solo attraverso la sua capacità di generare profitti e questo è ancor più vero per Trenord in un anno complicato come il 2020.

**Le imprese sono ormai riconosciute come attori che possono contribuire in maniera attiva allo sviluppo tanto economico quanto sociale della collettività.**

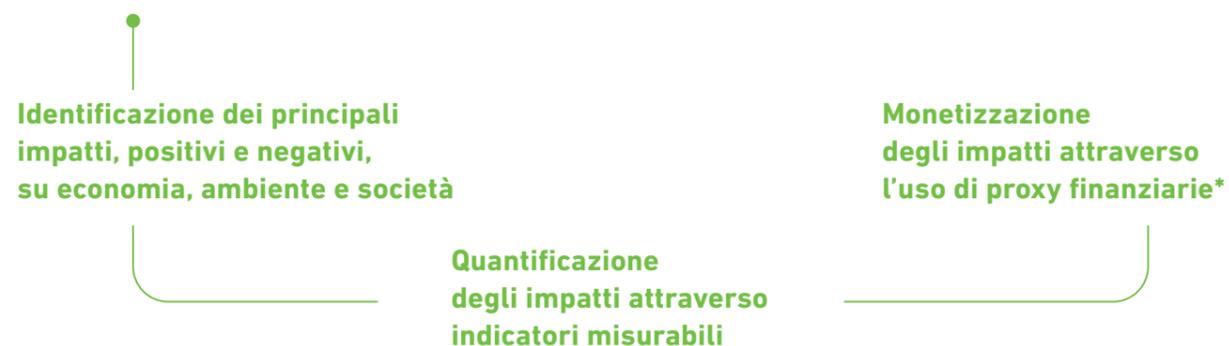
In continuità con lo scorso anno, anche nel 2020 Trenord ha voluto misurare, attraverso il modello True Value di KPMG, le esternalità generate su economia, ambiente e società, al fine fornire una **rappresentazione complessiva del valore che l'Azienda restituisce alla collettività.**

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.** Il modello del True Value vuole quindi essere lo strumento per misurare il **"vero valore" del servizio di trasporto offerto da Trenord.**

## IL MODELLO TRUE VALUE

AL FINE DI RAPPRESENTARE IL "VERO VALORE" GENERATO DA TRENORD, LA METODOLOGIA DEL TRUE VALUE HA PREVISTO LE SEGUENTI FASI PRINCIPALI:



\* Proxy finanziarie: parametri che permettono di attribuire un valore monetario ad un impatto sociale e/o ambientale e che rappresentano una stima del costo e/o beneficio generato dall'impatto stesso sull'ambiente e la collettività.

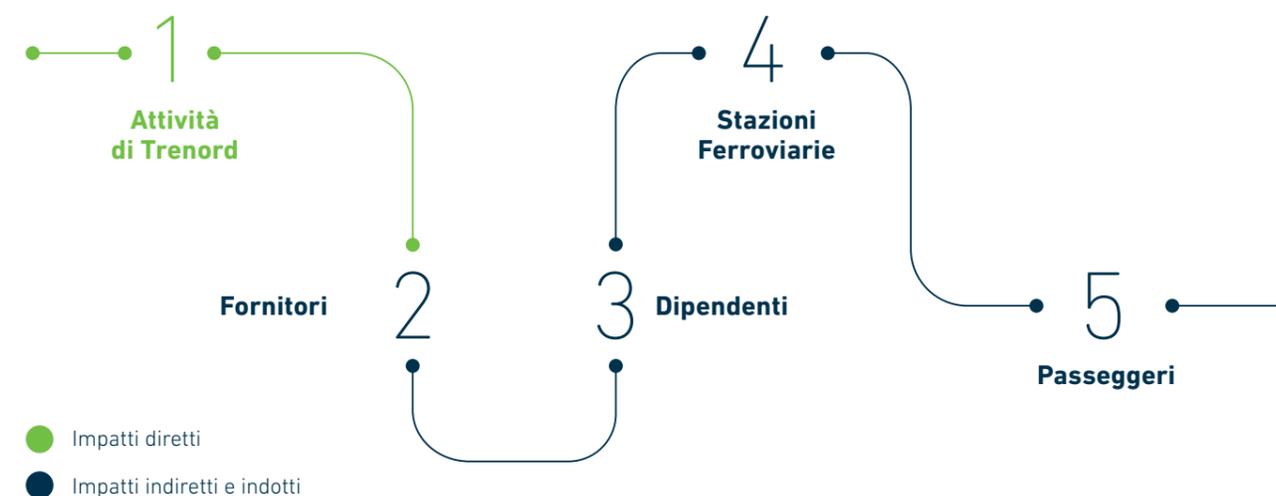
La monetizzazione permette di **riconduurre i diversi impatti ad un'unità di misura omogenea (monetaria)**, rendendoli quindi confrontabili e quindi in grado di **rappresentare il beneficio (o il costo) sull'ambiente e la collettività.** Nel processo di identificazione, quantificazione e monetizzazione degli impatti, inoltre, sono stati applicati i seguenti principi:

