



# IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



---

2021

# SOMMARIO

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

### GUIDA ALLA LETTURA

#### 1. L'IDENTITÀ DI TRENORD

- 1.1 Chi siamo
- 1.2 Il contesto e le sfide
- 1.3 Stakeholder e materialità

#### 2. IN VIAGGIO VERSO UN FUTURO SEMPRE PIÙ SOSTENIBILE

- 2.1 L'impegno di Trenord allo sviluppo sostenibile
- 2.2 Costruire il futuro: i pilastri strategici di Trenord

#### 3. GOVERNANCE

- 3.1 Sistema di governance
- 3.2 Etica e integrità
- 3.3 Modello di gestione dei rischi
- 3.4 Sistema di gestione integrato
- 3.5 Privacy e Cybersecurity

#### 4. CLIENTI

- 4.1 Frequentazioni
- 4.2 Customer satisfaction
- 4.3 Relazione con il cliente
- 4.4 Offerta di Trenord oltre il Trasporto Pubblico Locale
- 4.5 Attenzione al cliente e sicurezza del viaggio

#### 5. DIPENDENTI

- 5.1 Gestione dell'organico
- 5.2 Formazione
- 5.3 Welfare
- 5.4 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro
- 5.5 Dialogo con i dipendenti

<b>4</b>	<b>6. AMBIENTE</b>	<b>106</b>
6	6.1 Transizione verso una mobilità <i>low carbon</i>	108
8	6.2 Consumi energetici ed emissioni in atmosfera	112
10	6.3 Gestione responsabile della risorsa idrica	118
16	6.4 Gestione dei rifiuti	120
24	6.5 Gestione del rumore	122
<b>28</b>	<b>7. SOSTENIBILITÀ NEL BUSINESS</b>	<b>124</b>
30	7.1 Verso il nuovo contratto di Servizio	126
34	7.2 Transizione verso il nuovo Piano Industriale	128
	7.3 Valore economico generato e distribuito agli stakeholder	130
	7.4 Catena di fornitura	132
<b>38</b>	<b>8. NOTA METODOLOGICA</b>	<b>134</b>
40	8.1 Perimetro degli aspetti materiali	136
42		
44		
48		
49	<b>9. PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ</b>	<b>138</b>
<b>50</b>	<b>10. GRI CONTENT INDEX</b>	<b>148</b>
52		
53	<b>11. RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	<b>154</b>
54		
66	<b>12. TRUE VALUE DI TRENORD</b>	<b>156</b>
74	12.1 Modello True Value	158
	12.2 True Value 2021	162
	12.3 Descrizione degli impatti	166
<b>80</b>		
82		
86		
94		
98		
102		



## BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

*Questo bilancio di sostenibilità descrive il decimo anno di vita di Trenord, il 2021. Un anno ancora duramente segnato dalla pandemia che ha drasticamente influito sulla mobilità delle persone.*

*Tanto quanto il 2020, anche il 2021 ha visto l'azienda impegnata a garantire il servizio quotidiano con oltre 2mila treni, pur in presenza di una clientela più che dimezzata rispetto al 2019, e facendo fronte a picchi di contagi che hanno colpito anche il personale. I colleghi che hanno contratto il virus, così come i loro familiari, sono guariti e la nostra forza lavoro è tornata a pieno regime.*

*Abbiamo proseguito, senza sosta e secondo i programmi, nel rinnovamento della flotta, nell'innovazione degli impianti manutentivi, nella digitalizzazione dei processi industriali e nell'evoluzione degli strumenti di relazione con i viaggiatori.*

*Sono entrati in servizio i primi 39 nuovi treni, con ottime performance; i clienti hanno espresso alto gradimento. I nuovi Caravaggio e Donizetti, ad alta e media capacità, sono i primi dei 222 nuovi treni acquistati da Regione Lombardia, che saranno progressivamente introdotti nei mesi a venire. Ha preso intanto avvio il progetto "H2ise0" che dall'inizio del 2024 porterà i primi treni a idrogeno sulla linea Brescia-Iseo-Edolo.*

*Il 2021 ha segnato l'avvio di importanti lavori per modernizzare gli impianti di manutenzione, che saranno ampliati e dotati delle più moderne tecnologie per ottimizzare gli impatti economici e ambientali delle nostre lavorazioni. Si sono poste le basi per realizzare due nuovi depositi, a Voghera e Rovato. All'innovazione tecnologica s'aggiungono anche interventi strutturali realizzati per accrescere la sostenibilità ecologica: a Novate Milanese è stato completato un impianto per il recupero di oltre 10mila metri cubi all'anno d'acqua piovana, che sarà depurata e utilizzata per il lavaggio dei treni o restituita alla rete idrica del territorio. Mentre sui treni, anche quelli meno nuovi, è iniziata la sperimentazione di un nuovo sistema di telediagnostica predittiva.*

*Abbiamo ulteriormente migliorato app e sito web per garantire informazioni tempestive, facili e personalizzate ai nostri clienti: nel 2021, l'app di Trenord è stata utilizzata mediamente 70mila volte al giorno per pianificare il viaggio, acquistare titoli di viaggio e ottenere informazioni real time.*

*La sostenibilità sociale, ambientale ed ecologica ispira la nostra progettualità, in tutti gli ambiti aziendali. Nella nostra qualità di operatori della mobilità delle persone, siamo e saremo protagonisti delle grandi transizioni digitali ed ecologiche che nei prossimi anni determineranno l'agenda mondiale. Con questa consapevolezza, abbiamo rinnovato per il terzo anno lo studio del "True Value" che - secondo parametri riconosciuti a livello internazionale - permette di calcolare il valore degli impatti diretti e indiretti generati da Trenord, nella triplice dimensione economica, ambientale e sociale. Pur in un anno tormentato dalla pandemia, è stato calcolato che il "valore vero" prodotto da Trenord si avvicina ai due miliardi di euro.*

*Più che un obiettivo, la sostenibilità è l'orizzonte del nostro servire le persone, le imprese e il territorio.*

**Federica Santini**

Presidente

**Marco Piuri**

Amministratore Delegato



# GUIDA ALLA LETTURA

Giunto all'ottava edizione, il **Bilancio di Sostenibilità di Trenord** presenta le attività, i progetti e i risultati ottenuti nel corso dell'esercizio 2021 (1° gennaio - 31 dicembre 2021) in ambito economico, sociale e ambientale, così come le iniziative realizzate e gli impegni presi nei confronti dei propri stakeholder.

Le performance dell'azienda vengono rendicontate anche nella prospettiva di rappresentare il contributo al raggiungimento degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** definiti nel 2015 dalle Nazioni Unite.

Il primo capitolo del Bilancio, "**L'identità di Trenord**", presenta l'azienda e il contesto di riferimento in cui opera, illustrando, inoltre, le attività di **stakeholder engagement** propedeutiche all'identificazione delle **tematiche rilevanti** per Trenord e i propri stakeholder, approfondite all'interno del documento.

All'interno del secondo capitolo, "**In viaggio verso un futuro sempre più sostenibile**", è descritto l'orientamento strategico di Trenord - attraverso la presentazione dei quattro pilastri strategici - e gli impegni in termini di **sostenibilità** dell'azienda.

I cinque capitoli successivi hanno come obiettivo la presentazione delle attività, dei progetti e dei risultati maggiormente rilevanti **declinati per diversi ambiti**.

Nella sezione dedicata alla "**Governance**", sono presentati il sistema di governance dell'azienda, gli strumenti aziendali anticorruzione e il funzionamento del sistema di gestione dei rischi e del sistema di gestione integrato.

Nel capitolo "**Clients**", sono riportati i principali indicatori del servizio erogato e di customer satisfaction. La sezione comprende poi paragrafi specifici dedicati alla relazione di Trenord con il cliente - coltivata attraverso canali sia fisici sia digitali - alle attività di assistenza e supporto, e all'offerta di Trenord ai propri viaggiatori oltre il servizio di Trasporto Pubblico Locale, come il Malpensa Express.

Il capitolo relativo ai "**Dipendenti**" illustra le performance e le iniziative di Trenord relativamente alla gestione del personale, allo sviluppo e alla formazione del capitale umano, all'implementazione del nuovo sistema di welfare strategico aziendale, al presidio dei rischi connessi alla salute e sicurezza, e al dialogo con i dipendenti.

La sezione "**Ambiente**" presenta l'impegno di Trenord per la promozione di una mobilità ambientalmente sostenibile, includendo le iniziative connesse allo sviluppo dei treni a idrogeno e la gestione consapevole delle risorse energetiche, dell'acqua e dei rifiuti.

Il capitolo relativo alla "**Sostenibilità nel business**" illustra le performance economico-finanziarie dell'azienda e la distribuzione del valore aggiunto creato alle varie categorie di stakeholder.

Negli ultimi capitoli sono riportati i dati rendicontati secondo lo standard GRI (capitolo "**Performance di Sostenibilità**"), la "**Nota Metodologica**", il "**GRI Content Index**" e la "**Relazione della Società di revisione**".

Infine, il Bilancio si conclude con la presentazione del **True Value generato nel corso del 2021 da Trenord**. Il modello True Value, sviluppato da KPMG, consente di quantificare in termini monetari gli impatti ambientali, sociali ed economici generati dalle attività aziendali e dalla propria value chain. Nel 2021, il "vero valore" restituito alla collettività da parte di Trenord ammonta a **1,86 miliardi di euro**.



# 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, nell'anno del suo decimo anniversario, si conferma come una delle più importanti realtà del trasporto pubblico locale ferroviario a livello europeo, sia per dimensioni sia per capillarità del servizio.

Il piano di rinnovo della flotta garantito dalla Regione Lombardia e il suo ulteriore ampliamento, avvenuto nel 2021, renderà i convogli di Trenord ancora più moderni

e sostenibili attraverso la **consegna di 222 nuovi treni entro il 2025**. A questi, si aggiungeranno ulteriori **9 convogli** per la tratta Ticino-Lombardia e **14 treni ad idrogeno** per la tratta Brescia-Iseo-Edolo.

L'evoluzione del contesto ha portato ad una accelerazione dei processi di transizione ecologica e digitale già in atto: **per costruire la Trenord del futuro, l'azienda intende cogliere questi elementi e porsi come attore principale dello sviluppo del sistema di mobilità.**



# 1.1 CHI SIAMO

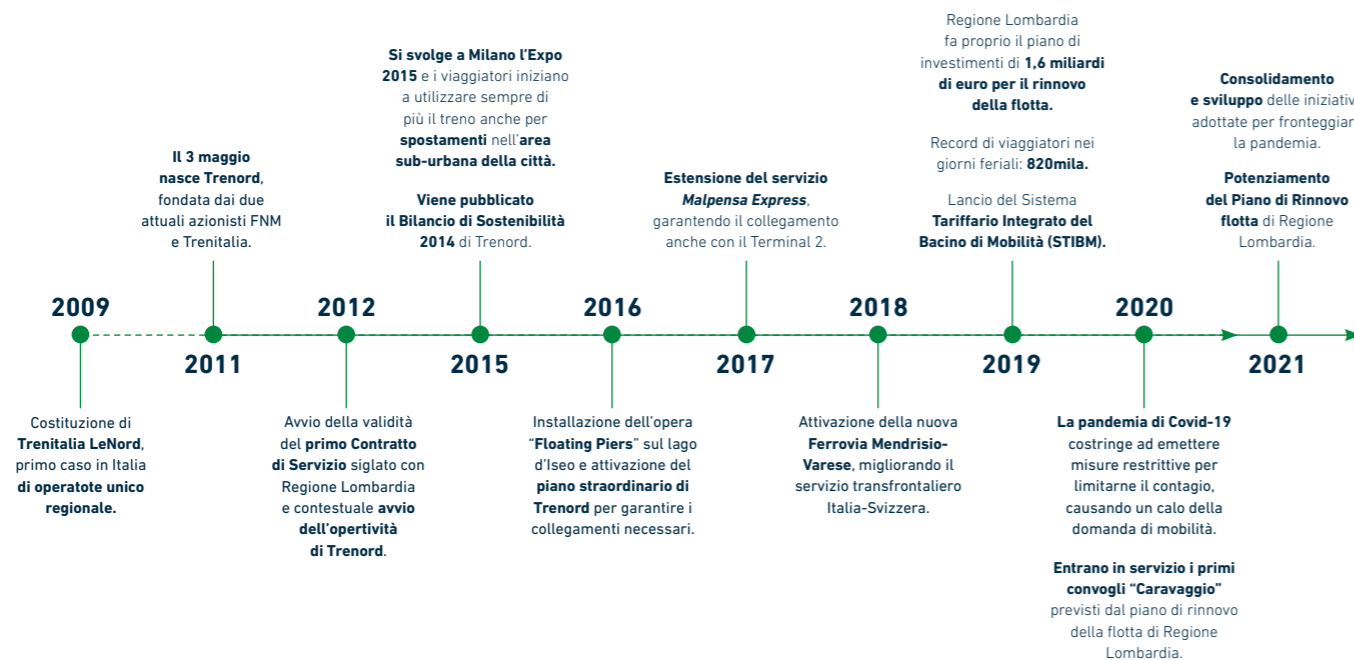
## 1.1.1 DIECI ANNI DI TRENORD

Nel 2021, Trenord ha compiuto 10 anni.

Fondata il 3 maggio 2011 dai due attuali azionisti, FNM e Trenitalia, **figura tra le più importanti realtà del trasporto pubblico locale ferroviario a livello europeo, sia per dimensioni sia per capillarità del servizio**: le 460 stazioni, dislocate su 2.000 chilometri di rete ferroviaria in Lombardia e in alcune province delle regioni limitrofe, fanno sì che il 77% dei comuni lombardi disponga di una stazione ferroviaria entro un raggio di 5 km, servendo il 92% dei cittadini della regione. Trenord collega inoltre sette province delle regioni vicine (Alessandria, Novara, Parma, Piacenza, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli e Verona), oltre al Canton Ticino, attraverso l'azienda TILO, partecipata al 50% insieme alle Ferrovie Federali Svizzere, e l'aeroporto internazionale di Malpensa.



### LA STORIA DI TRENORD



## 1.1.2 SERVIZI

L'attività di Trenord si delinea in una molteplicità di servizi ferroviari che interessano la mobilità locale e regionale, includendo inoltre tratte transfrontaliere e di lunga percorrenza:



### 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**.

## 1.1.3 TRENI E SITI MANUTENTIVI

### I NUOVI TRENI:

- 131 **Caravaggio** per le tratte suburbane
- 61 **Donizetti** per percorrenze veloci verso Milano
- 30 **Colleoni** per le linee non elettrificate
- 9 **Flirt Interoperabili** per la tratta Italia-Svizzera
- 14 **Treni a idrogeno** per la tratta Brescia-Iseo-Edolo

Nel corso del 2021, l'importante piano di rinnovo della flotta garantito da Regione Lombardia è stato ampliato, aggiungendo 46 convogli (26 Caravaggio e 20 Donizetti) ai 176 già previsti, portando quindi a 222 i nuovi treni destinati al servizio regionale, per un investimento complessivo di circa due miliardi di euro.

Al piano di investimenti garantito dalla Regione Lombardia si affianca il progetto H2iseO, finalizzato all'introduzione di treni a idrogeno sulla linea Brescia-Iseo-Edolo. I primi 6 di una flotta di 14 sono stati acquistati nel 2021. Altri 9 treni per il servizio transfrontaliero, destinati al collegamento Ticino-Lombardia sono stati acquistati da FNM, per un totale di 245 nuovi treni.

**I TRENI AGGIUNTIVI PREVISTI DAL PIANO SARANNO CONSEGNATI IN TEMPO PER LE OLIMPIADI INVERNALI MILANO-CORTINA DEL 2026: A BENEFICIO DEI FLUSSI TURISTICI LEGATI ALL'EVENTO, MA A FUTURO BENEFICIO DI PENDOLARI, TURISTI E DEL TERRITORIO.**

I 46 nuovi treni aggiuntivi previsti da Regione Lombardia saranno consegnati entro il 2025, in tempo per le Olimpiadi invernali del 2026: l'obiettivo è rendere più efficiente il trasporto ferroviario sulle tratte interessate dal flusso di turisti che visiteranno la Lombardia in occasione dell'evento olimpico, ovvero principalmente quelle che collegano Milano alla Valtellina e agli aeroporti di Malpensa e Orio al Serio, quest'ultimo attraverso il futuro collegamento ferroviario. Terminati i Giochi, pendolari e turisti potranno beneficiare di un servizio moderno ed efficiente, a vantaggio di tutto il territorio.

L'entrata in servizio dei nuovi treni ha un obiettivo duplice. Da una parte una flotta moderna è necessaria per migliorare regolarità, puntualità e confort di viaggio, dall'altra i nuovi convogli presentano performance ambientali ancora più sostenibili: i nuovi Caravaggio e Donizetti consumano infatti il 30% di energia in meno rispetto alla flotta di precedente generazione e presentano un tasso di riciclabilità del 97%; i nuovi Colleoni, invece, grazie a motori diesel di nuova generazione, permettono un'ulteriore riduzione di emissioni di CO<sub>2</sub> in atmosfera rispetto alla flotta diesel tradizionale.

Nel 2021 Trenord è stata costantemente impegnata nel gestire il piano di rinnovo: le consegne dei Caravaggio hanno raggiunto il pieno regime, mentre dal 2022 le consegne proseguiranno insieme con i primi Colleoni e con i Donizetti. Nell'arco di quattro anni Trenord potrà disporre di una flotta moderna, affidabile e all'insegna della sostenibilità.

### LA ROADMAP DELL'ENTRATA IN SERVIZIO DEI NUOVI TRENI NEL 2021



Per approfondimenti sull'introduzione dei nuovi treni:  
<https://www.trenord.it/chi-siamo/la-rivoluzione-della-mobilita/i-nuovi-treni/>



Un altro asset strategico di Trenord è rappresentato dai **siti manutentivi** dislocati sul territorio: Milano Fiorenza, Novate Milanese, Camnago, Cremona, Lecco e Iseo. Questi assicurano la funzionalità di tutti i **convogli in dotazione e off-ro- no impiego a circa 800 persone**.

In ambito manutenzione, sono stati avviati diversi cantieri per dotare i siti di innovativi impianti di manutenzione, con lo scopo di ottimizzare la gestione dei guasti, migliorando gli indici di performance delle attività manutentive.

Fra questi il progetto principale, sviluppato in collaborazione con Trenitalia, riguarda **l'installazione presso i sei siti di un Train Scanner**: si tratta di un portale per scansione i treni in ingresso e rilevare in automatico parametri di funzionamento. Tale sistema consente di aumentare la frequenza dei controlli, soprattutto sulle parti di sicurezza del treno, e attraverso algoritmi di calcolo fornisce in anticipo indicazioni circa la necessità di interventi manutentivi. È un intervento che pone le basi per una manutenzione sempre più "on - condition", ovvero quando vi è una reale necessità e in anticipo rispetto al verificarsi di un guasto.

Un altro progetto in questo ambito riguarda lo sviluppo di un **Software di pianificazione** delle attività manutentive che, gestendo in modo integrato i molti dati disponibili, permetterà di ottenere indicazioni precise circa i tempi di effettuazione degli interventi manutentivi in funzione dei vincoli infrastrutturali (quali i binari) e la disponibilità del personale.

Trenord è anche impegnata **nell'adeguamento dei siti manutentivi alle caratteristiche dei nuovi treni** previsti dal Piano di rinnovo della flotta, **implementando la capacità manutentiva** degli impianti e **adattandoli alle diverse specifiche tecniche del nuovo materiale rotabile**.

Sono in corso anche specifiche iniziative per rendere le attività di manutenzione sempre più efficienti dal punto di vista della gestione delle risorse idriche ed energetiche. A tal proposito, presso l'impianto di manutenzione di Novate Milanese, sono proseguite le attività **dell'impianto di trattamento delle acque reflue**, permettendo un **riciclo di 527 m<sup>3</sup> di acque reflue**. Nello stesso sito, nel 2021, è stato installato un **sistema di recupero delle acque meteoriche** non contaminate, prevedendone l'utilizzo per coprire parte del fabbisogno idrico dell'impianto stesso. L'intervento **ha visto l'installazione di 40 pozzi perdenti**, per un **investimento pari a 1 milione di euro**. Per ulteriori approfondimenti sui due progetti, si veda anche pag. 118.

Nel quadro degli interventi per efficientamento energetico si inserisce invece uno studio di fattibilità in collaborazione con Trenitalia e FERROVIENORD, proprietarie dei siti manutentivi, circa la **possibilità di attrezzare i tetti di alcuni edifici con impianti fotovoltaici**. In questo modo si potrebbe arrivare a garantire un'autonomia energetica dei siti stessi, almeno per quanto riguarda le attività di servizio.

**1** milione di €

**INVESTIMENTO SOSTENUTO PER IL PROGETTO DI RECUPERO DELLE ACQUE METEORICHE NEL SITO DI NOVATE MILANESE**

#### INNOVAZIONE NEL CAMPO DELLA MANUTENZIONE



**Trenord è impegnata in un percorso di innovazione che interessa l'azienda a 360°**, anche in campi aziendali tradizionalmente meno soggetti a dinamiche innovative, quali la gestione delle attività manutentive. **Gestire i guasti è diventato oggi ancora più importante**, in quanto preconditione per la regolarità del servizio e per garantire distanziamento sociale ed evitare assembramenti.

In un'ottica di continuo miglioramento, **sono quindi state attivate delle iniziative innovative volte a rendere la manutenzione sempre più efficace**. Oltre alle iniziative di **digitalizzazione dei processi manutentivi**, l'azienda è impegnata nell'innovativo progetto denominato **"Manutenzione 4.0"**: sono in corso di introduzione **soluzioni tecnologiche supportate dall'intelligenza artificiale, destinate a potenziare le attività predittive e a migliorare la programmazione** mediante sistemi di realtà aumentata per la manutenzione in remoto. A tal fine sono stati sviluppati una serie di algoritmi di analisi e predittivi in grado di identificare eventuali pattern specifici nell'andamento dei guasti per tipologia di componente e flotta gestita, i cui risultati vengono rappresentati in una visualizzazione interattiva e navigabile che consente ai responsabili delle attività manutentive di intercettare puntualmente fenomeni e criticità su cui intervenire. **Il progetto permetterà di ridurre i tassi di guasto e allungare il ciclo di vita dei componenti** sottoposti a monitoraggio.

**Un altro filone innovativo è quello della telediagnostica** per supervisionare anche da remoto lo stato degli impianti più importanti dei materiali rotabili e per analizzare su base statistica i guasti e le anomalie dei convogli, permettendo di identificare e gestire per tempo eventuali criticità.

**L'obiettivo dell'iniziativa** è quello di arrivare a regime, ovvero post 2023, a **coprire tutta la flotta che resterà in servizio inclusi i convogli già in servizio da diversi anni (TSR, TAF, E464+Vivalto)**. Particolarmente importante nel 2021 è stata la **messa a punto della piattaforma di telediagnostica per i primi 4 convogli TSR**: vista la risposta positiva della sperimentazione, tale piattaforma sarà estesa a tutta la flotta di oltre 100 convogli nel corso del 2022.

## 1.1.4 IL 2021 DI TRENORD

Durante il 2021, **la domanda di mobilità nei territori in cui Trenord opera ha visto una lenta ripresa e l'azienda ha costantemente modulato l'erogazione del servizio in risposta all'evoluzione del contesto epidemiologico e normativo, continuando ad erogare il servizio essenziale di trasporto pubblico** permettendo, a chi ne aveva necessità, di potersi spostare in sicurezza.

Nel 2021, l'azienda, con i suoi **4.393 dipendenti**, ha garantito il servizio ad **oltre 116,3 milioni di passeggeri**, circa il 25% in più rispetto ai 92,6 milioni dell'anno precedente, con una media annua giornaliera di circa 387 mila passeggeri nei giorni feriali. **La produzione in termini di treni-km**, vale a dire il totale dei km percorsi da tutti i treni che hanno viaggiato, **è stata pari a 38,8 milioni** (+12% rispetto al valore 2020).

#### LE PERFORMANCE DEL 2021

704.712

CORSE EFFETTUATE

116,3 mln

PASSEGGERI

38,8 mln

TRENI/KM



## 1.2 IL CONTESTO E LE SFIDE

### 1.2.1 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO: TRANSIZIONE ECOLOGICA E DIGITALE

Tutto il sistema di mobilità europeo, nazionale e regionale è interessato da una **significativa trasformazione che nei prossimi anni delinea nuovi modelli di trasporto privato e pubblico**. Gli effetti dell'emergenza sanitaria hanno inoltre impresso una notevole accelerazione a fenomeni già in atto.

Uno dei trend globali maggiormente interessato da tale accelerazione è il processo di **transizione ecologica**, ovvero l'evoluzione dei sistemi socio-economici verso un paradigma ecologicamente sostenibile.

L'attenzione internazionale per il grande tema del cambiamento climatico e del conseguente riscaldamento globale è cresciuta enormemente negli ultimi anni e **l'Unione Europea intende guidare il processo di transizione verso la neutralità climatica del pianeta**, vale a dire azzerare le emissioni nette di gas ad effetto serra.

Da qui derivano prima il **"Green Deal Europeo"** - documento che riformula su nuove basi l'impegno ad affrontare i grandi temi del cambiamento climatico e pone **l'obiettivo della neutralità climatica al 2050** - e l'adozione nel luglio 2021 da parte della **Commissione Europea del pacchetto climatico "Fit for 55"**, il quale include le proposte legislative per raggiungere entro il 2030 **l'obiettivo intermedio di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra del 55% rispetto ai livelli del 1990**.

Per la Commissione Europea, il sistema dei trasporti è un pilastro strategico per la riduzione delle emissioni a effetto serra: basti pensare come, all'interno del pacchetto, la Commissione abbia presentato la proposta di **vietare entro il 2035 la vendita di nuove automobili a benzina, diesel o ibride**.

La Commissione Europea identifica nel treno una modalità di trasporto che può contribuire in maniera efficace agli obiettivi comunitari di decarbonizzazione, designando **il 2021 come Anno Europeo delle Ferrovie, promuovendo il treno come mezzo sicuro e sostenibile**. Le ferrovie sono responsabili solo dello 0,4% delle emissioni di CO<sub>2</sub> nell'Unione Europea e il treno rappresenta il trasporto terrestre più sicuro.

A livello nazionale, il **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)** - il piano d'azione del Governo italiano per la ripresa post-pandemica - identifica nella transizione ecologica un obiettivo primario da perseguire. Oltre ad interventi ad hoc per la transizione di specifici settori industriali, **il Piano prevede uno**

**stanziamento** di quasi 28 miliardi di euro destinati ad investimenti per l'ammmodernamento e la sostenibilità della rete ferroviaria.

Anche a livello locale, **la Regione Lombardia** guarda alla sostenibilità ambientale come uno dei pilastri dello sviluppo della regione: **riduzione dei consumi energetici, qualità dell'aria, mobilità sostenibile sono solo alcuni dei temi su cui la Regione vuole puntare per guidare la transizione ecologica<sup>1</sup>**.

Per raggiungere tali obiettivi, è necessario l'impegno di tutto il sistema socio-economico, che si basi sulla cooperazione di una moltitudine di attori, dalle istituzioni alle imprese. È proprio per questa ragione che Trenord sta partecipando alla pianificazione di uno dei più grandi progetti europei di **rigenerazione urbana ed extraurbana promosso da FNM e Regione Lombardia: il progetto "FILI"**. Attualmente in fase di studio di fattibilità, il progetto prevede la realizzazione, entro il 2026, di una **pista ciclopedonale** che congiungerà la stazione di Milano Cadorna con l'aeroporto di Malpensa, costituendo un vero e proprio "corridoio verde" di ben 72 km. Anche quattro stazioni lungo il percorso cambieranno volto: per Milano Cadorna, Bovisio Politecnico, Saronno e Busto Arsizio saranno adottate soluzioni all'avanguardia nel disegno architettonico e nella sostenibilità ambientale, in un'ottica di "ricucitura urbana". In particolare, per la stazione di Milano Cadorna è prevista la copertura dei binari fino alla stazione di Milano Nord Domodossola e la **realizzazione di una "foresta sintetica pensile"**: oltre a piante e arbusti, saranno qui collocate delle soluzioni tecnologiche in grado di assorbire la CO<sub>2</sub>, emettendo al contempo ossigeno.

Circa **28** miliardi di €  
**RISORSE DEL PNRR DESTINATE  
ALL'AMMODERNAMENTO  
E ALLA SOSTENIBILITÀ  
DELLA RETE FERROVIARIA**

<sup>1</sup> Regione Lombardia, Programma Regionale di Sviluppo della XI Legislatura - 2018, e Indirizzi per la definizione del Programma Regionale Energia Ambiente e Clima - 2020

**ALL'INTERNO DEL PROGETTO FILI, TRENORD SI OCCUPERÀ DELLE ATTIVITÀ DI PIANTUMAZIONE DEGLI ALBERI CHE COSTEGGERANNO IL TRACCIATO DELLA PISTA CICLABILE**

Il progetto rappresenta un esempio concreto di come la **collaborazione tra vari attori della mobilità possa guidare la transizione ecologica**, ponendo le basi per un **sistema della mobilità sempre più sostenibile**. Nell'ambito di "FILI", Trenord promuoverà con FNM il progetto "Piantalali" per la piantumazione di diverse migliaia di alberi su terreni vicini ai tracciati ferroviari a nord di Milano, con l'obiettivo di ricostruire reti ecologiche atrofizzate nel tempo dall'urbanizzazione. Il piano, si svilupperà a partire da marzo 2022 in collaborazione con 24 Comuni delle province di Milano, Como e Varese.



Oltre a una maggior presa di coscienza collettiva della necessità di procedere spediti nella transizione ecologica, **gli effetti della pandemia hanno accelerato il ritmo del processo di transizione digitale**.

La **diffusione delle tecnologie digitali fra cittadini, imprese e pubblica amministrazione** è destinata nel giro di pochi anni a produrre una vera e propria rivoluzione. La transizione digitale, al pari di quella ecologica, è al centro dei piani di investimento europei e nazionali ed è considerata un **fattore chiave per la ripresa post pandemica: proprio le soluzioni digitali sono, infatti, lo strumento più importante per superare la crisi innescata dal Covid-19 e, insieme, rilanciare la competitività**.

Con questo obiettivo, **il PNRR ha individuato nella digitalizzazione una delle priorità strategiche** per lo sviluppo economico del Paese degli anni a venire: si tratta infatti di una necessità trasversale, in quanto riguarda il continuo e necessario aggiornamento tecnologico dei processi produttivi e delle infrastrutture nel loro complesso. Il Piano prevede **oltre 23 miliardi di euro a sostegno della digitalizzazione, dell'innovazione e della competitività** del sistema produttivo nazionale.

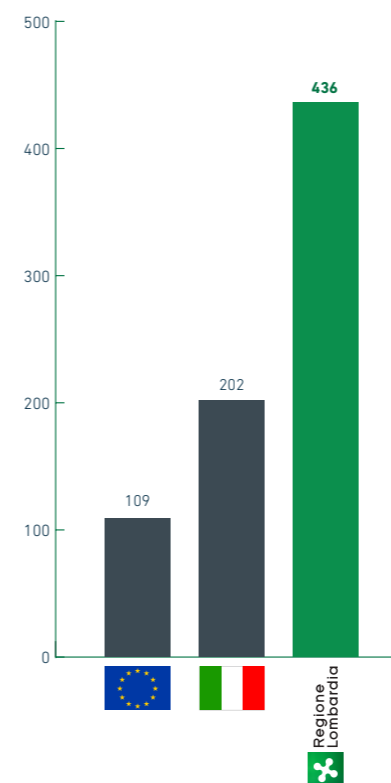
In quest'ambito, l'attuale piano nazionale "Transizione 4.0" mette a disposizione risorse per investimenti privati mirati a favorire la trasformazione tecnologica e digitale delle imprese italiane, con un particolare focus nell'implementazione di hardware e software, attrezzature e beni strumentali d'impresa e tecnologie digitali - compresi investimenti in cloud computing, Big Data, robotica avanzata, banda ultra larga e ammodernamento digitale.

**LE ATTIVITÀ DI TRENORD SONO SEMPRE PIÙ INDIRIZZATE IN UN'OTTICA DI TRANSIZIONE ECOLOGICA E DIGITALE, PROCESSI GLOBALI CHE STANNO PLASMANDO IL CONTESTO IN CUI L'AZIENDA OPERA.**



## 1.2.2 LE SFIDE DEL SISTEMA IN CUI TRENORD OPERA

### DENSITÀ DI POPOLAZIONE (abitanti per kmq)



**UNA DELLE SFIDE CRUCIALI PER TRENORD È RECUPERARE LA FIDUCIA DEI PASSEGGERI, CONTRASTANDO LA SENSAZIONE DI INSIUREZZA NEL TRASPORTO PUBBLICO**

Il servizio ferroviario di Trenord è al centro del complesso sistema del Trasporto Pubblico Locale (TPL) e si sviluppa su una infrastruttura gestita da Ferrovienord e Rete Ferroviaria Italiana (RFI) ramificata in tutte le province lombarde. **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 i regolatori del sistema presenti sul territorio.

La Lombardia, contesto principale in cui opera Trenord, è una delle regioni più popolate d'Europa, con una densità abitativa pari a 436 abitanti per kmq<sup>2</sup>, il doppio del valore nazionale e circa quattro volte la media europea - che si attestano rispettivamente su valori di 202 e a 109 abitanti per kmq<sup>2</sup> - generando una significativa domanda di mobilità, specialmente verso i capoluoghi di provincia e, in particolar modo, Milano.

Risulta inoltre 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>3</sup>. Pertanto, considerando la rete infrastrutturale a disposizione, **in Lombardia circola già un numero di treni prossimo al valore limite ammissibile. A ciò si aggiunge il fatto che** l'infrastruttura ferroviaria regionale è costituita per il **14% da linee non elettrificate** e per più del **50% da linee a binario unico**. Proprio al fine di modernizzare l'infrastruttura, nel 2021 sono state svolte **numerose attività di manutenzione** che hanno reso la rete ulteriormente congestionata.

Il 2021 è stato caratterizzato da una **ripresa delle attività economiche e sociali, pur a fasi distinte**: lento avvio nella prima parte dell'anno caratterizzata ancora da chiusure e restrizioni (sino a marzo), crescita progressiva con il rapido avanzare della campagna vaccinale (da aprile a luglio) e ulteriore incremento dopo l'estate con la riapertura delle scuole totalmente in presenza.

**La conseguente ripresa della domanda di mobilità convive però con un quadro emergenziale non ancora risolto. Questa incertezza impatta significativamente sui comportamenti di mobilità:** la paura persistente del contagio e la de-fidelizzazione degli utenti verso i mezzi pubblici avvenuta durante le fasi più acute della pandemia, stanno determinando una **preferenza del mezzo privato rispetto a quello pubblico**<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Dati Eurostat riferiti al 2019. La media dell'Unione Europea fa riferimento ai 27 Stati attuali dell'Unione, escludendo quindi il Regno Unito

<sup>3</sup> Piano commerciale di RFI, Edizione di ottobre 2020

<sup>4</sup> ISFORT, 18° Rapporto "Audimob" sulla mobilità degli italiani

**LA MOBILITÀ È UNO DEI PILASTRI FONDAMENTALI DI UNA REALE SOSTENIBILITÀ SOCIALE, AMBIENTALE, ECONOMICA: PER REALIZZARE UN SISTEMA DI TRASPORTO DAVVERO SOSTENIBILE, OCCORRE PERÒ UNA NUOVA VISIONE DELLA MOBILITÀ INTESA COME SISTEMA INTEGRATO DELLE DIVERSE MODALITÀ DI TRASPORTO, SIA COLLETTIVE SIA INDIVIDUALI**

**Tutto il settore è ora chiamato a contrastare la sensazione di insicurezza connessa al trasporto pubblico, agendo anche sul modello della *Mobility as a Service*<sup>5</sup>, ancora agli albori nel nostro Paese, al fine di rendere l'utilizzo del treno sempre più efficacemente integrato con altri vettori di trasporto sostenibili, sia privati sia collettivi.** Per far ciò è necessario che tutti gli operatori del settore collaborino ad un unico scopo: invertire il trend, **recuperare la fiducia dei clienti** e realizzare un sistema di trasporti sempre più connesso, ovvero integrato e digitale.

È in questo contesto che si inserisce il progetto **Flexymob** gestito dal Gruppo FNM con il supporto di Trenord. Flexymob consiste in una **piattaforma di servizi di mobilità dedicati alle imprese, con lo scopo di offrire soluzioni innovative di mobilità integrata e intermodale**, in piena sicurezza. Il progetto permetterà alle imprese di acquistare servizi on-demand di mobilità per gli spostamenti casa-lavoro per i propri dipendenti, garantendo percorsi quanto più possibile ottimizzati a seconda dei luoghi di lavoro e di domicilio dei lavoratori, permettendo **risparmi in termini di tempo e di carburante, con importanti benefici ambientali**. Nel 2021, Trenord ha svolto attività propedeutiche all'identificazione delle possibili imprese clienti con riferimento al servizio di trasporto su ferro, soprattutto con aziende svizzere interessate al servizio transfrontaliero; nel 2022, è previsto il proseguimento del progetto, con l'obiettivo di contribuire attivamente alla **realizzazione di un nuovo paradigma di mobilità, sempre più integrato, intermodale e sostenibile**.

Per quanto di propria competenza, **Trenord lavora costantemente per garantire ai passeggeri un servizio adeguato**, migliorando efficacia ed efficienza del servizio: puntualità, comunicazione, comfort.

Nel 2021 la puntualità media del servizio è stata dell'84%, in crescita rispetto all'80% del 2019 e al 78% del 2018, quando l'alto numero dei convogli vetusti e la saturazione della rete impedivano di ottenere performance migliori. In calo le soppressioni: da una media di 102 al giorno nel 2018 si è giunti a 64 nel 2021, di cui 26 per cause sotto la responsabilità di Trenord.

<sup>5</sup> Per Mobility as a service (MaaS) si intende una nuova concezione del trasporto che va oltre il possesso o l'utilizzo di un singolo mezzo di trasporto, puntando invece su un'idea di una mobilità condivisa che offra ai viaggiatori soluzioni di trasporto integrate basate sulle loro reali esigenze di viaggio.

