



2017, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - ESTRATTO



"LIVE. MOVE. Diamo valore al tempo in movimento." Bassorilievo di Sergio Massetti per TRENORD

 **TRENORD**



La mobilità sostenibile, integrata e connessa,
è l'essenza della nostra mission.

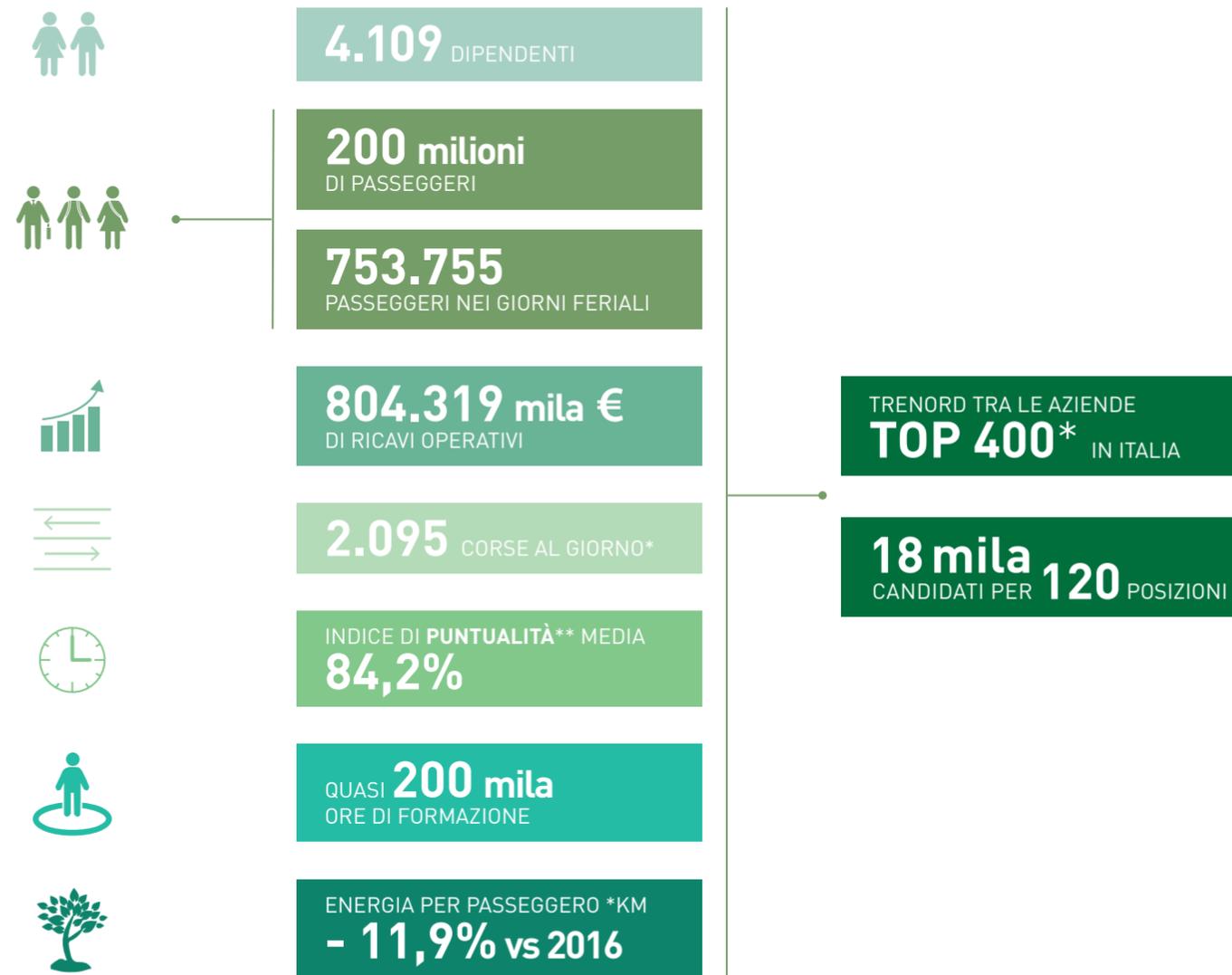
Ogni giorno colleghiamo oltre 400 stazioni
con 2400 treni e serviamo 750 mila Clienti.

Vogliamo offrire loro un servizio capillare e di qualità,
perché il treno si imponga come asse portante
delle persone che si muovono in Lombardia.