- **Materialità:** sono stati selezionati gli impatti diretti, indiretti e indotti più significativi
- **Misurabilità:** tra gli impatti più significativi, sono stati considerati solo quelli quantificabili, ovvero quelli per cui sono disponibili indicatori quantitativi utili a misurare la portata dell'impatto stesso
- **Trasparenza:** i dati utilizzati nell'analisi sono stati raccolti, analizzati e presentati in modo tale da garantire l'accuratezza e la tracciabilità delle informazioni

- **Equilibrio:** il modello riflette gli impatti sia positivi che negativi sull'ambiente e sulla collettività al fine di consentire una valutazione complessiva del valore generato da Trenord
- **Prospettiva degli stakeholder:** al fine di identificare gli impatti rilevanti dell'Azienda, al management di Trenord è stato richiesto al di fornire la prospettiva degli stakeholder rappresentati dalla propria funzione.

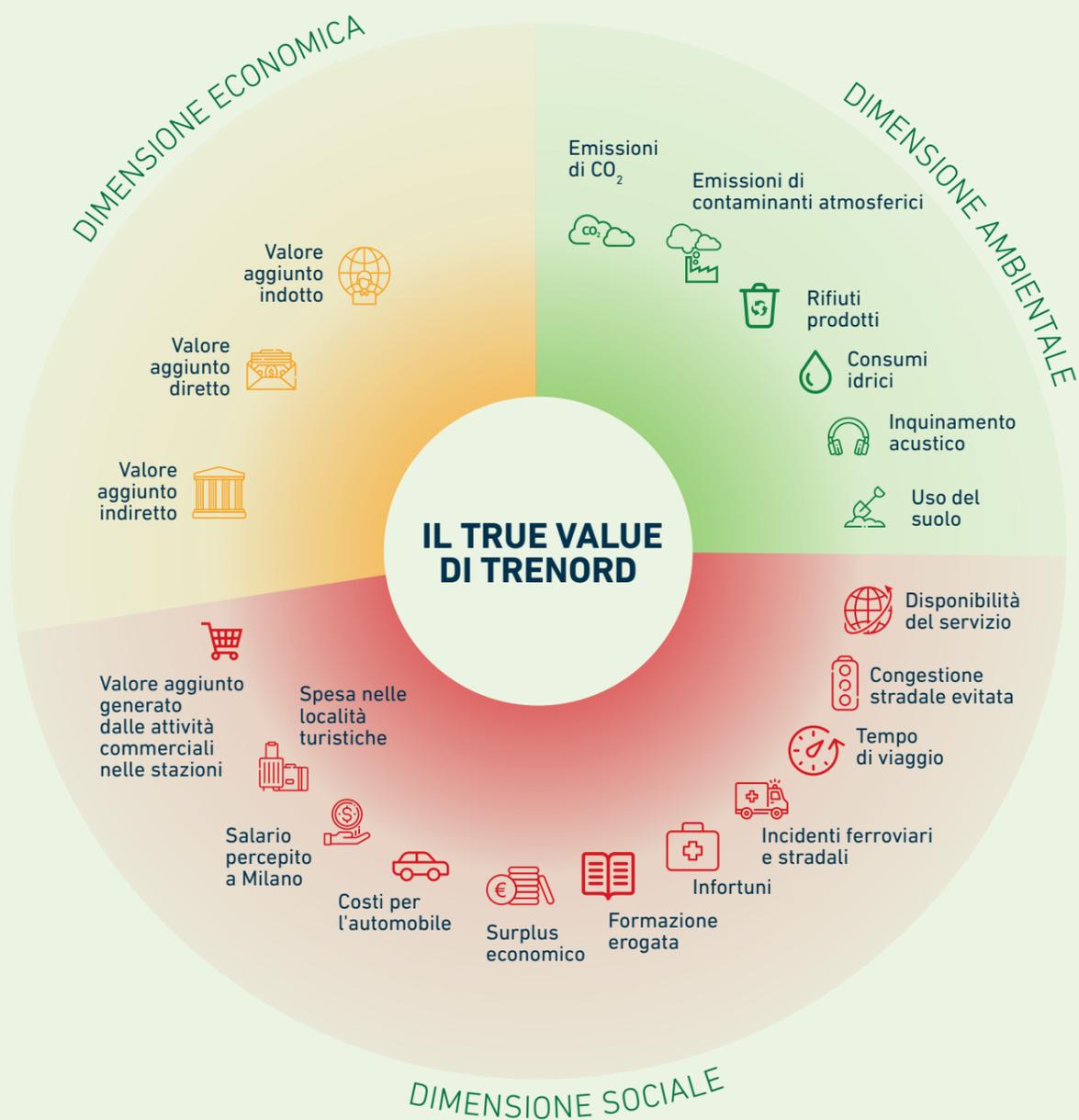
Mentre nel Bilancio di sostenibilità dello scorso anno sono stati presentati i risultati riconducibili ai soli **impatti direttamente generati da Trenord**, per poter restituire una **rappresentazione quanto più completa del vero valore dell'Azienda**, nel Bilancio di sostenibilità di quest'anno è presentato il valore **anche gli impatti indiretti e indotti** generati lungo la catena del valore di Trenord.