## 1.2.3 TRENORD VERSO LA "NUOVA NORMALITÀ"

**NEL 2021, SONO STATE CONSOLIDATE E SVILUPPATE MOLTE DELLE INIZIATIVE AVVIATE PER FRONTEGGIARE LA PANDEMIA: NON PIÙ COME MISURE EMERGENZIALI, MA INTEGRATE ALL'INTERNO DELL'OPERATIVITÀ DI TRENORD**

La pandemia da Covid-19 rappresenta una svolta epocale per il sistema socio-economico globale e il suo superamento si sta rivelando più lento e faticoso di quanto fosse nelle attese dell'opinione pubblica. Il perdurare del quadro emergenziale ha determinato modifiche sostanziali nelle abitudini di vita e trasporto di ogni cittadino, causando un consistente calo della domanda di mobilità e **mettendo a dura prova l'intero settore dei trasporti**.

Nonostante ciò, Trenord anche nel corso del 2021, oltre a garantire la disponibilità del servizio pubblico, ha **velocizzato processi aziendali e cantieri strategici in programma**, accrescendo sempre di più la **spinta all'innovazione** e il **senso di comunità aziendale**.

Se il 2020 è stato un anno caratterizzato da una rapida reazione rispetto alla diffusione della pandemia, il **2021 rappresenta invece un anno di consolidamento e sviluppo** di molte delle iniziative già avviate per fronteggiare la pandemia, **non più come misure emergenziali, ma integrate all'interno dell'operatività di Trenord**.

Durante l'anno, **Trenord, su richiesta di Regione Lombardia, è stata costantemente impegnata nel garantire un servizio adeguato alle esigenze dei passeggeri adottando**, allo stesso tempo, **tutte le misure necessarie a contrastare il diffondersi del Covid-19**. Nonostante il significativo calo dei volumi dei passeggeri trasportati - il numero di viaggiatori massimo nei giorni feriali è stato di circa **550mila, contro gli 820mila del 2019** - il servizio si è gradualmente stabilizzato a un livello simile agli anni precedenti alla pandemia: nella seconda parte del 2021, **l'offerta di Trenord si è attestata infatti intorno al 97% rispetto al periodo pre-Covid**.

**Le misure volte a ridurre il rischio di contagio** hanno invece riguardato **costanti attività di pulizia e sanificazione** per garantire la sicurezza del viaggio, **monitoraggio dei livelli di affollamento di treni e stazioni**, ma anche **personale di supporto** nelle maggiori stazioni.

Per quanto riguarda invece la **tutela del personale dipendente**, sono state confermate le distribuzioni giornaliere di **DPI**<sup>6</sup>, le **attività di formazione** sui comportamenti individuali virtuosi per contrastare il contagio, nonché la **sanificazione degli ambienti** di lavoro.

<sup>6</sup> Dispositivi di Protezione Individuali

SMART WORKING  
**AS A DUTY**

SMART WORKING  
**AS A CHOICE**

La strada verso la *nuova normalità* di Trenord è guidata dall'**innovazione di molti processi aziendali e nel corso del 2021 il percorso appare sempre più chiaro, ponendo le basi per la Trenord del futuro**. In quest'ottica va messo in luce, ad esempio, lo sviluppo del **progetto Smart Working**: l'iniziativa ha previsto nel 2021 un graduale passaggio dallo Smart Working "as a duty" allo Smart Working "as a choice". Non si tratta solo di lavoro da remoto, ma di un progetto che introduce in modo strutturato una modalità mista di lavoro (in azienda e fuori dalle sedi aziendali) per tutte le mansioni che lo consentono, con l'obiettivo principale di **favorire l'innovazione organizzativa, migliorando l'efficienza e l'efficacia del lavoro**, sviluppando più ampie competenze e consentendo di migliorare l'equilibrio e l'integrazione tra vita privata e vita professionale (per maggiori approfondimenti, si veda pag. 84).



# 1.3 STAKEHOLDER E MATERIALITÀ

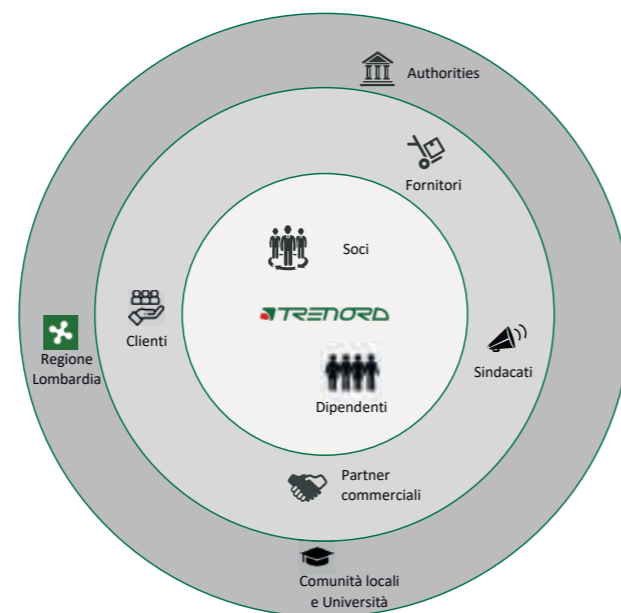
## 1.3.1 COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Il coinvolgimento e l'ascolto degli stakeholder sono elementi fondamentali per indirizzare le attività aziendali verso un percorso condiviso e raggiungere gli obiettivi della Società.

In continuità con gli anni precedenti, nel 2021 Trenord ha condotto attività di stakeholder engagement per poter ascoltare il punto di vista dei propri stakeholder, con l'obiettivo ultimo di coltivare un rapporto di fiducia e collaborazione. Di seguito, sono riportati i principali stakeholder di Trenord e le attività di ascolto condotte nel 2021:

### MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

- Tavoli di lavoro o confronto
- Incontri
- Ascolto e risposta o monitoraggio



- Clienti**
- Indagini di customer satisfaction e customer experience

- Comunità locali e università**
- Incontri con rappresentanti della comunità locale e del mondo accademico su iniziative di interesse territoriale e di innovazione

- Fornitori**
- Valutazione fornitori anche su elementi di sostenibilità

- Regione Lombardia**
- Incontri istituzionali

- Dipendenti**
- Incontri periodici
  - Gruppi di lavoro, anche in riferimento al progetto WIP
  - Comunicazione Interna e Management meeting

- Partner commerciali**
- Incontri one-to-one e a distanza
  - Presentazioni pubbliche congiunte

- Soci**
- Tavoli di lavoro con FNM e Trenitalia su iniziative comuni e progetti strategici, come i nuovi treni e gli adeguamenti degli impianti manutentivi alle nuove flotte

- Authorities**
- Tavoli di confronto per la messa a punto delle nuove regole per il nuovo contratto di Servizio

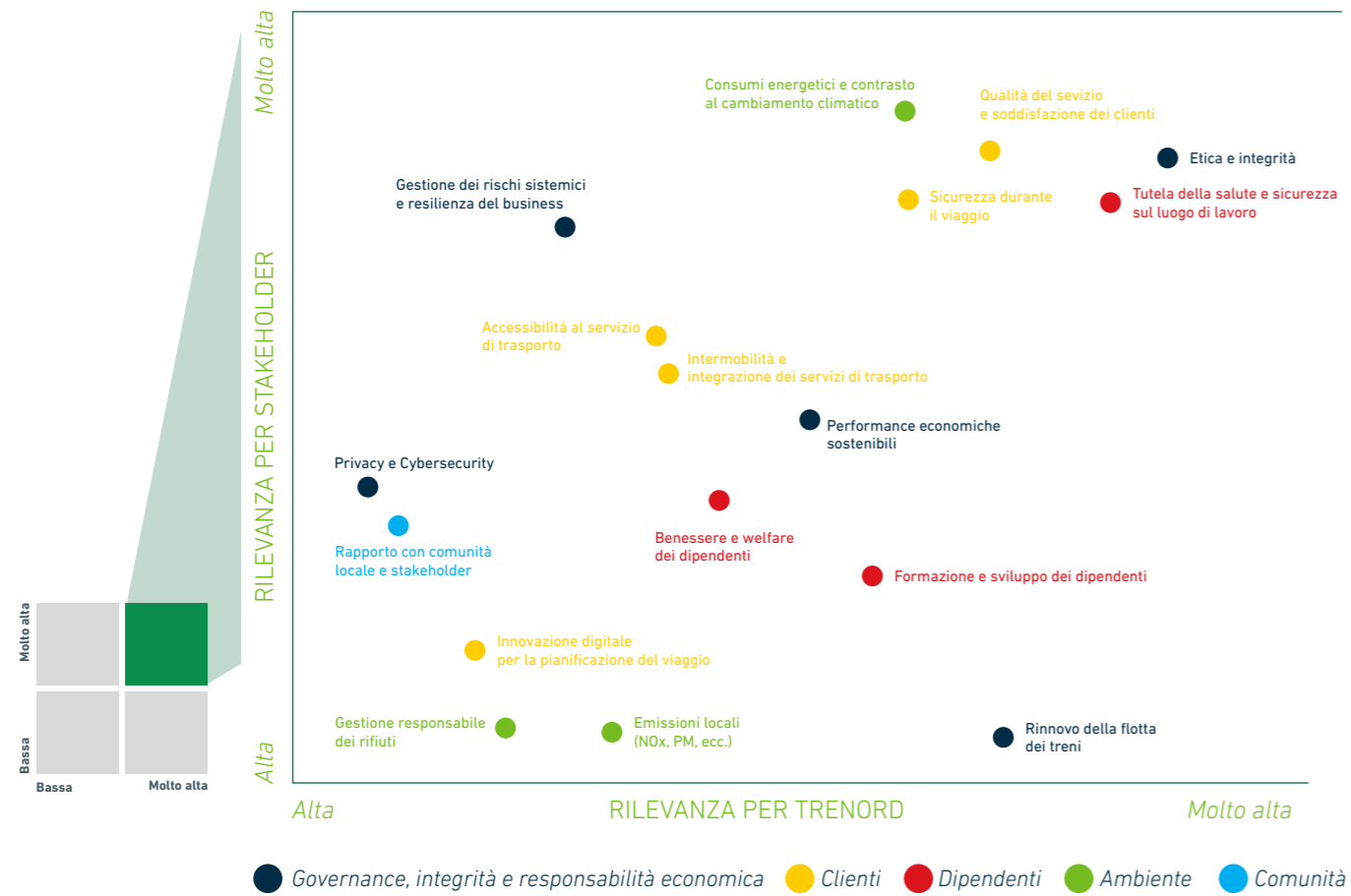
- Sindacati**
- Tavoli di lavoro periodici di monitoraggio degli accordi sottoscritti

## 1.3.2 MATRICE DI MATERIALITÀ

Attraverso la matrice di materialità, Trenord individua quali sono i temi rilevanti che più possono impattare sull'azienda dal punto di vista economico, sociale e ambientale, nonché le tematiche che maggiormente influenzano le aspettative, le decisioni e le azioni degli stakeholder. L'attività di coinvolgimento degli stakeholder, svolta dialogando in modo costruttivo con i vari portatori di interesse, costituisce quindi il primo passo per l'identificazione delle tematiche considerate da essi più rilevanti. L'identificazione dei temi ha previsto:

1. **Analisi del contesto esterno e interno:** dall'analisi della reportistica di sostenibilità di altre imprese di trasporto ferroviario - sia nazionali sia internazionali - nonché dei principali standard di rendicontazione non finanziaria e dei macro-trend globali identificati da autorevoli istituzioni economico-finanziarie mondiali, sono stati individuati i temi rilevanti per il settore. In aggiunta, i cantieri strategici istituiti per la definizione del nuovo Piano Industriale e i fattori di rischio aziendali, hanno permesso l'identificazione degli aspetti significativi per il business;
2. **Valutazione da parte del Management di Trenord e degli stakeholder:** attraverso un questionario online, i temi identificati dalle analisi sopra descritte sono stati sottoposti alla valutazione del Management aziendale e di un campione rappresentativo di stakeholder. Durante le attività di engagement, sono stati coinvolti oltre 300 stakeholder tra clienti, fornitori, partner commerciali e finanziari e rappresentanti sindacali.
3. **Aggregazione delle valutazioni e definizione della matrice di materialità:** l'analisi e il consolidamento delle valutazioni ricevute attraverso il questionario online ha portato alla definizione della matrice di materialità di Trenord per il 2021, di seguito rappresentata.





Rispetto all'analisi svolta lo scorso anno, nel 2021 sono risultati materiali due temi aggiuntivi: **“Privacy e Cybersecurity”** e **“Rapporto con comunità locale e stakeholder”**. Riguardo al primo, il notevole incremento nell'utilizzo degli strumenti informatici digitali verificatosi a seguito dell'insorgere della pandemia da Covid-19, ha reso tale tematica sempre più attuale, richiedendo un presidio sempre più attento da parte delle imprese. In riferimento al secondo tema, il risultato dell'analisi risulta coerente con la necessità, sempre crescente, di sapere ascoltare i territori in cui l'Azienda opera, comprendendone i bisogni e attuando misure per poterli soddisfare.

Confrontando i risultati dell'analisi con le valutazioni relative al 2020, inoltre, assumono una maggiore importanza i temi connessi al **“Cambiamento climatico”** e al perseguimento dell'**“Etica e integrità”** in tutte le attività di Trenord. Nello specifico, il tema relativo ai **consumi energetici e al contrasto al climate change risulta sempre più rilevante**, in virtù dell'incrementato peso della tematica all'interno delle agende politiche nazionali e internazionali, come descritto a pag. 16, nonché della maggiore attenzione dei cittadini. Tra i temi maggiormente rilevanti permangono la **“Salute e sicurezza sul luogo di lavoro”**, e due temi connessi al **“Rapporto con i clienti”**, ovvero la **“Qualità del servizio”** e la **“Sicurezza del viaggio”**. Trenord pone, infatti, da sempre particolare attenzione ai propri passeggeri: negli ultimi due anni, inoltre, l'impegno dell'Azienda alla **customer centricity** è divenuto un prerequisito necessario per poter affrontare in maniera efficace le problematiche connesse alla diffusione del Covid-19.



# 2 IN VIAGGIO VERSO UN FUTURO SEMPRE PIÙ SOSTENIBILE

Con il suo impegno nel realizzare un sistema di mobilità sostenibile e integrato, **Trenord intende contribuire attivamente al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)**, anche a beneficio delle generazioni future.

Per far ciò, non può prescindere da attività di ascolto e dialogo con i propri stakeholder al fine di conoscere il loro punto di vista e **indirizzare le proprie azioni al raggiungimento di obiettivi condivisi**.

Per rispondere in maniera efficace alle sfide poste dal contesto in cui opera e alle aspettative degli stakeholder, l'Azienda ha definito alcuni pilasti strategici: la **transizione digitale**, sia per i processi industriali interni, sia nelle modalità di relazione con il cliente; lo sviluppo di **strumenti sempre più innovativi per l'analisi della domanda** di mobilità; la creazione di un **welfare strategico** che garantisca il benessere dei lavoratori e delle loro famiglie; la messa in servizio dei **nuovi treni con elevate performance** in termini di qualità del servizio, accessibilità e sostenibilità ambientale.

## SDG



## TEMA MATERIALE

Rinnovo della flotta dei treni



Benessere e welfare dei dipendenti



Innovazione digitale per la pianificazione del viaggio



## 2.1 L'IMPEGNO DI TRENORD ALLO SVILUPPO SOSTENIBILE

Nel 2015 le Nazioni Unite hanno adottato l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, una strategia condivisa per porre fine alla povertà, proteggere il pianeta e assicurare maggiore prosperità entro il 2030. Gli Stati membri hanno quindi stabilito **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (*Sustainable Development Goals - SDGs*) e si sono impegnati a raggiungerli entro il 2030. Gli obiettivi fanno riferimento alle **tre dimensioni dello sviluppo sostenibile: crescita economica, sviluppo sociale e tutela dell'ambiente**.

Trenord, in quanto attore di primaria importanza nel settore della mobilità a livello regionale e nazionale, **intende dare il proprio contributo al raggiungimento degli SDGs attraverso impegni concreti**. Nel 2019, l'azienda ha coinvolto il proprio management per identificare gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile maggiormente rilevanti dal punto di vista strategico. L'analisi ha permesso di identificare i seguenti SDGs prioritari:


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





Considerando gli SDGs prioritari e i temi rilevanti risultanti dall'analisi di materialità, **L'Azienda ha definito i propri impegni di sostenibilità** che hanno guidato le iniziative svolte durante il 2021:

IMPEGNO DI TRENORD	SDG	TEMA MATERIALE	AZIONI 2021	PAG.
Rinnovo della flotta con l'entrata in servizio dei nuovi treni, che garantiranno migliori performance di servizio e ambientali	   	Rinnovo della flotta dei treni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Messa in servizio di ulteriori 22 treni Caravaggio durante il 2021, per un totale cumulato di 29 Caravaggio e 10 Donizetti attualmente in servizio</li> </ul>	<b>12</b>
Diffondere la cultura dell'etica e dell'integrità		Etica e integrità	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riesame del Sistema Anticorruzione</li> <li>Attività formativa sull'ultima versione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo</li> <li>Distribuzione di opuscoli informativi sulla politica Anticorruzione ai neo-assunti</li> </ul>	<b>42</b>
Sviluppare il modello di gestione dei rischi e integrarlo, progressivamente, con l'analisi dei rischi ESG		Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavori preliminari per l'inclusione di rischi maggiormente significativi legati alla dimensione sociale e ambientale</li> </ul>	<b>44</b>
Garantire un miglioramento costante dei processi IT orientato alla cybersecurity		Privacy e Cybersecurity	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introduzione di sistemi rafforzati di protezione dell'identità digitale dei dipendenti</li> <li>Definizione dell'accordo con la Polizia di Stato per la prevenzione e il contrasto dei crimini informatici</li> </ul>	<b>49</b>
Sostenere l'occupazione nel settore dei trasporti, promuovendo una cultura del lavoro basata su Responsabilità e Fiducia			<ul style="list-style-type: none"> <li>Assunzioni di 348 nuove risorse, con età media pari a 30 anni</li> <li>Consolidamento dello Smart Working come processo integrato nell'operatività di Trenord per le mansioni che lo consentono</li> </ul>	<b>82</b>
Garantire elevati standard in materia di sicurezza sul lavoro, tutelando la salute, la sicurezza e l'integrità psicofisica dei dipendenti	 	Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coinvolgimento dei dipendenti nel progetto di presidio al rischio di stress lavoro-correlato</li> <li>Avvio del progetto relativo alla valutazione del ruolo del fattore umano all'interno dell'analisi dei rischi salute e sicurezza</li> <li>Continuo presidio della corretta implementazione dei protocolli di salute e sicurezza in contrasto alla diffusione del Covid-19</li> </ul>	<b>98</b>
Sviluppare il sistema di welfare come tassello fondamentale della sostenibilità e tema strategico, nell'ottica di prendersi cura dei Dipendenti e valorizzarli	 	Benessere e welfare dei dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attivazione del progetto Welfare Important People (WIP) per incrementare il coinvolgimento dei dipendenti</li> <li>Avvio del progetto di misurazione degli impatti generati dai servizi di welfare</li> <li>Erogazione di servizi specifici connessi al supporto alla genitorialità</li> </ul>	<b>94</b>
Promuovere lo sviluppo personale e professionale dei dipendenti e diffondere una cultura manageriale volta a costruire la Trenord del futuro e a favorire un clima aziendale positivo	 	Formazione e sviluppo dei dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erogazione di oltre 321 mila ore di formazione</li> <li>Attività di formazione mirate per i nuovi assunti, anche in riferimento agli ingressi relativi al progetto Assistenza e Controllo</li> <li>Iniziative di formazione soft e trasversali per accrescere le competenze di leadership della popolazione aziendale</li> </ul>	<b>86</b>
Orientare la relazione con il cliente verso la multicanalità, presidiando le stazioni strategiche, garantendo al contempo una diffusa capillarità attraverso le macchine automatiche, e sviluppando funzioni innovative sui canali digitali		Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti; Innovazione digitale per la pianificazione del viaggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura due nuovi Punti Vendita Interni a Bergamo e Desenzano</li> <li>Installazione/ammodernamento di ulteriori 205 self-service</li> <li>Sviluppo dei canali di vendita digitali tramite nuove funzioni dell'App e del sito</li> </ul>	<b>55</b>
Gestire la Relazione con il Cliente nell'ottica del miglioramento continuo: incrementare la conoscenza del Cliente, semplificare le interazioni con l'Azienda e la percezione di vicinanza	 	Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti; Accessibilità al servizio di trasporto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementazione del progetto CRM tramite creazione dell'anagrafe unica e rilascio della power App per rendere al personale ancora più efficiente la gestione del cliente</li> <li>Lancio del Progetto Assistenza e Controllo</li> <li>Potenziamento delle competenze del Personale in ambito comunicazione e assistenza digitale</li> </ul>	<b>55</b> <b>77</b>

IMPEGNO DI TRENORD	SDG	TEMA MATERIALE	AZIONI 2021	PAG.
Rafforzare il ruolo del treno all'interno di un sistema di mobilità sempre più integrato e intermodale, anche attraverso innovativi sistemi di analisi della domanda di mobilità		Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti; Intermodalità e integrazione dei servizi di trasporto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avvio del progetto Darwin per lo sviluppo di un sistema predittivo della domanda di mobilità</li> <li>Collaborazione con FNM all'interno del progetto Flexymob</li> <li>Avvio della vendita del prodotto ancillare "Fast track"</li> </ul>	<b>19</b> <b>52</b> <b>70</b>
Contribuire al rilancio del sistema turistico regionale, attraverso una modalità di viaggio sostenibile, economica che crei valore per il territorio facendo "rete"	  	Rapporto con comunità locale e stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prosecuzione del programma di valorizzazione del turismo di prossimità tramite convenzioni e sconti dedicati ai clienti e video di promozione turistica del territorio</li> <li>Avvio della partnership con Lonely Plan</li> </ul>	<b>66</b>
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		Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementazione dell'accordo Manutenzione 4.0</li> <li>Estensione degli strumenti di telediagnostica sui convogli</li> </ul>	<b>12</b>
Garantire la sicurezza dei viaggiatori (Security) sui treni, e la sicurezza della circolazione (Safety) secondo i più alti standard di sicurezza ferroviaria	 	Sicurezza del viaggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuo aggiornamento del Sistema di Gestione Integrato</li> <li>Definizione dell'accordo con Protezione Civile per la gestione delle emergenze</li> </ul>	<b>48</b> <b>78</b>
Sviluppare iniziative per la riduzione dei consumi idrici			<ul style="list-style-type: none"> <li>Installazione di un impianto di riutilizzo delle acque meteoriche non contaminate presso il sito di Novate Milanese</li> <li>Ottimizzazione delle modalità di monitoraggio dei consumi idrici consentendo una più efficace individuazione delle perdite</li> </ul>	<b>118</b>
Sviluppare una mobilità ferroviaria a basso impatto ambientale, collaborando con i produttori dei treni e i gestori dell'infrastruttura nell'ambito dei treni a idrogeno	    	Consumi energetici e contrasto al climate change; Emissioni locali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaborazione con ANSFISA, produttore dei treni e Gestori dell'infrastruttura nell'ambito del processo di omologazione dei treni ad idrogeno e di adeguamento dell'infrastruttura</li> <li>Collaborazione con FNM nel progetto di introduzione di treni a idrogeno e sviluppo di impianti di produzione e distribuzione di idrogeno</li> </ul>	<b>12</b> <b>110</b>
Valorizzare l'ecosistema naturale urbano, anche per contribuire alla riduzione dell'inquinamento atmosferico	  	Consumi energetici e contrasto al climate change; Emissioni locali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaborazione con FNM all'interno del progetto FILI per la riqualificazione urbana ed extraurbana</li> <li>Attività di cura e manutenzione degli alberi piantumati da Trenord</li> </ul>	<b>115</b>
Perseguire l'efficiamento energetico a bordo treno e negli impianti Trenord per ridurre le emissioni in atmosfera		Consumi energetici e contrasto al climate change; Emissioni locali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proseguimento dell'installazione di energy-meter a bordo treno per un monitoraggio dei consumi ancora più efficace, in collaborazione con RFI</li> <li>Redazione di un modulo didattico formativo per la sensibilizzazione del personale di condotta a uno stile di guida improntato al risparmio energetico, in collaborazione con RFI</li> </ul>	<b>112</b>

## 2.2 COSTRUIRE IL FUTURO: I PILASTRI STRATEGICI DI TRENORD



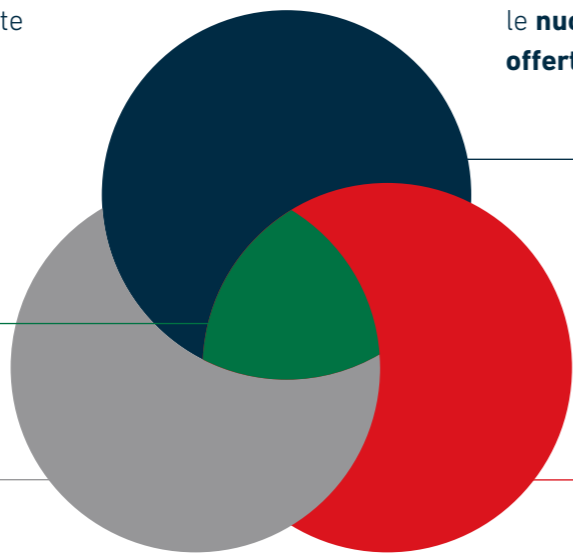
Per rispondere in maniera efficace alle sfide poste dal contesto in cui opera e alle aspettative degli stakeholder, l'azienda sviluppa le proprie attività intorno a **quattro pilastri strategici, alla base della Trenord del futuro**:

### TRANSIZIONE DIGITALE

Per Trenord, cogliere le sfide presentate dalla transizione digitale, sia attraverso una **digitalizzazione dei processi interni**, sia utilizzando gli **strumenti digitali** come mezzo innovativo e partecipativo **per coltivare il rapporto con i clienti**, rappresenta un fattore abilitante trasversale per lo sviluppo dei propri pilastri strategici

### STRUMENTI INNOVATIVI DI ANALISI DELLA DOMANDA

Al fine di saper "leggere" e interpretare la **domanda di mobilità su scala regionale** e poter dare una risposta di sistema, prosegue il progetto volto a sfruttare le **nuove opportunità** di conoscenza offerte dai Big Data



### NUOVI TRENI

Il rinnovo della lotta di Trenord passa dall'**ampliamento del piano di rinnovo previsto** da Regione Lombardia e dalla collaborazione al progetto **H2ise0** promosso da FNM per l'entrata in servizio dei **treni ad idrogeno**, con il duplice obiettivo di **migliorare la qualità del servizio** e **le performance ambientali dei convogli**

### WELFARE STRATEGICO

Il **sistema di Welfare** punta alla creazione di un **modello di "benessere aziendale e sociale"** superando la concezione di semplice sostegno e articolando l'offerta di servizi welfare sulla base del costante monitoraggio delle reali esigenze dei dipendenti

## 2.2.1 TRANSIZIONE DIGITALE

**Cogliere le sfide connesse alla transizione digitale rappresenta un fattore abilitante trasversale per lo sviluppo di tutti i propri pilastri strategici.**

L'innovazione riguarda sia i processi aziendali interni, sia lo **sviluppo della relazione con i viaggiatori**: mai come ora è **necessario che al cliente venga fornita la possibilità di fruire di informazioni real time prima e durante il viaggio**. Il percorso di innovazione e digitalizzazione nella relazione con i clienti, si sviluppa verso due direzioni principali:

- **Rispondere tempestivamente alle nuove esigenze dell'utenza**, ad esempio tramite l'adozione di soluzioni conta-passeggeri, o soluzioni innovative per la rilevazione automatizzata delle frequentazioni e dell'affollamento del treno o in stazione
- **Estendere e potenziare i servizi di informazione e interazione con i passeggeri** finalizzati a ricreare un legame e una collaborazione diretta con il cliente

Le nuove soluzioni tecnologiche sono quindi importanti sia per dotare l'Azienda di **dispositivi utili a raccogliere dati ed elaborare informazioni da poter essere condivise con i passeggeri** sia per **mettere a disposizione del cliente piattaforme aperte che consentano un accesso multicanale alle informazioni**. L'**evoluzione dell'App di Trenord** si inserisce pienamente in quest'ottica. Per ulteriori informazioni, si veda pag. 56

## 2.2.2 STRUMENTI INNOVATIVI DI ANALISI DELLA DOMANDA

Saper "leggere" e interpretare la domanda di mobilità, basandosi su fonti misurabili ed attendibili, è il punto di partenza per fornire soluzioni flessibili e adeguate alle diverse esigenze, abbracciando una visione sistemica della mobilità. A tal fine, sfruttando le nuove opportunità di conoscenza offerte dai Big Data<sup>7</sup>, Trenord ha studiato e attivato il **Progetto Darwin**, nato dalla creazione di un Data Lake<sup>8</sup> della mobilità, ovvero uno spazio di archiviazione che consente di immagazzinare grandi quantità di dati nel loro formato nativo, provenienti da molte fonti diversificate e disomogenee. **È stato sviluppato un modello predittivo di analisi della domanda** che consentirà di **raccogliere le sfide del mercato della mobilità**, valutando l'impatto che diversi scenari hanno sulle scelte degli utenti e permettendo all'azienda di **adeguare la propria offerta in maniera sempre più rispondente ai bisogni dei passeggeri**.

<sup>7</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>8</sup> Architettura informatica che consente di avere in un unico "contenitore" i dati aziendali raccolti nel loro formato nativo, al quale è possibile accedere in ogni momento per qualunque scopo.

## 2.2.3 NUOVI TRENI

L'importante piano di rinnovo della flotta intrapreso da Trenord ha l'obiettivo **di individuare la soluzione migliore alle diverse esigenze della domanda di trasporto del territorio.**

**I nuovi treni rappresentano un elemento chiave per garantire regolarità e affidabilità del servizio ferroviario** e ricoprono un ruolo determinante sia dal punto di vista strategico, sia dal punto di vista della qualità percepita dall'utenza: l'età, lo stato manutentivo e le caratteristiche tecniche dei treni giocano un ruolo significativo nella qualità complessiva del servizio offerto.

**Al piano di investimenti garantito dalla Regione Lombardia**, che prevede diverse tipologie di convogli e che nel 2021 è stato ulteriormente ampliato a 222 nuovi convogli, si affianca **il progetto H2Ise0**, finalizzato all'introduzione di treni a idrogeno sulla linea Brescia-Iseo-Edolo. I primi 6 di una flotta di 14 sono stati acquistati nel 2021. Altri **9 treni per il servizio transfrontaliero**, acquistati da FNM, sono destinati al collegamento Ticino-Lombardia. Per ulteriori approfondimenti, si veda pag. 12.

## 2.2.4 WELFARE STRATEGICO

**Trenord ritiene che il welfare aziendale sia un elemento strategico fondamentale** e che per svilupparlo pienamente sia necessario superare la prospettiva di semplice sostegno al reddito. Negli ultimi anni **ha infatti adottato un nuovo modello incentrato sulla cura e sul benessere del dipendente e della propria famiglia**, puntando ad offrire una rete di **servizi progettati in base alle reali esigenze** che possano davvero contribuire a migliorare la qualità della vita.

Il nuovo modello punta anche ad affermare sempre più il valore della **"cura": di se stessi e dei propri familiari, dei colleghi, dei clienti, degli stakeholder.** Per ulteriori approfondimenti, si veda pag. 94.



# 3 GOVERNANCE

**Trenord contrasta la corruzione in tutte le sue forme e senza alcuna eccezione:** promuove comportamenti improntati a correttezza e integrità da parte di tutti i suoi componenti e, per perseguire tale scopo, si dota di strumenti normativi come il Codice Etico e il Modello 231, con l'obiettivo di rendere trasparente l'attività aziendale e indirizzarne eticamente lo svolgimento.

L'Azienda conduce inoltre le proprie attività adottando un **approccio integrato all'attività di gestione dei rischi** che le permetta di operare in maniera coerente con la propria mission e i propri obiettivi strategici.

A tal fine, rimane di primaria importanza il **continuo miglioramento del proprio modello di gestione della continuità operativa - Business Continuity Management** - necessario per fronteggiare eventi che minacciano i processi più critici, come nel caso dell'attuale emergenza sanitaria.

**SDG**



**TEMA MATERIALE**

Etica e integrità

Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business

Privacy e Cybersecurity



## 3.1 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**  
 Stefano Erba  
 Maria Luisa Grilletta  
 Alberto Lacchini  
 Alessandro Zoratti

### COLLEGIO SINDACALE

Controlla sui principi di governance societaria

Angelo Miglietta - **Presidente**  
 Francesca Maria Di Stefano - Sindaco effettivo  
 Gianbattista Lomartire - Sindaco effettivo  
 Marco Luigi Dell'Orto - Sindaco supplente  
 Raffaella Guatri - Sindaco supplente

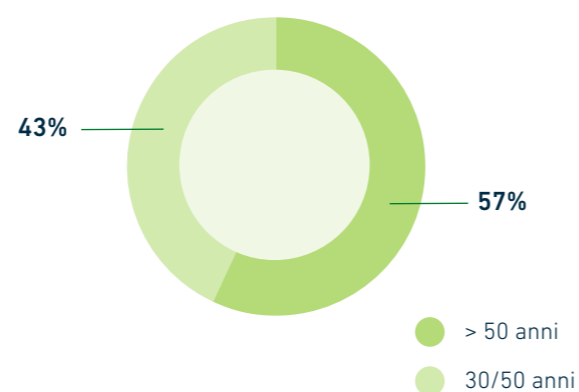
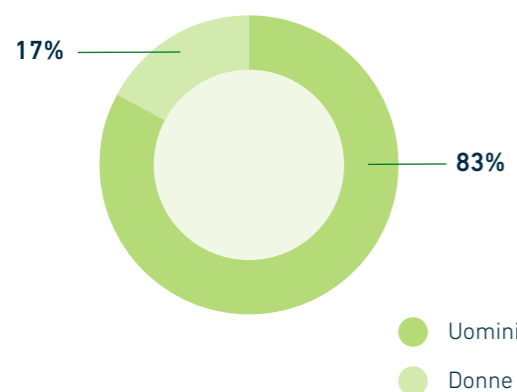
### ORGANISMO DI VIGILANZA

Presidia sul 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



## 3.1.1 GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ

Negli ultimi anni è stato avviato un percorso volto ad una **progressiva integrazione del processo di rendicontazione non finanziaria all'interno delle dinamiche aziendali**, con l'obiettivo di assicurare il presidio delle tematiche di sostenibilità in via continuativa lungo l'intero anno.

Per tale ragione, nel 2021, l'azienda si è dotata di una Procedura ad hoc per la redazione del Bilancio di Sostenibilità. La Procedura costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, nonché del Sistema di Gestione Integrato di Trenord. Il documento prevede la **formalizzazione di attività, tempistiche, ruoli e responsabilità** delle Direzioni aziendali coinvolte nel processo di **pianificazione, raccolta e controllo delle informazioni di sostenibilità**, per ogni fase del processo di stesura del Bilancio di Sostenibilità.

Per quanto riguarda la definizione di responsabilità a livello apicale in merito alle tematiche di sostenibilità, si sottolinea inoltre come il **Consiglio di Amministrazione** di Trenord abbia 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 conferito 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, gestione dei rifiuti** ed attività correlate.

## 3.2 ETICA E INTEGRITÀ



**Trenord contrasta la corruzione in tutte le sue forme e senza alcuna eccezione:** promuove comportamenti improntati a correttezza e integrità da parte di tutte le sue Persone, a partire dai Vertici aziendali fino al management e ai propri dipendenti. Sono perseguiti anche elevati standard etici nei molteplici rapporti che l'azienda intrattiene con una elevata pluralità di attori.

Per perseguire tale scopo, è stato adottato da tempo un **Codice Etico che definisce i valori e le responsabilità che Trenord riconosce e si assume**. Il documento è parte integrante del Modello 231 e mira 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.

Oltre al Codice Etico, viene adottato un **Sistema Anticorruzione, ispirato ai requisiti e orientamenti nazionali e alle best practice e standard internazionali** - come la Convenzione OCSE e lo Standard ISO 37001 - per prevenire i fenomeni corruttivi, favorendo al contempo la trasparenza del business. A riprova dell'attenzione e impegno dedicati a questi tempi, nel 2019 è stata ottenuta la **certificazione anticorruzione ai sensi della norma ISO 37001:2016** da parte di un ente certificatore esterno accreditato.

Nel corso del 2021, **è stato effettuato il Riesame periodico del Sistema Anticorruzione**, al fine di valutarne in modo continuativo l'adeguatezza e l'efficacia. Ne è derivata l'esigenza di aggiornare sia il Sistema Anticorruzione che la Politica Anticorruzione, i quali sono poi stati approvati dal Consiglio di Amministrazione nel mese di novembre. Nello stesso mese, si è inoltre concluso con esito positivo l'audit del certificatore per il mantenimento della certificazione in materia di Anticorruzione.

Un altro tassello importante di questo ambito riguarda l'attività di formazione: durante l'anno, Trenord **ha svolto attività formativa rivolta a tutto il personale dipendente sull'ultima versione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01** approvato dal Consiglio di Amministrazione nel settembre 2020. È stato sviluppato un corso e-learning con un test finale rivolto a tutto il personale dipendente di staff e ai soggetti apicali e una versione in forma di video ("pillola formativa") per macchinisti, capitreno, dipendenti della Direzione Commerciale e della Direzione Manutenzione. Il corso ha permesso inoltre di sensibilizzare e formare i dipendenti anche in merito ai temi di anticorruzione.

L'attività di formazione ha riguardato anche l'**ambito anticorruzione attraverso la diffusione** di opuscoli informativi sulla politica Anticorruzione ai neo-assunti.

### ULTERIORI ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2021:

- Svolgimento di **attività di Due Diligence** Anticorruzione su Operazioni e Terze Parti Rilevanti e aggiornamento periodico delle Due Diligence già svolte
- Monitoraggio normativo su tematiche 231 e anticorruzione** applicabili a Trenord

- Gestione delle segnalazioni** pervenute mediante piattaforma dedicata e canali alternativi
- Aggiornamento** della procedura di "Acquisto di beni, lavori e servizi" e **avvio della revisione** della procedura "Gestione Tessere e Permessi di Libera Circolazione, Biglietti e Coupon Omaggio"

#### GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI



Trenord dispone di una **procedura per l'utilizzo e la gestione del sistema di segnalazioni** - c.d. "**Whistleblowing**" - in materia di eventuali violazioni del Codice Etico, del Modello 231, della Politica Anticorruzione, degli Strumenti Normativi interni o per segnalare potenziali conflitti di interesse. L'invio delle segnalazioni avviene attraverso un Sistema di Segnalazione appositamente studiato per **garantire facilità di utilizzo, confidenzialità e riservatezza, a tutela dei segnalanti**. Nel 2021, la Direzione Internal Audit, Compliance & Risk Management e l'Organismo di Vigilanza hanno analizzato e gestito, per le parti di rispettiva competenza, le segnalazioni rilevanti pervenute.