Desideriamo accrescere il valore ambientale, sociale
ed economico dei territori che raggiungiamo
e dare valore al tempo di chi sceglie
di viaggiare con noi.



Il 2017 di Trenord



* Media corse al giorno, sabato e festivi compresi
 ** Treni in arrivo entro 5 minuti dall'Orario Ufficiale

* Fonte Indagine Statista 2018

Chi è Trenord: la nostra identità distintiva



LE PAROLE CHIAVE DELLA NOSTRA SOSTENIBILITÀ

- Ammodernamento della flotta
- Sviluppo della città metropolitana
- Digital transformation
- Mobilità integrata
- Valorizzazione del tempo in movimento

ASPETTI SOCIALI

L'utilizzo del treno consente di **condividere l'esperienza di viaggio** e **facilita la fruizione culturale**, rendendo accessibili itinerari turistici, museali e gastronomici.

ASPETTI AMBIENTALI

L'utilizzo del treno favorisce la **diminuzione** della congestione da **traffico nelle città** e **riduce l'impatto ambientale** degli spostamenti in termini di emissioni.

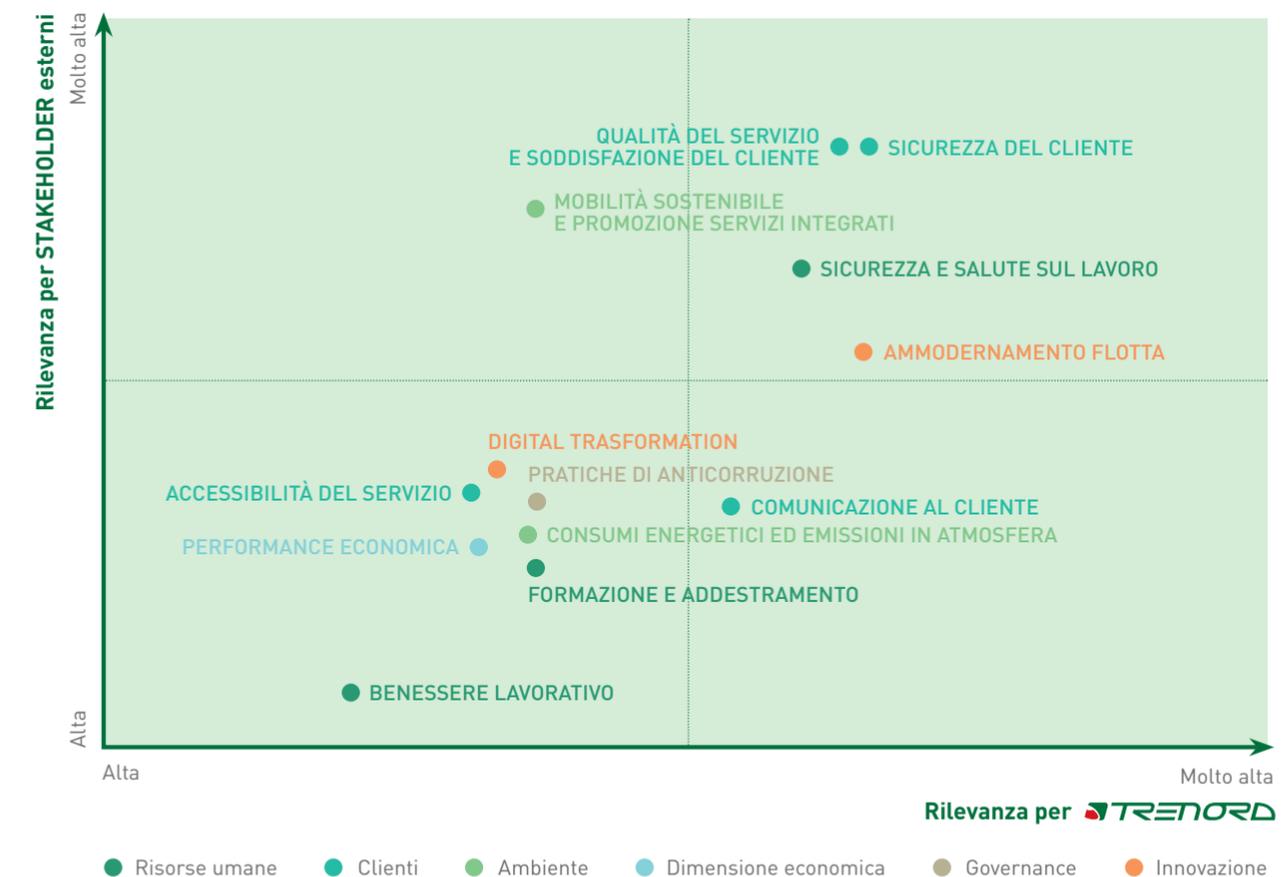
ASPETTI ECONOMICI

Trenord contribuisce allo **sviluppo e all'occupazione regionale**, **valorizza le ricchezze** dei territori che attraversa e rende possibili spostamenti con un rapporto **qualità/prezzo vantaggiosi**.