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

DI SEGUITO SONO ELENCATI GLI IMPATTI CHE TRENORD GENERA IN VIA DIRETTA, INDIRETTA E INDOTTA SU ECONOMIA, AMBIENTE E SOCIETÀ. PER UNA DESCRIZIONE DEGLI IMPATTI SI VEDA **PAG. 180**.



Nella tabella sottostante sono presentati gli impatti distribuiti lungo l'intera value chain, considerati nel modello. Infatti, come precedentemente anticipato, il modello del True Value 2020 ha previsto sia l'**ampliamento del perimetro degli impatti analizzati** lo scorso anno, sia l'**introduzione di nuovi impatti** generati da fornitori, dipendenti, stazioni ferroviarie e passeggeri.

## GLI IMPATTI DISTRIBUITI LUNGO LA VALUE CHAIN CONSIDERATI NEL MODELLO<sup>18</sup>

	Valore aggiunto diretto	Valore aggiunto indiretto	Valore aggiunto indotto	Emissioni di CO <sub>2</sub> generate ed evitate	Emissioni di contaminanti atmosferici generate ed evitate	Rifiuti prodotti	Consumi idrici	Inquinamento acustico generato ed evitato	Suolo occupato e utilizzo di suolo evitato	Disponibilità del servizio	Tempo di viaggio perso e utilizzato per attività remunerate	Congestione stradale evitata	Incidenti ferroviari generati e incidenti stradali evitati	Infortuni registrati	Formazione erogata	Surplus economico dalle offerte Trenord	Costi per l'operatività delle automobili evitati	Salario aggiunto percepito a Milano	Spesa dei passeggeri nelle località turistiche	Valore aggiunto generato dalle attività commerciali nelle stazioni	
Attività di Trenord	■			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Fornitori		■	■																		
Dipendenti																					
Stazioni ferroviarie*																					
Passeggeri																					

\* Sono state prese in considerazione le stazioni ferroviarie più significative in termini di flusso di passeggeri.

<sup>18</sup> Come descritto nella pagina precedente, il modello del True Value considera gli impatti quantificabili e per i quali sono disponibili dati. In ottica di affinamento continuo del modello, nei prossimi anni Trenord si impegna ad ampliare il perimetro degli impatti quantificati.

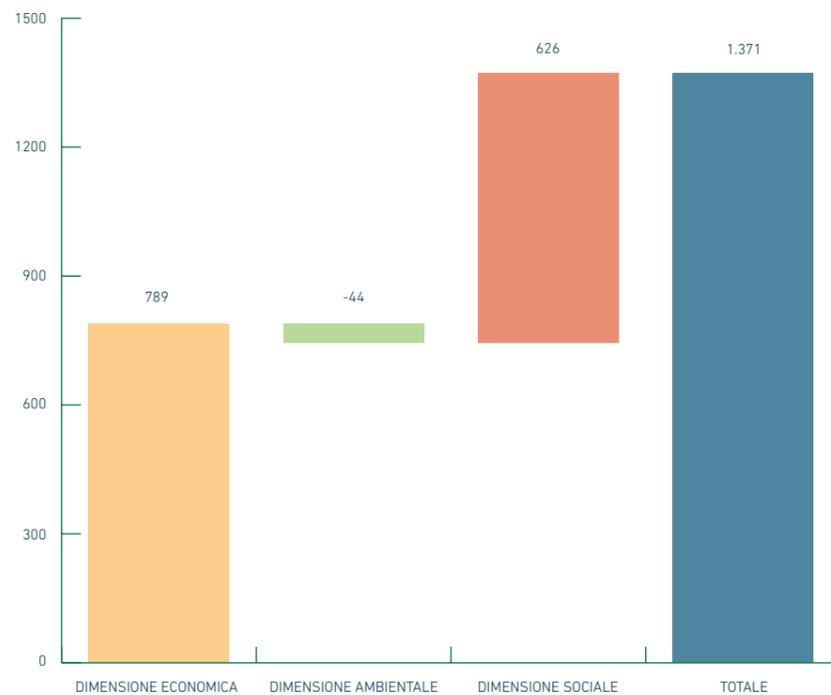
# IL TRUE VALUE 2020

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 €)