## 3.3 MODELLO DI GESTIONE DEI RISCHI



L'attività quotidiana di Trenord non può prescindere dall'assunzione di rischi, componente fondamentale del "fare impresa". Per tale ragione, l'azienda conduce le proprie attività promuovendo uno strutturato processo di gestione dei rischi che permette di operare in maniera **coerente con la propria mission e i propri obiettivi** strategici, operativi e di compliance, garantendo al contempo un adeguato presidio ai fattori di rischio identificati.

Trenord dispone di un **Modello di Enterprise Risk Management** (di seguito "ERM") che consente un'accurata gestione dei principali rischi aziendali tramite un **processo strutturato e sistematico di risk assessment, monitoring e reporting**. Tale modello è oggetto di un'attività di *continuous improvement*, al fine di evolvere gradualmente verso un sistema strutturato e sistematico di *risk management*, allineato alle best practice riconosciute a livello internazionale.

### 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

Inoltre, in linea con la crescente attenzione di Trenord all'integrazione della sostenibilità nelle tradizionali attività di business - tra cui la pianificazione strategica, il modello di business e la gestione dei rischi - **la natura dei rischi in portafoglio si sta gradualmente evolvendo**, andando oltre l'ambito economico-finanziario, **verso l'identificazione di trend-topic legati alla dimensione sociale e ambientale**, con un focus particolare ai temi legati al cambiamento climatico.

### 3.3.1 RISK GOVERNANCE

Per garantire un approccio integrato e proattivo alle attività di identificazione, valutazione e gestione dei rischi, **Trenord adotta un modello di risk governance che attribuisce responsabilità a diversi soggetti appartenenti a ogni livello dell'organizzazione:**

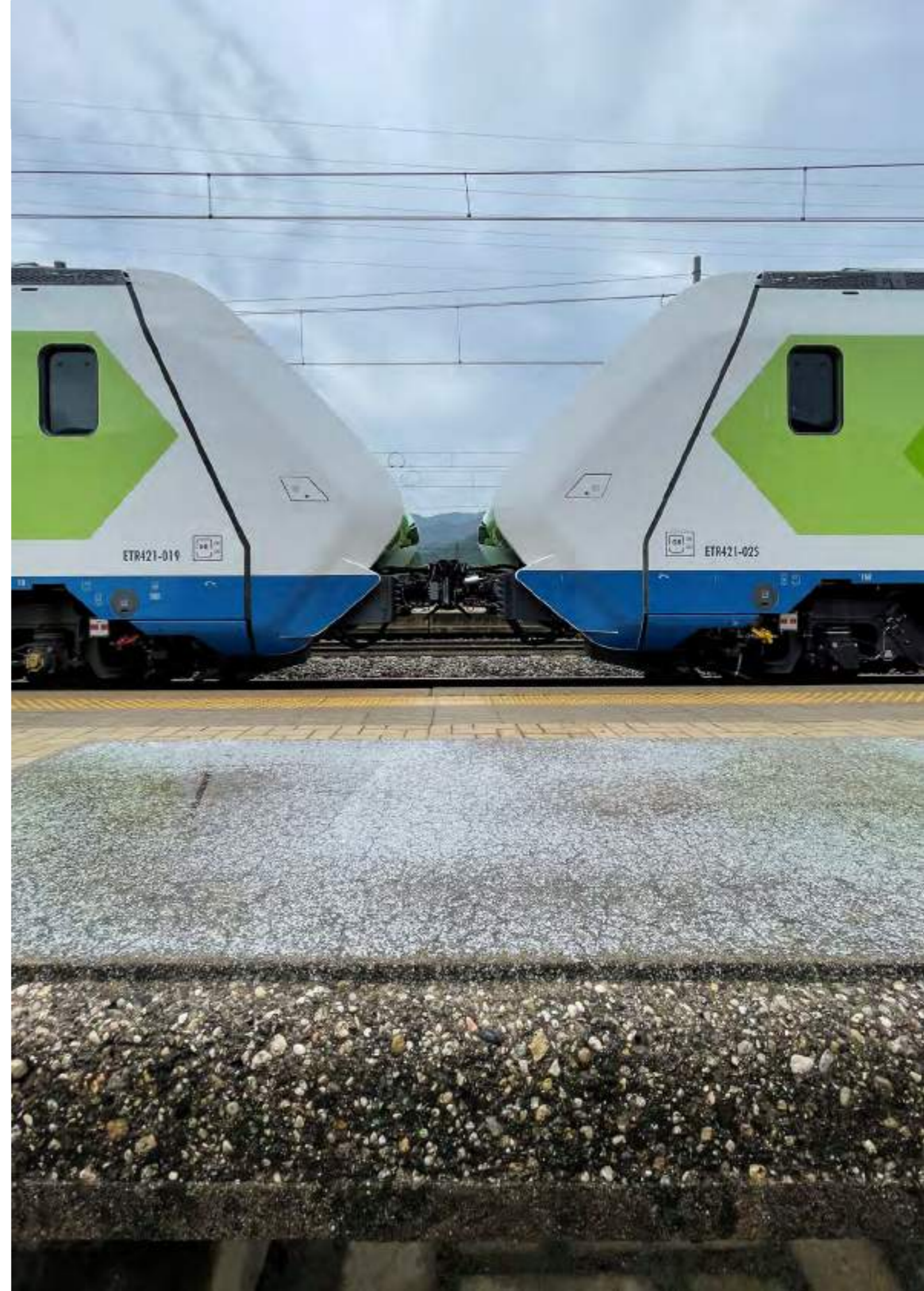


### 3.3.2 BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT

Dal 2019, Trenord **monitora costantemente l'adeguatezza del proprio modello di gestione della continuità operativa** (*Business Continuity Management* - Modello BCM), necessario per fronteggiare eventi che possano interferire con la capacità dell'Azienda di garantire la continuità operativa dei processi più critici, ovvero quelli la cui interruzione possa comportare gravi danni all'azienda, siano essi di tipo normativo, reputazionale o economico. Per far ciò vengono utilizzati come punti di riferimento autorevoli standard internazionali - come lo standard ISO 22301 - nonché le indicazioni specifiche da parte di autorità e le normative di settore, ponendosi come obiettivo il **miglioramento continuo del proprio Modello BCM**.

L'implementazione del modello permette all'azienda **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 di clienti, dipendenti, soci e partner. In quest'ottica, **il modello BCM si è rivelato di significativa importanza nella gestione della situazione pandemica** e della conseguente fase di marcata discontinuità normativa e di mercato.

Nel corso del 2021, **sono proseguite le attività di ottimizzazione del Modello BCM**. Accanto alle usuali e periodiche review delle analisi e delle procedure in essere, **sono state avviate sessioni di test volte a verificare l'efficacia delle soluzioni di continuità** definite all'interno del Piano di Continuità Operativa di Trenord, attraverso simulazioni mirate ed il coinvolgimento dei *process owner* e delle funzioni di supporto dell'azienda.





## 3.4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

In un'ottica di continua integrazione tra business e sostenibilità, **lo svolgimento delle attività di Trenord è normato attraverso un Sistema di Gestione Integrato**. Quest'ultimo mira non solo a migliorare la qualità del servizio, ma anche a garantire lo sviluppo della cultura della sicurezza del viaggio, dell'ambiente e della salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

Anche nel 2021, nonostante l'emergenza sanitaria, **Trenord ha confermato il proprio impegno nell'implementazione del Sistema di Gestione Integrato** per il miglioramento continuo delle prestazioni, raggiungendo importanti traguardi grazie all'impegno costante del personale aziendale e della struttura Sicurezza, Qualità e Ambiente. I principali temi affrontati durante l'anno riguardano in particolare:

- **Recepimento delle ultime novità in materia regolatoria**, soprattutto in relazione al "Fourth Railway Package" europeo<sup>9</sup>;
- Ottenimento del **Certificato Unico di Sicurezza da parte dell'ANSFISA<sup>10</sup> e dell'Ufficio Federale dei Trasporti** - corrispondente autorità svizzera competente - per la tratta Trenord fino a Chiasso;
- Mantenimento delle certificazioni ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 per la gestione della qualità e ambientale.

<sup>9</sup> Pacchetto normativo europeo volto alla creazione di uno spazio ferroviario europeo unico pienamente integrato  
<sup>10</sup> Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali

## 3.5 PRIVACY E CYBERSECURITY



L'accelerazione sui temi di digitalizzazione rende necessaria un'azione costante di sensibilizzazione all'uso corretto degli strumenti informatici, per garantire un **utilizzo dei sistemi digitali improntato alla cybersecurity**. A tal proposito, nel 2021 Trenord ha implementato diverse iniziative, tra cui **l'introduzione di sistemi di protezione dell'identità digitale con modalità MFA** - Multi Factor Authentication - per tutti i dipendenti **e il rafforzamento delle infrastrutture** di sicurezza della rete Trenord.

Non solo: le minacce informatiche richiedono anche una sinergia tra tutti gli attori della cybersecurity, soprattutto quando sono in gioco le infrastrutture digitali di imprese a servizio della comunità, come nel caso di Trenord. Per tali ragioni, durante l'anno, **l'azienda ha concluso un accordo con la Polizia di Stato per la prevenzione e il contrasto dei crimini informatici** che hanno per oggetto i sistemi e i servizi informativi di particolare rilievo per il Paese. Lo scopo dell'accordo è quello di mettere a fattor comune conoscenze ed esperienze utili per **sperimentare forme di contrasto alla criminalità informatica**, condividendo inoltre **percorsi formativi per il personale ferroviario**.



# 4 CLIENTI

Al fine di garantire il diritto alla mobilità, Trenord lavora costantemente per permettere lo spostamento delle persone su tutto il territorio servito.

Nel 2021, l'azienda ha costantemente monitorato il flusso dei viaggiatori, **adeguando la propria offerta in funzione dell'evoluzione della situazione pandemica**, intraprendendo inoltre l'innovativo **progetto Darwin, con l'obiettivo di costruire un modello predittivo di analisi della domanda** che permetterà all'azienda di cogliere i trend di mobilità emergenti e offrire un servizio sempre più efficace.

Trenord intende porsi come riferimento nel settore della mobilità per la gestione della relazione con il cliente, sia attraverso lo **sviluppo dei "canali di relazione"** - tradizionali e digitali, a seconda delle esigenze del cliente - sia tramite la **promozione di offerte e convenzioni per il tempo libero**.

Una relazione con il cliente costruttiva passa anche per le **attività di pulizia e sanificazione**, intensificate nel corso dell'attuale crisi pandemica: **ogni convoglio è infatti sottoposto dalle 2 alle 15 sanificazioni al giorno**.

## SDG



## TEMA MATERIALE

Sicurezza durante il viaggio

Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti

Accessibilità al servizio di trasporto

Intermodalità e integrazione dei servizi di trasporto

Innovazione digitale per la pianificazione del viaggio

Rapporto con comunità locale e stakeholder



## 4.1 FREQUENTAZIONI

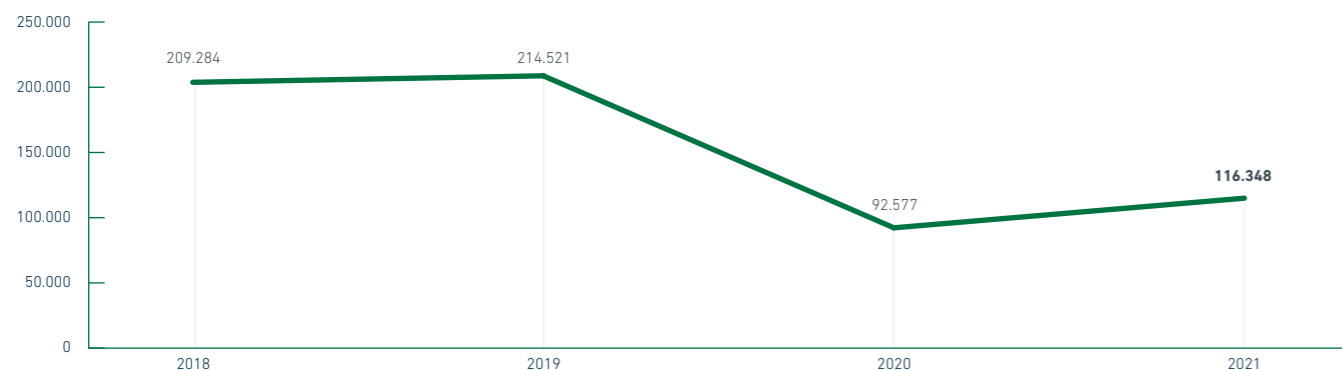


Durante il 2021, sono stati costantemente monitorati la domanda di mobilità e il flusso dei viaggiatori. Il perdurare della pandemia di Covid-19 nel 2021 ha determinato un'importante riduzione dei viaggiatori rispetto ai valori pre-pandemia, anche se in misura minore rispetto al 2020. I primi mesi del 2021 sono stati caratterizzati da forti limitazioni alla mobilità dovute alla recrudescenza del virus che hanno inciso fortemente sul numero di spostamenti monitorati su tutte le direttrici di Trenord.

**Solo a partire dal mese di maggio**, con il passaggio della regione Lombardia in zona gialla e con la riapertura delle scuole, **la domanda di mobilità ha visto un incremento di circa il 25% degli spostamenti monitorati rispetto al mese precedente**. Dal mese di settembre invece si è assistito ad un ritorno della domanda a livelli più consistenti, **raggiungendo circa il 70% della domanda registrata prima della pandemia** e portando i **viaggiatori giornalieri a circa 550 mila**. Il valore raggiunto nell'ultimo quadrimestre del 2021 si è mantenuto costante anche in assenza di restrizioni alla mobilità e grazie all'avanzamento rapido della campagna vaccinale.

Nel complesso, **nel 2021 si è registrato un aumento di viaggiatori rispetto al 2020 pari al 26%**, raggiungendo un valore di **oltre 116,3 milioni di passeggeri**. Il valore 2021 risulta comunque inferiore di circa il 45 % rispetto ai valori del 2019.

### PASSEGGERI TOTALI 2018-2021 (migliaia)



Le attività di analisi della domanda includono anche la ricerca di strumenti innovativi per intercettare al meglio i trend di mobilità dei clienti. **Per circa il 40% della flotta è già presente un sistema automatico di sensori conta-passeggeri** (APC - Automatic People Counter) che permette di effettuare stime accurate sulle frequentazioni giornaliere. L'ingresso dei **nuovi treni**, inoltre, permetterà di affinare ulteriormente tali elaborazioni, in quanto **già dotati di telecamere conta-passeggeri**.

Durante l'anno, è stato inoltre avviato l'innovativo **Progetto Darwin**. Il primo step dell'iniziativa, nata da uno studio effettuato in collaborazione con il Politecnico di Milano, ha avuto come obiettivo una mappatura quanto più completa possibile dei dati relativi alla domanda di mobilità, non solo confinata al trasporto su ferro. Partendo dalla creazione di tale Data Lake, **è stato poi sviluppato un modello predittivo** che consentirà a Trenord di valutare l'impatto che diversi scenari possono comportare sulle scelte degli utenti. In prospettiva, tale strumento permetterà all'azienda di **adeguare la propria offerta in maniera sempre più rispondente alle esigenze dei passeggeri**.

## 4.2 CUSTOMER SATISFACTION

# 81%

**CLIENTI SODDISFATTI  
DEL SERVIZIO DI TRENORD**

Conoscere le abitudini del cliente e le esigenze di mobilità nel periodo post-pandemico è certamente una sfida cruciale, ancor più dopo due anni che hanno visto rivoluzionare la quotidianità di tutti. **Nel 2021, sono riprese le indagini realizzate tramite interviste face to face** a bordo treno su tutte le 40 direttrici del territorio lombardo e nel vicino Canton Ticino, in cui Trenord assieme alle Ferrovie Federali Svizzere gestisce il servizio transfrontaliero.

Nel suo complesso, le indagini svolte nel 2020 hanno permesso di definire il profilo del Cliente di Trenord e le variazioni di comportamento rispetto agli anni precedenti. In particolare, si riscontra un **aumento dell'età media** da 35 a 37 anni, si conferma un alto livello di scolarizzazione insieme alla **propensione sempre più marcata dell'utilizzo di strumenti tecnologici per raccogliere le informazioni** sul servizio e per il proprio svago personale. La comodità si conferma il principale *plus* della scelta del treno come mezzo per i propri spostamenti.

Dalle indagini svolte durante il 2021, **emergono in modo evidente alcuni cambi di abitudini dei viaggiatori**. I clienti che utilizzano il treno per recarsi sul luogo di lavoro rappresentano ora il 52% rispetto al totale dei passeggeri: nel 2019, tale categoria rappresentava il 43% dei clienti. Inoltre, **i viaggiatori che utilizzano il servizio Trenord tutti i giorni della settimana sono passati dal 51% del 2019 al 41% nel 2021**.

Infine, **i risultati complessivi del secondo semestre del 2021 evidenziano che l'81% dei clienti dichiara di sentirsi soddisfatto del servizio di Trenord**, in misura uguale al primo semestre dello stesso anno ma con un calo di 8 punti percentuali rispetto al 2019. I clienti valutano inoltre molto positivamente le performance di Trenord in riferimento **a intermodalità, offerta ferroviaria e attenzione al cliente**.

## 4.3 RELAZIONE CON IL CLIENTE



Trenord intende rispondere in maniera sempre più attenta alle esigenze dei viaggiatori attraverso una gestione efficace dei processi di **Customer Relationship Management (CRM)** e attraverso la realizzazione di **un modello di vendita multi-canale rispondente alle esigenze sempre più diversificate dei clienti** - sia sui canali tradizionali sia digitali, permettendo agli utenti di passare in modo *frictionless* ("senza frizione") da un punto di contatto all'altro quando acquistano o cercano un'informazione. La relazione con i propri clienti viene coltivata tramite **attività di comunicazione mirate** ad alto valore per il passeggero e attraverso lo **sviluppo di partnership e collaborazioni a vantaggio della clientela**.



### 4.3.1 CANALI FISICI

Nel corso del 2021, Trenord ha proseguito le attività già avviate nel biennio 2019/2020 relative alla strategia dei canali di vendita e di livello di presidio sul territorio. Le diverse attività fanno capo principalmente a 3 obiettivi:

1. **Presidio delle località a maggiori volumi di traffico e di frequentazioni**, consentendo non solo l'acquisto dei titoli di viaggio, ma anche di garantire un buon livello di informazione e assistenza ai clienti;
2. **Opportunità di commercializzare prodotti ancillari e/o complementari al trasporto** presso la rete di vendita fisica gestita da Trenord con proprio personale;
3. **Messa a disposizione dei clienti di una rete di vendita capillare** dove poter acquistare i titoli di viaggio, anche attraverso i punti vendita esterni e macchine self-service.

Per perseguire tali obiettivi, in continuità con il 2020, anche nel 2021 Trenord ha realizzato le seguenti iniziative:

- **Avvio delle progettualità per la vendita di nuovi prodotti ancillari al trasporto**, prevedendo entro il 2022 l'avvio della vendita di un prodotto turistico sperimentale da commercializzare in alcuni Punti Vendita Interni di Milano
- **Installazione di postazioni di emissione tessere in ulteriori 27 Biglietterie**, consentendo non solo la vendita dei titoli di viaggio, ma anche la stampa della tessera elettronica loViaggio. La postazione di emissione tessere garantisce inoltre la ristampa immediata della tessera in caso di furto/smarrimento/smagnetizzazione
- **Acquisizione delle ulteriori 2 biglietterie di Bergamo e Desenzano**; la presa in carico di queste biglietterie consente anche la commercializzazione dei titoli integrati, generando un ulteriore beneficio per la Clientela
- **Completamento dell'installazione di ulteriori 69 self-service** di nuova generazione e **proseguimento dell'ammodernamento di altre 136 self-service**
- **Inserimento di 23 risorse complessive** nel ruolo di venditori
- **Chiusura di 12 biglietterie** localizzate in stazioni a scarso traffico, dotate comunque di rete di vendita alternativa, **ricollocando le risorse in punti vendita a più alta frequentazione**

#### PROGETTO CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)



Nel 2021, l'azienda ha proseguito l'importante Progetto di implementazione del CRM con l'obiettivo di giungere a una conoscenza completa del cliente e dei vari step della sua *customer experience* e nell'ottica di un miglioramento continuo della relazione con il cliente.

Il primo step ha riguardato la **creazione dell'anagrafica unica**, armonizzando le anagrafiche e definendo un set minimo di informazioni che consenta di identificare ogni singolo cliente in maniera univoca, **rispondendo allo stesso tempo ai requisiti della normativa GDPR**. Parallelamente, è stata adottata una versione più performante della piattaforma di gestione delle segnalazioni, step necessario per una gestione più evoluta del customer care.

La seconda fase è consistita nel rilascio di una **power App che consente al personale di front-line e di assistenza a terra di gestire il cliente in maniera veloce e semplice** tramite un accesso facilitato alla piattaforma di customer care.

A dicembre è stata inoltre implementata la piattaforma di *customer insight*, in cui confluiscono le informazioni anagrafiche, i dati degli acquisti on-line e off-line e le interazioni con il *customer care*, permettendo una conoscenza completa del cliente volta ad erogare un servizio sempre più personalizzato.

## 4.3.2 CANALI DIGITALI

**PER TRENORD, I CANALI DIGITALI SONO DEI VERI E PROPRI "CANALI DI RELAZIONE" ALLA BASE DI UN RAPPORTO INNOVATIVO CON IL CLIENTE**

Nel prossimo decennio si assisterà ad una marcata accelerazione della digitalizzazione nelle relazioni commerciali e di assistenza. **Trenord segue da vicino l'evoluzione di questi trend**: per l'azienda, i canali digitali non rappresentano solo canali di vendita, ma dei veri e propri **"canali di relazione" per sviluppare innovativi paradigmi di interazione con il cliente.**

Dal punto di vista commerciale, la strategia di sviluppo dei canali online si indirizza principalmente in due direzioni:

- MIGLIORARE LA CONOSCENZA DEL CLIENTE**  
 Intercettare e interpretare i bisogni della clientela attraverso il **CRM** e gli **Advanced Analytics** per diventare l'azienda di riferimento nel settore della mobilità
- VALORIZZARE I CANALI DI VENDITA DIGITALI**  
 Promuovere le **piattaforme digitali come luogo di informazione** e il coinvolgimento di terze parti per espandere il know-how e **realizzare nuovi prodotti e servizi**

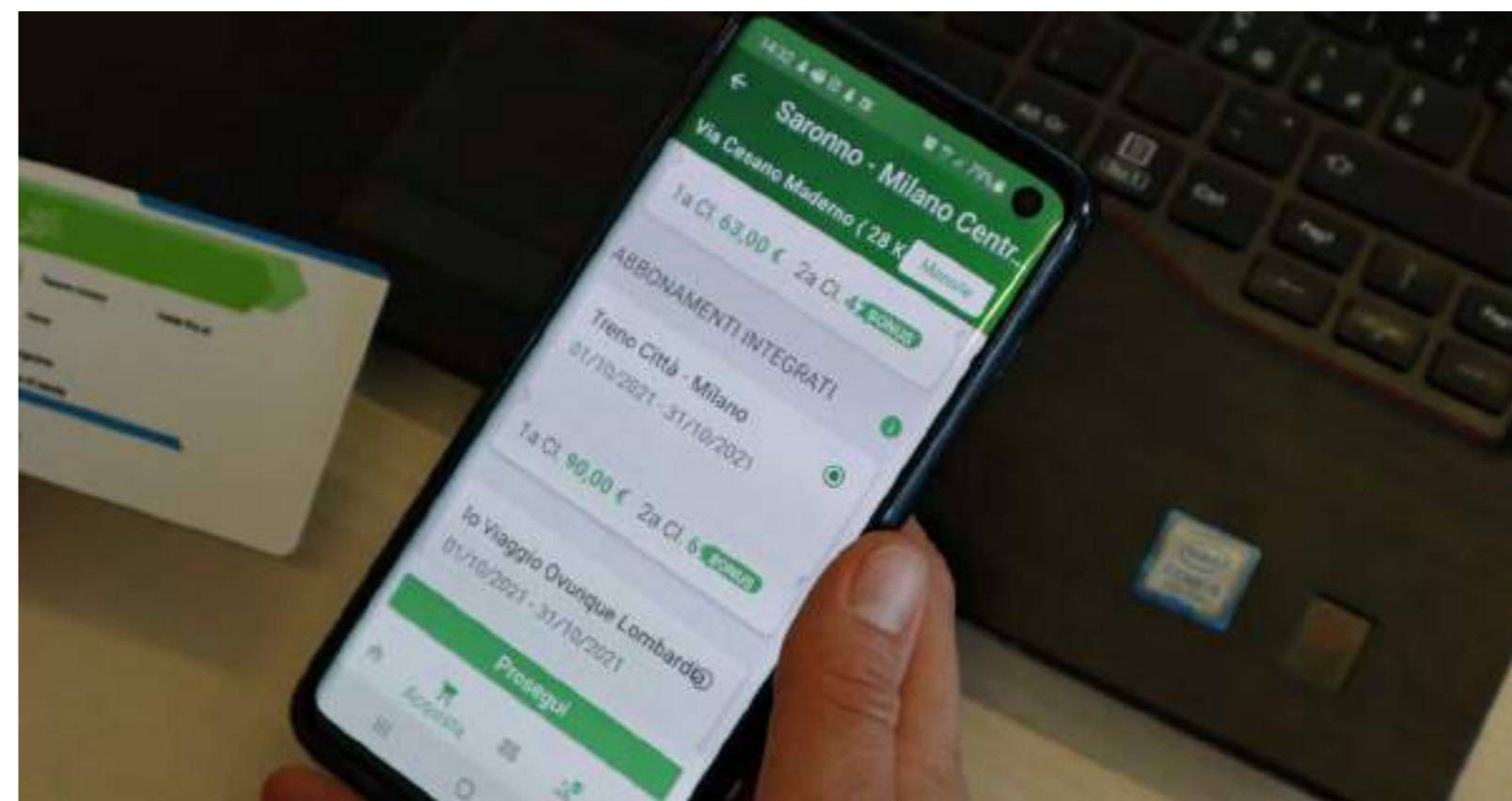
### 4.3.2.1 APP TRENORD

**278** mila  
**UTILIZZATORI UNICI MENSILI DELL'APP TRENORD**

**Nel 2021 l'App Trenord si è confermata il canale digitale più dinamico in termini di comunicazione alla clientela, engagement e vendite.** Il processo di sviluppo continuo nel corso del 2021 si è focalizzato principalmente su tre nuove funzionalità:

- LIVE ROOM**  
 Per mettere a disposizione dei clienti informazioni **real time** sugli accadimenti che interessano ogni singolo treno. In una **room** dedicata, **il cliente e l'intera "community del treno" vengono costantemente aggiornati su specifici episodi che interessano il viaggio**
- INFO ON TOP**  
 Per fornire informazioni di viaggio ancora più esaurienti e dettagliate per ogni singolo treno. **I clienti possono così sapere in tempo reale se il viaggio procede a velocità ridotta, o se il treno è garantito perché rientra nella fascia di garanzia, o ancora se il convoglio prevede fermate straordinarie**
- SURVEY**  
 Per sottoporre brevi domande alla clientela, **cogliendo la percezione dei viaggiatori in merito alla sicurezza, alla pulizia o ad altri aspetti di comfort.** A tendere, questo servizio permetterà di ricevere vere e proprie recensioni sul viaggio da parte di tutta la "community del treno"

**Tutto ciò che può essere utile al viaggiatore, può essere comunicato per un'esperienza di viaggio più consapevole e condivisa.**



### 4.3.2.2 SITO TRENORD

Nel 2021, il graduale incremento dei clienti rispetto all'anno precedente, seppur non a livelli pre-Covid, ha significato per il sito internet un incremento di sessioni, di ricerche, di consultazioni, che hanno fatto emergere nuove esigenze informative. Nel corso dell'anno l'attività si è concentrata su diversi ambiti: ampliamento dei prodotti e servizi accessibili dal sito, miglioramento della performance e della visibilità, senza dimenticare ovviamente implementazioni richieste dall'evoluzione normativa.

L'ampliamento dei prodotti e servizi ha invece riguardato, ad esempio **l'acquisto dei Carnet da 10 corse STIBM**, e dei **biglietti integrati** IVOL 1, 2, 3 e 7 giorni - biglietti con validità giornaliera o pluri-giornaliera che permettono di effettuare un numero illimitato di viaggi, percorrendo più tratte e combinando più mezzi.

Un'importante novità è stata inoltre la vendita del servizio **"Fast Track" per l'accesso veloce al check-in dell'aeroporto di Milano Malpensa**, implementato sul sito del Malpensa Express come prodotto ancillare al biglietto (per ulteriori informazioni, si veda anche pag. 71). Nel segno della semplificazione, sono stati completamente rivisti, unificandoli, i **form online per la richiesta di rimborso e quello per l'inoltro di un reclamo**.

Per un sito sempre più interattivo, che possa rispondere in tempo reale alle domande dei clienti è stata introdotta la **Live Chat diretta alla clientela presente su tutte le pagine del sito** (per ulteriori informazioni, si veda anche pag. 60).

#### CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE PER VALORIZZARE I CANALI DIGITALI



Per sostenere l'evoluzione dell'App di Trenord e dei canali online, **è stata ideata una campagna con l'obiettivo di rispondere a una semplice domanda: "Perché è importante usare l'App Trenord?"**. La campagna ha permesso di rendere i clienti consapevoli di tutti i vantaggi collegati all'utilizzo dell'applicazione, dalla **velocità e semplicità nell'acquisto** di biglietti e abbonamenti, alla **disponibilità di informazioni in real time**, fino alla possibilità di esprimere la propria opinione sul servizio, grazie alle **survey** che vengono somministrate agli utilizzatori.

Nel 2021, è stata inoltre sviluppata una **campagna di comunicazione per promuovere la partecipazione dei clienti a un Concorso a premi ("Vinci in partenza")**, destinato ai clienti che hanno acquistato un biglietto o un abbonamento Trenord online da App o sito Trenord, con la possibilità di vincere buoni Amazon da 50€, biciclette e monopattini elettrici. La campagna è stata veicolata su tutti i canali Trenord; in particolare si segnala la realizzazione del mini sito dedicato al concorso ([vinciinpartenza.trenord.it](http://vinciinpartenza.trenord.it)) e la diffusione dell'iniziativa a bordo treno.

### 4.3.3 SISTEMA TARIFFARIO INTEGRATO

Dopo l'importante introduzione nel 2019 del primo sistema tariffario integrato ("STIBM", Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità) per le provincie di Milano e Monza-Brianza, l'estensione di un tale sistema anche ad altri bacini territoriali ha inevitabilmente risentito degli effetti dalla pandemia, e molte attività coordinate dalle Agenzie di Bacino sono state temporalmente riprogrammate.

Nel corso del 2021, in adempimento alla deliberazione 106/2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti è stata adeguata la modalità di erogazione di indennizzo per abbonati ferroviari e per clienti che viaggino con abbonamenti integrati: Trenord erogherà l'indennizzo ai clienti che ne faranno richiesta per abbonamenti acquistati sia da rete vendita Trenord sia da rivendite di altri operatori.

Durante l'anno, inoltre, Trenord ha attivato un progetto rivolto alle aziende del TPL<sup>11</sup> **per permettere che i titoli integrati digitali possano essere venduti con standard di interoperabilità a livello regionale**: l'iniziativa permette quindi che tali titoli siano controllabili non solo dal personale Trenord, ma anche da tutte le aziende su cui i titoli di viaggio integrati acquistati online sono validi.

<sup>11</sup> Trasporto Pubblico Locale

## 4.3.4 COMUNICAZIONE

La comunicazione puntuale ed efficace rivolta ai viaggiatori è elemento **fondamentale per creare e mantenere una relazione stabile e duratura con la clientela**. Nel 2021, le attività di comunicazione sono state incentrate sulla riconquista della fiducia dei viaggiatori e, in generale, sul miglioramento del rapporto con i clienti. Anche nel corso del 2021 sono state lanciate campagne di sensibilizzazione a sostegno di un corretto utilizzo del mezzo pubblico, sia relativamente alle buone norme legate all'emergenza Covid-19, sia in riferimento a comportamenti corretti da tenere durante il viaggio.

È da segnalare, inoltre, **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 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:

- **Sito aziendale**, dal 2021 con nuovi servizi di **Live Chat** e assistenza e con la possibilità di acquisto di **biglietti integrati e servizi ancillari**, come il "Fast Track SEA"
- **App Trenord**, nel 2021 integrata con nuove funzionalità per **informare live i viaggiatori sullo stato del viaggio** e per cogliere le percezioni dei clienti tramite **survey**
- **Canali social**, attraverso i profili ufficiali **Instagram** (8.400 follower), **Twitter** (3.062 follower), **LinkedIn** (22.150 follower) e **YouTube** (2.860 iscritti), per una clientela sempre connessa
- **Informazioni a bordo**, attraverso **sistemi automatici di diffusione sonora** per fornire informazioni sull'andamento del treno, le fermate e altri aspetti utili all'esperienza di viaggio
- **Newsletter**, per fornire **comunicazioni commerciali e informative ai clienti registrati**. Nel 2021 sono state inviate 16 newsletter commerciali (a 310 mila clienti) e 5 newsletter informative (a 80 mila clienti)
- **Contact center**, numero dedicato alle richieste dei clienti, **attivo tutti i giorni** dalle 5 del mattino alla 1 di notte
- **Segnalazione e reclami**, attraverso i **canali ufficiali** istituiti da Trenord
- **I "berretti verdi"**, ovvero operatori a **supporto dei clienti** per rispondere ogni giorno alle richieste di informazioni dei passeggeri di Trenord
- **Biglietterie**, in cui i clienti possono **interagire direttamente con il Personale Trenord** per assistenza e informazioni
- **My Link Point**, spazi dedicati all'**assistenza dei clienti Trenord**, 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 relativi alla circolazione ferroviaria** e alla relativa comunicazione puntuale e sempre aggiornata ai passeggeri. Nel 2021 le informazioni fornite ai viaggiatori hanno riguardato anche aspetti inerenti al Covid-19, al fine di tenerli sempre informati sui comportamenti da seguire per i loro spostamenti

NEL CORSO DEL 2021 SONO STATE SVILUPPATE NUMEROSE **CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE** PER I PROPRI PASSEGGERI PER VEICOLARE INFORMAZIONI DI CARATTERE **ISTITUZIONALE, INFORMATIVO E COMMERCIALE**. LE PRINCIPALI CAMPAGNE HANNO RIGUARDATO:

### LE CAMPAGNE PER LA "RIPRESA"

#### BIENNOLO

Nell'edizione 2021 della **Biennale d'Arte Contemporanea di Milano**, manifestazione artistica diffusa in diverse sedi espositive sul territorio della città, per avvicinare il grande pubblico ai temi e alla pratica dell'arte contemporanea, rendendola più accessibile al livello popolare, una novità assoluta è stata la realizzazione di una installazione artistica all'interno di una carrozza di un treno di Trenord che ha circolato sulle linee Como-Saronno-Milano, Milano-Asso e Saronno-Milano-Lodi (S1). L'opera, denominata "Paesaggi Imprevisti", realizzata dall'artista croato Igor Eskinja, era formata da una serie di installazioni adesive, fatta di colori e parole, applicate nel corridoio e su alcune pareti interne del vagone, il cui tema centrale è il viaggio con i suoi paesaggi. I clienti interessati sono stati informati quotidianamente tramite i canali Digital e Social di Trenord (sito web, notifiche APP e lanci social) sugli orari e le tratte in cui viaggiava la carrozza allestita per poterla visitare.

#### COLLABORAZIONE CON RADIO ITALIA

L'innovativo progetto in **collaborazione con Radio Italia** ha visto la realizzazione della mini-serie web "Il treno che storia!": il racconto, in 10 puntate, di una storia d'amore tra due giovani passeggeri a bordo dei treni di Trenord, con l'esclusiva partecipazione nella puntata conclusiva del noto musicista e cantante Alex Britti come testimonial. Il progetto ha previsto inoltre la realizzazione del format "Il treno che storie": 10 giorni di registrazione di storie a bordo dei treni sulla linea S8 Milano-Carnate-Lecco, su cui a sorpresa dei passeggeri "reali" sono stati intervistati dall'animatore di Radio Italia Sergio Labruna a cui hanno raccontato episodi e incontri vissuti a bordo e i motivi che rendono il treno il mezzo di trasporto ideale per i loro spostamenti. La web serie e le interviste a sorpresa sono state diffuse sul sito e sui canali social di Radio Italia e di Trenord, generando un buon successo. Una collaborazione molto importante con una delle radio più ascoltate e amate in Italia attraverso cui Trenord ha voluto promuovere i valori legati all'utilizzo del treno, favorire il ritorno a bordo dei clienti dopo il difficile periodo della pandemia, suscitando nuovamente fiducia nel mezzo, grazie alla scelta di posizionarsi accanto a un brand noto al grande pubblico.

#### IL BELLO DI TRENORD

Nel 2021, è stato ulteriormente valorizzato il **prodotto/brand video-narrativo "Il bello di Trenord"**, ideato nel 2020, che attraverso dei video su differenti aspetti e tematiche aziendali, attraverso il coinvolgimento diretto dei colleghi attivi in tutte le Direzioni, compreso il personale di front-line, impiegati nelle biglietterie e My-Link Point e a bordo treno, ha continuato a sviluppare il racconto della vita e della cultura aziendale. Le immagini costituiscono una ampia carrellata sulle persone e le attività di Trenord, apprezzata non solo all'interno dell'Azienda ma anche da un vasto pubblico esterno sui canali Social di Trenord.

## VALORIZZAZIONE DEI CANALI DIGITALI

Per ulteriori approfondimenti, si veda a pag. 58.

## EMERGENZA CORONAVIRUS

Per ulteriori approfondimenti, si veda a pag. 75.

## GITE IN TRENO

Per ulteriori approfondimenti, si veda a pag. 67.

Trenord ha inoltre proseguito il suo impegno di **sensibilizzazione dei clienti sul buon utilizzo del mezzo pubblico**, contro gli atti di maleducazione o vandalismo e a favore del rispetto delle regole di comportamento, **sia in relazione al Covid**, valorizzando ad esempio il corretto uso della mascherina e l'importanza del distanziamento sociale, **sia in relazione alle "buone maniere" da osservare durante il viaggio**, come il corretto **smaltimento dei rifiuti** prodotti a bordo treno, sia alla **lotta contro l'evasione tariffaria**.