La Governance della sostenibilità

► Nel corso del 2017, Trenord ha svolto una serie di attività di engagement rivolte a: Clienti, management aziendale, partner commerciali, Istituzioni e Università.

I temi rilevanti per Trenord e i suoi stakeholder



La matrice di materialità è una sintesi analitica degli aspetti rilevanti da rendicontare nel Bilancio di Sostenibilità



2017: il Piano Industriale di Trenord

- Il 2017 è stato l'anno chiave per l'attuazione del **Piano Industriale di Trenord**. Nel luglio 2017 **Regione Lombardia** ha interamente adottato il **Piano di Investimenti di 1,6 miliardi di Euro** per l'acquisto di **161 nuovi treni**. Trenord, da parte sua, ha sviluppato un **Piano di Investimenti di oltre 600 milioni di Euro** che prevede, tra l'altro, il revamping di **278 carrozze**.

161
NUOVI TRENI

REVAMPING
278
CARROZZE

18 MILIONI
FLOTTE VETUSTE

200 MILIONI
MANUTENZIONE
CICLICA

60 MILIONI
SISTEMA
ANTINCENDIO

2017: Trenord 4.0 - Organizational journey

- Il 2017 ha segnato un punto di svolta nella costruzione della **"Trenord 4.0"**, un vero e proprio **"organizational journey"** fondato su una organizzazione **innovativa, trasversale, digitalizzata** a tutti i livelli. Coinvolti oltre **1.000 dipendenti**.