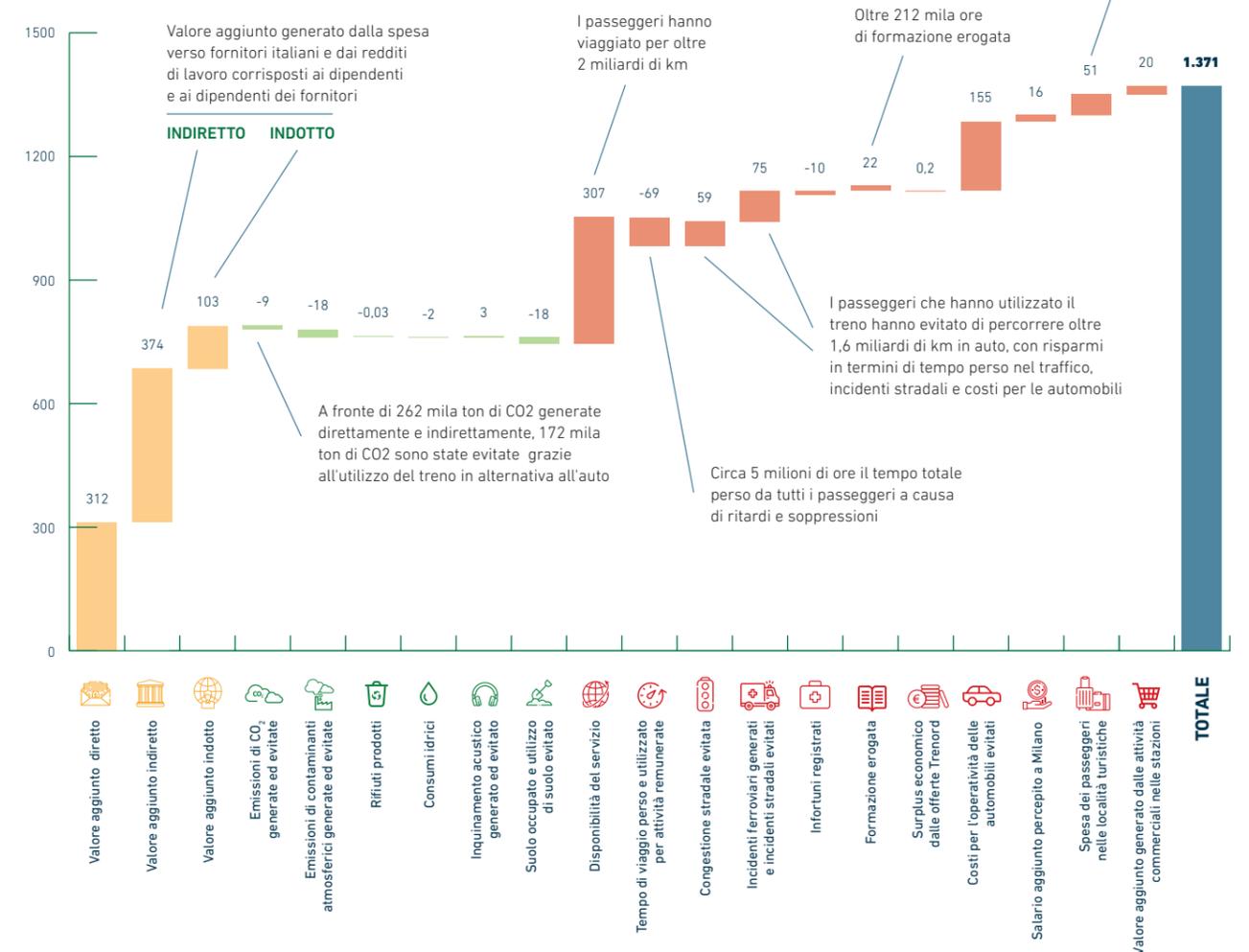


## SDGS IMPATTATI



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 €)



Sebbene il risultato economico, ed in particolar modo i ricavi derivanti dalla vendita di titoli di viaggio, siano stati fortemente condizionati dalla pandemia da Covid-19, Trenord è riuscita a restituire alla collettività un **valore aggiunto indiretto pari a 374 milioni di euro**, generato dalla spesa per beni e servizi che Trenord ha effettuato verso fornitori italiani e un **valore aggiunto indotto pari a 103 milioni di euro**, generato dalla spesa per consumi attivata grazie al reddito corrisposto da Trenord ai lavoratori occupati direttamente e indirettamente.