## TRENORD PROMUOVE CON TUTTI I SUOI CANALI DI COMUNICAZIONE LE INIZIATIVE SOCIALI CHE SUPPORTA, COME NEL CASO DEL PROGETTO "BINARIO VIVO" PER LA TRASFORMAZIONE DELLA STAZIONE IN UN LUOGO DI INCLUSIONE DI RAGAZZI DISABILI

Oltre a campagne di comunicazione di stampo istituzionale, nel 2021 Trenord ha continuato a sostenere **progetti e iniziative esterne con valenza sociale**, garantendo la visibilità che una grande azienda come Trenord può offrire.

In particolare, per il terzo anno consecutivo, Trenord ha stretto un accordo di collaborazione a **sostegno della Colletta Alimentare**, svoltasi il 27 novembre 2021, iniziativa benefica organizzata dalla **Fondazione Banco Alimentare** presso i supermercati, 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. Trenord ha quindi promosso il valore sociale dell'iniziativa sul proprio territorio attraverso **un'attività di sensibilizzazione e promozione della campagna della Colletta Alimentare** tramite tutti i suoi canali di comunicazione Digital e Social e sulla Intranet aziendale, per coinvolgere al contempo tutti i dipendenti. Trenord ha acquistato i panettoni da donare come strena natalizia ai propri dipendenti da un'azienda fornitrice che, in virtù di propri accordi, ha destinato una quota per ogni panettone a Fondazione Banco Alimentare, Associazione Cometa e Associazione Famiglie per l'Accoglienza.

Nel 2021 Trenord ha inoltre sviluppato una **partnership con PASO Lavoro Società Cooperativa Sociale a sostegno del progetto "Binario Vivo"**. Lo scopo dell'iniziativa è quello di **ridare vita al luogo della stazione**, trasformandola in un luogo attivo, sociale, di servizio per la comunità locale, di inclusione lavorativa di ragazzi con disabilità, e non solo un luogo di passaggio impersonale, diventando così un esempio di sviluppo sociale per il territorio. Il progetto consiste nella **riqualificazione degli spazi della stazione di Cernusco-Merate**, che ospitano oggi attività di caffetteria e tavola fredda, vendita di prodotti locali a chilometro zero e info-point turistico, e programmi di **inserimento lavorativo di persone disabili o che vivono situazioni di fragilità sociale** all'interno di tali realtà commerciali. L'iniziativa prevede anche il coinvolgimento di alcuni produttori locali vicini al mondo sociale attraverso la vendita dei loro prodotti. Con la sottoscrizione di un accordo di collaborazione con PASO, **Trenord promuove la fruizione degli spazi riqualificati attraverso la concessione agli abbonati di sconti sull'acquisto dei prodotti del bar/tavola fredda e del punto vendita adiacente** (si veda anche l'approfondimento sui vantaggi per i clienti abbonati, a pag. 64). Trenord si è impegnata inoltre a promuovere attraverso tutti i suoi canali di comunicazione la partnership, contribuendo in tal modo alla promozione del valore sociale del progetto "Binario Vivo".



## 4.3.5 VANTAGGI PER I CLIENTI



# 47

ACCORDI DI COLLABORAZIONE  
NEL 2021 (DI CUI 32 NUOVI)

Anche nel 2021, Trenord ha offerto vantaggi e opportunità ai propri clienti, sviluppando **partnership** con realtà culturali, museali, turistiche, di servizio e nel campo del divertimento della Lombardia **che offrono la possibilità di vivere esperienze utili e piacevoli sia nel tempo di viaggio sia nel tempo libero**.

I **47 accordi di collaborazione attivi nel corso dell'anno** hanno dato la possibilità ai clienti abbonati di usufruire di sconti per differenti iniziative, pari a un valore complessivo potenziale di oltre 470 euro per ciascun abbonato. Inevitabilmente, a causa della pandemia, anche nel 2021 la possibilità di usufruire di queste iniziative è stata fortemente limitata per tutto il periodo dell'anno in cui musei, mostre, cinema, teatri e in generale le realtà culturali al chiuso hanno adottato le misure restrittive emanate dalle Autorità.

Le partnership per gli abbonati stipulate da Trenord si dividono in due ambiti:

### AMBITO ARTE E CULTURA

Nell'ambito Arte e Cultura, nel 2021 Trenord ha definito **21 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:

#### TEATRI

es. Piccolo Teatro di Milano, Teatro Franco Parenti di Milano, Orchestra Sinfonica "La Verdi" di Milano, Teatro Sociale di Como

#### 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, Museo Archeologico di Varese

#### MONUMENTI

Duomo di Milano

#### MOSTRE

es. Frida Kahlo (Milano), Divine & Avanguardie (Milano), Il Mondo di Leonardo (Milano), La Scapiagliatura (Lecco), Alfred Hitchcock (Lecco), Leonardiana (Vigevano), Lotto. L'inquietudine della realtà (Lecco), Brescia Photo Festival (Brescia), Paesaggi Possibili (Lecco), Badiucaio (Brescia)

### AMBITO SERVIZI E DIVERTIMENTO

Nell'ambito dei servizi alla persona e divertimento, sono state **12 le nuove partnership nel 2021 (attive in totale 15)** che hanno definito offerte per gli abbonati di Trenord nel settore sanitario, assicurativo, dell'informazione e legate al divertimento. Di seguito sono riportate alcune partnership:

#### CENTRO DIAGNOSTICO ITALIANO

sconti su differenti tipologie di **visite specialistiche e prestazioni mediche**, estese ai familiari

#### VILLAGGIO DELLE MERAVIGLIE

tariffe agevolate sull'acquisto del biglietto per diverse attrazioni della **manifestazione natalizia presso i giardini "Indro Montanelli"** di Milano

#### ALLIANZ DIRECT

offerte sull'acquisto di **Assicurazione RC Auto/Moto** e di altri prodotti assicurativi, estese ai familiari

#### ISTITUTO AUXOLOGICO ITALIANO

sconti su differenti tipologie di **visite specialistiche** e prestazioni mediche, estese ai familiari

#### RCS

sconti sull'acquisto degli **abbonamenti** (mensili, annuali) a **Corriere della Sera** e **La Gazzetta dello Sport** in Digital Edition, da sito o APP Trenord

#### GOLOSARIA

sconto sull'acquisto del **biglietto d'ingresso a Golosaria**, la fiera dedicata al settore agroalimentare italiano. "Il Gusto della Colleganza" è il tema di Golosaria 2021, che ha accolto un ricco parterre di artigiani del gusto provenienti da tutto il territorio nazionale affiancati, come da tradizione, dalle migliori cantine del panorama nazionale

#### BINARIO VIVO

sconto del 5% sulle consumazioni alla caffetteria/tavola fredda e del 10% sugli acquisti presso il punto vendita di prodotti locali a chilometro zero all'interno degli **spazi riqualificati della stazione di Cernusco-Merate, gestiti all'Associazione Paso Lavoro Società Cooperativa Sociale**. Per ulteriori informazioni, si veda pag. 63

## 4.4 OFFERTA DI TRENORD OLTRE IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE



I treni di Trenord raggiungono ogni giorno **460 stazioni** della Lombardia e di sette province delle regioni limitrofe (Alessandria, Novara, Parma, Piacenza, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli e Verona), avvalendosi di una rete ferroviaria di circa **2.000 chilometri**. Nel 2021, **116,3 milioni di persone hanno utilizzato le oltre 1.900 corse giornaliere** per spostarsi sul territorio.

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. Questo percorso è stato sempre caratterizzato dalla proposta di offerte ed opportunità studiate ad hoc sul profilo dei clienti e sulle peculiarità del territorio.



### 4.4.1 GITE IN TRENO

**TRENORD CONTRIBUISCE AL RILANCIO DEL SISTEMA TURISTICO REGIONALE PROMUOVENDO LE BELLEZZE DELLA REGIONE, CREANDO VALORE PER LA COLLETTIVITÀ**

In un periodo storico difficile come quello che stiamo vivendo, **Trenord ritiene importante contribuire al rilancio del sistema turistico regionale** promuovendo le bellezze naturalistiche, artistiche, storiche, culturali ed enogastronomiche della regione, **in un'ottica di marketing territoriale** allargato in cui Trenord agisce non solo a proprio vantaggio, ma anche a vantaggio degli altri, **creando valore per la collettività attraverso la capacità di "fare rete"**. Con questo obiettivo, il marchio **Gite in Treno**, lanciato nel 2021 in sostituzione di Discovery Train, punta all'identificazione e alla promozione delle **offerte turistiche di Trenord**.

Durante l'anno, una delle più importanti attività in ambito turistico-ricreativo è stata lo **sviluppo di una partnership con Lonely Planet**, editore delle più famose guide turistiche al mondo. L'iniziativa **ha permesso di realizzare una guida gratuita in versione digitale** che raccontasse le prime 15 Gite in Treno proposte ai clienti, valorizzando i tesori delle località in cui Trenord effettua il proprio servizio.



oltre **8.500**  
**CONVENZIONI GARDALAND**  
**VENDUTE NEL 2021**

Parallelamente, sono state rilanciate alcune delle storiche partnership degli anni precedenti - Gardaland, Navigazione Laghi, Treno dei Sapori - e sono state attivate delle nuove iniziative. Tra le collaborazioni confermate, un importante risultato è stato raggiunto dalla convenzione con **Gardaland** che, nel 2021, ha **permesso di superare oltre 8.500 ticket dell'offerta treno + ingresso al parco**: il numero di biglietti più alto mai registrato negli anni di collaborazione. Tra le nuove partnership che hanno preso il via nel 2021, è stata avviata una collaborazione con **Busforfun**, operatore della mobilità su gomma con il quale sono stati creati i **prodotti estivi Ponte nel Cielo e Fly Emotion nell'area della Valtellina**. Sono state inoltre costruite offerte autunnali per le **visite enogastronomiche in Cantine della Franciacorta e in Valtellina** e sono stati siglati **accordi con esercizi di noleggio di biciclette locali per la promozione dei territori di Varese e del Parco Adda Sud**, oltre a rilanciare quelli già in essere con offerte *ad hoc* di E-Bike.

oltre **4.600**  
**BIGLIETTI LAGO**  
**VENDUTI NEL 2021**

**Trenord ha deciso di riproporre i prodotti Treno dei Laghi per tutti i principali laghi lombardi** in partnership con le diverse Società di Gestione Navigazione. Complessivamente, **sono state promosse 7 offerte**: i risultati sono stati molto positivi, superando di oltre il doppio i dati di vendita dell'anno precedente, pur in assenza di molti turisti provenienti dal Nord America - storicamente assidui frequentatori dei laghi lombardi.

Il cluster estivo **Train&Trek** ha continuato a proporre ai clienti offerte **per raggiungere le principali tappe dei percorsi di trekking lombardi**. I passeggeri hanno potuto usufruire di diverse collaborazioni:

#### VIA FRANCIGENA

sconto per le tratte ferroviarie verso le **località attraversate dalla via Francigena**

#### VIA FRANCISCA DEL LUCOMAGNO

per raggiungere le **località vicine all'antica via romana-longobarda** che da Costanza (Germania) si conclude a Pavia

#### LECCO OPEN RAIL

**viaggi andata e ritorno da tutta la Lombardia a Lecco e Colico a soli 15 euro**, comprensivi di sconti per l'ingresso a ville storiche e bellezze naturali nei dintorni

Inoltre, durante l'anno, **è stata estesa la partnership con Explora** - società di Regione Lombardia per la promozione del turismo regionale, attraverso il brand "InLombardia" - **alla creazione di una white label** sul sito [www.in-lombardia.it](http://www.in-lombardia.it) **per incrementare la visibilità delle offerte Gite In Treno con banner e link dedicato**.

#### WEB-SERIE "GITE IN TRENO" PER PROMUOVERE L'USO DEL TRENO NEL TEMPO LIBERO



Anche del 2021 Trenord ha realizzato una serie video **con lo scopo di promuovere il turismo sostenibile in treno in Lombardia**. La campagna, denominata **"Gite in treno"**, ha visto la **produzione di una web-serie di 9 puntate**, di circa 4-5 minuti l'una, dedicate alla scoperta di meravigliosi itinerari naturalistici della regione. I video esplorano in maniera divertente, ma anche approfondita, **diverse destinazioni raggiungibili in treno a partire dalle quali è possibile fare una esperienza sportiva o "adrenalinica" a contatto con la natura in chiave "green"**.

Per ogni località vengono mostrate e raccontate le **principali attrattive turistiche, naturalistiche e culturali associate a offerte sviluppate da Trenord a vantaggio dei propri clienti**, in collaborazione con alcuni partner presenti sul territorio (es. noleggio bici, musei, associazioni). In ogni puntata vengono proposte delle esperienze sportive adatte a tutta la famiglia, affrontate insieme a un giovane atleta che offre la sua testimonianza diretta.



## 4.4.2 MALPENSA EXPRESS

**1,4** milioni  
PASSEGGERI NEL 2021  
(+41% VS 2020)

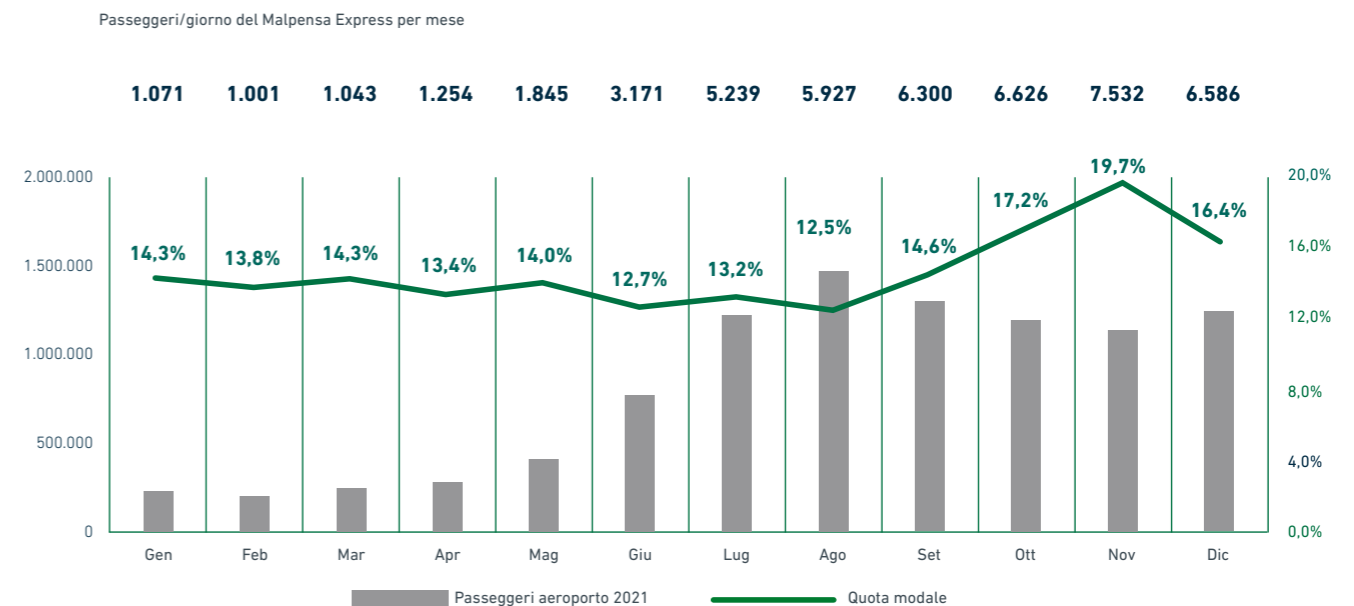
**Il Malpensa Express è il servizio di Trenord che permette il collegamento diretto tra l'aeroporto di Milano-Malpensa e la città di Milano attraverso le stazioni di Cadorna e Centrale. Il servizio è strettamente connesso allo stato del traffico aeroportuale: nel 2021, i volumi registrati hanno ricalcato l'evoluzione delle restrizioni alla mobilità, sia nazionali sia internazionali, emesse per contrastare la diffusione del Covid-19.**

Nei primi mesi dell'anno, la terza ondata della pandemia ha costretto i viaggiatori a posticipare i loro viaggi e, di conseguenza, i volumi dei passeggeri del Malpensa Express sono rimasti particolarmente bassi; tra aprile e giugno, si è assistito invece a una ripresa degli spostamenti, soprattutto nazionali. **Dal mese di luglio, si è registrato un deciso incremento della frequentazione dell'aeroporto** - seppur inferiore rispetto agli anni precedenti - che ha confermato la tendenza da parte dei viaggiatori ad estendere il periodo turistico fino a settembre inoltrato. A partire dal mese di settembre, **la ripresa dell'organizzazione dei grandi eventi in Lombardia in presenza**, anche di carattere internazionale - il Gran Premio di F1 a Monza, il Salone del Mobile e la Fashion Week a Milano - **ha generato effetti positivi anche per il Malpensa Express**. In particolare, si è assistito a un ritorno della tipologia di "cliente business".

**91,8%**  
INDICE DI PUNTUALITÀ MEDIA  
(VS 95,8% NEL 2020)

L'erogazione del servizio è stata quindi modulata in risposta all'evoluzione del contesto sopra descritta: da gennaio fino a giugno, il numero di treni sulla tratta Milano Cadorna - Malpensa T1 è stato dimezzato - 38 treni al giorno anziché 76 - per poi essere ripristinato per la seconda metà dell'anno. Da/per Milano Centrale il servizio è stato previsto quasi a pieno regime - 69 treni al giorno anziché 70. **Da giugno in poi, il servizio non è più stato modificato, consolidandosi a 145 treni al giorno** e raggiungendo un valore di **quota modale** relativa agli spostamenti da e per Malpensa pari al 15%.

### EVOLUZIONE DEL SERVIZIO "MALPENSA EXPRESS" E TRAFFICO AEROPORTUALE<sup>12</sup>



Anche nel 2021, è proseguita la partnership commerciale con SEA<sup>13</sup>. Durante l'anno, è stato completato il **rifacimento dell'E-Shop Via Milano di SEA, riproponendo la possibilità di vendere i biglietti Malpensa Express direttamente sul sito dell'aeroporto di Milano Malpensa**, in modo da intercettare al meglio i possibili clienti dalla preparazione del viaggio fino al raggiungimento della destinazione finale.

Da agosto, inoltre, **Trenord ha avviato la vendita sul sito internet malpensaexpress.it del prodotto ancillare "Fast Track SEA"** - servizio che permette l'accesso rapido all'area imbarchi - unitamente al biglietto del treno aeroportuale. L'iniziativa ha avuto un ottimo riscontro con migliaia di servizi Fast Track SEA acquistati. Parallelamente, **i distributori automatici di biglietti situati di fronte alla biglietteria del Malpensa Express del Terminal 1 sono stati sostituiti con macchine di nuova generazione**, permettendo così sia di velocizzare l'acquisto, sia di alleggerire la biglietteria nei momenti più critici di affollamento.

Sono state inoltre avviate le attività preliminari alla **progettazione di un nuovo punto vendita presso il Terminal 1** che sarà attivo entro la fine del 2022 e che andrà a sostituire il desk Trenord presente all'uscita dall'area bagagli.

Nel 2021, il traffico transfrontaliero ha continuato a registrare trend di crescita rispetto ai valori minimi riscontrati nel 2020

<sup>12</sup> Dati Assoaeroporti e Trenord

<sup>13</sup> Società Esercizi Aeroportuali, azienda che gestisce il sistema aeroportuale milanese

### 4.4.3 SERVIZIO TRANSFRONTALIERO

#### LE LINEE TRANSFRONTALIERE

##### NUOVA RE80:

LOCARNO-LUGANO-CHIASO-  
MILANO CENTRALE

##### S10:

BIASCA-BELLINZONA-LUGANO-  
CHIASO-COMO S. GIOVANNI

##### S30:

CADENAZZO-LUINO-GALLARATE

##### S40:

COMO-MENDRISIO-VARESE

##### S50:

BIASCA-BELLINZONA-LUGANO-  
VARESE-MALPENSA

dovuti alla pandemia Covid-19. Ad oggi, i clienti transfrontalieri si muovono in partenza soprattutto dalle stazioni di **Milano, Monza, Como, Varese, Gallarate, Malpensa e Seregno**, per giungere principalmente nelle stazioni svizzere di **Lugano, Mendrisio, Bellinzona**.

Nel corso dell'anno, l'attività è stata interessata da importanti novità. Ad aprile, grazie all'apertura della Galleria del Monte Ceneri (Svizzera), **la linea RE10 ha cambiato percorso e denominazione** in RE80, garantendo il **collegamento diretto da Milano a Locarno senza cambi e da Milano a Bellinzona con un solo cambio**, ma con gli stessi tempi di percorrenza della linea diretta RE10.

Durante l'anno è proseguita la **collaborazione di Trenord con gli stakeholder di riferimento** - aziende della Comunità Tariffale Arcobaleno, dell'azienda di trasporto ferroviario SBB e TiLo - **permettendo un miglioramento continuo nell'ambito dei reciproci controlli dei titoli** elettronici e digitali avviata già nei primi mesi del 2021.

Nel 2021, sono state inoltre avviate le attività preliminari per lo sviluppo del **progetto relativo alla validità giornaliera dei titoli transfrontalieri**.

Da oltre 10 anni, Trenord collabora con società ferroviarie tedesche e

### 4.4.4 SERVIZIO DI LUNGA PERCORRENZA

austriache (**Deutsche Bahn e ÖBB - Österreichische Bundesbahnen**), **garantendo il servizio di trazione necessario per il collegamento tra Italia e Germania/Austria**.

Nel 2021, Trenord ha svolto tale attività su **5 coppie di treni** sulla linea Verona-Brennero **dirette a Monaco di Baviera e un'ulteriore coppia di treni** tra Bolzano e **Vienna**. Nel primo semestre 2021 è stata determinata la soppressione delle 3 coppie di treni e sulla linea Venezia-Tarviso-BoscoVerde dirette a Vienna.

**Le misure restrittive** previste dai Decreti ministeriali di contrasto al Covid-19 **hanno avuto ripercussioni sulle tratte**, frequentate tradizionalmente da turisti. Da gennaio a fine maggio, i collegamenti internazionali sono stati limitati a una **coppia di treni al giorno tra Brennero e Verona**. In continuità con il 2020, Trenord ha applicato soluzioni per il mantenimento dell'organico e della capacità produttiva, in previsione della ripresa delle attività.

**Nel secondo semestre del 2021**, in concomitanza con l'allentamento delle misure restrittive di contrasto al Covid-19, **è stato invece registrato un progressivo recupero del numero di viaggiatori trasportati**, in particolare nel periodo estivo.



## 4.5 ATTENZIONE AL CLIENTE E SICUREZZA DEL VIAGGIO



### 4.5.1 PULIZIA E DECORO

**OGNI CONVOGLIO È SOTTOPOSTO DALLE 2 ALLE 15 SANIFICAZIONI AL GIORNO**

La funzione Pulizia e Decoro di Trenord, cui spetta il compito di coordinare tutte le attività necessarie ad assicurare costantemente la pulizia e il comfort dei convogli, ha assunto un ruolo sempre più centrale nella corretta esecuzione delle attività di pulizia e sanificazione. La diffusione del Covid-19 rende infatti di fondamentale importanza **garantire ai passeggeri di poter viaggiare in un ambiente sicuro, minimizzando il rischio di contagio.**

**Ogni giorno, Trenord effettua circa 1.500 interventi di sanificazione sui mezzi**, in particolare sui punti di maggior contatto come pulsantiere, maniglie, corrimano: tutti i convogli vengono puliti e sanificati quotidianamente, più volte al giorno, da un minimo di 2 sanificazioni/pulizie al giorno ad un massimo di 15 circa per singolo convoglio. **Nel 2021, inoltre sono state studiate e testate nuove tecnologie di disinfezione** con lo scopo di minimizzare ulteriormente il rischio di contagio, garantendo ai passeggeri di poter viaggiare in un ambiente sicuro. Durante l'anno, i convogli di Trenord sono stati inoltre oggetto di controlli delle autorità sanitarie nazionali. **Le ispezioni hanno certificato la correttezza delle procedure e delle misure di sanificazione e di igiene adottate** a tutela di viaggiatori e dipendenti, a riprova dell'impegno prioritario nell'assicurare un viaggio il più possibile sicuro.

Un'altra attività importante in questo ambito è il presidio dei convogli contro ogni forma di vandalismo, obiettivo ancor più importante in un periodo storico che vede un incremento di questo tipo di episodi.

Durante l'anno sono dunque proseguite le attività della funzione Pulizia e Decoro, articolate su tre progetti principali:

- **ZERO GRAFFITI** - monitoraggio delle vetture oggetto di vandalismo, tramite alert dei dipendenti a bordo treno e identificazione dei depositi notturni più critici.
- **DECORO** - ripristino degli arredi, accessori e rotabili vetusti o che hanno subito atti di vandalismo.
- **ZERO GUASTI TOILETTE** - manutenzione quotidiana del funzionamento e dell'efficienza dei servizi igienici.

oltre **167** mila m<sup>2</sup>

**GRAFFITI RIMOSSI NEL 2021, PER UN COSTO TOTALE SOSTENUTO DI**

**1,2** milioni di €

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



Trenord è consapevole che **il mantenimento di adeguati standard sanitari per contrastare la diffusione del Covid-19 passa anche dai comportamenti individuali dei singoli passeggeri.**

In risposta alle disposizioni nazionali e regionali, anche nel 2021 Trenord ha proseguito la diffusione della campagna di comunicazione dedicata ai viaggiatori per evidenziare le regole di comportamento volte 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 fornire indicazioni chiare sulle modalità di accesso al servizio e chiedere la collaborazione di tutti perché venissero adottati 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.



## 4.5.2 ASSISTENZA AI CLIENTI

### 4.5.2.1 ACCESSIBILITÀ

**I NUOVI TRENI DI TRENORD SONO DOTATI DI PEDANE MOBILI PER UN INGRESSO ACCESSIBILE ANCHE ALLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA**

L'attenzione di Trenord nei confronti delle persone a ridotta mobilità è un punto focale nella strategia aziendale di relazione con i clienti.

Dopo il calo di mobilità del 2020 dovuto alle misure restrittive di contrasto alla pandemia, **durante il 2021 si è registrata una significativa ripresa del numero dei clienti che ha usufruito del servizio di salita e discesa**, arrivando a un valore di **14.218**, in aumento di oltre il 22% rispetto al 2020. In più, l'inserimento dei nuovi treni ha permesso (e permetterà) di ampliare la gamma di treni che offrono una completa accessibilità. **I nuovi treni sono infatti dotati di pedane mobili**, in modo da consentire facilmente **la salita e la discesa dal convoglio anche alle Persone a Ridotta Mobilità (PRM)**.

All'interno del percorso di implementazione del nuovo sistema di *Customer Relationship Management*, **l'azienda intende inoltre potenziare ed ottimizzare le operazioni di elaborazione dei viaggi del Servizio Disabili**. L'integrazione delle informazioni sull'eventuale disabilità del passeggero permette infatti di fornire la migliore esperienza di viaggio possibile. Per la stessa ragione, durante l'anno, è stata effettuata un'importante azione di **rivisitazione della sezione "Assistenza Viaggiatori con Disabilità" del sito Trenord**, con lo scopo di rendere più agevole l'identificazione e la richiesta dei servizi specifici per i passeggeri a mobilità ridotta anche sui canali digitali.

Il coordinamento con gli attori del sistema della mobilità è inoltre fondamentale per garantire un'assistenza a 360°, a bordo come in stazione. È per questo motivo che, nel 2021, **Trenord ha svolto azioni mirate** per ottimizzare il rapporto di collaborazione con i Gestori delle infrastrutture - Rete Ferroviaria Italiana e FERROVIENORD - **per allineare gli standard di assistenza su tutte le reti su cui Trenord opera**, in un'ottica di continuo miglioramento del livello del servizio.

## 4.5.2.2 SUPPORTO AI CLIENTI

# 10.584

RECLAMI RICEVUTI E GESTITI

Al fine di coltivare una relazione con il cliente positiva e duratura, nel corso del 2021 **è stato introdotto un nuovo modello di Assistenza e Controllo** con lo scopo di rafforzare l'attenzione ai clienti e la vicinanza. Per ulteriori approfondimenti, si veda il box sottostante.

Nel 2021 è proseguito il progetto relativo al **consolidamento delle competenze comunicative degli operatori**: l'iniziativa prevede un focus sull'utilizzo di un linguaggio semplice, chiaro e colloquiale che può risultare vincente in un servizio di assistenza clienti realmente efficace. Particolare attenzione è stata inoltre posta sulla comunicazione interna fra le varie strutture aziendali, stimolando uno scambio di informazioni in maniera veloce, chiara e puntuale. Sono state inoltre introdotte attività di chiamate *outbound*<sup>14</sup> per favorire la tempestività nella risoluzione delle problematiche e recepire feedback puntuali su criticità del servizio offerto, utili ad intraprendere velocemente azioni correttive.

# 30.343

MY LINK RICEVUTI E GESTITI

Oltre ai tradizionali canali di contatto che i clienti possono utilizzare per comunicare con Trenord, sia per inoltrare segnalazioni sia per richiedere informazioni, come il Contact Center telefonico, il form elettronico sul sito web e i "My Link Point" nelle stazioni di Milano P.ta Garibaldi e Cadorna, nel 2021, **Trenord ha introdotto una Live Chat per fornire assistenza real time**.

La costante crescita delle vendite online e delle attività di assistenza sui canali digitali ha reso necessario anche un potenziamento e un aggiornamento delle competenze aziendali in materia di assistenza: per tale ragione, sono state messe in campo **sessioni formative ad hoc per garantire elevati standard di assistenza digitale al cliente, sia in fase pre-vendita sia post-vendita**.

Nel corso del 2021, sono state ricevute e gestite **oltre 150 mila richieste di contatto pervenute al servizio di Contact Center**, prevalentemente in relazione a Biglietti e abbonamenti (43%), Circolazione treni (22%), Segnalazione oggetti smarriti (11%) e Reclami/Rimborsi (5%).

#### PROGETTO ASSISTENZA E CONTROLLO



In un'ottica di continuo miglioramento degli standard di supporto alla clientela, **nel 2021 Trenord ha lanciato il progetto "Assistenza e Controllo"**. L'iniziativa prevede **l'inserimento di ulteriori figure di assistenza ai clienti a presidio delle stazioni** in cui l'azienda opera, **con lo scopo di avvicinare ancora di più Trenord alle esigenze del cliente**, permettendo di poter intervenire in maniera tempestiva in eventuali situazioni di emergenza. Parallelamente, una maggior presenza nelle stazioni permette una più efficace azione di contrasto al fenomeno dell'evasione tariffaria. Una maggiore presenza del personale Trenord all'interno delle stazioni permetterà anche un'azione di deterrenza verso eventuali criticità in tema di sicurezza a bordo treno.

**Il progetto presenta inoltre impatti positivi anche dal punto di vista occupazionale: sono 33 infatti le prime assunzioni effettuate nel corso del 2021**. Le risorse inserite saranno inoltre accompagnate in un percorso di formazione continua, per migliorare sempre più le competenze dei lavoratori.

<sup>14</sup> Con l'espressione "chiamate outbound" ci si riferisce ai contatti telefonici ricercati ed effettuati dall'azienda verso il cliente

## 4.5.3 SICUREZZA DEL VIAGGIO

### 4.5.3.1 SECURITY

**Trenord è impegnata ogni giorno nel garantire la sicurezza dei propri passeggeri e dipendenti** contro violenze, reati, atti vandalici, aggressioni - anche verbali - e qualunque altro tipo di comportamento censurabile.

A tal fine, **sono previste attività di presidio e scorta sia a bordo treno che in stazione** per identificare autori di atti vandalici e fenomeni critici a bordo dei convogli e, allo stesso tempo, migliorare la qualità del servizio offerto ai propri clienti in termini di sicurezza e serenità durante il viaggio e in stazione.

Purtroppo, nel corso del 2021 si è verificato un forte aumento degli episodi di violenza e degli atti vandalici, spiegabile anche con il maggior disagio sociale legato alla pandemia e con le ridotte presenze a bordo treno di viaggiatori in orari serali. **L'azienda sta monitorando attentamente lo sviluppo del fenomeno**, anche attraverso tavoli di lavoro, e **collabora con le Forze dell'Ordine per supportare le relative azioni di contrasto**. In quest'ambito, il potenziamento dell'attività di Assistenza e Controllo contribuirà a presidiare la sicurezza dei passeggeri tramite una maggiore presenza del personale Trenord. Sul fronte della formazione del personale sono invece stati inseriti contenuti dedicati all'autodifesa psico-fisica nei corsi destinati ai capi treno. Per ulteriori approfondimenti, si veda pag. 77 per il progetto di Assistenza e Controllo e pag. 90 per la formazione specifica.

**Sono state potenziate le attività della Control Room Security**: la struttura, impegnata h24, svolge le attività di controllo 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.

**Sono state incrementate anche le vigilanze fisse serali e notturne a tutela del materiale rotabile in sosta** negli impianti di Brescia, Bergamo, Iseo, Milano San Rocco, Lecco, Como, Pavia, Mortara, Treviglio, e sono in corso **studi di fattibilità volti a introdurre strumentazione altamente tecnologica per la protezione dei rotabili durante le soste notturne**. Sono inoltre in fase di stesura dei progetti per modernizzare e potenziare i sistemi di videosorveglianza nelle Sedi ed Impianti Trenord.

#### ULTERIORI ATTIVITÀ 2021:

##### COORDINAMENTO CON GLI ORGANI DI POLIZIA

nel 2021 sono proseguiti gli **interscambi informativi con gli organi di Polizia sul territorio**, anche per la gestione di flussi "sensibili", come i tifosi sportivi o i visitatori dei Grandi Eventi nazionali e internazionali

##### FORMAZIONE E CULTURA DELLA SICUREZZA

corsi organizzati presso il Compartimento Polfer Lombardia sulle **Modalità Operative degli Operatori Polfer** e sugli **strumenti di security di Trenord** e degli organi istituzionali con cui l'azienda collabora

##### GESTIONE ALLARMI

nel 2021 è stato avviato il **progetto di riorganizzazione della gestione degli allarmi** anti-intrusione, antirapina e videosorveglianza **dei punti vendita interni**

##### MONITORAGGIO AGGRESSIONI

**incontri mensili con il Servizio Prevenzione e Protezione** e le associazioni sindacali per analizzare e valutare i casi di aggressione al personale

## 4.5.3.2 SAFETY

La sicurezza dell'esercizio non è un obiettivo, ma 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 si pone **l'obiettivo di sostenere una crescente cultura della sicurezza quale motore trainante per l'efficienza e l'affidabilità dei servizi di trasporto** e riunisce tutti i leader del trasporto ferroviario europeo aderenti. All'interno del proprio Sistema di Gestione Integrato, in conformità con quanto previsto dalla normativa, **Trenord 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.

#### ACCORDO TRENORD-PROTEZIONE CIVILE PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE



Nel giugno 2021 **Protezione Civile di Regione Lombardia e Trenord hanno sottoscritto una convenzione quinquennale per la prevenzione e la gestione di criticità ed emergenze**.

L'accordo prevede l'attivazione di **supporti reciproci, in modo da aumentare l'efficacia della gestione delle criticità**. Protezione civile offrirà supporto a Trenord in caso di episodi critici significativi dovuti a guasti, incidenti o interruzioni della circolazione per eventi meteo intensi, mentre Trenord metterà a disposizione di Protezione Civile mezzi di trasporto, personale e ambienti fisici, offrendo inoltre supporto per attività di previsione e prevenzione, come comunicazioni di pubblica utilità. Per garantire l'efficacia e la tempestività degli interventi, sarà implementata tra le rispettive Sale Operative la **condivisione di informazioni e di notizie di allerta relativa a rischi naturali che possano pregiudicare il regolare svolgimento del servizio**.

*Inizia adesso il grande lavoro di reciproca collaborazione: condivideremo informazioni, programmeremo interventi e ci prepareremo ad affrontare insieme e tempestivamente eventuali criticità sulla rete ferroviaria o emergenze dovute ad eventi inattesi o calamitosi. Insieme abbiamo uomini e mezzi per affrontarli!*

**Marco Piuri, Amministratore Delegato di Trenord**



# 5 DIPENDENTI

Trenord ritiene che i **propri dipendenti siano la risorsa fondamentale** per raggiungere gli obiettivi aziendali.

Anche nel 2021, nonostante il perdurare della pandemia da Covid-19, **l'azienda ha mantenuto il proprio impegno in termini di sostegno all'occupazione**, assumendo circa 350 risorse. Sono state inoltre consolidate le **nuove modalità di gestione del lavoro**, concepite non solo come misure emergenziali, ma **come parti integranti della nuova operatività di Trenord**: l'utilizzo dello **Smart Working per tutte le mansioni che lo consentono** è stato quindi consolidato per favorire flessibilità, innovazione organizzativa e l'integrazione tra vita privata e professionale dei dipendenti.

**L'azienda punta a un welfare strategico che si occupi del benessere della persona e della sua famiglia**, e non solo di sostegno al reddito, svolgendo costanti attività di ascolto dei dipendenti per assicurarsi di fornire servizi quanto più possibile allineati con i bisogni della comunità aziendale.

Durante l'anno, inoltre, **Trenord ha continuato a mettere in campo misure specifiche per garantire i più alti standard di salute e sicurezza sul luogo di lavoro**, anche tramite attività specifiche per contrastare il rischio legato alla diffusione della pandemia tra i dipendenti.