NECESSITÀ DI AVVIARE UNA
CUSTOMER EXPERIENCE DISTINTIVA
DI FRONTE A CLIENTI SEMPRE PIÙ
NUMEROSI ED ESIGENTI

Incrementare
la focalizzazione
su obiettivi chiave

Semplificare
l'organizzazione

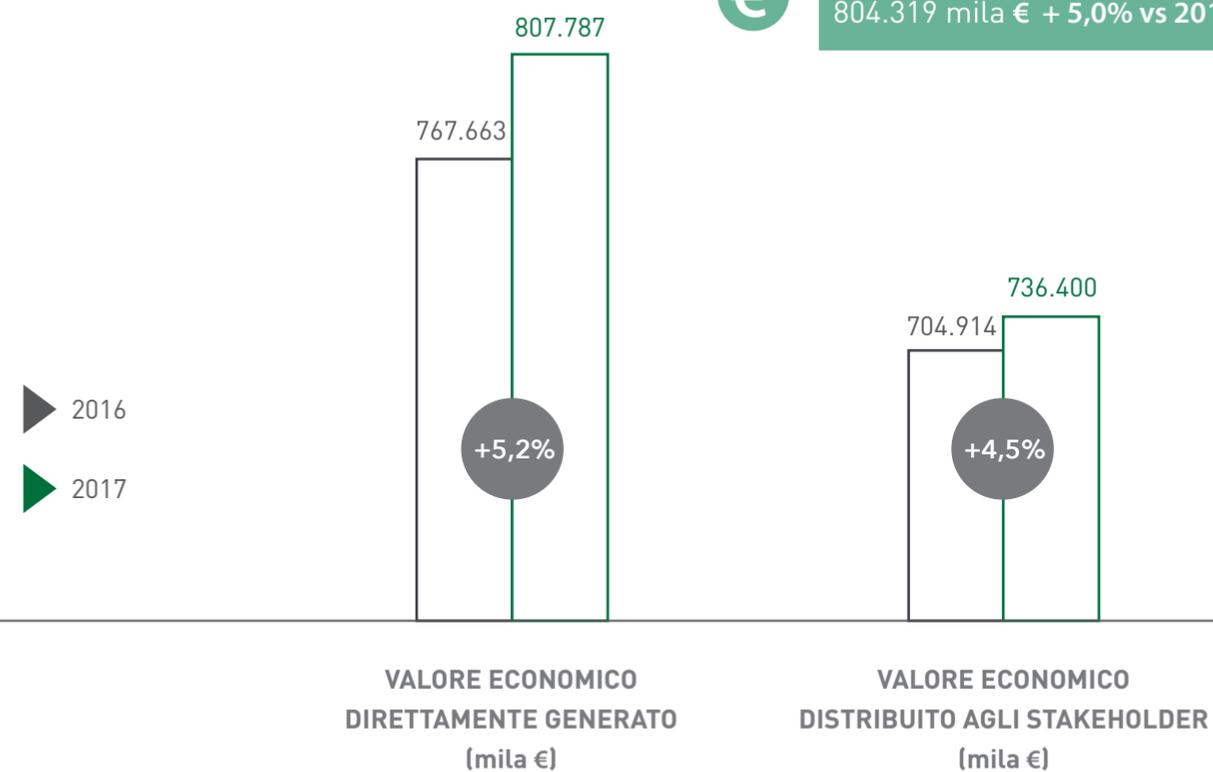
Eliminare
silos organizzativi

Concentrarsi
sull'evoluzione dei
comportamenti
dei consumatori
e innovazioni
tecnologiche

La responsabilità economica

► Nel 2017 è proseguito il percorso di crescita che ha contraddistinto Trenord fin dalla sua nascita, puntando alla *performance* di esercizio ma anche alla piena sostenibilità economica.

€	Risultato Netto 10.522 mila € + 14,4% vs 2016
€	Margine Operativo Lordo - EBITDA 77.548 mila € + 1,8% vs 2016
€	Valore della Produzione 804.319 mila € + 5,0% vs 2016



La responsabilità verso le persone Trenord

► I dipendenti sono il nostro asset principale, le fondamenta su cui si poggia Trenord. Nel 2017 Trenord è riuscita nell'impresa di essere annoverata tra le Aziende più attrattive in Italia e in cui si lavora meglio.

4.109 DIPENDENTI

155 assunzioni
PIÙ DELLA METÀ SOTTO I 30 ANNI

QUASI **200** mila
ORE DI FORMAZIONE

La responsabilità verso i Clienti

► I Clienti Trenord ogni anno, sempre di più, scelgono di utilizzare il treno per gli spostamenti sia nei giorni feriali sia in quelli festivi.