Per quanto concerne la **dimensione ambientale**, l'analisi ha previsto la valorizzazione **sia degli impatti generati** – ad esempio le emissioni di CO2 e di contaminanti atmosferici derivanti dall'energia consumata per la trazione dei treni – **sia gli impatti evitati** – ad esempio le emissioni di CO2 e di contaminanti atmosferici che non sono state emesse dai passeggeri di Trenord che hanno scelto di utilizzare il treno in alternativa all'automobile. In un anno complesso come il 2020, Trenord ha continuato a far circolare i propri treni **anche nei periodi di lockdown più serrato, ancorché con un numero di passeggeri molto limitato**. Questo ha comportato un consumo di energia per la trazione dei treni in linea con quello dello scorso anno, a fronte di un numero di passeggeri estremamente inferiore e quindi di un minor impatto positivo generato da chi sceglieva il treno in alternativa all'automobile, che si è tradotto in un impatto complessivo negativo sull'ambiente pari a **-44 milioni di euro**.

Infine, come già anticipato, all'interno della **dimensione sociale** l'impatto più rilevante è attribuibile alla **disponibilità del servizio di trasporto di Trenord** che ha permesso ai passeggeri di viaggiare per soddisfare le proprie esigenze. **Il valore misurato nel 2020 (307 milioni di euro)**, direttamente proporzionale al numero di utilizzatori del treno, **ha subito una considerevole diminuzione rispetto al valore record del 2019, -69%**, in linea con il calo delle frequentazioni.

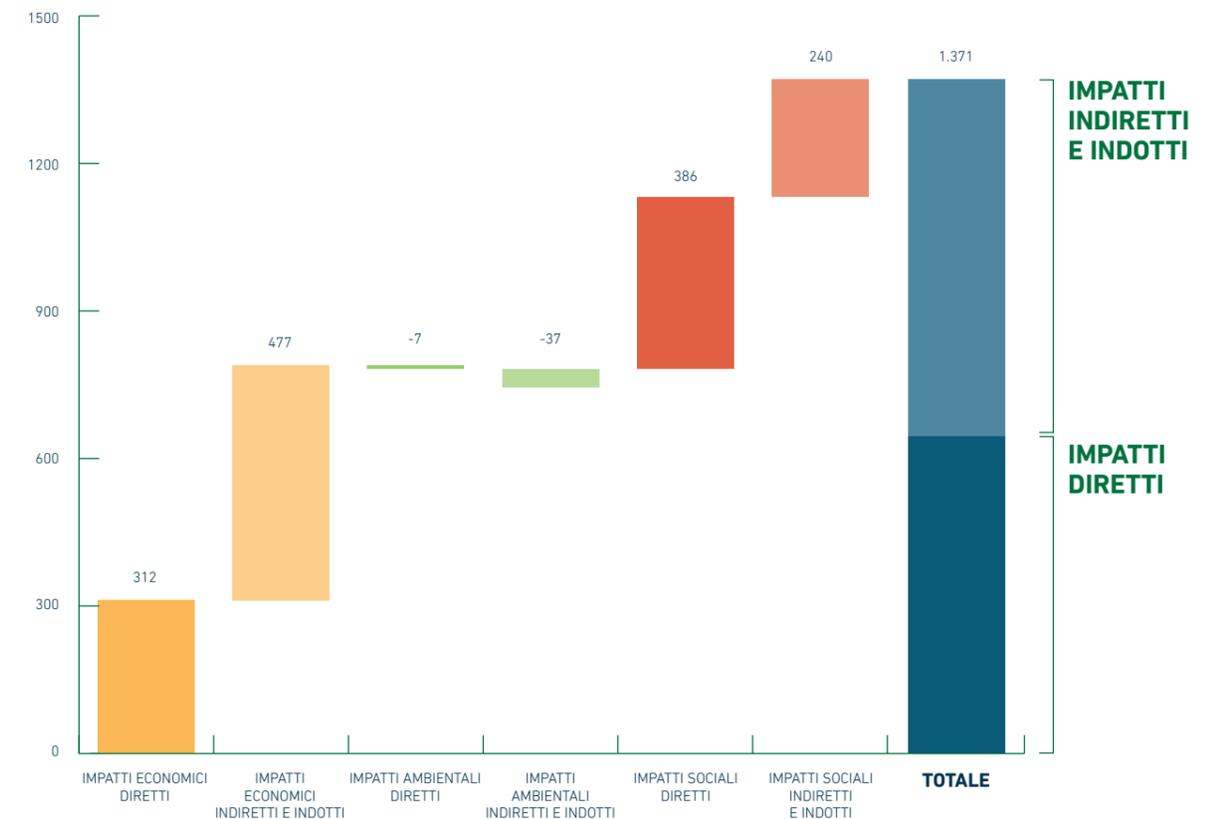
Come presentato nel grafico in basso, nel 2020, **il valore di tutti gli impatti diretti di Trenord è stato in linea con quello generato dagli impatti indiretti e indotti e pari rispettivamente a 691 milioni di euro e 680 milioni di euro**. Pertanto, Trenord è in grado di attivare lungo la propria value chain un valore pressoché pari a quello che crea attraverso le attività di business.