## SDG



## TEMA MATERIALE

Tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Benessere e welfare dei dipendenti

Formazione e sviluppo dipendenti



# 5.1 GESTIONE DELL'ORGANICO



**4.393**

DIPENDENTI 2021

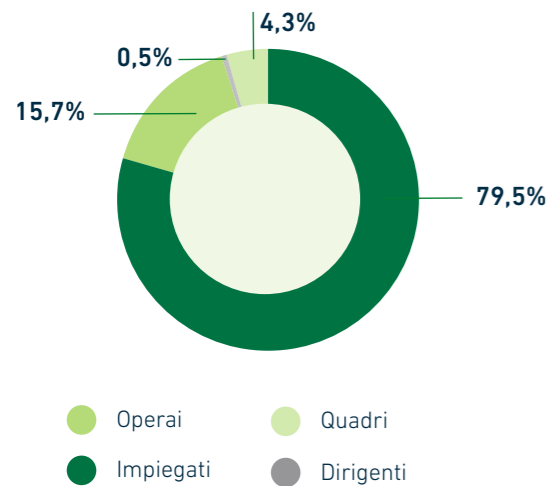
**15**

NAZIONALITÀ RAPPRESENTATE

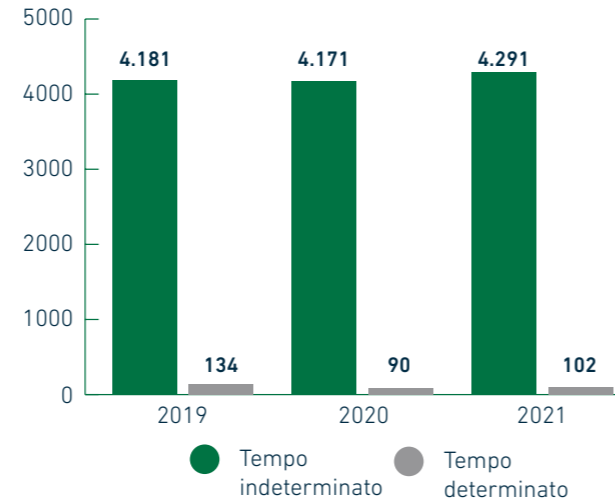
Per Trenord, **i propri lavoratori sono la risorsa essenziale per raggiungere gli obiettivi aziendali.** La creazione e il mantenimento di un rapporto sempre più orientato alla fiducia e al dialogo con i dipendenti rappresentano infatti gli aspetti fondamentali che permettono di migliorarsi, ogni giorno.

Anche nel 2021, nonostante la difficile situazione causata dall'epidemia di Covid-19, **l'Azienda si conferma una realtà che mantiene il proprio impegno di sostegno all'occupazione. L'organico è composto a dicembre da 4.393 persone:** tra questi la gran parte è rappresentata da macchinisti e capitreno - **2.281**, di cui **343** donne. Oltre ad essi, all'interno di Trenord lavorano **793** persone occupate negli impianti di manutenzione, **476** appartenenti alla rete Commerciale sul territorio e **820** persone che si occupano di Staff industriali a supporto del servizio, Amministrazione, Personale, Acquisti o altri Staff di supporto alle diverse Direzioni. In organico sono presenti **23** Dirigenti.

DIPENDENTI PER CATEGORIE PROFESSIONALI (%)



DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE (numero)



**19,3%**

DONNE IN ORGANICO

**348**

NUOVI ASSUNTI

di cui **126**

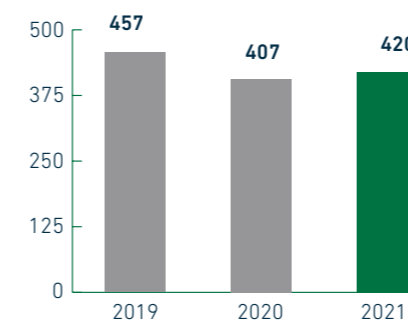
MACCHINISTI E CAPITRENO

Trenord intende **garantire l'ingresso in azienda a persone competenti e meritevoli**, senza adoperare discriminazioni di alcun genere e seguendo processi equi, meritocratici e rispettosi di tutte le normative vigenti. Per tali ragioni, è stata adottata un'apposita **procedura per la selezione del personale e per la definizione dei ruoli e delle responsabilità connesse.**

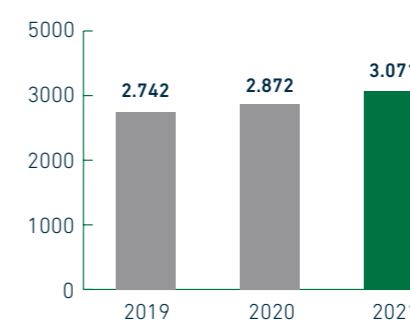
Le nuove assunzioni dell'anno sono state **348, di cui 126 tra macchinisti e capitreno**, mentre hanno cessato il rapporto di lavoro 216 persone, prevalentemente per pensionamento. Tra le assunzioni effettuate, rientrano anche gli inserimenti di 33 persone nell'ambito del Progetto Assistenza e Controllo, iniziativa di Trenord che mira a coniugare un maggior livello di assistenza ai clienti in stazione con una più efficace lotta all'evasione tariffaria (per ulteriori informazioni, si veda pag. 77). Nonostante le difficili condizioni di contesto, **i nuovi ingressi sono stati inseriti nell'organico prevalentemente con contratti a tempo indeterminato.**

Durante l'anno, sono state ricevute e raccolte migliaia di candidature, principalmente da giovani, diplomati o laureati provenienti da tutta Italia. I nuovi assunti hanno **un'età media di 30 anni** e hanno in maggioranza un grado di istruzione secondario superiore.

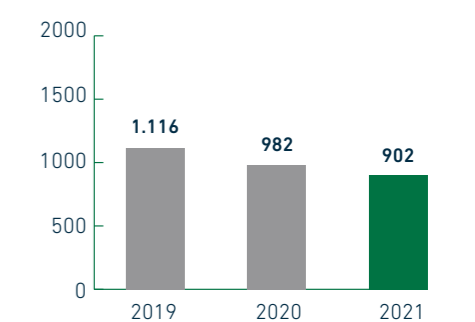
DIPENDENTI UNDER 30 (numero)



DIPENDENTI 30-50 (numero)



DIPENDENTI OVER 50 (numero)



● Tempo indeterminato ● Tempo determinato

Nel corso del 2021 è stata inoltre finalizzata la **Politica Retributiva per il Personale di Trenord**, predisposta già nel 2020, allo scopo di riflettere l'effettiva responsabilità e i risultati, di regolamentare la gestione della retribuzione del personale di Trenord e di definire criteri e modalità di gestione del processo di Politica Retributiva.

La nuova Politica Retributiva si basa sulla pesatura delle posizioni tramite metodologie di **job evaluation**, sulla definizione della retribuzione dei dipendenti coerente con il posizionamento e sull'**identificazione dei criteri di accesso alla revisione retributiva annuale.**

## 5.1.1 PROGETTO SMART WORKING

# 91

GIORNI MEDI LAVORATI  
IN MODALITÀ SMARTWORKING

Nel 2020, **la diffusione della pandemia di Covid-19 ha impegnato Trenord in un intenso programma di ridefinizione delle modalità di lavoro** che ha interessato aspetti trasversali della vita lavorativa nell'azienda, dalla mera gestione operativa alle implicazioni emotive e psicologiche di ogni lavoratore.

Una delle conseguenze dirette è stato sicuramente l'impiego del lavoro da remoto per tutte le mansioni che lo consentono: **Trenord ha però voluto intraprendere un percorso innovativo, non limitandosi a un adattamento passivo alle mutate esigenze di contesto.** Se nella prima fase emergenziale si sono messe a punto la gestione operativa e la "regolamentazione" del lavoro da remoto, l'azienda si è anche attivata per superare una visione di semplice "reazione" all'emergenza, **trasformando la situazione di forte discontinuità in un'opportunità per rinnovare l'organizzazione.**

Il **Progetto Smart Working**, avviato nel 2020, si inserisce all'interno di questa visione strategica e si pone l'obiettivo di compiere una transizione **da Smart Working "as a duty" a Smart Working "as a choice"**.

### DA REAZIONE...

- SMART WORKING **AS A DUTY**

### A OPPORTUNITÀ...

- SMART WORKING **AS A CHOICE**

**PER TRENORD LO SMART WORKING NON È SOLO UNA MISURA EMERGENZIALE, MA UNA PARTE INTEGRANTE DELLA NUOVA OPERATIVITÀ DELL'AZIENDA**

Nel 2021, terminata la fase sperimentale di lavoro da remoto "*as a duty*" (emergenziale), **il progetto Smart Working è stato indirizzato a favorire l'innovazione organizzativa** ed è volto a migliorare flessibilità, efficienza ed efficacia del lavoro. L'introduzione della nuova modalità di lavoro mira anche a sviluppare più ampie competenze e a migliorare l'**integrazione tra vita privata e vita professionale**, nell'ottica di una maggiore soddisfazione personale sul lavoro e del coinvolgimento dei dipendenti nel raggiungimento dei risultati aziendali. La fase "*as a choice*", avviata durante il 2021, ha quindi lo scopo di **consolidare le nuove modalità di gestione del lavoro, concepite non solo come misure emergenziali, ma come parti integranti della nuova operatività di Trenord.**

Il 2021 ha visto il coinvolgimento di un gruppo pilota (composto da circa 100 persone) tramite l'erogazione di una survey e l'organizzazione di focus group. Grazie ai risultati emersi dal confronto, sono state predisposte e condotte alcune interviste ad un campione più ampio di Responsabili e collaboratori. Tali attività, finalizzate all'analisi delle percezioni dei dipendenti del periodo trascorso in Smart Working, sono state **propedeutiche al consolidamento dello Smart Working in modalità mista come processo integrato nell'operatività di Trenord.**

L'analisi delle nuove evidenze raccolte ha consentito di elaborare e implementare a settembre 2021 la **Policy Definitiva dello Smart Working**, con una lista di FAQ<sup>15</sup> di supporto alla stessa. Durante l'anno sono state inoltre attuate le seguenti iniziative:

- **Ridefinizione delle schede di monitoraggio delle attività**, con l'obiettivo principale di introdurre strumenti di valutazione della performance, rendere più misurabile il monitoraggio delle attività, migliorare la capacità di valutazione dei Responsabili e favorire il rapporto diretto tra Responsabile e collaboratore.
- **Elaborazione e somministrazione di un percorso formativo ai Responsabili, avente come fulcro le nuove schede di monitoraggio delle attività**, centrato sul rapporto diretto Responsabile-collaboratore e col fine di migliorare la managerialità.
- Avvio di uno studio di fattibilità per **l'ottimizzazione delle postazioni di lavoro.**

<sup>15</sup> Frequently Asked Questions

## 5.2 FORMAZIONE



# 321.112

ORE DI FORMAZIONE EROGATE  
NEL 2021

In Trenord, la formazione riveste ruolo fondamentale sia per le figure di macchinisti, capitreno e manutentori, per i quali è previsto un periodo obbligatorio di formazione - composto da formazione in aula e addestramento sui treni o nei vari reparti produttivi dell'azienda - sia per le figure commerciali e di staff, per le quali vengono realizzate iniziative finalizzate all'accrescimento delle competenze tecnico-professionali e manageriali.

Nel 2021, sono state erogate 321.112 ore di formazione<sup>16</sup> (+51% rispetto al 2020), di cui circa l'88% dedicate proprio alla formazione tecnico-professionale. In ambito "condotta" sono state svolte attività di formazione di base, sia per macchinisti esperti assunti dall'esterno, sia per neo-assunti e sono stati effettuati gli **esami di mantenimento triennali**. La formazione tecnica ha riguardato anche l'ambito manutentivo, con un focus specifico sull'acquisizione delle mansioni di sicurezza. Durante l'anno particolare impegno è stato dedicato alla **programmazione del piano di formazione 2021-2023**, destinato a supportare il **piano di assunzione del personale, l'immissione in servizio dei nuovi treni** e le nuove esigenze tecniche e manutentive.

**NEL 2021, LE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE DI TRENORD SI SONO CONCENTRATE SULLA SFERA RELAZIONALE E SULLE COMPETENZE COMPORTAMENTALI**

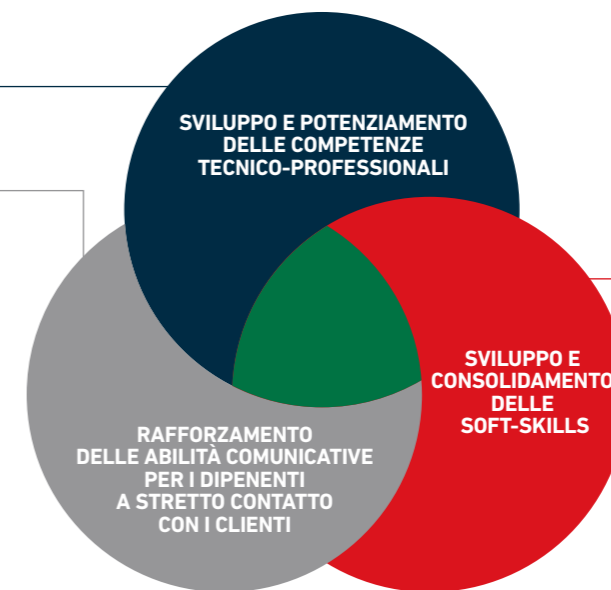
Se nel 2020 l'emergenza sanitaria ha creato un clima di forte discontinuità rispetto agli anni precedenti, **il 2021 è stato l'anno in cui Trenord ha consolidato i nuovi processi e le nuove modalità di lavoro, con un'attenzione particolare alle competenze comportamentali** per il raggiungimento di un benessere che è oggi messo duramente alla prova. **È evidente sempre più l'esigenza di affiancare al necessario ambito tecnico-professionale la formazione che riguarda la sfera relazionale**, soprattutto nella gestione dei rapporti con colleghi e collaboratori. La dimensione relazionale è diventata oggetto di diverse riflessioni interne e rappresenta il file rouge che attraversa molti dei percorsi formativi progettati e realizzati durante l'anno.

In linea generale, i percorsi di formazione realizzati nel 2021, oltre a quelli tecnici obbligatori, fanno riferimento ai seguenti ambiti di intervento:

<sup>16</sup> Con "ore di formazione", si intendono le ore-uomo totali di formazione erogate

con l'obiettivo di rafforzare la professionalità dei partecipanti e supportare i lavoratori nell'affrontare le trasformazioni sociali, economiche e tecnologiche in atto ed aprire la strada verso le competenze ed i ruoli del futuro, includendo corsi di inglese e di informatica.

in un momento in cui la comunicazione è spesso resa difficile non solo dall'uso dei presidi di protezione, ma anche alla situazione di incertezza che caratterizza il contesto attuale: in quest'ambito si inserisce anche la formazione commerciale rivolta al personale assunto nell'ambito del progetto "Assistenza e Controllo".



con l'obiettivo di equipaggiare al meglio i nostri dipendenti, sviluppando tutte quelle competenze trasversali che consentiranno a Trenord di farsi trovare pronta alle sfide che il contesto esterno pone.

Nel 2021, **lo sviluppo di competenze trasversali ha fortemente caratterizzato i percorsi formativi erogati**: da una parte, tramite corsi *ad hoc*; dall'altra, inserendo moduli relativi allo sviluppo delle soft skill anche all'interno dei corsi più tecnici.

Lo sviluppo di un approccio maggiormente trasversale ha riguardato anche iniziative di formazione destinate a **coinvolgere tutte le strutture impegnate nella gestione dello stesso processo**, indipendentemente dalla Direzione Aziendale di appartenenza, ragionando in maniera olistica e inter-direzionale.

**Tra i principali corsi di formazione su competenze trasversali e inter-direzionali:**

### COMPETENZE TRASVERSALI

#### LEADERSHIP E PEOPLE MANAGEMENT

Erogato a personale di **equipaggio** - macchinisti e capitreno - **e ai capiarea dell'area commerciale**.

#### PROBLEM SOLVING

Previsto per i **coordinatori degli impianti di manutenzione**, con moduli didattici specifici sulla creatività e sul pensiero laterale.

#### GESTIONE DEL RAPPORTO COL CLIENTE

Modulo all'interno del corso sulla logistica e gestione delle scorte, erogato ai colleghi della **supply chain**, dedicato al mantenimento di una *customer experience* positiva.

## CORSI INTER-DIREZIONALI

### COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

Erogato al personale di Comunicazione e assistenza al cliente, **per incrementare l'efficacia dei dipendenti nel rapportarsi con i clienti.**

### COMUNICAZIONI IN SALA OPERATIVA

Erogato al personale di Sala Operativa, **per analizzare i flussi comunicativi** tra le varie direzioni interne **al fine di migliorare il servizio reso verso i clienti e verso i colleghi sui treni**, ha previsto l'elaborazione di proposte di miglioramento attualmente in fase di implementazione.

Tra i principali progetti svolti, vale la pena ricordare tutta la formazione rivolta ai **gestori di equipaggio** che ha riguardato lo sviluppo di competenze legate **all'erogazione del servizio** - comunicazione, assistenza al cliente disabile, autodifesa psicofisica - e per **fronteggiare le cattive abitudini legate alla gestione dello stress** - sonno e alimentazione.

Anche i formatori interni sono stati coinvolti in corsi specifici: i percorsi hanno previsto un **focus sull'evoluzione delle tecniche e degli strumenti di formazione** utilizzando metodologie didattiche differenti, come formazione sincrona, formazione asincrona e webinar informativi.

Sono stati inoltre potenziati i servizi legati alla sfera dell'apprendimento continuo ed implicito. Tra queste, si trovano le esperienze **"LIFEED - LIFE BASED LEARNING"**, percorsi formativi finalizzati a creare sinergie e consapevolezza per realizzare l'integrazione tra vita professionale e vita privata. L'iniziativa si è articolata in 3 programmi per intercettare tutte le diverse fasce socio-demografiche aziendali:



Nel 2021 sono stati erogati anche percorsi formativi obbligatori per la sicurezza sul luogo di lavoro, in conformità al D. Lgs 81/2008. **La formazione relativa alla sicurezza sul lavoro è infatti parte integrante dei percorsi formativi finalizzati all'inserimento in azienda di nuove risorse.** Il percorso formativo è orientato allo sviluppo della consapevolezza sui rischi aziendali presenti nei luoghi di lavoro, cercando di trasmettere quali siano i comportamenti virtuosi in termini di sicurezza. Il percorso ha interessato in particolar modo le nuove risorse, ma è stato erogato anche ai dipendenti già formati, a titolo di aggiornamento. L'iniziativa è proseguita anche durante il periodo emergenziale legato al Covid-19, grazie alla **formazione a distanza effettuata attraverso una piattaforma web dedicata agli aspetti teorici**. I corsi da effettuare necessariamente in presenza sono stati invece erogati di persona nel rispetto della normativa e del distanziamento sociale.

### FORMAZIONE E CULTURA MANAGERIALE



Un altro importante capitolo che ha caratterizzato la formazione del 2021 è stata la ripresa di tutta la **formazione manageriale**. Durante l'anno, Trenord ha infatti portato avanti diverse iniziative aventi come obiettivo il **rafforzamento delle competenze di leadership necessarie ad affrontare un contesto esterno caratterizzato da una marcata discontinuità con gli anni precedenti.**

Il percorso, che ha coinvolto tutti i responsabili di struttura di Trenord, è teso a **rafforzare e a favorire lo sviluppo di una nuova Cultura Manageriale, centrata sul rapporto diretto responsabile-collaboratore**, dove il responsabile si pone come una figura in grado di ispirare i propri collaboratori e di stimolarne la crescita e lo sviluppo tramite feedback correttivi e di rinforzo. Il percorso ripercorre i temi centrali della gestione e sviluppo dei collaboratori, valorizzando la **responsabilità dei manager nel "prendersi cura" dei propri collaboratori.**

Nel 2021, inoltre, è stata condotta una profonda riflessione su come cambierà il ruolo dei manager nel futuro prossimo: il risultato di tale approfondimento è stata la **definizione di un nuovo modello di competenze di leadership, che descrive in modo chiaro quali competenze dovranno avere i responsabili di Trenord.** Il nuovo modello prevede, oltre alle competenze strettamente legate all'ambito di gestione delle persone e del team, anche una serie di competenze legate a una maggior consapevolezza del contesto di mobilità integrata in cui Trenord opera. Confermato il modello, **i leader di Trenord** - oltre 110 responsabili di struttura - sono stati coinvolti in diverse attività per **valutare l'attuale posizionamento dell'azienda rispetto al modello**, gettando così le basi per progettare i piani di sviluppo futuri.

## 5.2.1 FORMAZIONE PER I NUOVI ASSUNTI

Trenord garantisce ai neo-assunti un accompagnamento nel loro graduale ingresso all'interno della realtà aziendale. Durante il 2021, **i neo-assunti hanno partecipato a momenti di formazione finalizzati a favorire la specializzazione e l'affinamento delle competenze tecniche e trasversali** necessarie a svolgere al meglio il loro ruolo in azienda. I progetti più significativi sono stati:

### CAPITRENO

#### ● AUTODIFESA PSICOFISICA

Strumenti e tecniche per fronteggiare al meglio eventuali situazioni difficili, mettendo in atto strategie per "disinnescare" i possibili conflitti, fronteggiando e gestendo al meglio le emozioni negative.

### OPERATORI DELLE BIGLIETTERIE

#### ● FORMAZIONE SULLA COMUNICAZIONE

Focus sui cambiamenti della comunicazione in epoca di Covid-19 e sulla gestione degli stati d'animo dei clienti.

### AREA ASSISTENZA E CONTROLLO

#### ● FORMAZIONE ASSISTENZA E ANTIEVASIONE

Presentazione del servizio security e del manuale dei titoli di viaggio.

Analisi delle esigenze della clientela e training sul servizio di assistenza.

Inoltre, durante l'anno, sono state svolte attività propedeutiche alla **definizione di un modello di onboarding e di induction** per i nuovi assunti. Il modello prevederà diversi momenti di incontro, con l'obiettivo di mantenere costanti nel tempo l'ingaggio e la motivazione di tutti i dipendenti.

Nel 2021 è stato anche avviato un **progetto sperimentale di re-onboarding** dedicato ad un gruppo ristretto di colleghi di produzione e manutenzione che ha previsto **l'assegnazione di un Mentor aziendale e la partecipazione a momenti di formazione sul concetto di "avere cura"**: è infatti solo avendo cura di se stessi, del proprio gruppo di appartenenza, del cliente e della propria azienda, che si può fare davvero la differenza. Il progetto, ancora in fase di svolgimento, prevederà dei *follow-up* per valutarne il reale impatto nella vita lavorativa di tutti i giorni per i Mentor e per i colleghi che hanno deciso di aderirvi.

## 5.2.2 FORMAZIONE NELLE SCUOLE E NELLE UNIVERSITÀ

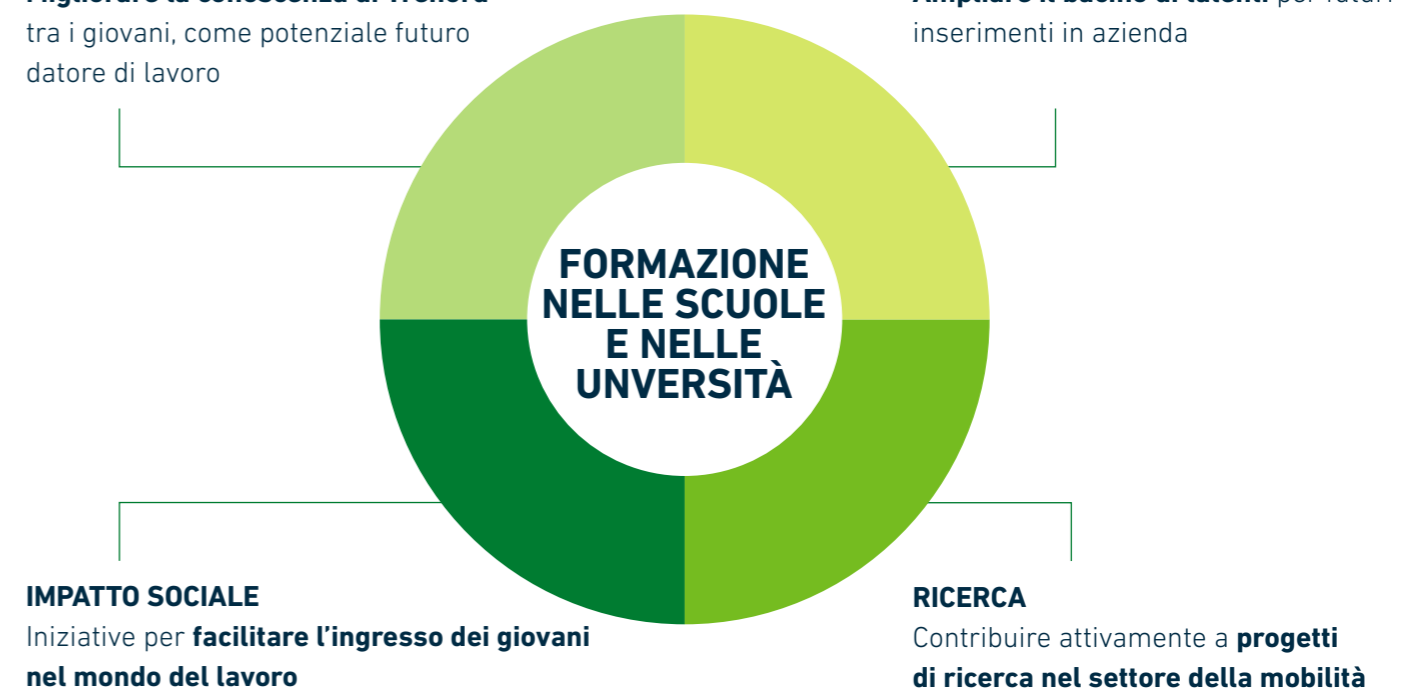
Il concetto di formazione va oltre ai confini aziendali: anche nel 2021, infatti, **l'azienda si è impegnata a diffondere il proprio sapere ai più giovani**, attraverso collaborazioni con scuole superiori e università. Durante l'anno, le attività si sono concentrate su 4 aree principali:

#### EMPLOYER BRANDING

Migliorare la conoscenza di Trenord tra i giovani, come potenziale futuro datore di lavoro

#### ATTRAZIONE DI TALENTI

Ampliare il bacino di talenti per futuri inserimenti in azienda



**ANCHE NEL 2021 È PROSEGUITA LA COLLABORAZIONE COL POLITECNICO DI MILANO ALL'INTERNO DEL CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN MOBILITY ENGINEERING**

Trenord mira a stabilire un rapporto di collaborazione con le Università del territorio, giocando **un ruolo attivo nella ricerca e innovazione in ambito mobility - sia attraverso progetti di ricerca** condotti in partnership con le università (per esempio, sull'impiego dell'idrogeno come fonte di energia), **sia attraverso il supporto agli studenti** che hanno deciso di portare avanti delle tesi di laurea in ambito mobilità.

Nel 2021 è proseguita la **collaborazione col Politecnico di Milano** con momenti di docenza e mentoring, al corso di Laurea Magistrale in Mobility Engineering, e con attività di orientamento in collaborazione col Career Service del Politecnico. Durante l'anno sono stati avviati diversi progetti per sviluppare un incontro diretto con gli studenti, tra cui il **progetto di mentoring**, che ha coinvolto due manager Trenord come *mentor* e tre laureandi come *mentee*, la **partecipazione alle career talk** sulla e-mobility e la **partecipazione alla summer school** "Mobility Engineering" organizzata dal Politecnico, in collaborazione con l'Università di Rennes.

**Le occasioni di incontro e scambi con gli studenti si sono presentate anche col PoliDesign**, dove Trenord ha incontrato gli studenti del Master in "Design the Digital Strategy" mettendosi a disposizione per la realizzazione di diversi progetti sul *case study* Trenord, e poi in una giornata di orientamento dove sono stati simulati dei colloqui di lavoro con i referenti del team selezione di Trenord.

**Nel 2021 anche la collaborazione con l'Università di Milano Bicocca** - iniziata nell'anno precedente nell'ambito del Master in Utilities & Trasporti - si è focalizzata sull'orientamento e sullo scambio con diverse testimonianze portate in Aula e l'inserimento di diversi stage curriculari in Azienda.

Per quanto riguarda le attività di formazione nelle scuole superiori, l'obiettivo principale di Trenord è soprattutto quello di avvicinare il mondo del lavoro a quello delle scuole. Dopo i primi esperimenti nati nel 2020, **nel 2021 Trenord ha continuato a rafforzare la rete di collaborazione con le scuole superiori a indirizzo tecnico presenti sul territorio lombardo**: oltre agli interventi di testimonianze nelle scuole, **sono state avviate le prime esperienze di alternanza scuola-lavoro**, che hanno permesso a diversi ragazzi di toccare con mano l'attività negli impianti di Manutenzione di Trenord. In particolare, **Trenord ha deciso di siglare una partnership con l'istituto di formazione ITS Lombardia Meccatronica**. La collaborazione consentirà di contribuire alla formazione e all'orientamento degli allievi, portando esperienze e casi concreti, progettando insieme i percorsi formativi e aprendo le porte agli studenti interessati a valutare un futuro impiego nel mondo del trasporto ferroviario.

**TRENORD HA CONTRIBUITO AD AVVIARE UN'ACCADEMIA FERROVIARIA DOVE RAGAZZI SVANTAGGIATI POTRANNO ACCEDERE A UN PERCORSO DI STUDI PER L'OTTENIMENTO DELLA LICENZA EUROPEA DI CONDOTTA**

Il 2021 è stato anche l'anno che ha visto l'inizio di una **collaborazione più stretta con i Centri di Formazione Ferroviaria distribuiti su tutto il territorio italiano**. Gli Allievi macchinisti e capitreno dei diversi centri hanno avuto l'opportunità di incontrare rappresentanti della Direzione Risorse Umane e della Direzione Tecnica di Trenord; durante le giornate dedicate all'orientamento, Trenord si è raccontata illustrando le opportunità offerte e rispondendo alle domande poste dagli allievi. Questa collaborazione, oltre a consentire un ampliamento del *talent pool* per futuri inserimenti, è stata anche una conferma importante per i ragazzi, che hanno potuto vedere in modo più chiaro come il loro impegno intrapreso in un percorso formativo impegnativo potrà concretizzarsi nella realizzazione di quello che spesso hanno sognato fin da piccoli.

Durante l'anno, Trenord ha inoltre avviato, in collaborazione con l'associazione educativa non-profit "Elis", **un'accademia ferroviaria multi-aziendale**. **Grazie a tale iniziativa, i ragazzi potranno accedere a un percorso di studi a condizioni economiche agevolate** - realizzato grazie alla collaborazione di diverse aziende ferroviarie - che li porterà al conseguimento della licenza europea di condotta. Si tratta della prima volta che diverse aziende decidono, insieme a Elis, di **unire le forze per dare la possibilità a giovani svantaggiati di avere una base di cultura ferroviaria**, necessaria per intraprendere poi un percorso di formazione per macchinisti.



## 5.3 WELFARE



Il **sistema di welfare**, inteso come l'insieme di iniziative e servizi messi a disposizione dei dipendenti per accrescere il benessere personale e lavorativo e quindi la qualità della vita, **è un elemento strategico fondamentale**: l'azienda adotta un approccio innovativo che superi la visione di mero sostegno al reddito e che possa favorire il coinvolgimento e il senso di appartenenza.

Negli ultimi anni **ha infatti adottato un nuovo modello incentrato sulla cura e sul benessere del dipendente e della propria famiglia**, puntando ad offrire una rete di **servizi progettati in base alle reali esigenze** che possano davvero contribuire a migliorare la qualità della vita.

Il nuovo modello si sviluppa attorno al tema della **"cura": di sé stessi e dei propri familiari, dei colleghi, dell'azienda, dei clienti, degli stakeholder**.

### Trenord punta a un welfare strategico che si occupi del benessere della persona e della sua famiglia, e non solo di sostegno al reddito

#### GLI STEP DEL NUOVO SISTEMA DI WELFARE DI TRENORD

##### WELFARE CHECK

Analisi sul sistema di welfare con il coinvolgimento dei dipendenti, svolta nel 2020

##### EVOLUZIONE

Evoluzione dell'offerta dei servizi di welfare sulla base delle esigenze identificate

##### CONSOLIDAMENTO E SVILUPPO

Attività di dialogo continua e valutazione degli impatti delle iniziative di welfare

Per raggiungere tale obiettivo e favorire l'integrazione fra vita professionale e quella privata, **nel 2021 sono proseguite attività di ascolto attivo dei bisogni e dei desideri della comunità aziendale**: i servizi attivati durante l'anno sono stati infatti individuati mediante l'analisi delle indicazioni emerse da una survey sottoposta ai dipendenti e dai contributi offerti da gruppi di lavoro *ad hoc*. Lo scopo ultimo di tali attività è quello di **erogare servizi che vadano sempre più incontro ai bisogni dei dipendenti**.

In termini generali, il 2021 ha visto l'applicazione delle nuove politiche di welfare secondo il modello "people engagement/caring" e sono stati raggiunti dei **traguardi che interessano trasversalmente tutta l'attività di welfare**:

##### INGAGGIO DEL PERSONALE E VALORI AZIENDALI

Attivazione del progetto **Welfare Important People (WIP)**, che ha previsto l'individuazione di dipendenti che supportassero l'azienda nella scelta dei servizi di welfare da erogare, nella loro valutazione e diffusione in tutta l'organizzazione

##### TALENT ATTRACTION

Campagna di comunicazione esterna, anche mediante i social, per rendere il welfare aziendale una **leva strategica per attrarre i migliori talenti**

##### ANALISI DEGLI IMPATTI

Maggiore attenzione alle attività di **misurazione e valutazione dell'efficacia delle singole iniziative di welfare**, per far in modo di erogare servizi realmente rispondenti ai bisogni dei dipendenti

Il rilevante focus sull'analisi degli impatti delle iniziative di welfare è sottolineato inoltre dall'impegno profuso da Trenord **nell'individuazione di KPI di monitoraggio dell'efficacia dei servizi non solo quantitativi, ma anche qualitativi**; tra questi, l'incidenza dei servizi di welfare sul clima aziendale, o sulla riduzione dello stress percepito.

L'introduzione dei nuovi servizi è stata supportata da una **comunicazione chiara e diretta** e da una fruibilità semplificata attraverso la **nuova intranet aziendale**. Quest'ultima **svolge sempre più il ruolo di moderna "agorà virtuale"** dove condividere le esperienze dirette dei componenti della comunità aziendale, consolidare con video-interviste l'identità del nuovo welfare aziendale, raccogliere le informazioni e accedere con immediatezza ai servizi.

Al fine di diffondere in azienda la conoscenza del nuovo modello, **nel 2021 è stato istituito il "Roadshow del Welfare"**, un evento itinerante che ha portato le funzioni welfare ad incontrare la comunità aziendale presente in 22 sedi decentrate sul territorio. **Il progetto ha rappresentato un momento di incontro e di confronto attraverso cui valorizzare l'offerta esistente e accogliere spunti e suggerimenti di miglioramento**.





## 5.3.1 PROGETTI

3.848

ISCRITTI  
AL FONDO PENSIONE

A seguito delle attività di coinvolgimento avviate nel 2020 e sviluppate nel 2021, **Trenord ha sviluppato una rete di iniziative sempre più rispondenti ai bisogni espressi**, erogate attraverso gli storici "enti aziendali": Cassa Integrativa di mutuo soccorso FNM, Circolo Ricreativo Aziendale e Fondo Pensione Complementare.

3.791

ISCRITTI  
ALLA CASSA INTEGRATIVA FNM

**I servizi attivati nel 2021 sono stati individuati sulla base delle indicazioni emerse dal coinvolgimento dei dipendenti e dai contributi offerti dai WIP (Welfare Important People)** durante i gruppi di lavoro partecipato. Le aree di intervento hanno riguardato in modo particolare genitorialità e salute.

4.009

ISCRITTI  
AL CIRCOLO RICREATIVO AZIENDALE

Uno dei progetti più rilevanti è stato "**Parliamone**", un'iniziativa volta ad offrire ai dipendenti e ai loro familiari la possibilità di **confrontarsi gratuitamente con psicologi o psicoterapeuti, fornendo un percorso per affrontare periodi della vita delicati**. Il progetto permette da una parte di poter usufruire di supporto psicologico, **rispondendo ad un bisogno fortemente acuito dalla pandemia**; dall'altra, contribuisce a **favorire l'accesso** ad interventi di tipo psicologico, di cui spesso si sottovalutano i benefici.

Nel 2021, particolare attenzione è stata dedicata anche al tema della genitorialità. **Sono circa 3.700 i figli a carico degli oltre 4 mila dipendenti di Trenord**: è per questo che l'azienda sta investendo **in formazione e sostegno ai nuclei familiari**, soprattutto in relazione al percorso scolastico e lavorativo dei figli, sia in termini di supporto allo studio che di accesso alle competenze del domani. Tra i principali progetti:

## PUSH TO OPEN

attività di **orientamento allo studio e al mondo del lavoro** per i figli dei dipendenti tramite colloqui individuali con specialisti, assessment online e seminari

## STUDIO CON METODO PER DSA

per **supportare gli studenti con disturbi dell'apprendimento** verso il raggiungimento dell'autonomia dello studio; il percorso si svolge tramite colloqui individuali e familiari con specialisti, e l'utilizzo di software compensativi

## CAMPUS DSA

campus ludico-ricreativo strutturato e protetto **per bambini e ragazzi con dislessia** dove allenare il metodo di studio, l'inglese, o semplicemente fare attività immersi nella natura

## ALLENIAMO LA LETTOSCRITTURA

per **potenziare le competenze di lettura e scrittura e allenare le abilità cognitive e linguistiche** dei ragazzi in I, II e III elementare; il percorso si svolge tramite colloqui individuali e familiari con specialisti, e l'utilizzo di un sistema di App di potenziamento

## CAMPUS ESPERIENZIALI

campus ludico-ricreativo orientato **al mondo dello sport** - come il campus estivo "Velamareclub" - **e della tecnologia**

**NEL 2021, TRENORD HA ULTERIORMENTE POTENZIATO LA FACOLTÀ DI CONVERTIRE IL PREMIO DI RISULTATO IN CREDITI WELFARE**

La transizione verso un welfare strategico, oltre la mera "assistenza", procede anche tramite iniziative quali le nuove modalità di accesso al **Premio di Risultato**. Si intende infatti valorizzare un sistema retributivo correlato a parametri di efficacia, efficienza, redditività e produttività aziendale, integrando il raggiungimento degli obiettivi dell'azienda con il riconoscimento - sia economico, sia in termini di servizi welfare - ai dipendenti. Nel 2021 è stata pertanto **potenziata la facoltà di convertire il premio di risultato in "crediti welfare"**, garantendo l'accesso a servizi per un valore fino al 50 % superiore rispetto al premio in denaro.

Anche nel 2021, inoltre, Trenord ha attivato iniziative di **cambiamento di sede di lavoro** favorendo la mobilità interna tra sedi aziendali per consentire agli interessati di avvicinarsi a casa. L'iniziativa consente ai dipendenti di **ridurre i tempi di spostamento a beneficio della sfera personale** nell'ottica di integrazione tra vita professionale e vita privata.

**La salute e la prevenzione continuano ad essere parte rilevante dei servizi di welfare.** Di seguito, si riportano i principali progetti:

## COVID-19

**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**

**PROSECUZIONE DEL SOSTEGNO ALLA FORMAZIONE E 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**

## SALUTE E PREVENZIONE

**MEDICINA PREVENTIVA:** possibilità di usufruire a titolo facoltativo e gratuito di **esami e visite mediche preventive**

**CAMPAGNA ANTINFLUENZALE**  
**449 dipendenti** vaccinati gratuitamente

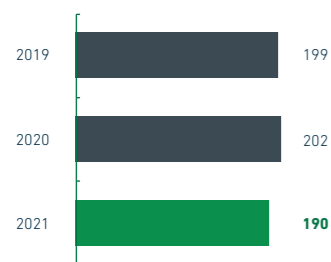
Trenord conferma infine l'attenzione verso i dipendenti anche oltre la fine della vita lavorativa: **per quanto riguarda il Fondo Pensione, è previsto infatti un contributo erogato direttamente dall'azienda** che si aggiunge alla quota versata individualmente dai dipendenti nel fondo.

## 5.4 SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO



### INFORTUNI SUL LAVORO

(numero)



La salute e la sicurezza dei lavoratori rimangono per Trenord requisiti **indispensabili** per lo svolgimento delle attività quotidiane dell'azienda. In quanto datore di lavoro è prevista una precisa responsabilità giuridica di proteggere i lavoratori dai rischi relativi alla salute e sicurezza del lavoro; responsabilità che però non viene interpretata dall'azienda come un mero obbligo normativo, ma come **una parte fondamentale della buona gestione aziendale**.

L'azienda dispone di un **Sistema di Gestione Integrato** valido per tutta l'azienda, che considera in maniera organica **la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro come intrinsecamente connesse alla qualità del servizio**.

Un **Sistema di Gestione Integrato** consente pertanto di utilizzare un **singolo sistema**, inteso come insieme di modelli organizzativi e gestionali, procedure e documentazione, **per gestire i molteplici aspetti di Sicurezza, Qualità e Ambiente**, con l'obiettivo di soddisfare i requisiti di più norme evitando duplicazioni e migliorando l'efficienza.

Nel corso del 2021, si sono registrati 190 infortuni (167 sul lavoro, 23 in itinere), di cui 14 dovuti a casi di contagio di Covid-19, registrando una **diminuzione di circa il 6% rispetto al 2020**.

Durante il 2021, Trenord ha implementato diverse iniziative in ambito sicurezza, tra cui:

- **Digitalizzazione del sistema di segnalazione dei near miss** (quasi incidenti - situazioni pericolose).
- Aggiornamento 2021 del **Documento di Valutazione dei Rischi**.
- **Focus** con specialisti del settore per valutare un novo modello di indagine legato all'**intelligenza emotiva** nelle prassi legate alla sicurezza sul lavoro.
- Nuova **fornitura di scarpe da lavoro** per tutto il personale mobile, dopo apposite selezioni e test (in collaborazione con RLS).
- Aggiornamento 2021 di tutto il **catalogo relativo ai Dispositivi di Protezione Individuale (DPI)**.

Anche nel 2021, **Trenord ha dato seguito al proprio impegno nel presidio del rischio da stress lavoro-correlato**. Durante l'anno, i lavoratori sono stati coinvolti attivamente all'interno della **valutazione di tale tipologia di rischio con una survey** apposta tramite cui è stato possibile consultare le opinioni personali, espresse in modo anonimo, circa i fattori stressogeni all'interno delle attività lavorative.

Nel corso del 2021, **il miglioramento della situazione relativa all'emergenza sanitaria da Covid-19, inserito però in un quadro emergenziale che non si può dire concluso, ha richiesto il mantenimento di elevati standard di monitoraggio e controllo** da parte del Servizio Prevenzione e Protezione di Trenord. Durante l'anno, sono state affinate le misure già introdotte nel 2020 e implementate ulteriori iniziative di contrasto all'epidemia da Covid-19:

- **Aggiornamento del protocollo relativo alle misure di rischio biologico** per gestire le misure finalizzate al contenimento della diffusione del Coronavirus.
- **Monitoraggio** continuo di prodotti sanificanti, mascherine e DPI.
- **Fornitura di nuove informative aziendali** sulla sicurezza per ribadire le modalità di comportamento per la tutela contro il contagio da Covid-19.
- **Disposizioni** sull'utilizzo della **certificazione verde** (green pass).
- **Fornitura** di ulteriori note informative sulla **gestione degli ambienti indoor** volta al contrasto alla diffusione del virus Covid-19.
- Comunicazioni di *refresh* inerente all'**uso corretto di mascherine quali principali misure anti-contagio da Covid-19**.
- Presidio dei **rischi legati all'uso di prodotti sanificanti**, analizzandone le proprietà chimiche.

Il sistema di gestione relativo alla salute e alla sicurezza trova il suo fondamento nel **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**. Tale documento, previsto dal D.Lgs. 81/2008 - Testo Unico in materia di Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro - **identifica i potenziali fattori di rischio e valuta i pericoli che gravano sulla sicurezza dei lavoratori** al fine di creare una struttura organica di tutela per tutta la popolazione aziendale. Ciò avviene attraverso l'**azione sinergica di più attori**: il preposto, le segnalazioni dei lavoratori, gli addetti al servizio di prevenzione e protezione e il responsabile dello stesso.

L'ultima versione del DVR dispone di una specifica metodologia di calcolo del rischio che include il **calcolo del rischio residuo** (rischio che permane dopo l'applicazione delle misure di prevenzione e protezione) **con coefficiente matematico**. In questo modo si ottiene una valutazione dei rischi più precisa ed è quindi possibile adottare migliori **modalità di prevenzione e protezione dal rischio** per ogni attività lavorativa, gruppo omogeneo di lavoratori, luogo o attrezzatura di lavoro. Ogni lavoratore è classificato in un gruppo omogeneo, cui viene **attribuito un protocollo sanitario, un'eventuale**

**fornitura di dispositivi di protezione individuale ed una specifica formazione in materia di sicurezza.** Ogni luogo di lavoro è esaminato inoltre tramite un'apposita scheda di valutazione e per ciascuno di essi è predisposto un piano di miglioramento.

Per mantenere i più elevati standard di gestione del rischio salute e sicurezza, Trenord consente ai **lavoratori 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.**

Gli strumenti di segnalazione includono **un indirizzo e-mail dedicato** e oltre **30 cassette postali** presenti presso uffici, biglietterie e siti manutentivi, **dedicate alla consegna dei moduli** di segnalazione di situazioni pericolose. Il Servizio di Prevenzione e Protezione esamina mensilmente le segnalazioni, analizzandole e comunicando eventuali provvedimenti al reparto interessato.

**I lavoratori che si trovano in presenza di situazioni lesive**, sia attinenti alle proprie attività, sia specifiche dell'ambiente di lavoro, **sono tenuti ad avvisare il proprio preposto o coordinatore. Quest'ultimo deve sospendere** immediatamente le attività in essere, avvisando il Servizio di Prevenzione e Protezione. È inoltre **prevista una riunione di Monitoraggio Infortuni** per ogni comparto produttivo su base bimestrale. L'incontro permette un'analisi attenta degli infortuni e delle situazioni pericolose, unitamente ad un Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

Con riferimento alla salute dei lavoratori, in linea con quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008, Trenord gestisce il Servizio di Medicina del Lavoro il quale, al fine di prevenire **malattie potenzialmente causate dalle attività lavorative**, organizza le attività svolte dal Medico Competente. Quest'ultimo esamina e individua i possibili sintomi causati dall'esposizione del lavoratore ad **agenti chimici** - come gli acidi o le sostanze pericolose, **agenti fisici** - quali il rumore e le vibrazioni, **agenti biologici** - batteri, virus e parassiti, nonché altri **fattori di rischio di tipo psicosociale.**

**Trenord eroga a ogni dipendente una specifica formazione sulle tematiche di salute e sicurezza**, conformemente a quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 e dall'Accordo Stato-Regioni n. 128/2016. La formazione comprende sia sezioni introduttive sulla tematica, ma anche sezioni specifiche rilevanti per la **mansione svolta dal singolo dipendente**, nonché sugli **eventuali incarichi relativi alla sicurezza** (addetto 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.

#### ANALISI DEL FATTORE UMANO NELLA VALUTAZIONE DEI RISCHI DI SALUTE E SICUREZZA



Oltre al calcolo del rischio residuo, introdotto nell'ultima versione del DVR, **è in programma la sperimentazione di un progetto relativo all'analisi del cosiddetto Fattore Umano**, quale punto di indagine utile ad una disamina del rischio maggiormente approfondita. Considerare la variabile umana all'interno della valutazione del rischio significa anzitutto indagare le condizioni di natura organizzativa e psico-attitudinale mediante la collaborazione con specialisti del settore. **Coinvolgimento, motivazione, corretta comunicazione, comportamento e approccio attivo ai risultati delle recenti indagini sullo stress lavoro-correlato sono i temi su cui porre una maggiore attenzione**, al fine di prevenire e mitigare eventuali infortuni, situazioni di pericolo o mancati incidenti.



## 5.5 DIALOGO CON I DIPENDENTI

### 5.5.1 CONOSCENZA, PARTECIPAZIONE E CONDIVISIONE: LA COMUNICAZIONE INTERNA IN TRENORD



Nel corso del 2021, oltre al supporto alle diverse direzioni aziendali in ambito comunicativo, il principale progetto della **Comunicazione Interna**, che per la prima volta è confluita all'interno della Direzione Risorse Umane, Organizzazione e Welfare, è stato lo sviluppo della intranet aziendale **"INTrenord"** nata negli ultimi mesi del 2020. **Conoscenza, partecipazione e condivisione** sono le tre parole all'origine del lavoro svolto: l'obiettivo della intranet è infatti quello di **riservare a tutto il Personale un luogo dove trovare notizie, novità, documenti, video, infografiche, tutorial** e altro materiale utile per il proprio lavoro e per la conoscenza dell'Azienda.

Nel primo anno di vita della nuova intranet aziendale, sono stati pubblicati **135 articoli**, 43 dedicati esclusivamente al Welfare, **90 video** che hanno totalizzato 14mila visualizzazioni e **oltre 400 nuovi documenti**.

Una delle aree che ha acquistato maggiore risonanza è stata **"Trenord+"**, dedicata al Welfare. L'attenzione al benessere dei dipendenti passa infatti anche dalla comunicazione interna e dalla valorizzazione dei servizi e delle opportunità previste dal Welfare Trenord. In particolare sono state realizzate nuove sezioni per i seguenti servizi: Supporto psicologico; Supporto e Orientamento allo studio; Nuovi programmi Lifeed; Colonie estive; Sconti testi scolastici; Premio 2021 e Crediti Welfare. Inoltre la nuova rubrica **"Caffè del Welfare"** ha fatto conoscere meglio i servizi attraverso alcune interviste ai colleghi che li hanno provati. INTrenord ha inoltre fornito supporto per lo svolgimento del **Roadshow del Welfare**, attraverso la comunicazione dello stesso e la pubblicazione di news e video interviste. Per ulteriori approfondimenti sul Roadshow, si veda pag. 95.

Nel 2021, all'interno della intranet sono state inoltre introdotte per la prima volta **aree digitalizzate per semplificare alcune procedure interne**, come le preadesioni alla **Campagna vaccinale anti Covid-19** e l'adesione alla **Campagna vaccinale antinfluenzale**. Il progetto di dematerializzazione proseguirà nel 2022, con la digitalizzazione di ulteriori procedure aziendali interne.

Durante l'anno, sono state inoltre inaugurate le rubriche **"Le nostre professioni"** - per raccontare ruoli ed esperienze dei colleghi - **"Benvenuti INTrenord"** - per presentare i neo assunti, e **"10 anni Trenord"** - con l'obiettivo di coinvolgere i colleghi nel racconto della loro storia in Trenord.



Nel corso del 2021, l'intranet ha visto anche il lancio delle nuove sezioni **"Smart Working"** e **"HRisponde"**.

La nuova sezione dedicata completamente allo **Smart Working** raccoglie contenuti utili a organizzare al meglio la propria attività lavorativa nei giorni in cui non si è fisicamente in ufficio. All'interno, i dipendenti possono reperire agilmente la Policy sullo Smart Working - in vigore dal 1° settembre 2021, le risposte ai dubbi più frequenti, e tutte le procedure e informative aziendali relative al tema.

**"HRisponde"** è una sezione creata per rispondere alle domande più frequenti dei collaboratori su diversi temi riguardanti l'Amministrazione del Personale, le Assenze, il Covid-19, la Formazione, l'Orario di Lavoro, la Retribuzione, lo Smart Working e il Welfare: in tal modo **il personale ha sempre a disposizione un valido strumento che può chiarire i dubbi e fornire le indicazioni utili per gestire al meglio la vita lavorativa**. Dal *go live*, avvenuto a giugno, si contano 134 FAQ pubblicate, 8 sezioni e 18 temi consultabili in qualsiasi momento della giornata da qualsiasi device.

Infine, **nel corso dell'anno sono state introdotte delle newsletter mensili, inviate a tutto il Personale Trenord**, riepilogative di tutto quello che è stato pubblicato sulla intranet. Tale strumento, utile e di semplice consultazione, è stato espressamente pensato per chi non lavora in ufficio, come il personale di bordo treno e della manutenzione, per permettere a tutti i dipendenti di tenersi aggiornati sulla vita aziendale.

Nell'ambito dello sviluppo social, **è stata inoltre avviata l'iniziativa "Advocacy Amplify"**, progetto pilota finalizzato all'*internal engagement* e alla condivisione dei valori e dei contenuti aziendali sui social network, grazie al sostegno di chi lavora in azienda. Il progetto prevede l'installazione e l'utilizzo di una App di condivisione dei contenuti aziendali sui device dei dipendenti, che diventano così "ambasciatori" del brand.

La condivisione di circa 60 contenuti/mese attraverso i 100 Amplifiers coinvolti nell'iniziativa ha permesso di ottenere, nel solo 2021, una *reach* potenziale dei contenuti editoriali condivisi su oltre 2 milioni di contatti. Il progetto verrà esteso ad almeno un terzo dell'intera popolazione aziendale entro il 2024.

## 5.5.2 RELAZIONE CON LE PARTI SOCIALI

Nel 2021, **le relazioni sindacali hanno privilegiato il confronto preventivo** mediante riunioni periodiche di monitoraggio dell'andamento degli accordi sottoscritti e delle tematiche sottoposte dal sindacato; Trenord ha inoltre proposto gruppi di lavoro tecnici paritetici per fornire contributi preliminari da discutere durante gli incontri.

Nonostante il 2021 sia stato fortemente influenzato dall'emergenza legata alla diffusione del Coronavirus, **sono stati raggiunti importanti obiettivi che pongono le basi per il rilancio aziendale nella fase post emergenziale**; fra questi il percorso di coinvolgimento preventivo, di co-responsabilizzazione, di aggiornamento del modello di funzionamento e di rinnovo delle rappresentanze sindacali aziendali.

Durante l'anno, la relazione con le parti sociali si è sviluppata focalizzandosi da una parte sulle misure contingenti di presidio del **protocollo aziendale relativo alle misure di prevenzione e contrasto alla diffusione del Covid-19**; dall'altra, in un'ottica maggiormente prospettica, sulla **negoiazione di modelli tecnico-organizzativi innovativi e più efficaci**. La capacità di gestire efficacemente entrambe le macro-aree ha rappresentato un momento di maturazione delle relazioni industriali, di **maggiore consapevolezza della collocazione di ogni attore all'interno del sistema relazionale aziendale** e degli effetti prodotti sulla capacità di soddisfare la domanda di mobilità e **rispettare gli impegni con gli stakeholders**.

Nel 2021, i principali temi trattati durante le attività di negoziazione sono stati i seguenti:

TEMA	DESCRIZIONE
<b>Accordo sindacale Manutenzione</b>	Completamento dell'attuazione dell'Accordo, con focus specifici sullo <b>sviluppo professionale</b> del personale, la <b>mobilità interna del personale tra depositi</b> e la <b>riorganizzazione dei turni dell'impianto di Novate e Fiorenza</b> , consentendo di sfruttare al meglio le potenzialità infrastrutturali degli impianti e incrementare la disponibilità dei treni.
<b>Progetto Assistenza e Controllo</b>	<b>Conclusioni dell'accordo relativo al progetto</b> , i cui obiettivi sono migliorare la percezione di sicurezza e ottenere un effetto di deterrente al fenomeno dell'evasione tariffaria, con un focus sullo sviluppo delle professionalità tramite un progressivo <b>riconoscimento della professionalizzazione nel nuovo ruolo</b> . Per ulteriori approfondimenti, si veda pag. 77.
<b>Consolidamento dello Smart Working</b>	Terminato con esito positivo il periodo sperimentale, <b>è stato sottoscritto l'accordo che ha introdotto lo Smart Working in modo strutturale</b> , assicurando una modalità flessibile di esecuzione delle prestazioni, intercettando anche la temporanea necessità di supportare le azioni di contrasto al Covid-19. Per ulteriori approfondimenti, si veda anche pag. 84.
<b>Conferma dell'estensione della flessibilità oraria in ingresso per il personale staff</b>	È stata <b>confermata per tutto il 2021 la flessibilità in ingresso del personale di staff e di manutenzione</b> , ciò al fine di ridurre la co-presenza nei luoghi di lavoro e come contributo a decongestionare le classiche "ore di punta" nel sistema della mobilità.
<b>Premio di Risultato</b>	<b>L'intesa valorizza l'introduzione di sistemi retributivi correlati a parametri di efficacia, efficienza, redditività e produttività aziendale</b> . Tali indicatori sono idonei a rappresentare il comportamento organizzativo dei lavoratori, premiando i comportamenti virtuosi. Per ulteriori approfondimenti, si veda anche pag. 97.
<b>Regolamento fruizione crediti welfare</b>	<b>Conversione del premio di risultato 2021 in "crediti" da utilizzare per fruire di servizi e iniziative in ambito welfare, con una maggiorazione rispetto al valore nominale</b> . In caso di raggiungimento degli obiettivi aziendali, a partire dal mese di gennaio 2021 e fino al mese di novembre 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 <b>piani di formazione finanziata</b> per il mantenimento e lo sviluppo delle competenze del personale a riprova che la formazione è considerata una leva strategica delle politiche del personale.
<b>Fondo Nuove competenze 2.0</b>	Piano formativo gestito dall'Agenzia Nazionale e Politiche Attive del Lavoro per lo <b>sviluppo delle competenze necessarie per affrontare i nuovi scenari post-emergenza</b> .



# 6 AMBIENTE

Il treno è il mezzo di trasporto **green per eccellenza**, in quanto genera le minori emissioni di gas a effetto serra per singolo passeggero. Per Trenord, però, il percorso verso la decarbonizzazione è molto di più: **l'Azienda è impegnata nel guidare la transizione verso una mobilità low carbon sia attraverso l'introduzione dei nuovi treni** previsti dal piano di rinnovo, che garantiscono minori consumi energetici, **sia tramite l'innovativo progetto H2iseO**, che mira all'introduzione di treni a idrogeno, riducendo la *carbon footprint*.

Durante l'anno sono proseguite le attività di **digitalizzazione dei processi interni per minimizzare quanto possibile l'utilizzo di carta** ed è stato avviato un innovativo **progetto per la misurazione dell'impatto carbonico connesso all'utilizzo del sito aziendale**, al fine di sensibilizzare tutti gli utenti ad un uso ecologicamente responsabile delle risorse informatiche.

**Trenord persegue infine 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



## TEMA MATERIALE

Consumi energetici e contrasto al cambiamento climatico



Emissioni locali (NOx, PM, ecc.)



Gestione responsabile dei rifiuti



## 6.1 TRANSIZIONE VERSO UNA MOBILITÀ *LOW CARBON*



**Il percorso verso la transizione energetica e la decarbonizzazione è una strada complessa e sfidante.** Tuttavia, l'azienda è ben consapevole di trovarsi di fronte a trend che presentano non solo dei rischi da gestire, ma anche delle opportunità da saper cogliere: l'evoluzione normativa europea e nazionale e i trend di settore a livello mondiale stanno ponendo le basi per cambiamenti radicali in tutto il sistema di mobilità.

Nel 2021, i progetti di Trenord indirizzati alla diminuzione del proprio impatto carbonico fanno soprattutto riferimento al **progetto H2ise0** e alla conclusione del **progetto dematerializzazione**.



## 6.1.1 TRENI A IDROGENO

**IL PROGETTO H2ISEO CONIUGA L'IMPEGNO DI FNM E TRENORD NEL PERSEGUIRE UNA MOBILITÀ SOSTENIBILE, STIMOLANDO AL CONTEMPO LO SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO**

Nel 2021 prosegue la collaborazione tra FNM, Trenord e Ferrovienord per lo sviluppo del **progetto H2iseO**, che si pone come obiettivo 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 **elettrotreni alimentati a idrogeno**, i primi 6 dei quali si prevede saranno in servizio entro il 2024.

Il progetto è altamente innovativo ed è un'ulteriore dimostrazione di come FNM e Trenord facciano della sostenibilità l'elemento strategico principale del loro "fare impresa": **l'iniziativa coniuga infatti la continua ricerca del miglioramento del servizio a beneficio dei propri utenti finali, la sostenibilità ambientale - ponendo le basi di un viaggio in treno a zero emissioni di CO<sub>2</sub> - e l'impatto economico positivo sul territorio**, stimolando lo sviluppo di una filiera territoriale dell'idrogeno.

**IL PROGETTO PREVEDE TRE FASI:**

- 1** **Acquisto di 6 elettrotreni alimentati a idrogeno:** la consegna del primo di questi convogli acquistati da FNM è prevista entro il 2023, mentre quella dei restanti cinque nella primavera 2024.  
**Realizzazione di un impianto di produzione, stoccaggio e distribuzione di idrogeno** da parte di FNM e Ferrovienord tra il 2023 e il 2024: in una prima fase, la produzione prevedrà l'utilizzo di metano e biometano con cattura della CO<sub>2</sub> generata.
- 2** **Ingresso di ulteriori 8 convogli a idrogeno nel corso del 2025** per poter effettuare l'intero servizio sulla linea Brescia-Iseo-Edolo.  
**Progettazione e realizzazione degli impianti di produzione e distribuzione di idrogeno da elettrolisi\*** da parte di FNM e Ferrovienord.
- 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.

Nel corso del 2021 il progetto è proseguito nei due ambiti fondamentali: attività di **progettazione degli impianti** di produzione, stoccaggio e distribuzione di idrogeno e **attività di sviluppo del convoglio** con il costruttore: durante l'anno, **sono state infatti approvate le fasi progettuali del convoglio e sono state svolte simulazioni di aspetti tecnici e operativi**. Per il 2022 è prevista la **conclusione della fase di progettazione degli impianti** di produzione, stoccaggio e distribuzione di idrogeno e l'avvio dell'iter omologativo del nuovo convoglio.

Nel 2021, in collaborazione con il Politecnico di Milano, **Trenord ha inoltre avviato uno studio di fattibilità tecnica per la conversione dei motori diesel della flotta GTW Stadler in motori endotermici alimentati ad idrogeno**. Il progetto mira alla potenziale trasformazione degli attuali 28 convogli diesel Stadler già in servizio in treni a idrogeno, con conseguente abbattimento delle emissioni di CO<sub>2</sub> e di contaminanti atmosferici.

\* ovvero tramite l'utilizzo di energia elettrica

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

## 6.1.2 DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI OPERATIVI

oltre **3,26** mln  
**FOGLI DI CARTA RISPARMIATI NEL 2021 RISPETTO AL 2019 GRAZIE AL PROGETTO DI DEMATERIALIZZAZIONE**

Nel biennio 2020-2021 è stato portato a termine il **progetto di dematerializzazione della documentazione tecnica di bordo obbligatoria**: questa è stata infatti resa disponibile in formato digitale sui tablet e palmari in dotazione al personale a bordo treno. L'iniziativa ha interessato tre differenti settori di esercizio (documentazione tecnico-normativa, documentazione treno e libri di bordo) conseguendo un **significativo risparmio di carta** e, al contempo, **facilitando notevolmente la consultazione della documentazione e garantendo la certezza di reperire informazioni sempre aggiornate**.

Durante il 2021, inoltre, Trenord ha intrapreso un'iniziativa volta a **dematerializzare i processi di ricevimento merci presso i propri impianti di manutenzione**. L'obiettivo del progetto è duplice: da un lato, **rendere il processo paperless** per rispettare gli obiettivi di sostenibilità ambientale che l'azienda si è posta, dall'altro **semplificare e aumentare l'efficacia dei processi**. L'implementazione partirà dall'impianto di Iseo per poi estendersi a tutte le strutture dell'azienda.

### PROGETTO KARMA METRIX



La digitalizzazione dei processi rappresenta una grande opportunità di decarbonizzazione, in quanto consente un risparmio di carta che si traduce in un minor sfruttamento delle risorse boschive, risorse che assorbono naturalmente il carbonio dall'atmosfera. **Trenord è però consapevole che il funzionamento degli strumenti digitali - e in particolare di internet - presenta un fabbisogno energetico** che può indirettamente contribuire a generare emissioni climaticamente alteranti.

Per tale ragione, **nel 2021 Trenord ha dato avvio a una collaborazione con Karma Metrix, innovativo programma che misura l'efficienza energetica e l'impatto ambientale delle pagine web di un sito**. La misurazione, eseguita con un algoritmo proprietario, opera su 23 fattori di efficienza web e compara i risultati del sito con un benchmark mondiale, **rilasciando un rating da "A+" a "E"** relativo al livello di efficienza energetica delle pagine web dell'azienda. Nel 2021, Karma Metrix ha rilasciato un rating "B" per il sito aziendale, sia da PC sia da smartphone.



## 6.2 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI IN ATMOSFERA



L'attività di trasporto (trazione dei treni, degli autobus sostitutivi, e della flotta aziendale) assorbe il 91% dei consumi energetici totali di Trenord – 97 % se si considerano solo i consumi di energia elettrica. L'azienda si impegna a monitorare e contenere questi consumi, considerando che anche riduzioni di pochi punti percentuali possono rappresentare risparmi non indifferenti in termini assoluti.

In quest'ambito, gli ingressi dei nuovi convogli Donizetti e Caravaggio, proseguiti durante il 2021, si inseriscono all'interno della strategia di Trenord di riduzione dei consumi energetici: grazie a materiali di costruzione più leggeri e alla loro specifica tipologia di composizione, permettono infatti una **riduzione di circa il 30% dei consumi di energia elettrica per passeggero-km** rispetto alla flotta attuale e consentono anche di recuperare fino al **20% del fabbisogno energetico di trazione** durante la frenatura.

I nuovi treni **Colleoni** invece, in servizio a partire dal 2022, sono caratterizzati da un'alimentazione diesel-batteria; grazie a **motori di nuova generazione**, alimentabili con una miscela di gasolio in cui è ammessa anche la presenza di biodiesel, permettono un'ulteriore **riduzione di emissioni di CO<sub>2</sub> in atmosfera** rispetto alla flotta diesel tradizionale. Le **batterie ausiliarie** consentiranno invece le movimentazioni del treno in deposito e in stazione a **motori diesel spenti**.

**ANCHE NEL 2021, TRENORD PROSEGUE NEL SUO IMPEGNO PER L'UTILIZZO DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI**

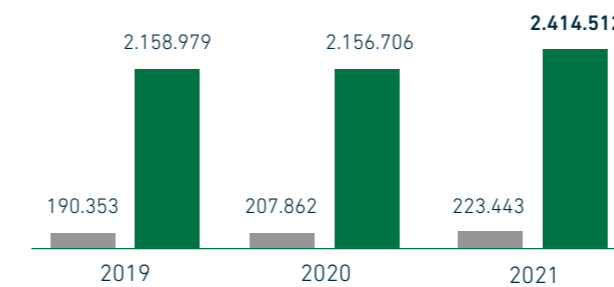
Anche nel 2021 è proseguito il progetto relativo alla **fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili per la trazione dei treni**. L'iniziativa ha visto la certificazione di energia 100% green ad altre 2 sottostazioni di alimentazione: in tutto, **5 sottostazioni su 17 risultano essere fornite al 100% da energia elettrica da fonti rinnovabili**, con l'obiettivo di ridurre le emissioni di gas ad effetto serra in atmosfera.

Durante l'anno, Trenord ha svolto anche iniziative volte a sensibilizzare macchinisti e capitreno a un uso più consapevole delle risorse energetiche. Nel 2021, le misurazioni dei consumi di elettricità per la trazione dei treni hanno permesso di consolidare una baseline di consumi utile per la redazione di un **modulo didattico formativo per la sensibilizzazione del personale di condotta a uno stile di guida improntato al risparmio energetico**. Il modulo didattico, confezionato secondo gli standard SCORM, verrà reso disponibile per la formazione dei macchinisti entro il 2022.

Nel 2021, i consumi energetici totali risultano in aumento di circa il 12% rispetto all'anno precedente, principalmente a causa dell'incremento della produzione durante l'anno a seguito dell'allentamento delle restrizioni varate per contrastare la diffusione del Covid-19.

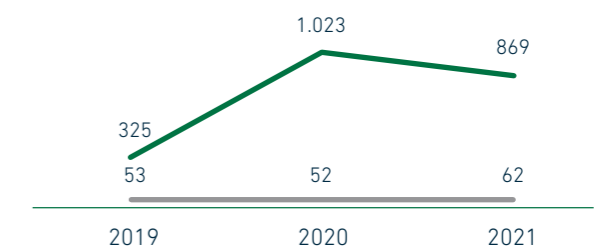
È tuttavia da evidenziare come, **a partire dal 2020, è stata modificata la metodologia di calcolo relativamente ai consumi energetici su rete RFI**, che prevede ora il ricorso a un Misuratore Virtuale che permette di **stimare in maniera più precisa l'energia consumata per ogni corsa in funzione delle caratteristiche piano-altimetriche della linea percorsa**. Tale modifica non consente di effettuare un confronto significativo tra i consumi del 2019 e quelli degli anni successivi. **Il consumo energetico specifico per passeggero-km risulta invece in diminuzione rispetto al 2020**, a causa dell'incremento del numero di passeggeri trasportati rispetto all'anno precedente.

CONSUMI ENERGETICI (GJ)



● Energia di trazione ● Energia per impianti e uffici

INDICI DI CONSUMO ENERGETICO DA TRAZIONE (GJ/pkm e GJ/tkm)



● Energia di trazione/mln pkm ● Energia di trazione/mgl tkm

### PROGETTO "ENERGY-METER"



Nel corso del 2021, **in collaborazione con Rete Ferroviaria Italiana**, sono stati effettuati importanti approfondimenti sul tema dei consumi energetici dei convogli in servizio, con l'obiettivo di affinare l'attuale metodo di calcolo "virtuale" dei consumi passando a una misurazione "reale" degli stessi, includendo anche la valorizzazione dei kWh immessi dai convogli in rete, ad oggi non conteggiata.

Durante l'anno, **Trenord ha definito le specifiche tecniche necessarie all'implementazione sperimentale degli "energy-meter"** a bordo di due tipologie di rotabili (locomotiva E464 e TSR). L'obiettivo del progetto è duplice: da una parte, il **monitoraggio degli effettivi consumi energetici dei convogli**; dall'altra la correzione delle imprecisioni commesse dagli algoritmi in modo da corrispondere ai Gestori dell'Infrastruttura **l'ammontare corretto dei consumi energetici** della flotta Trenord - tenendo conto anche dell'energia che i convogli restituiscono alla rete durante la fase della cd. "frenatura elettrica". Nel 2021 **Trenord ha definito le specifiche tecniche necessarie all'implementazione sperimentale del misuratore** a bordo di due tipologie di rotabili, locomotiva E464 e TSR, al fine di procedere con l'installazione di tali apparecchiature nel 2022.

Trenord vuole proseguire nel monitoraggio dei consumi energetici effettivi e ha pertanto programmato **investimenti per il 2022 per l'acquisto di ulteriori "energy-meter"** su altre tipologie di veicoli.

**60%**

**RISPARMIO ENERGETICO  
RAGGIUNTO GRAZIE  
ALL'INSTALLAZIONE DI LAMPADE  
LED NEL SITO DI MILANO FIORENZA**

Anche nelle proprie *facility*, Trenord si impegna a sviluppare iniziative per l'efficiamento energetico. Nel 2021, **l'azienda ha proseguito la sostituzione dei corpi illuminanti con tecnologia LED**. Gli interventi hanno interessato gli uffici, i capannoni, le illuminazioni stradali e le 22 torri faro dell'impianto di Milano Fiorenza, consentendo un **risparmio energetico di circa il 60%**. Negli impianti di **Cremona, Lecco e Iseo invece sono state sostituite un totale di 80 lampade alogene a soffitto con altrettanti LED**: ad oggi, tali impianti sono coperti al 50% da illuminazione a LED, consentendo un **risparmio energetico di circa il 40%**. I siti manutentivi di Novate Milanese, Camango e Iseo sono inoltre riforniti al **100% da energia elettrica da fonti rinnovabili**.

Nel corso delle ristrutturazioni degli uffici ubicati presso i siti, laddove possibile, Trenord ha inoltre realizzato **cappotti termici interni che permettono una maggiore coibentazione degli ambienti e una riduzione di consumi energetici** delle apparecchiature termiche deputate al riscaldamento e raffrescamento.

Oltre a ciò, Trenord ha effettuato una **campagna di sensibilizzazione di tutti i dipendenti per stimolarli ad un uso più consapevole delle sorgenti di illuminazione e della climatizzazione** dei luoghi di lavoro: l'azienda ha redatto e condiviso nella intranet aziendale il vademecum "AMO TRENORD - sosteniAMO TRENORD", con l'obiettivo di diffondere una consapevolezza diffusa sull'importanza dei piccoli gesti quotidiani per contenere i consumi di energia e combattere lo spreco.

Oltre a monitorare i propri consumi energetici e ad attivarsi per l'acquisto di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, **Trenord mira a ridurre le proprie emissioni anche tramite il progetto di sostituzione del parco auto aziendale endotermico con veicoli 100% elettrici**. Nel 2021, a seguito del completamento del rinnovo della flotta, **Trenord ha ulteriormente potenziato il parco mezzi** svolgendo preventivamente un'analisi di fattibilità e **acquistando successivamente 10 minivan elettrici**, in linea con le necessità espresse da alcuni specifici reparti, raggiungendo un totale di **42 veicoli elettrici**. L'iniziativa ha permesso di **evitare l'emissione in atmosfera di circa 40 tonnellate di CO<sub>2</sub>**. Nel corso dell'anno è stata inoltre **completata l'installazione di 3 colonnine di ricarica per il nuovo parco auto all'interno del sito di Milano Fiorenza**, che vanno ad aggiungersi alle 9 colonnine installate l'anno precedente presso i vari siti manutentivi. Nel corso del 2021, è stata infine avviata la formazione per la fase di sperimentazione dell'utilizzo del parco elettrico mediante apposita applicazione.

## 6.2.1 INIZIATIVE DI PIANTUMAZIONE

Negli ultimi anni, **Trenord ha piantumato molti alberi** presso i 6 siti manutentivi e i 2 principali depositi estesi (Pavia e Milano S. Rocco). Tale iniziativa, oltre a contribuire a **presidiare la biodiversità e la varietà delle zone a verde, permette di assorbire le emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte in tali siti**. Le attività manutentive e di deposito richiedono infatti un consumo energetico che produce CO<sub>2</sub> immessa poi in atmosfera: **gli alberi piantumati da Trenord**, grazie al processo di fotosintesi, **permettono invece di fissare il carbonio direttamente all'interno delle fibre vegetali** producendo un rilevante effetto di compensazione degli impatti correlati alle emissioni in atmosfera.

Nel corso del 2021, nel sito di Milano Fiorenza, Trenord ha effettuato la **piantumazione di ulteriori 500 alberi** precedentemente situati nel vivaio, raggiungendo un totale di circa **1.400 alberi piantumati dall'azienda. Solo nel 2021, tali alberi hanno permesso un sequestro complessivo di 505 tonnellate di CO<sub>2</sub>**. Con la naturale crescita degli alberi è previsto, inoltre, un innalzamento del tasso di assorbimento di ciascuna pianta proporzionale alla sua dimensione e biomassa, aumentando sempre di più il quantitativo di CO<sub>2</sub> sequestrata e rimossa dall'atmosfera.

**La varietà di specie piantumate** - oltre 70 tipologie differenti - **genera benefici anche dal punto di vista della flora locale**, apportando un ulteriore tangibile contributo alla biodiversità del sito.

**505**

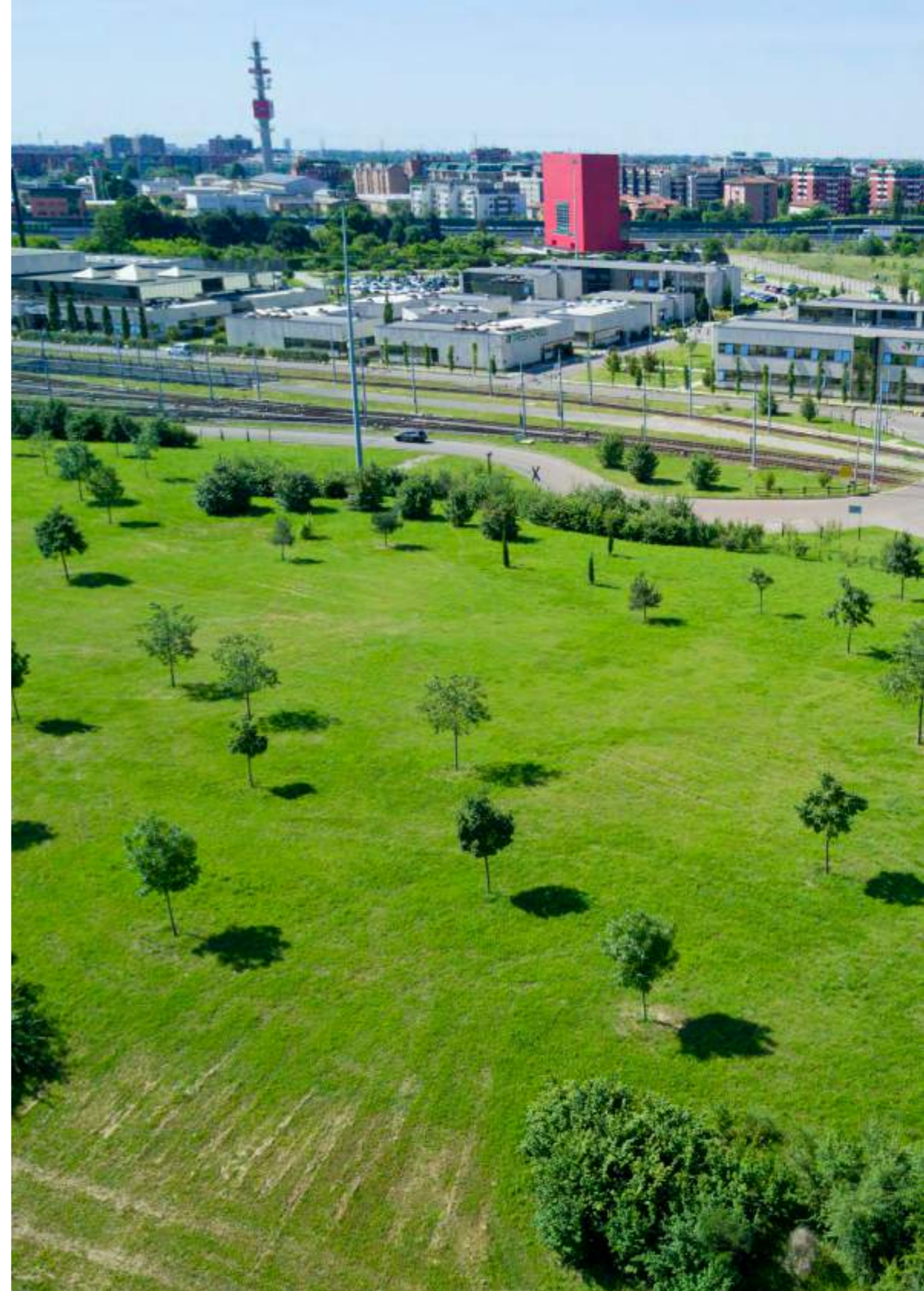
tonnellate

**EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> ASSORBITE  
NEL 2021 DAGLI ALBERI  
PIANTUMATI DA TRENORD**

## 6.2.2 GESTIONE DELLE EMISSIONI LOCALI

Oltre a ridurre le proprie emissioni di CO<sub>2</sub>, **Trenord è impegnata 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 2021, **tutte le verifiche condotte sui punti emissivi presenti nei siti manutentivi hanno dato esito positivo. I contaminanti atmosferici 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.