**709 MILA**  
CORSE IN TRENO EFFETTUATE  
(- 15,8% VS 2019)

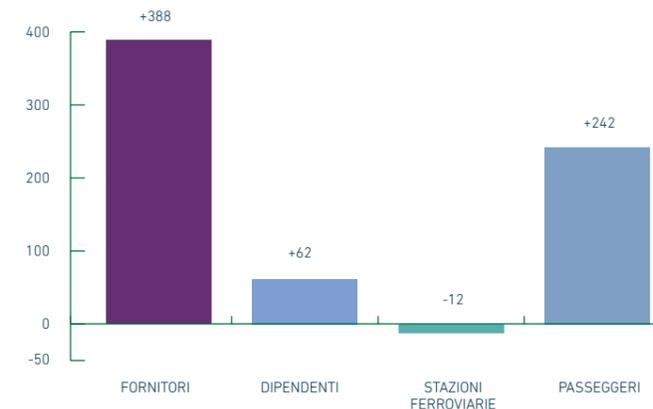
**34,7 MIL**  
DI TRENI-KM  
(- 17,2% VS 2019)

**92,6 MIL**  
DI PASSEGGERI TRASPORTATI  
(- 56,8% VS 2019)

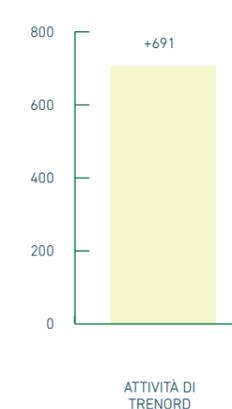
**IL TRUE VALUE DIRETTO VS TRUE VALUE INDIRETTO E INDOTTO**  
(Valori in milioni di €)