In particolare, nel 2021 è stata effettuata con successo la messa in esercizio del punto emissivo associato al nuovo tor- nio installato nell'impianto di Novate Milanese, che è dotato di un sistema di **abbattimento composito delle polveri ad alta efficienza**.

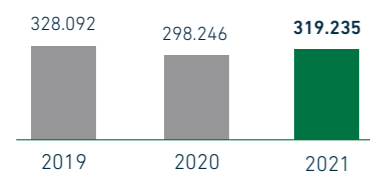


## 6.3 GESTIONE RESPONSABILE DELLA RISORSA IDRICA



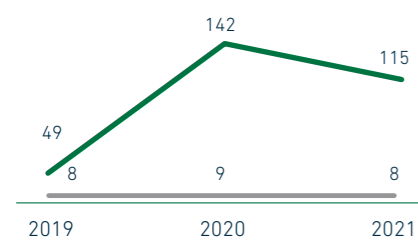
I consumi idrici di Trenord si riferiscono principalmente alle attività di pulizia e manutenzione dei convogli e agli usi igienico-sanitari. L'approvvigionamento idrico negli impianti avviene soprattutto da acquedotto o attraverso pozzi privati. A seguito dell'utilizzo per gli usi industriali e civili, **l'acqua reflua viene scaricata in fognatura previo trattamento in impianto di depurazione, in conformità ai limiti stabiliti dalle corrispettive Autorizzazioni allo scarico** e in linea con i requisiti normativi.

PRELIEVI IDRICI (m³)



- Acqua prelevata/mlg tkm
- Acqua prelevata/mln pkm

INDICI DI PRELIEVO IDRICO (m³)



- Acqua prelevata/mlg tkm
- Acqua prelevata/mln pkm

Il lieve incremento dei prelievi idrici registrato nel 2021 deriva principalmente dall'aumento della produzione a seguito dell'allentamento delle restrizioni connesse al contesto emergenziale pandemico. L'indice di prelievo idrico per treno-km è in linea con l'anno precedente, mentre l'indice riferito ai passeggeri-km è in calo, prevalentemente per l'aumento dei valori delle frequentazioni nel 2021.

Nel corso del 2021, **è stata ottimizzata ulteriormente la modalità di monitoraggio dei dati di consumo idrico**, anche tramite rilevazioni periodiche, consentendo una **più efficiente rilevazione delle perdite e una riduzione dei tempi di intervento**. Tale iniziativa ha contribuito alla diminuzione degli sprechi e dei consumi complessivi e ad una più rigorosa verifica degli aspetti autorizzativi.

Nel 2021, sono proseguite le attività di recupero **dell'impianto di trattamento delle acque reflue** situato presso l'impianto di manutenzione di Novate Milanese. L'impianto ha consentito un **riciclo di 527 m³ di acque reflue, ovvero circa il 21% in più rispetto al 2020**, in linea con l'incremento delle attività manutentive.

Sempre nel sito di Novate Milanese, in linea con la strategia di riduzione dei consumi della risorsa idrica, Trenord si è impegnata nella progettazione e installazione di **sistemi di recupero delle acque meteoriche** non contaminate, prevedendone l'utilizzo per coprire parte del fabbisogno idrico dell'impianto stesso. Il progetto ha una notevole rilevanza in termini di gestione sostenibile della risorsa idrica, in **quanto l'utilizzo delle acque meteoriche recuperate consente di risparmiare acqua pregiata proveniente dalla rete di acquedotti per le attività di lavaggio dei rotabili**. A seguito dell'approvazione da parte degli Enti del Progetto nel dicembre 2020, l'intervento **ha visto l'installazione di 40 pozzi perdenti** e di una sezione di filtrazione per il recupero delle acque meteoriche. Tale progetto consentirà di incrementare la quota di acqua recuperata, fino a coprire interamente i fabbisogni idrici per il lavaggio dei rotabili (stimati in circa 10 mila m³ all'anno). Tale approccio sostenibile all'utilizzo delle risorse idriche potrà poi essere esteso in futuro anche ad altri siti manutentivi.

**527** m³

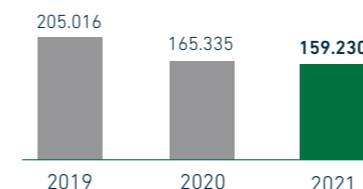
**ACQUA REFLUA RICICLATA DALL'IMPIANTO DI NOVATE MILANESE (+21% RISPETTO AL 2020)**

Per quanto concerne gli **scarichi idrici**, i limiti qualitativi degli scarichi industriali presenti nei siti Trenord **sono stabiliti 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. Per mitigare il rischio di superamento dei limiti quantitativi autorizzati per gli scarichi dei depuratori ubicati nei siti manutentivi, Trenord ha attivato un monitoraggio su base trimestrale dei volumi scaricati.

Infine, durante l'anno, è stata aggiudicata la procedura di gara per l'affidamento del servizio di gestione dei depuratori di Trenord, comprensiva 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**. Per garantire una maggiore tutela delle performance dell'impianto di depurazione di Iseo, **nel 2021 Trenord ha inoltre provveduto all'installazione di un nuovo modulo di trattamento chimico-fisico** a noleggio.

Nel 2021, la quantità di scarichi idrici è diminuita del 4% rispetto ai valori 2020. Le cause di tale riduzione sono riconducibili al ridotto volume di precipitazioni registrato durante l'anno e al convogliamento diretto in fognatura degli scarichi idrici civili nel sito di Pavia, in ottemperanza a specifiche prescrizioni degli Enti di Controllo.

SCARICHI IDRICI (M³)



## 6.4 GESTIONE DEI RIFIUTI



La produzione di rifiuti di Trenord è principalmente legata alle **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.

La produzione di rifiuti varia in generale in funzione dei cicli manutentivi e delle attività di pulizia dei rotabili effettuate, nonché sulla base delle attività manutentive degli impianti fognari e di depurazione reflui.

Il rilevante calo del quantitativo complessivo di rifiuti pericolosi prodotti nel 2021 rispetto al 2020 è connesso principalmente alla **ridotta quota di rotabili obsoleti avviati a recupero nel 2021**, in quanto essi costituiscono la voce più significativa tra i rifiuti pericolosi prodotti annualmente. Al contrario l'aumento registrato nel 2021 della quota ricoperta dai rifiuti non pericolosi è da ricondursi alla ripresa generale delle attività manutentive e della produzione a seguito dell'attenuarsi degli effetti della pandemia da Covid-19.

La **prosecuzione del progetto di digitalizzazione dei documenti di bordo** ha consentito anche nel 2021 un notevole risparmio di carta, riducendo di conseguenza la produzione di tale tipologia di rifiuto.

Nel 2021, Trenord ha continuato il progetto di ampio respiro che mira **all'ottimizzazione della raccolta differenziata nelle proprie sedi**. Durante il 2021, l'iniziativa è stata implementata presso gli uffici ubicati nei siti di Milano Fiorenza, Novate Milanese e Milano P.ta Garibaldi, per le frazioni **"Plastica e Alluminio"** e **Carta**. Durante l'anno è stata inoltre completata la fornitura e avviata **l'installazione di contenitori per la raccolta delle pile alcaline presso le palazzine degli uffici nel sito di Milano Fiorenza**.

Per ridurre i rischi connessi alla **gestione di merci e rifiuti pericolosi**, è stata inoltre organizzata una specifica **formazione ADR<sup>17</sup> per il personale coinvolto**. Per mitigare il rischio correlato di sversamento accidentale, nel 2021 Trenord ha effettuato **simulazioni ed esercitazioni di emergenza ambientale nei siti manutentivi** di Milano Fiorenza e Novate Milanese.

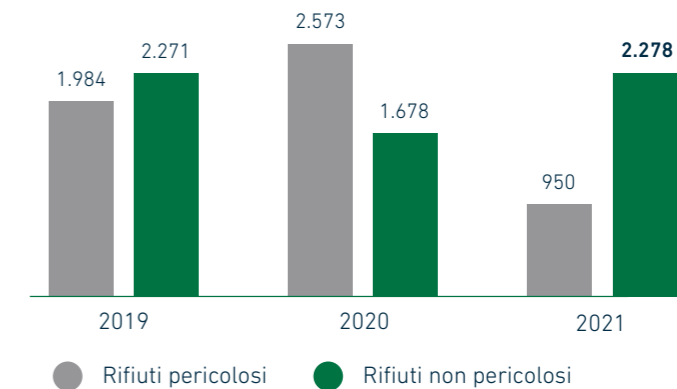
<sup>17</sup> Accord Dangerous Route, accordo europeo relativo ai trasporti di merci pericolose su strada.

**56%**

**RIFIUTI PRODOTTI AVVIATI A RECUPERO**

È da evidenziare come, oltre ai benefici in termini di consumi energetici, i nuovi treni previsti dal piano di rinnovo della flotta presentano delle performance ambientali che favoriscono una gestione più sostenibile dei rifiuti. **I nuovi convogli sono infatti costituiti da materiali innovativi che permettono il raggiungimento di elevati tassi di riutilizzabilità pari al 97%** garantendo, sul lungo termine, una riduzione dei rifiuti legati allo smaltimento dei convogli vetusti. La dotazione dei nuovi treni prevede inoltre l'utilizzo di lampade a LED in tutti i compartimenti interni: le migliori performance in termini di durabilità di questa tipologia di illuminazione permette una **minor produzione di rifiuti legati allo smaltimento delle lampadine esauste di tipo tradizionale**.

**RIFIUTI PRODOTTI (ton)**



## 6.5 GESTIONE DEL RUMORE

Il processo di omologazione necessario per **l'utilizzo dei convogli da parte di Trenord prevede il rispetto di determinati parametri relativi all'emissione di rumore** previsti dalla legge.

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. Il rumore dovuto al passaggio dei treni sulla rotaia è infatti 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.



# 7 SOSTENIBILITÀ NEL BUSINESS

Una performance economica sostenibile è il prerequisito fondamentale per garantire la continuità del business e per continuare a creare valore per tutti gli stakeholder.

Anche nel 2021, l'emergenza pandemica e le relative misure restrittive hanno impattato in maniera rilevante sulla domanda di trasporto rispetto ai livelli pre-Covid, seppur con risultati economici migliori rispetto al 2020. Nel 2021, Trenord ha generato un valore economico di 761 milioni di euro: di questi, oltre il 92% è stato distribuito ai diversi stakeholder dell'azienda.

Durante l'anno sono inoltre proseguiti i lavori per la negoziazione del nuovo contratto di Servizio e per la definizione del nuovo Piano Industriale, elementi imprescindibili per affrontare in modo dinamico l'evoluzione e le sfide del settore.

## SDG



## TEMA MATERIALE

Performance economiche sostenibili



## 7.1 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 pre-informazione 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 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 nel 2020 aveva deliberato la proroga dei contratti di Servizio per 1 anno, fino al dicembre 2021.

A causa del perdurare della pandemia, a luglio 2021 la Regione Lombardia ha stabilito un'ulteriore proroga al dicembre 2022. Il 2022 sarà dunque l'anno in cui potranno essere finalizzati i lavori per il nuovo Contratto di Servizio, che diverrà operativo a partire dal 2023.

Il nuovo Contratto di Servizio, con validità decennale, regolerà i rapporti fra Trenord e Regione Lombardia sulla base delle regole definite dall'ART<sup>18</sup> e con un **approccio innovativo** che consentirà di **affrontare in modo dinamico l'evoluzione del settore e le conseguenti sfide**. L'obiettivo del nuovo Contratto di Servizio è quello di introdurre meccanismi virtuosi volti all'efficiamento e alla migliore qualità del servizio erogato. La concreta attuazione è affidata al **monitoraggio di un set di indicatori puntualmente definiti**.

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

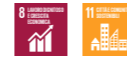
Anche nel 2021, **Trenord ha portato avanti continue attività di dialogo con Regione Lombardia e l'ART**, allo scopo di definire gli obiettivi e i contenuti del nuovo Contratto di Servizio.



<sup>18</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.



## 7.2 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, già a partire dal 2020, la definizione e lo sviluppo di un nuovo Piano Industriale decennale.

Nel 2021 è proseguito il lavoro dei numerosi "cantieri" per le diverse aree del Piano, **riprogettando** con un **approccio ambizioso e innovativo** i principali ambiti strategici dell'azienda, concludendo i lavori durante l'anno e predisponendo le prime linee generali del Piano Industriale.

Il Piano prevede un focus sulla **sostenibilità come importante progettualità strategica dell'azienda**, sia dal punto di vista ambientale, puntando sull'ingresso dei nuovi treni green, sia dal punto di vista sociale, elevando il **nuovo sistema di Welfare di Trenord** come pilastro imprescindibile dell'azienda.

In un'ottica di una sempre maggior integrazione tra la conduzione del business tradizionale e i temi di sostenibilità, il nuovo Piano Industriale definirà concretamente gli obiettivi, i progetti e le azioni orientati a **costruire la Trenord del futuro**: moderna, sostenibile, efficiente e in grado di rispondere sempre meglio alle esigenze di tutti gli stakeholder.



## 7.3 VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER



Anche nel 2021, il servizio di Trenord è stato fortemente segnato dalla pandemia da Covid-19, con fasi alterne che hanno reso necessarie continue riprogrammazioni per ottemperare a quanto previsto dalle disposizioni normative in merito alla programmazione dei servizi di trasporto e alle norme di utilizzazione dei treni e di prevenzione del contagio. Nei primi mesi dell'anno, in concomitanza con la "terza ondata", è stato effettuato un servizio lievemente ridotto, limitando la percorrenza su alcune linee e riducendo la frequenza di servizi come il Malpensa Express, interessati in misura maggiore dal crollo della domanda. Successivamente, in particolare a partire dal mese di aprile, a seguito dell'allentamento delle misure restrittive, il servizio è stato progressivamente ripristinato sino ad attestarsi, al settembre 2021, a circa il 95% delle corse effettuate nel 2019. Nel mese di dicembre, la recrudescenza della pandemia e l'esplosione della "quarta ondata" hanno determinato un numero di assenze significativo tra il personale operativo aziendale, costringendo ad operare una nuova riprogrammazione del servizio con una riduzione di circa il 12% delle corse.

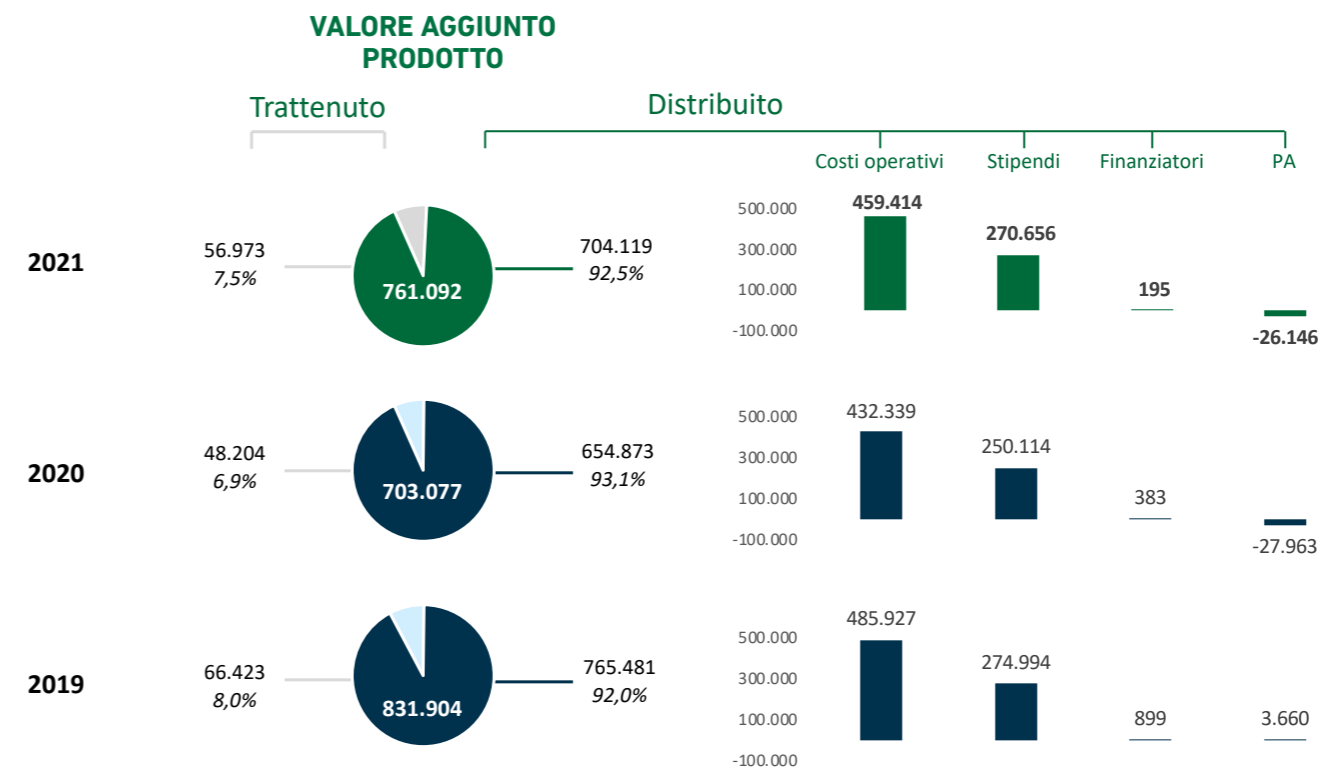
La flessione della domanda di mobilità e dei ricavi da traffico si è confermata a livelli elevati, in linea con l'andamento del settore che evidenzia delle persistenti difficoltà, pur in una dinamica di progressivo recupero. La riduzione dei ricavi da traffico è stata di circa 160 milioni di euro rispetto al 2019 (contro i 200 milioni del 2020) e i mancati ricavi sono stati mitigati, come già avvenuto nel 2020, dalle risorse incrementalmente messe a disposizione dal Governo verso i Committenti attraverso decreti specifici per quasi 100 milioni di euro. Per quanto riguarda la dinamica dei costi, si evidenzia un fisiologico incremento rispetto al 2020, derivante dalla progressiva ripresa del servizio e dei relativi costi variabili, un incremento dei costi del personale legato al potenziamento dell'organico e, di segno opposto, decrementi legati ad azioni di saving attuate dall'azienda. Il risultato netto evidenzia i primi segnali di ripresa: **l'esercizio 2021 chiude con un utile di 113 mila euro, in miglioramento rispetto alla perdita di 7 milioni di euro del 2020.**

(valori in migliaia di euro) <sup>19</sup>	2021		2020		2019	
	Con IFRS 16	Senza IFRS 16	Con IFRS 16	Senza IFRS 16	Con IFRS 16	Senza IFRS 16
Ricavi operativi	760.154	760.072	703.096	703.061	831.674	831.669
Costi operativi	614.335	730.340	549.830	682.727	629.549	761.159
<b>EBITDA</b>	<b>145.820</b>	<b>29.733</b>	<b>153.266</b>	<b>20.335</b>	<b>202.125</b>	<b>70.509</b>
Risultato operativo	-26.003	-25.932	-33.033	-36.716	9.951	8.390
<b>Risultato netto</b>	<b>113</b>	<b>1.309</b>	<b>-7.045</b>	<b>-8.847</b>	<b>3.742</b>	<b>4.304</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.

<sup>19</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 dell'azienda. 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.

Nel 2021, il valore economico generato da Trenord è stato pari a 761 milioni di euro: di tale valore, oltre il 92% - pari a circa 703 milioni di euro - è stato distribuito ai diversi stakeholder dell'azienda. Nello specifico, oltre 460 milioni di euro sono stati distribuiti a fornitori di beni e servizi, mentre ai dipendenti sono stati distribuiti oltre 270 milioni di euro, includendo stipendi, oneri sociali, TFR e altre spese per il personale.



## 7.4 CATENA DI FORNITURA



Durante il processo di qualifica, Trenord richiede a ogni fornitore di accettare il Codice Etico aziendale, le procedure e i regolamenti interni e i principi generali di legalità, responsabilità amministrativa e anticorruzione inclusi nelle condizioni generali d'appalto e capitolati di gara.

L'albo fornitori di Trenord prevede l'obbligatorietà del possesso del certificato di qualità ISO 9001; il regolamento dell'albo richiede espressamente, inoltre, di esplicitare il possesso di certificazioni ambientali ("certificazione Green").

Trenord adotta inoltre i Criteri Minimi Ambientali (CAM) di riferimento nelle procedure di gara per quanto applicabili, contribuendo così a promuovere modelli di produzione più sostenibili. I CAM sono i requisiti definiti nell'ambito del Piano per la sostenibilità ambientale dei consumi del settore della pubblica amministrazione, che si prefiggono l'obiettivo di diffondere comportamenti virtuosi dal punto di vista ambientale e sociale.



# 8

## NOTA METODOLOGICA

Adottato dal Consiglio di Amministrazione (CdA) il 9 marzo 2022, 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 diffuso e riconosciuto a livello internazionale. A partire da quest'anno, con riferimento ai temi relativi ai "Rischi", Trenord ha adottato lo standard più aggiornato in materia, ovvero il GRI Standard 306 (2020).

In merito al nuovo standard GRI 207 sulle imposte, Trenord, operando unicamente nel mercato italiano, corrisponde le imposte dovute allo Stato, secondo la normativa di riferimento. Per approfondimenti sulle imposte corrisposte si rimanda al Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2021 di Trenord S.r.l., nota 32.

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 2021 e comprende tutti gli impianti e sedi di Trenord S.r.l. Eventuali eccezioni di perimetro per i dati rappresentati sono opportunamente riportate in note dedicate.

Nel Bilancio di Sostenibilità sono inoltre riportati i risultati del modello **True Value**. Tale modello ha l'obiettivo di fornire ulteriori elementi di valutazione alla tradizionale rendicontazione delle performance dirette, rendicontate secondo i GRI Standards, e quantificare impatti economici, sociali e ambientali indiretti, positivi e negativi, che Trenord genera sull'ambiente e sulla 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 Advisory S.p.A. La descrizione del modello e i risultati ottenuti sono riportati nel capitolo "Il True Value di Trenord" e si trova alle pagg. 158 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 2021, considerano eventuali riconoscimenti/diconoscimenti da parte dell'INAIL al 2 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 2021 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 2021, inoltre, è stato aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi e il Catalogo dei Dispositivi di Protezione Individuale. Infine, Trenord promuove la cultura della sicurezza sul lavoro mediante l'utilizzo del protocollo <i>Behavior based Safety</i> , 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 il 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 e 2021 considera i periodi superiori a 30 giorni non continuativi. Se il congedo ricade a cavallo dell'esercizio (anno solare) senza soluzione di continuità, i giorni dell'anno successivo non concorrono a determinare i 30 giorni. 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 CO <sub>2</sub> e 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 2021. Nell'ambito della suddetta metodologia, sono stati utilizzati i fattori di emissione indicati nel "National Inventory Report 2021 - Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 - 2019", emesso dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA). Le fonti dei fattori di emissione dei contaminanti atmosferici (NO <sub>x</sub> , SO <sub>2</sub> , PM, NMVOC) sono: • 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 • relativamente ai consumi di gasolio per la trazione su strada: ISPRA - Banca dati dei fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia • 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)
<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 al solo impianto di Cremona. La definizione di "area a stress idrico" fa riferimento a quella fornita dal CEO Water Mandate, nel documento "Corporate Water Disclosure Guidelines", 2014. Sono state identificate le aree soggette a stress idrico considerate nel tool Water Risk Atlas, emesso e curato dal World Resources Institute, classificate con rischio extremely high.
<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. La definizione di "area a stress idrico" fa riferimento a quella fornita dal CEO Water Mandate, nel documento "Corporate Water Disclosure Guidelines", 2014. Sono state identificate le aree soggette a stress idrico considerate nel tool Water Risk Atlas, emesso e curato dal World Resources Institute, classificate con rischio extremely high.
<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.

# 8.1 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	-	✓	-
	Privacy e Cybersecurity	GRI 418: Privacy dei clienti	✓	Clienti
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
	Innovazione digitale per la pianificazione del viaggio	-	✓	Clienti
	Accessibilità al servizio di trasporto	-	✓	Clienti
Dipendenti	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	✓	-
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 306: Rifiuti	✓	-
Comunità	Rapporto con comunità locale e stakeholder	-	✓	Clienti Comunità e territorio



# 9 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	2021	2020	2019	Variazione 2021-2020
<b>Tempo indeterminato</b>	(numero)	<b>4.291</b>	<b>4.171</b>	<b>4.181</b>	<b>2,9%</b>
Donne		828	800	763	3,5%
Uomini		3.463	3.371	3.418	2,7%
<b>Tempo determinato</b>		<b>102</b>	<b>90</b>	<b>134</b>	<b>13,3%</b>
Donne		21	24	28	-12,5%
Uomini		81	66	106	22,7%
<b>Full time</b>		<b>4.336</b>	<b>4.198</b>	<b>4.252</b>	<b>3,3%</b>
Donne		805	778	740	3,5%
Uomini		3.531	3.420	3.512	3,2%
<b>Part time</b>		<b>57</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>-9,5%</b>
Donne		44	46	51	-4,3%
Uomini		13	17	12	-23,5%

## 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	2021	2020	2019	Variazione 2021-2020
<b>Totale</b>	(numero)	<b>348</b>	<b>192</b>	<b>277</b>	<b>81,3%</b>
<b>Sotto i 30 anni</b>		<b>141</b>	<b>73</b>	<b>148</b>	<b>93,2%</b>
Donne		20	19	27	5,3%
Uomini		121	54	121	124,1%
<b>Compreso tra 30 e 50 anni</b>		<b>195</b>	<b>105</b>	<b>124</b>	<b>85,7%</b>
Donne		25	32	24	-21,9%
Uomini		170	73	100	132,9%
<b>Oltre i 50 anni</b>		<b>12</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>-14,3%</b>
Donne		3	5	0	-40,0%
Uomini		9	9	5	0,0%

## 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	2021	2020	2019	Variazione 2021-2020
<b>Totale</b>	(numero)	<b>216</b>	<b>246</b>	<b>219</b>	<b>-12,2%</b>
<b>Sotto i 30 anni</b>		<b>20</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>122,2%</b>
Donne		4	2	2	100,0%
Uomini		16	7	10	128,6%
<b>Compreso tra 30 e 50 anni</b>		<b>32</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>23,1%</b>
Donne		3	2	7	50,0%
Uomini		29	24	15	20,8%
<b>Oltre i 50 anni</b>		<b>164</b>	<b>211</b>	<b>185</b>	<b>-22,3%</b>
Donne		16	19	9	-15,8%
Uomini		148	192	176	-22,9%

## 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	2021	2020	2019	Variazione 2021-2020
<b>Tasso di turnover in entrata</b>	(%)	<b>7,9%</b>	<b>4,5%</b>	<b>6,4%</b>	<b>76,0%</b>
Sotto i 30 anni		33,6%	17,9%	32,4%	87,5%
Compreso tra 30 e 50 anni		6,3%	3,7%	4,5%	71,6%
Oltre i 50 anni		1,3%	1,4%	0,4%	-5,0%
Donne		5,7%	6,8%	6,4%	-16,9%
Uomini		8,5%	4,0%	6,4%	111,6%
<b>Tasso di turnover in uscita</b>		<b>4,9%</b>	<b>5,8%</b>	<b>5,1%</b>	<b>-15,2%</b>
Sotto i 30 anni		4,8%	2,2%	2,6%	116,5%
Compreso tra 30 e 50 anni		1,0%	0,9%	0,8%	15,8%
Oltre i 50 anni		18,2%	21,5%	16,6%	-15,4%
Donne		2,7%	2,8%	2,3%	-3,2%
Uomini		5,4%	6,5%	5,7%	-16,2%



**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	2021	2020	2019	Variazione 2021-2020
<b>N° di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nell'anno</b>		<b>63</b>	<b>74</b>	<b>46</b>	<b>-14,86%</b>
Donne		34	39	39	-12,82%
Uomini		29	35	7	-17,14%
<b>N° di dipendenti ritornati al lavoro dopo il congedo parentale</b>		<b>62</b>	<b>69</b>	<b>16</b>	<b>-10,14%</b>
Donne		33	35	14	-5,71%
Uomini		29	34	2	-14,71%
<b>N° di dipendenti ritornati al lavoro dopo il congedo parentale, che risultano ancora impiegati 12 mesi dopo</b>		<b>67</b>	<b>74</b>	<b>24</b>	<b>-9,46%</b>
Donne		35	49	24	-28,57%
Uomini		32	25	0	28,00%
<b>Tasso rientro al lavoro</b>		<b>98,4%</b>	<b>93,2%</b>	<b>43,2%</b>	<b>5,58%</b>
<b>Retention rate</b>	(%)	<b>97,1%</b>	<b>94,9%*</b>	<b>96,0%</b>	2,32%

\*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	2021	2020	2019	Variazione 2021-2020
<b>Totale</b>	(numero)	<b>4.393</b>	<b>4.261</b>	<b>4.315</b>	<b>3,1%</b>
<b>Sotto i 30 anni</b>		<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>	<b>-4,4%</b>
Donne		2%	2%	2%	-15,8%
Uomini		8%	8%	9%	-1,5%
<b>Compreso tra 30 e 50 anni</b>		<b>70%</b>	<b>67%</b>	<b>64%</b>	<b>4,3%</b>
Donne	(%)	14%	14%	13%	3,1%
Uomini		55%	53%	50%	4,7%
<b>Oltre i 50 anni</b>		<b>21%</b>	<b>23%</b>	<b>26%</b>	<b>-10,7%</b>
Donne		3%	3%	3%	7,0%
Uomini		17%	20%	23%	-13,4%

**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	2021	2020	2019	Variazione 2021-2020
<b>Dipendenti diversamente abili</b>	(numero)	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>6,9%</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	2021	2020	2019	Variazione 2021-2020
<b>Totale per dipendenti</b>		<b>321.112</b>	<b>212.347</b>	<b>322.623</b>	<b>51,2%</b>
<b>Dirigenti</b>		<b>688</b>	<b>117</b>	<b>397</b>	<b>487,6%</b>
Donne		92	4	36	2187,5%
Uomini		596	113	361	427,4%
<b>Quadri</b>		<b>5.310</b>	<b>2.016</b>	<b>2.660</b>	<b>163,4%</b>
Donne		1.137	376	594	202,3%
Uomini	(numero)	4.174	1.640	2.066	154,5%
<b>Impiegati</b>		<b>299.408</b>	<b>201.587</b>	<b>289.293</b>	<b>48,5%</b>
Donne		52.559	32.931	34.016	59,6%
Uomini		246.849	168.656	255.277	46,4%
<b>Operai</b>		<b>15.706</b>	<b>8.628</b>	<b>30.273</b>	<b>82,0%</b>
Donne		4	506	0	-99,2%
Uomini		15.702	8.122	30.273	93,3%
<b>Totale per personale non assunto e dipendenti terzi</b>	(numero)	<b>72.536</b>	<b>50.017</b>	<b>40.130</b>	<b>45,0%</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	2021	2020	2019	Variazione 2021-2020
<b>Totale</b>		<b>73,8</b>	<b>49,6</b>	<b>74,8</b>	<b>48,8%</b>
<b>Dirigenti</b>		<b>30,1</b>	<b>5,1</b>	<b>19,6</b>	<b>490,4%</b>
Donne		32,3	1,2	14,2	2591,2%
Uomini		29,8	5,7	20,3	422,8%
<b>Quadri</b>		<b>28,7</b>	<b>10,4</b>	<b>12,8</b>	<b>176,4%</b>
Donne		26,0	8,3	13,3	213,6%
Uomini	(numero)	29,6	11,0	12,6	168,9%
<b>Impiegati</b>		<b>86,1</b>	<b>58,7</b>	<b>83,8</b>	<b>46,6%</b>
Donne		67,3	43,6	46,9	54,4%
Uomini		91,5	62,9	93,7	45,4%
<b>Operai</b>		<b>23,7</b>	<b>13,7</b>	<b>47,6</b>	<b>73,0%</b>
Donne		0,4	55,1	0	-99,2%
Uomini		24,0	13,1	48,3	83,4%

\* 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	2021	2020	2019	Variazione 2021-2020
<b>Numero di infortuni dei dipendenti</b>	(numero)	<b>190*</b>	<b>202*</b>	<b>199</b>	<b>-5,9%</b>
<b>Sul lavoro</b>		<b>167</b>	<b>183</b>	<b>170</b>	<b>-8,7%</b>
Uomini		137	143	137	-4,2%
Donne		30	40	33	-25,0%
<b>In itinere</b>		<b>23</b>	<b>19</b>	<b>29</b>	<b>21,1%</b>
Uomini		20	18	22	11,1%
Donne		3	1	7	200,0%
<b>Numero di infortuni con gravi conseguenze (esclusi i decessi) dei dipendenti</b>		<b>0</b>	<b>2**</b>	<b>-</b>	<b>-100,0%</b>
<b>Sul lavoro</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-100,0%</b>
Uomini		0	2	-	-100,0%
Donne		0	-	-	-
<b>In itinere</b>		<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Uomini		0	-	-	-
Donne		0	-	-	-
<b>Numero di decessi dei dipendenti a seguito di infortuni</b>		<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Numero di ore lavorate dei dipendenti</b>		<b>6.955.885</b>	<b>6.369.302</b>	<b>6.995.352</b>	<b>9,2%</b>
<b>Tasso di infortuni registrabili dei dipendenti</b>		(N. di infortuni sul lavoro registrabili/N. di ore lavorate) *1.000.000	<b>27,32</b>	<b>31,71</b>	<b>28,45</b>
<b>Tasso di infortuni con gravi conseguenze (esclusi i decessi) dei dipendenti</b>	(N. di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze /N. di ore lavorate) *1.000.000	<b>-</b>	<b>0,31</b>	<b>-</b>	<b>-100,0%</b>
<b>Tasso di decessi dei dipendenti a seguito di infortuni</b>	(N. di decessi risultanti da infortuni sul lavoro /N. di ore lavorate) *1.000.000	<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	2021	2020	2019	Variazione 2021-2020
<b>Totale</b>	(GJ)	<b>2.637.955</b>	<b>2.369.821</b>	<b>2.349.332</b>	<b>11,3%</b>
<b>Energia di Trazione*</b>		<b>2.414.512</b>	<b>2.156.706</b>	<b>2.158.979</b>	<b>12,0%</b>
Energia elettrica		2.127.610	1.894.211	1.865.505	12,3%
di cui da fonti rinnovabili certificate		68.416	9.671	0	607,4%
Gasolio		286.871	262.495	293.474	9,3%
Benzina		31	-	-	-
<b>Energia per impianti di manutenzione e uffici</b>		<b>223.443</b>	<b>213.115</b>	<b>190.353</b>	<b>7,5%</b>
Energia elettrica		60.263	61.231	64.796	-1,6%
di cui da fonti rinnovabili certificate		22.194	-	-	-
Gasolio		2.772	3.143	2.690	-11,8%
Gas metano	160.408	148.741	122.867	7,8%	

\*Energia utilizzata per la trazione di treni, bus sostitutivi e veicoli direttamente controllati

**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	2021	2020	2019	Variazione 2021-2020
<b>Totale Scope 1+2<sup>20</sup></b>	(t CO <sub>2e</sub> )	<b>200.770</b>	<b>189.136</b>	<b>198.830</b>	<b>6,2%</b>
Energia di Trazione*		187.903	176.411	186.787	6,5%
Energia per impianti e uffici		12.866	12.725	12.043	1,1%
<b>Scope 1</b>		<b>31.044</b>	<b>27.579</b>	<b>28.605</b>	<b>12,6%</b>
Energia di Trazione*		22.853	19.913	22.276	14,8%
Energia per impianti e uffici		8.191	7.666	6.329	6,9%
<b>Scope 2</b>		<b>169.726</b>	<b>161.557</b>	<b>170.225</b>	<b>5,1%</b>
Energia di Trazione*		165.051	156.498	164.511	5,5%
Energia per impianti e uffici		4.675	5.059	5.714	-7,6%

\*Energia utilizzata per la trazione di treni, bus sostitutivi e veicoli direttamente controllati

<sup>20</sup> Emissioni Scope 1: emissioni dirette di gas serra, provenienti da fonti possedute o controllate dall'azienda (es. emissioni dalla combustione in caldaie, forni, veicoli, ecc. di proprietà o controllati)  
 Emissioni Scope 2: emissioni di gas serra provenienti dalla generazione dell'elettricità acquistata e consumata dall'azienda



**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	2021	2020	2019	Variazione 2021-2020
NOx	(ton)	382	340	427	12,5%
SO <sub>2</sub>		30	32	31	-7,7%
PM		14	12*	17*	13,9%
NMVOc		58	48	45	20,1%

\*I dati 2019 e 2020 sono stati ri-esposti a seguito di un affinamento nella modalità di calcolo delle emissioni di particolato (PM) connesse ai consumi di gas naturale delle facilities

**GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5: rifiuti prodotti, recuperati e smaltiti**

**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	2021	2020	2019	Variazione 2021-2020
<b>Rifiuti generati totali</b>	(Kg)	<b>3.227.697</b>	<b>4.251.273</b>	<b>4.254.916</b>	<b>-24,1%</b>
<b>Rifiuti pericolosi</b>		<b>949.507</b>	<b>2.572.857</b>	<b>1.984.298</b>	<b>-63,1%</b>
Recuperati		574.204	2.429.078	1.828.674	-76,4%
Smaltiti		375.303	143.779	155.624	161,0%
<b>Rifiuti non pericolosi</b>		<b>2.278.190</b>	<b>1.678.416</b>	<b>2.270.618</b>	<b>35,7%</b>
Recuperati		1.227.049	1.032.875	2.114.994	18,8%
Smaltiti	1.051.141	645.541	155.624	62,8%	

**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	2021		2020		2019		Variazione 2021-2020
		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>	(m <sup>3</sup> )	<b>319.235</b>	<b>0</b>	<b>298.246</b>	<b>0</b>	<b>328.092</b>	<b>0</b>	<b>7,0%</b>
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		319.235	0	298.246	0	328.092	0	7,0%
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		0	0	0	0	0	0	-
<b>Acque sotterranee (pozzo)</b>		<b>1.450</b>	<b>0</b>	<b>59.910</b>	<b>0</b>	<b>66.058</b>	<b>0</b>	<b>-97,6%</b>
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		1450	0	59.910	0	66.058	0	-97,6%
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>		<b>317.785</b>	<b>0</b>	<b>238.336</b>	<b>0</b>	<b>262.034</b>	<b>0</b>	<b>33,3%</b>
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		317.785	0	238.336	0	262.034	0	33,3%
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>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
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 m<sup>3</sup> 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	2021	2020	2019	Variazione 2021-2020
<b>Scarichi idrici</b>	(m <sup>3</sup> )	<b>159.230</b>	<b>165.335</b>	<b>205.016</b>	<b>-3,7%</b>
Risorse idriche di terze parti (fognature)		159.230	165.335	205.016	-3,7%
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	2021		2020		2019		Variazione 2021-2020
		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>	<b>(m³)</b>	<b>159.230</b>	<b>0</b>	<b>165.335</b>	<b>0</b>	<b>205.016</b>	<b>0</b>	<b>-3,69%</b>
Scarichi idrici di acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)		159.230	0	165.335	0	205.016	0	-3,69%
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	2021	2020	2019	Variazione 2021-2020
<b>Totale</b>	<b>(m³)</b>	<b>159.230</b>	<b>165.335</b>	<b>205.016</b>	<b>-3,7%</b>
Nessun trattamento		0	0	0	-
Trattamento Fisico (dissabbiatura/ disoleazione e filtrazione)		30.827	32.123	34.737	-4,0%
Trattamento Fisico-Chimico		115.390	118.718	150.555	-2,8%
Trattamento Fisico-Chimico e Biologico		13.013	14.494	19.724	-10,2%



# 10 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	10/11	
102-3	Sede principale	Piazzale Luigi Cadorna 14, 20123 Milano	
102-4	Paesi di operatività	10/11	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Trenord è una società a responsabilità limitata	
102-6	Mercati serviti	10/11	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	12/15, 130, 138	
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere	138	
102-9	Descrizione della catena di fornitura (attività, prodotti, numero dei fornitori, fornitori suddivisi per area geografica, valore dell'ordinato)	132	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la pro-prietà, o la catena dei fornitori	Nel 2021 non si sono verificate modifiche significative riguardanti la dimensione dell'azienda, la struttura, la proprietà né la catena di fornitura	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	44/46	
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	42/43	

## 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	40/41	
--------	---	-------	--

## COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER 2016

102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti	24	
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	24	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	24/26	
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	24/26	

## PRATICHE DI RENDICONTAZIONE 2016

102-45	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel Bilancio di Sostenibilità	134	
102-46	Processo per la definizione dei contenuti	24/26	
102-47	Aspetti materiali identificati	25/26, 136	
102-48	Spiegazione degli effetti di cambiamenti di informazioni inserite nei precedenti bilanci e relative motivazioni	144	
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	25/26	
102-50	Periodo di rendicontazione	6	
102-51	Data di pubblicazione del precedente bilancio	Il Bilancio di Sostenibilità 2020 è stato adottato dal Consiglio di Amministrazione di Trenord il 15 marzo 2021	
102-52	Periodicità di rendicontazione	134	
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	134	
102-54 / 102-55	GRI content index e scelta dell'opzione "in accordance"	134, 148/152	
102-56	Attestazione esterna	154/155	

## TEMA MATERIALE: performance economiche sostenibili

103-1 103-2 103-3	Modalità di gestione	25/26, 130/131, 136	
-------------------------	----------------------	---------------------	--

PERFORMANCE ECONOMICA 2016			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	130/131	
COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Nel 2021 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	25/26, 32, 42/43, 136	
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: privacy e cybersecurity			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	25/26, 32, 49, 136	
PRIVACY DEI CLIENTI 2016			
418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Nel 2021 non si sono registrati reclami inerenti alla violazione della privacy dei clienti e la perdita di dati personali	
TEMA MATERIALE: consumi energetici e contrasto al cambiamento climatico			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	25/26, 33, 108/115, 136	
ENERGIA 2016			
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	108/115, 135, 143	
EMISSIONI 2016			
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	108/115, 135, 143	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	108/115, 135, 143	
TEMA MATERIALE: emissioni locali			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	25/26, 33, 116, 136	
EMISSIONI 2016			
305-7	Emissioni di NOx e altre emissioni significative in atmosfera	116, 135, 144	
TEMA MATERIALE: gestione responsabile dei rifiuti			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	25/26, 33, 102/121, 136	
ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	118/119	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	118/119	
303-3	Prelievo idrico	118/119, 135, 145/146	
303-4	Scarico di acqua	118/119, 135, 145/146	

RIFIUTI 2020			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi legati ai rifiuti	120/121	
306-2	Gestione degli impatti significativi legati ai rifiuti	120/121	
306-3	Rifiuti prodotti	120/121, 135, 144	
306-4	Rifiuti recuperati	120/121, 135, 144	
306-5	Rifiuti smaltiti	120/121, 135, 144	
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 2021 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	25/26, 33, 94/97, 136	
OCCUPAZIONE 2016			
401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica	138/139	
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	135, 140	
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	40/41, 82/83, 140	
TEMA MATERIALE: tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	25/26, 32, 58/59, 76	
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	98/100	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	98/100	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	98/100	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	98/100	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	98/100	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	98/100	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	98/100	
403-9	Infortuni sul lavoro	98/100, 135, 142	

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

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	25/26, 32, 86/91, 136	
---------------------	----------------------	-----------------------	--

**FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016**

404-1	Ore di formazione medie per dipendente, per genere e per categoria di dipendente	86/91, 135, 141	
-------	--	-----------------	--

**TEMA MATERIALE: sicurezza durante il viaggio**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	25/26, 33, 78/79, 136	
---------------------	----------------------	-----------------------	--

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

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	25/26, 33, 53, 136	
---------------------	----------------------	--------------------	--

**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 2021 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 2021 non si sono registrati casi di non-conformità rispetto a regolamenti e codici volontari in tema di comunicazione, marketing, pubblicità, promozione e sponsorizzazione	
-------	--	---	--

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

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	25/26, 32, 76, 136	
---------------------	----------------------	--------------------	--

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

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	20, 25/26, 32, 59 70/71	
---------------------	----------------------	-------------------------	--

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

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	12, 25/26, 32, 136	
---------------------	----------------------	--------------------	--

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

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	25/26, 33, 56/58, 136	
---------------------	----------------------	-----------------------	--

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

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	25/26, 32, 44/46, 136	
---------------------	----------------------	-----------------------	--

**TEMA MATERIALE: rapporto con comunità locale e stakeholder**

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	25/26, 32, 60/63, 91, 136	
---------------------	----------------------	---------------------------	--



# 11 RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



TRENORD SRL

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE  
SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2021



## Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità 2021

Al Consiglio di Amministrazione di Trenord Srl

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità di Trenord Srl (di seguito "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 e approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 9 marzo 2022 (di seguito "Bilancio").

### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità a quanto richiesto dai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards") da essi individuati come standard di rendicontazione, come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto del Bilancio nell'ambito degli obiettivi di Trenord Srl in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

Società a responsabilità limitata a socio unico  
Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 720991 Cap. Soc. Euro 100.000.000 i.v. - C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 06234600968 - Altri Uffici: Bari 70122 Via Abate Gianna 20 Tel. 080 5640311 Fax 080 5640349 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - Brescia 25121 Viale Duse 28/A Tel. 030 5697501 - Cagliari 09125 Viale Duse 29 Tel. 070 6848774 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482821 Fax 055 2482800 - Genova 16121 Piazza Piccopietra 9 Tel. 010 290411 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - Padova 35128 Via Vicenza 4 Tel. 049 873421 Fax 049 8734399 - Palermo 35030 Via Belle Prafte 36 - Palermo 90121 Via Marziale 130 Tel. 091 6250313 Fax 091 7824221 - 90139 Via Roma 457 Tel. 091 6752111 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 Fax 0521 781844 - Pescara 66127 Piazza Ettore Troilo 8 - Roma 00143 Largo Fochetti 29 Tel. 06 6900731 Fax 06 6900730 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 5773211 Fax 011 5773299 - Trento 38121 Viale della Costituzione 31 Tel. 0461 237004 Fax 0461 230077 - Treviso 31100 Viale Bellisani 90 Tel. 0422 345711 Fax 0422 345798 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 Fax 040 364737 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl  
[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



**Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio 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 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, 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 al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dagli standard di rendicontazione utilizzati;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto descritto nella "Nota metodologica";
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Il valore economico generato e distribuito agli stakeholder" del Bilancio e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società;
4. 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.

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 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 Milano Firenze, che abbiamo selezionato sulla base della sua attività e del suo contributo agli indicatori di prestazione, 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.

**Altri aspetti**

I dati presentati all'interno del paragrafo "Il True Value di Trenord" riportato in coda al Bilancio di Sostenibilità relativo all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2021, non sono stati sottoposti a verifica.

**Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Trenord Srl relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 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.

Milano, 25 marzo 2022

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

Paolo Bersani  
(Partner)

# 12 IL TRUE VALUE DI TRENORD

Il valore di un'azienda non si misura solo attraverso la sua capacità di generare profitti e la crisi economica innescata dalla pandemia rende ancora più evidente la necessità di integrare la prospettiva del mero risultato netto del bilancio di esercizio con valutazioni più ampie.

**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 2021 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.**

Il modello del True Value rappresenta quindi uno strumento per misurare il **“vero valore” del servizio di trasporto offerto da Trenord.**





## 12.1 MODELLO TRUE VALUE

Al fine di rappresentare il **"vero valore"** generato da Trenord, la metodologia del True Value ha previsto le seguenti fasi principali:

- **identificazione dei principali impatti**, positivi e negativi, su economia, ambiente e società
- **quantificazione degli impatti**, attraverso indicatori misurabili
- **monetizzazione degli impatti** attraverso l'uso di proxy finanziarie\*

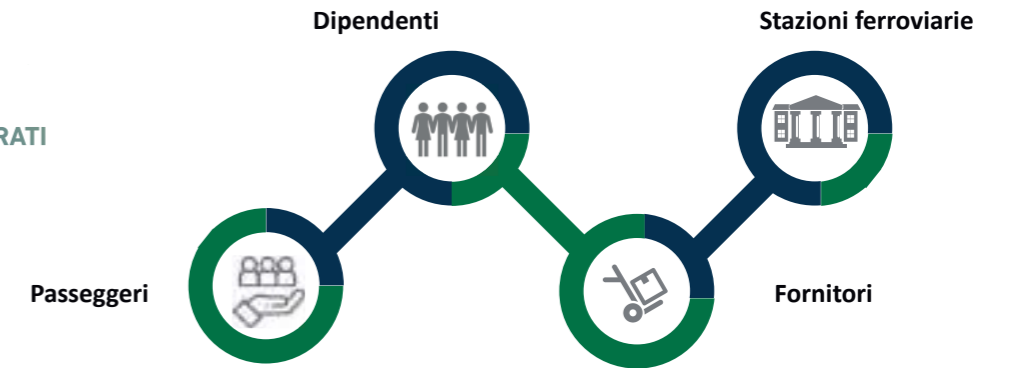
La monetizzazione permette di **riconduurre i diversi impatti ad un'unità di misura omogenea (monetaria)**, rendendoli confrontabili e quindi in grado di **rappresentare il beneficio (o il costo) sull'ambiente e la collettività**. Nel processo di identificazione, quantificazione e monetizzazione degli 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 indentificare gli impatti rilevanti dell'Azienda, al management di Trenord è stato richiesto di fornire la prospettiva degli stakeholder rappresentati dalla propria funzione

A partire dal Bilancio di Sostenibilità 2020, Trenord presenta non solo il valore generato dalle proprie attività, ma anche quello connesso agli **impatti indiretti e indotti** generati lungo la catena del valore di Trenord, includendo quindi gli impatti generati dai fornitori, dai dipendenti e dai passeggeri, nonché riferibili alle stazioni ferroviarie in cui Trenord opera.

\*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

**ALL'INTERNO DEL TRUE VALUE 2021 DI TRENORD, SONO STATI ANALIZZATI GLI IMPATTI GENERATI IN VIA INDIRETTA E INDOTTA LUNGO LA VALUE CHAIN**



### 12.1.1 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. 168.

Nella tabella sottostante sono presentati gli impatti, distribuiti lungo l'intera catena del valore, considerati nel modello, ovvero quelli riconducibili direttamente alle attività di Trenord e quelli generati da fornitori, dipendenti, stazioni ferroviarie e passeggeri.

#### GLI IMPATTI DI TRENORD CONSIDERATI NEL MODELLO

#### GLI IMPATTI DISTRIBUITI LUNGO LA CATENA DEL VALORE CONSIDERATI NEL MODELLO<sup>21</sup>



	Attività di Trenord	Fornitori	Dipendenti	Stazioni Ferroviarie*	Passeggeri
EMISSIONI DI CO <sub>2</sub>	✓	✓	✓	✓	✓
EMISSIONI DI CONTAMINANTI ATMOSFERICI	✓	✓	✓	✓	✓
RIFIUTI PRODOTTI	✓	✓	✓	✓	✓
CONSUMI IDRICI	✓	✓	✓	✓	✓
INQUINAMENTO ACUSTICO	✓	✓	✓	✓	✓
UTILIZZO DI SUOLO	✓	✓	✓	✓	✓
DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO	✓	✓	✓	✓	✓
CONGESTIONE STRADALE EVITATA	✓	✓	✓	✓	✓
TEMPO DI VIAGGIO	✓	✓	✓	✓	✓
INCIDENTI FERROVIARI E STRADALI	✓	✓	✓	✓	✓
INFORTUNI	✓	✓	✓	✓	✓
FORMAZIONE EROGATA	✓	✓	✓	✓	✓
SURPLUS ECONOMICO	✓	✓	✓	✓	✓
COSTI PER L'AUTOMOBILE	✓	✓	✓	✓	✓
SALARIO PERCEPTO A MILANO	✓	✓	✓	✓	✓
SPESA NELLE LOCALITÀ TURISTICHE	✓	✓	✓	✓	✓
VALORE AGGIUNTO INDOTTO	✓	✓	✓	✓	✓
VALORE AGGIUNTO INDIRETTO	✓	✓	✓	✓	✓
VALORE AGGIUNTO DIRETTO	✓	✓	✓	✓	✓
VALORE AGGIUNTO GENERATO DALLE ATTIVITÀ COMMERCIALI NELLE STAZIONI	✓	✓	✓	✓	✓

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

<sup>21</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.

## 12.2 IL TRUE VALUE 2021

IL TRUE VALUE 2021 DI TRENORD  
AMMONTA A CIRCA

**1** miliardo e **861** milioni €

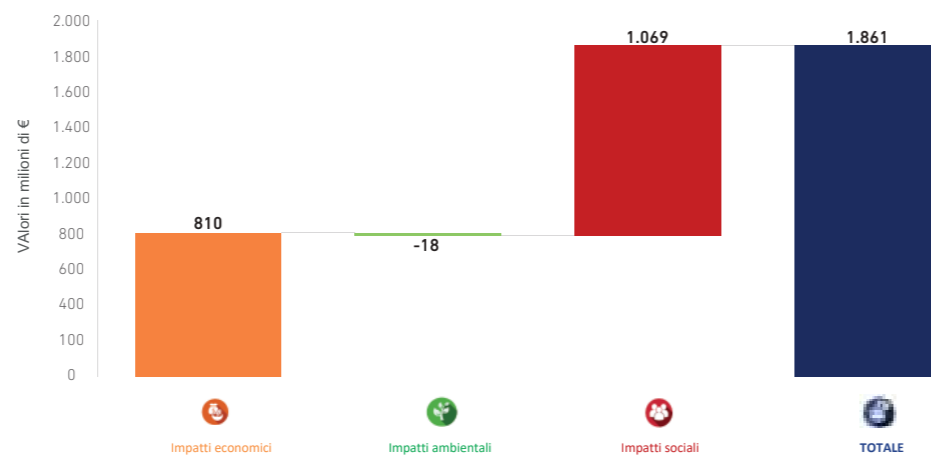
DI CUI OLTRE LA METÀ  
RICONDUCIBILE A IMPATTI SOCIALI

L'analisi ha permesso di quantificare in circa **1.861 milioni di euro** il "vero valore" generato da Trenord nel corso del 2021.

Anche nel 2021, si conferma il **grande valore per la collettività rivestito dal treno**: attraversando le varie fasi della pandemia, Trenord ha infatti sempre garantito un servizio essenziale per i territori serviti.

La **dimensione sociale** rappresenta oltre metà del «vero valore» generato da Trenord, restituendo un valore pari a **1.069 milioni di euro** grazie, in particolar modo, alla disponibilità del servizio offerto da Trenord. La **dimensione economica**, che comprende il valore aggiunto generato in via diretta, indiretta e indotta da Trenord, costituisce la **seconda dimensione in termini di impatto**. La **dimensione ambientale presenta un impatto negativo pari a -18 milioni di euro**, dovuto principalmente al fatto che, a causa del ridotto numero di frequentazioni, i benefici ambientali dovuti all'utilizzo del treno in alternativa all'automobile sono inferiori rispetto agli impatti ambientali negativi generati da Trenord.

### IL TRUE VALUE 2021 SUDDIVISO PER DIMENSIONI



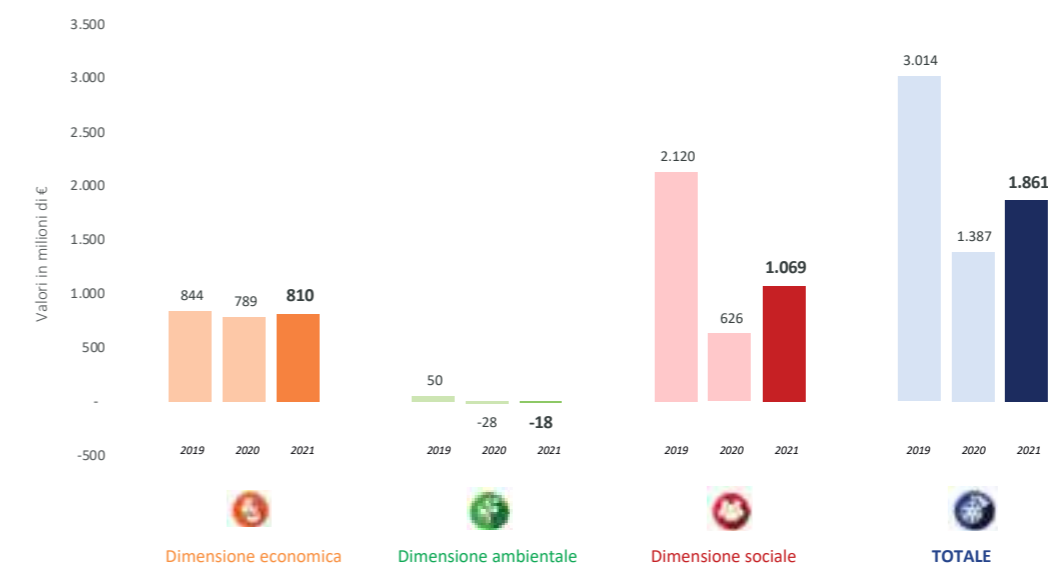
Il True Value di Trenord nel 2021 è in aumento rispetto ai valori 2020<sup>22</sup> a causa del maggior flusso di passeggeri dovuto alla ripresa del servizio ferroviario. Nonostante la crisi generata dall'emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2020, **la dimensione economica del True Value** (che comprende il valore aggiunto direttamente generato e quello indiretto, ovvero connesso rispettivamente agli acquisti dell'azienda verso i fornitori, e al reddito da lavoro corrisposto ai dipendenti dei propri fornitori) **è rimasta pressoché stabile durante il triennio**.

Ciò è stato possibile in parte grazie alle risorse messe a disposizione dalle Autorità Pubbliche per compensare la riduzione dei ricavi, e in parte grazie al fatto che l'operatività dell'azienda non è mai stata interrotta. Durante i tre anni, Trenord ha infatti proseguito nell'erogazione del servizio e nel piano di rinnovo della flotta, continuando a generare valore attraverso gli acquisti presso i fornitori.

L'**impatto ambientale** generato da Trenord è correlato al numero di treni che hanno viaggiato durante l'anno, mentre gli impatti ambientali evitati considerano i passeggeri che hanno utilizzato il servizio ferroviario in alternativa all'automobile. **Nel 2019, i valori record di viaggiatori hanno permesso a Trenord di generare un valore positivo**, in quanto sono stati massimizzati gli impatti ambientali evitati connessi al non utilizzo del mezzo privato. **Diversamente, negli ultimi due anni**, nonostante Trenord abbia continuato ad erogare il servizio di trasporto, le misure di limitazione agli spostamenti, l'incremento nell'utilizzo del mezzo privato rispetto al mezzo pubblico, nonché il maggior ricorso alla didattica a distanza e al lavoro da remoto, **hanno comportato un minor numero di passeggeri, limitando l'esternalità positiva connessa agli impatti ambientali evitati**.

La **dimensione sociale del True Value di Trenord è rappresentata per la maggior parte dalla «Disponibilità del servizio»**, ovvero 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. **Tale impatto è strettamente connesso al numero di passeggeri che usufruiscono del servizio che**, nel 2020 e 2021, come già riportato, **sono diminuiti in modo significativo**. Tra gli impatti più rilevanti della dimensione sociale, si annovera anche il **risparmio dei costi connessi all'operatività delle automobili** per coloro che scelgono di viaggiare in treno in alternativa al mezzo privato.

### L'EVOLUZIONE DEL TRUE VALUE DI TRENORD



<sup>22</sup> I dati 2020 sono stati ri-esposti a seguito di un affinamento nella modalità di calcolo delle emissioni di particolato (PM) connesso ai consumi di gas naturale delle facilities

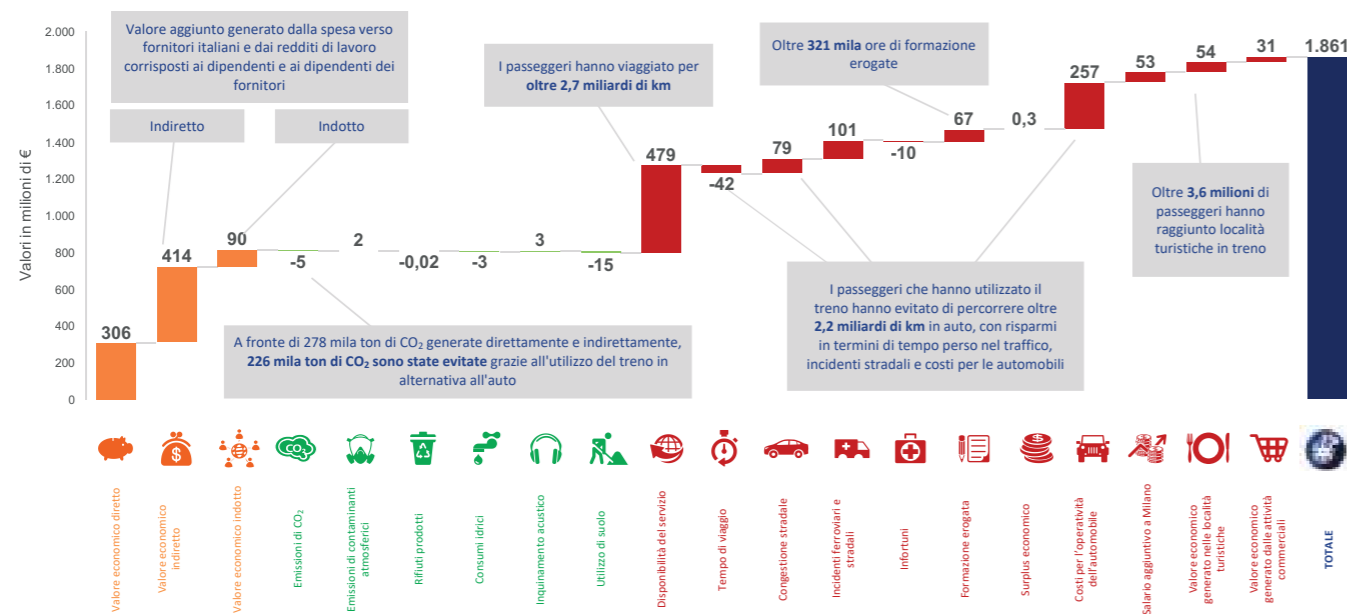
**38,8** milioni di treni-km  
(+12% vs 2020)  
**116,3** milioni  
di passeggeri trasportati  
(+25 % vs 2020)

La ripresa delle attività economiche del 2021 ha permesso a Trenord di generare un valore aggiunto diretto pari a 306 milioni di euro. Durante l'anno, Trenord ha inoltre generato un **valore aggiunto indiretto e indotto pari a 504 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 CO<sub>2</sub> e di contaminanti atmosferici derivanti dall'energia consumata per la trazione dei treni - **sia gli impatti evitati** - ad esempio le emissioni di CO<sub>2</sub> e di contaminanti atmosferici che non sono state emesse dai passeggeri di Trenord che hanno scelto di utilizzare il treno in alternativa all'automobile. Il treno si conferma un mezzo di trasporto *green*: gli impatti generati direttamente dalle attività di Trenord, considerando sia quelli negativi sia quelli positivi, **generano un valore per l'ambiente e la collettività pari a circa 10 milioni di euro**. Tuttavia, in virtù degli impatti ambientali indiretti dovuti all'infrastruttura ferroviaria necessaria all'erogazione del servizio e connessi alle attività della catena di fornitura, **il valore complessivo ammonta a -18 milioni di euro**.

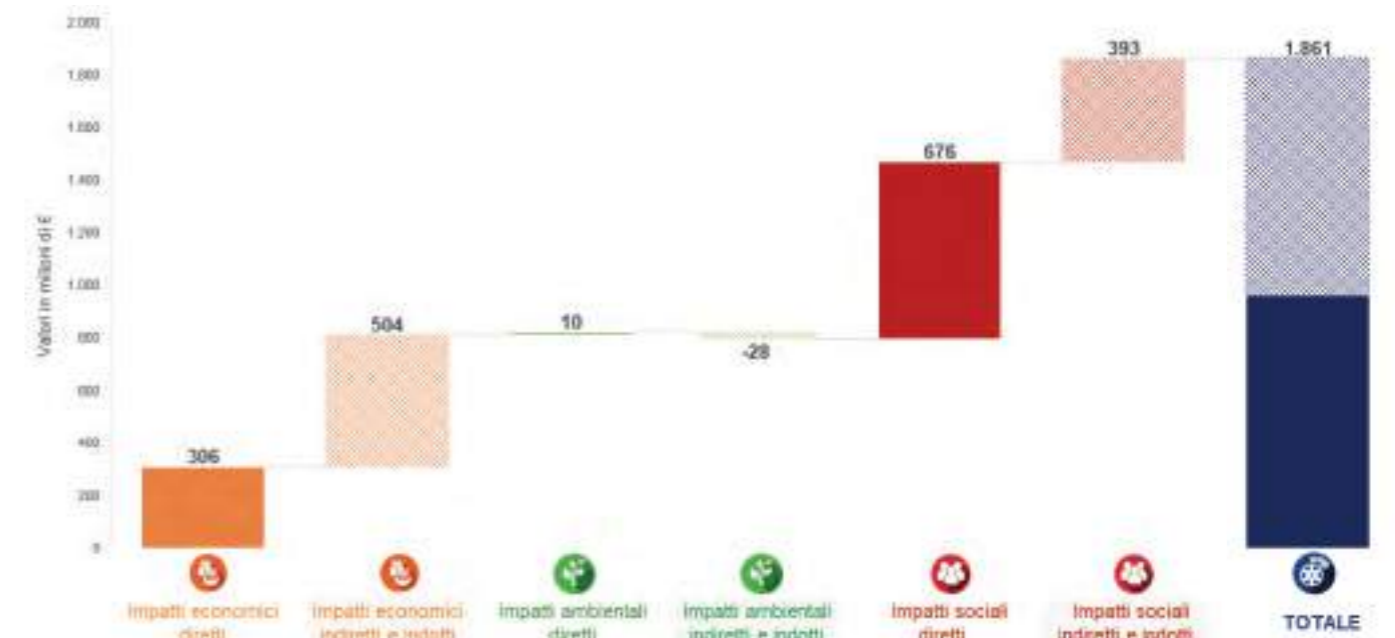
Relativamente alla **dimensione sociale**, anche nel 2021 l'impatto più rilevante è attribuibile alla disponibilità del servizio di trasporto di Trenord, che ha permesso ai passeggeri di viaggiare per soddisfare le proprie esigenze, **restituendo un valore alla collettività pari a 479 milioni di euro**.

IL TRUE VALUE 2021 SUDDIVISO PER IMPATTI



Nel 2021, il valore di tutti **gli impatti diretti di Trenord è stato pari a 992 milioni**, mentre quelli generato dagli **impatti indiretti e indotti sono pari a 869 milioni di euro**.

IL TRUE VALUE DIRETTO VS TRUE VALUE INDIRETTO E INDOTTO



# 12.3 DESCRIZIONE DEGLI IMPATTI

IMPATTO	PERIMETRO	DESCRIZIONE IMPATTO	VALORE
Valore aggiunto diretto	Diretto	Valore aggiunto generato dall' <b>attività operativa svolta da Trenord</b> .	<b>+306 mln €</b>
Valore aggiunto indiretto	Indiretto	Valore aggiunto generato dalla <b>spesa per beni e servizi</b> che Trenord effettua verso fornitori italiani.	<b>+414 mln €</b> <b>539 mln €</b> - acquisti verso i fornitori italiani
Valore aggiunto indotto	Indiretto	Valore aggiunto generato dalla spesa per consumi che si realizza grazie al <b>reddito guadagnato dai lavoratori occupati direttamente e indirettamente</b> da Trenord.	<b>+90 mln €</b> <b>260 mln €</b> - reddito da lavoro guadagnato dal personale di Trenord
Emissioni di CO <sub>2</sub>	Diretto	Quantifica l' <b>impatto negativo</b> 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 <b>benefici delle emissioni di CO<sub>2</sub> evitate</b> attraverso l'utilizzo del treno da parte dei passeggeri in alternativa all'automobile. Inoltre, quantifica l'impatto positivo dell' <b>assorbimento di CO<sub>2</sub></b> grazie alla piantumazione di alberi.	<b>- 5 mln €</b> <b>201.302 mila ton di CO<sub>2eq</sub></b> - generate dalle attività di Trenord <b>226.741 mila ton di CO<sub>2eq</sub></b> - evitate dall'utilizzo del treno in alternativa all'automobile
	Indiretto	Quantifica l' <b>impatto negativo</b> 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.	<b>76 mila ton di CO<sub>2eq</sub></b> - generate dalle attività indirette di Trenord
Emissioni di contaminanti atmosferici	Diretto	Quantifica l' <b>impatto negativo</b> a livello locale, con conseguenze sulla salute e sulla qualità dell'aria, generato dalle emissioni di contaminanti atmosferici (NOx, SO <sub>2</sub> , PM, NH <sub>3</sub> , NMVOC) per la trazione dei treni, i bus sostitutivi e le facilities. Inoltre, quantifica le <b>emissioni di contaminanti atmosferici evitate</b> e i conseguenti benefici positivi generati grazie all'utilizzo del treno da parte dei passeggeri in alternativa all'automobile.	<b>+ 2 mln €</b> <b>383 tonnellate di NO<sub>x</sub></b> - generate dalle attività di Trenord <b>83 tonnellate di PM</b> - evitate dall'utilizzo del treno in alternativa all'automobile
	Indiretto	Quantifica l' <b>impatto negativo</b> a livello locale, con conseguenze sulla salute e sulla qualità dell'aria, generato dalle emissioni di contaminanti atmosferici (NOx, 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.	<b>133 tonnellate di NO<sub>x</sub></b> - generate dalle attività indirette di Trenord
Rifiuti prodotti	Diretto	Quantifica l' <b>impatto negativo</b> 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>- 20 mila €</b> <b>1.559 tonnellate di rifiuti</b> destinati a incenerimento o discarica generati dalle attività di Trenord e dalle stazioni ferroviarie servite
	Indiretto	Quantifica l' <b>impatto negativo</b> 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 <b>consumi di acqua</b> per le attività aziendali di Trenord.	<b>- 3 mln €</b> <b>oltre 2 milioni m<sup>3</sup> di acqua</b> 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 <b>consumi di acqua</b> 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' <b>inquinamento acustico generato</b> 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' <b>inquinamento acustico evitato</b> grazie all'utilizzo di treni in alternativa all'automobile da parte dei passeggeri di Trenord.	<b>+ 3 mln €</b> <b>oltre 300 mila persone</b> - potenzialmente impattate dall'inquinamento acustico generato dal passaggio dei treni di Trenord
Utilizzo di suolo	Indiretto	Quantifica l' <b>impatto negativo</b> , 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 <b>benefici</b> generati dall'utilizzo di treni in alternativa all'automobile che riducono la superficie di suolo destinata alla costruzione di strade.	<b>- 15 mln €</b> <b>900 mila m<sup>2</sup></b> di superficie occupata dalle facilities di Trenord <b>1.997 km</b> lunghezza della rete ferroviaria in cui circolano i treni di Trenord

Disponibilità del servizio ferroviario	Diretto	Quantifica il <b>valore generato</b> 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>+ 479 mln €</b> <b>oltre 2,7 mld di passeggeri-km</b>
Tempo di viaggio	Diretto	Quantifica l'impatto negativo dovuto al <b>tempo di viaggio perso</b> 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 <b>tempo di viaggio «utile»</b> in treni non affollati che può essere utilizzato dai passeggeri per svolgere attività proficue, come ad esempio lavorare.	<b>- 42 mln €</b> <b>oltre 5 milioni di ore perse</b> per ritardi e soppressioni
Congestione stradale evitata	Diretto	Quantifica i <b>benefici</b> 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>+ 79 mln €</b> <b>2,2 mld di km</b> percorsi dai passeggeri in treno invece che in automobile
Incidenti ferroviari e stradali	Diretto	Quantifica gli impatti negativi dovuti agli <b>infortuni occorsi a seguito di incidenti ferroviari</b> , in termini di costi umani, medici e amministrativi, nonché di perdita di produttività per le persone impattate. Inoltre, quantifica i benefici generati dai <b>minori infortuni a seguito di incidenti stradali</b> grazie all'utilizzo del treno in alternativa all'automobile.	<b>+ 101 mln €</b> <b>1 infortunio</b> a seguito degli incidenti ferroviari registrati <b>2,2 mld di km</b> percorsi dai passeggeri in treno invece che in automobile
Infortuni	Diretto	Quantifica l'impatto negativo generato dagli <b>infortuni dei dipendenti</b> sul luogo di lavoro che provoca l'insorgere di costi per i dipendenti, l'azienda e la collettività.	<b>- 11 mln €</b> <b>189 infortuni</b> sul luogo di lavoro occorsi ai dipendenti Trenord (di cui 53 relativi a contagi da Covid-19)
	Indiretto	Quantifica l'impatto negativo generato dagli <b>infortuni dei contrattisti</b> , dagli infortuni occorsi nel <b>tragitto casa-lavoro dei dipendenti</b> di Trenord e dagli <b>infortuni occorsi ai dipendenti delle attività commerciali</b> site nelle stazioni ferroviarie servite da Trenord.	<b>23 infortuni</b> in itinere occorsi ai dipendenti Trenord
Formazione erogata	Diretto	Quantifica i benefici generati dalla <b>formazione erogata ai dipendenti</b> 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. <i>employability</i> ).	<b>+ 67 mln €</b> <b>oltre 321 mila</b> ore di formazione erogate ai dipendenti di Trenord
Surplus economico	Diretto	Quantifica i benefici generati dalle <b>offerte, dagli sconti e dai vantaggi proposti da Trenord</b> ai propri passeggeri grazie alle convenzioni stipulate con partner del territorio per l'acquisto di biglietti per mostre, musei, eventi, ecc.	<b>+ 300 mila €</b> Valore delle offerte, dagli sconti e dai vantaggi proposti da Trenord
Costi dell'automobile evitati	Indiretto	Quantifica i benefici in termini di <b>costi per l'operatività delle automobili evitati</b> (es. carburante, manutenzione, pedaggi autostradali, ecc.) per quei passeggeri che pur avendo la possibilità di spostarsi in automobile, decidono di utilizzare il treno.	<b>+ 257 mln €</b> <b>0,20 €/km</b> - 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 <b>retribuzione è più competitiva rispetto al mercato</b> e dunque più elevata rispetto a quella ottenibile nella provincia di residenza.	<b>+ 53 mln €</b> <b>22 mila pendolari</b> 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>+ 54 mln €</b> <b>3,7 mln di passeggeri</b> che hanno utilizzato il treno per raggiungere località turistiche in Lombardia
Valore aggiunto generato dalle attività commerciali nelle stazioni	Indiretto	Quantifica il <b>valore aggiunto</b> generato dalle spese che i passeggeri di Trenord effettuano nelle attività commerciali ubicate all'interno delle stazioni ferroviarie servite.	<b>+ 31 mln €</b> Valore economico generato dalla spesa dei passeggeri di Trenord nelle attività commerciali delle stazioni ferroviarie

Il Bilancio di Sostenibilità 2021, 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**



The logo for TRENORD, featuring a stylized green and red icon to the left of the word "TRENORD" in a bold, green, sans-serif font.