**IMPATTI INDIRETTI E INDOTTI**  
**680 MILIONI DI €**  
(Valori in milioni di €)



**IMPATTI DIRETTI**  
**691 MILIONI DI €**  
(Valori in milioni di €)



# LA DESCRIZIONE DEGLI IMPATTI

IMPATTO	PERIMETRO	DESCRIZIONE IMPATTO	VALORE
Valore aggiunto diretto	Diretto	Valore aggiunto generato dall'attività operativa svolta da Trenord.	<b>+312 mln €</b>
Valore aggiunto indiretto	Indiretto	Valore aggiunto generato dalla spesa per beni e servizi che Trenord effettua verso fornitori italiani.	<b>+374 mln €</b> 482 mln € - acquisti verso i fornitori italiani
Valore aggiunto indotto	Indiretto	Valore aggiunto generato dalla spesa per consumi che si realizza grazie al reddito guadagnato dai lavoratori occupati direttamente e indirettamente da Trenord.	<b>+103 mln €</b> 242 mln € - reddito da lavoro guadagnato dal personale di Trenord
Emissioni di CO <sub>2</sub>	Diretto	Quantifica l'impatto negativo sul clima, sulla salute, sull'ambiente e sulle attività produttive generato dalle emissioni di CO <sub>2</sub> per la trazione dei treni, i bus sostitutivi e le facilities. Inoltre, l'impatto quantifica i benefici delle emissioni di CO <sub>2</sub> evitate attraverso l'utilizzo del treno da parte dei passeggeri in alternativa all'automobile. Inoltre, quantifica l'impatto positivo dell'assorbimento di CO <sub>2</sub> grazie alla piantumazione di alberi.	<b>- 9 mln €</b> 189 mila ton di CO <sub>2eq</sub> - generate dalle attività di Trenord  172 mila ton di CO <sub>2eq</sub> - evitate dall'utilizzo del treno in alternativa all'automobile
	Indiretto	Quantifica l'impatto negativo sul clima, sulla salute, sull'ambiente e sulle attività produttive, generato dalle emissioni di CO <sub>2</sub> di: a) catena di fornitura; b) tragitto casa-lavoro dei dipendenti; c) stazioni ferroviarie servite da Trenord.	73 mila ton di CO <sub>2eq</sub> - generate dalle attività indirette di Trenord
Emissioni di contaminanti atmosferici	Diretto	Quantifica l'impatto negativo a livello locale, con conseguenze sulla salute e sulla qualità dell'aria, generato dalle emissioni di contaminanti atmosferici (NO <sub>x</sub> , SO <sub>2</sub> , PM, NH <sub>3</sub> , NMVOC) per la trazione dei treni, i bus sostitutivi e le facilities. Inoltre, quantifica le emissioni di contaminanti atmosferici evitate e i conseguenti benefici positivi generati grazie all'utilizzo del treno da parte dei passeggeri in alternativa all'automobile.	<b>- 18 mln €</b> 340 tonnellate di NO <sub>x</sub> - generate dalle attività di Trenord  63 tonnellate di PM - evitate dall'utilizzo del treno in alternativa all'automobile
	Indiretto	Quantifica l'impatto negativo a livello locale, con conseguenze sulla salute e sulla qualità dell'aria, generato dalle emissioni di contaminanti atmosferici (NO <sub>x</sub> , SO <sub>2</sub> , PM, NH <sub>3</sub> , NMVOC) di: a) catena di fornitura; b) tragitto casa-lavoro dei dipendenti; c) stazioni ferroviarie servite da Trenord.	126 tonnellate di NO <sub>x</sub> - generate dalle attività indirette di Trenord
Rifiuti prodotti	Diretto	Quantifica l'impatto negativo che i rifiuti prodotti dalle attività di Trenord generano durante la fase di incenerimento e degradazione in discarica, nuocendo all'ambiente e alla salute.	<b>- 30 mila €</b> 1.750 tonnellate di rifiuti - destinati a incenerimento o discarica generati dalle attività di Trenord e dalle stazioni ferroviarie servite
	Indiretto	Quantifica l'impatto negativo che i rifiuti prodotti dalle stazioni ferroviarie servite dal servizio di Trenord, incluse le attività commerciali site al loro interno, generano durante la fase di incenerimento e conferimento in discarica.	
Consumi idrici	Diretto	Quantifica l'impatto negativo sull'ambiente, in termini di depauperamento della risorsa idrica nel territorio dove l'azienda opera, dovuto ai consumi di acqua per le attività aziendali di Trenord.	<b>- 2 mln €</b> 1 milione e 645 mila m <sup>3</sup> di acqua - consumata per le attività di Trenord e dalle stazioni ferroviarie servite
	Indiretto	Quantifica l'impatto negativo sull'ambiente, in termini di depauperamento della risorsa idrica nel territorio dove l'azienda opera, dovuto ai consumi di acqua attribuibili alle stazioni ferroviarie servite dal servizio Trenord, incluse le attività commerciali site al loro interno.	
Inquinamento acustico	Indiretto	Quantifica l'impatto negativo provocato dall'inquinamento acustico generato dal transito dei treni di Trenord per le persone che vivono in prossimità delle linee ferroviarie, con ripercussioni sulla salute e sul benessere. Inoltre, quantifica l'inquinamento acustico evitato grazie all'utilizzo di treni in alternativa all'automobile da parte dei passeggeri di Trenord.	<b>+ 3 mln €</b> oltre 230 mila persone - potenzialmente impattate dall'inquinamento acustico generato dal passaggio dei treni di Trenord
Utilizzo di suolo	Indiretto	Quantifica l'impatto negativo, in termini di danni all'ecosistema, generato dalle facilities utilizzate da Trenord, dalla rete ferroviaria e dalle stazioni in cui Trenord effettua il proprio servizio. Inoltre, quantifica i benefici generati dall'utilizzo di treni in alternativa all'automobile che riducono la superficie di suolo destinata alla costruzione di strade.	<b>- 18 mln €</b> 907 mila m <sup>2</sup> di superficie occupata dalle facilities di Trenord  1.997 km lunghezza della rete ferroviaria in cui circolano i treni di Trenord

Disponibilità del servizio ferroviario	Diretto	Quantifica il valore generato dal servizio di trasporto erogato da Trenord che offre ai passeggeri la possibilità di spostarsi lungo le tratte coperte dal servizio per soddisfare le proprie esigenze lavorative, di studio, turismo, ecc.	<b>+ 307 mln €</b> oltre 2 mld di passeggeri-km
Tempo di viaggio	Diretto	Quantifica l'impatto negativo dovuto al tempo di viaggio perso a causa di ritardi e soppressioni di treni e a causa di treni affollati che impediscono ai passeggeri di svolgere le attività da loro desiderate. Inoltre, quantifica i benefici generati dal tempo di viaggio «utile» in treni non affollati che può essere utilizzato dai passeggeri per svolgere attività proficue, come ad esempio lavorare.	<b>- 69 mln €</b> oltre 4,8 milioni di ore perse per ritardi e soppressioni
Congestione stradale evitata	Diretto	Quantifica i benefici per la collettività, in termini di minor tempo perso nel traffico, dovuti alla congestione stradale evitata che si abilita grazie all'utilizzo del treno in alternativa all'automobile.	<b>+ 59 mln €</b> 1,7 mld di km percorsi dai passeggeri in treno invece che in automobile
Incidenti ferroviari e stradali	Diretto	Quantifica gli impatti negativi dovuti agli infortuni occorsi a seguito di incidenti ferroviari, in termini di costi umani, medici e amministrativi, nonché di perdita di produttività per le persone impattate. Inoltre, quantifica i benefici generati dai minori infortuni a seguito di incidenti stradali grazie all'utilizzo del treno in alternativa all'automobile.	<b>+ 75 mln €</b> 1 infortunio a seguito degli incidenti ferroviari registrati  1,7 mld di km percorsi dai passeggeri in treno invece che in automobile
Infortuni	Diretto	Quantifica l'impatto negativo generato dagli infortuni dei dipendenti sul luogo di lavoro che provoca l'insorgere di costi per i dipendenti, l'azienda e la collettività.	<b>- 10 mln €</b> 182 infortuni* sul luogo di lavoro occorsi ai dipendenti Trenord (di cui 53 relativi a contagi da Covid-19)
	Indiretto	Quantifica l'impatto negativo generato dagli infortuni dei contrattisti**, dagli infortuni occorsi nel tragitto casa-lavoro dei dipendenti di Trenord e dagli infortuni occorsi ai dipendenti delle attività commerciali site nelle stazioni ferroviarie servite da Trenord.	19 infortuni in itinere occorsi ai dipendenti Trenord
Formazione erogata	Diretto	Quantifica i benefici generati dalla formazione erogata ai dipendenti di Trenord che contribuisce a migliorare le loro competenze e produttività, permettendo di ricoprire ruoli di pari o superiore livello, qualora decidessero di cambiare datore di lavoro (cd. employability).	<b>+ 22 mln €</b> oltre 212 mila ore di formazione erogate ai dipendenti di Trenord
Surplus economico	Diretto	Quantifica i benefici generati dalle offerte, dagli sconti e dai vantaggi proposti da Trenord ai propri passeggeri grazie alle convenzioni stipulate con partner del territorio per l'acquisto di biglietti per mostre, musei, eventi, ecc.	<b>+ 200 mila €</b> Valore delle offerte, dagli sconti e dai vantaggi proposti da Trenord
Costi dell'automobile evitati	Indiretto	Quantifica i benefici in termini di costi per l'operatività delle automobili evitati (es. carburante, manutenzione, pedaggi autostradali, ecc.) per quei passeggeri che pur avendo la possibilità di spostarsi in automobile, decidono di utilizzare il treno.	<b>+ 155 mln €</b> 0,15 €/km - Risparmio dei passeggeri di Trenord per ogni km percorso in treno invece che in automobile
Salario aggiuntivo	Indiretto	Quantifica i benefici generati dalla possibilità offerta quotidianamente ai pendolari di spostarsi sul territorio in treno, permettendo di poter raggiungere centri urbani, in particolare quello di Milano, in cui è possibile ottenere una posizione lavorativa la cui retribuzione è più competitiva rispetto al mercato e dunque più elevata rispetto a quella ottenibile nella provincia di residenza.	<b>+ 16 mln €</b> 6.300 pendolari recatisi a Milano da un comune diverso di residenza e che non possiedono un'automobile
Spesa dei passeggeri nelle località turistiche	Indiretto	Quantifica la spesa dei passeggeri di Trenord nelle località turistiche raggiunte in treno.	<b>+ 51 mln €</b> 3,5 mln di passeggeri che hanno utilizzato il treno per raggiungere località turistiche in Lombardia
Valore aggiunto generato dalle attività commerciali nelle stazioni	Indiretto	Quantifica il valore aggiunto generato dalle spese che i passeggeri di Trenord effettuano nelle attività commerciali ubicate all'interno delle stazioni ferroviarie servite.	<b>+ 20 mln €</b> Valore economico generato dalla spesa dei passeggeri di Trenord nelle attività commerciali delle stazioni ferroviarie

\* Rispetto ai 183 infortuni sul lavoro verificatisi nel 2020, 1 è stato causato da un incidente ferroviario e quindi considerato nell'impatto "Incidenti ferroviari e stradali".

\*\* Nel modello 2020 non è stato possibile quantificare tale impatto per la non disponibilità di dati.

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](http://www.trenord.it)

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



 TRENORD