753.755

PASSEGGERI NEI GIORNI FERIALI
+6,8% vs 2014



2.095 CORSE AL GIORNO



INDICE DI PUNTUALITÀ MEDIA
84,2%



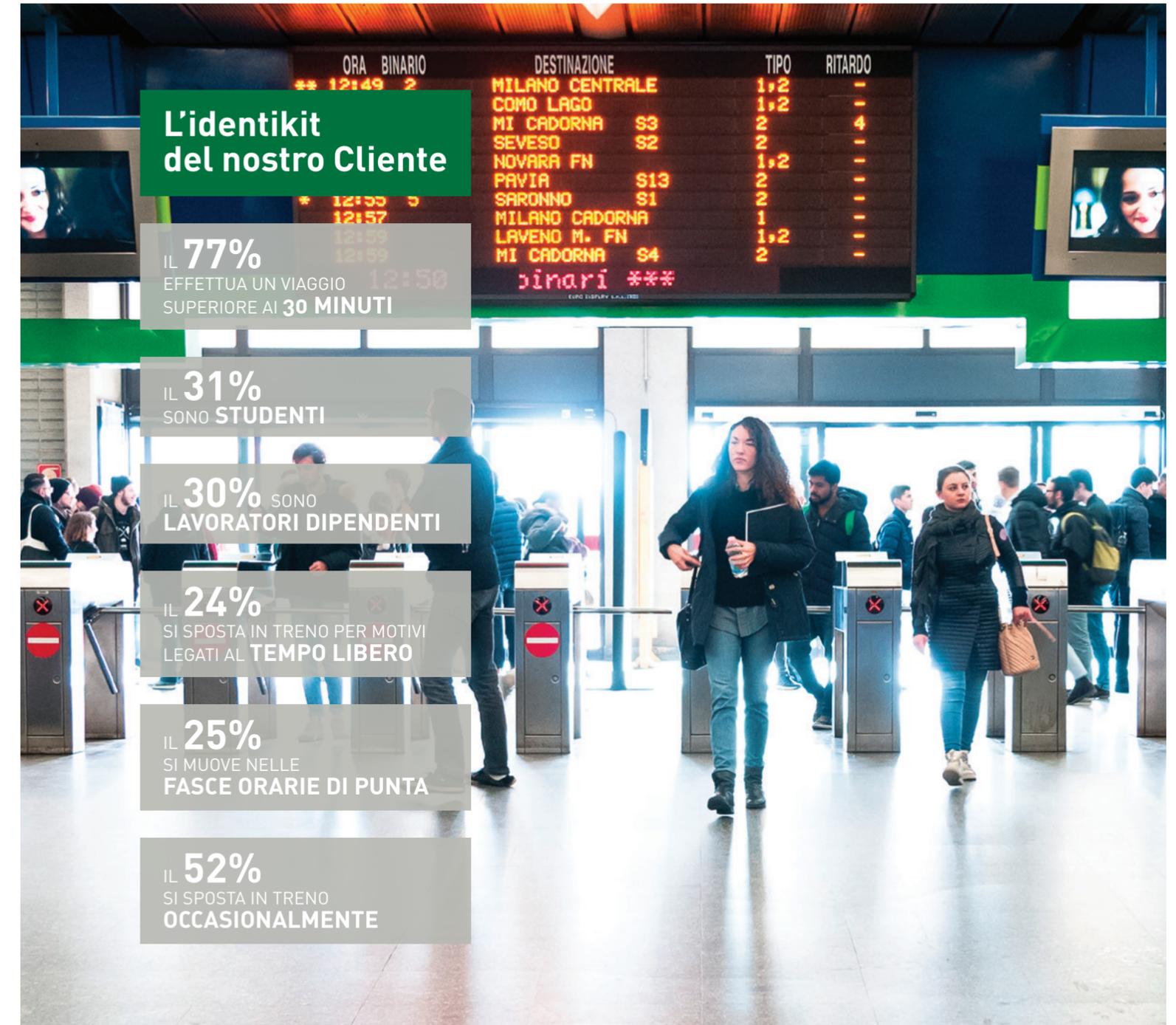
3% dei Clienti

PRENDE IL TRENO PER LA PRIMA VOLTA



50% dei Clienti
NON SONO COMMUTER

280.646
PASSEGGERI NEI GIORNI FESTIVI
+14,3% vs 2014



L'identikit del nostro Cliente

IL **77%**
EFFETTUA UN VIAGGIO
SUPERIORE AI **30 MINUTI**

IL **31%**
SONO **STUDENTI**

IL **30%** SONO
LAVORATORI DIPENDENTI

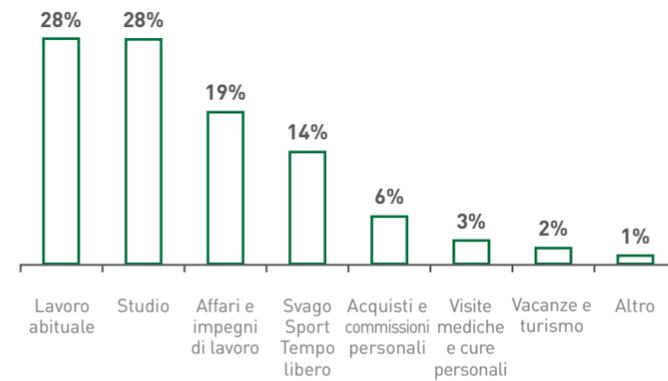
IL **24%**
SI SPOSTA IN TRENO PER MOTIVI
LEGATI AL **TEMPO LIBERO**

IL **25%**
SI MUOVE NELLE
FASCE ORARIE DI PUNTA

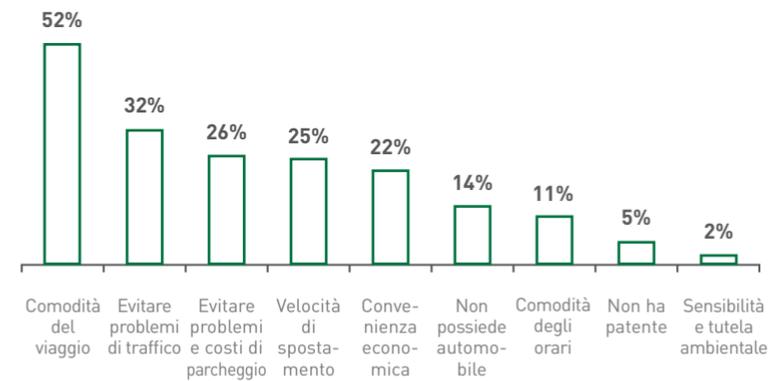
IL **52%**
SI SPOSTA IN TRENO
OCCASIONALMENTE

FOCUS: Customer satisfaction

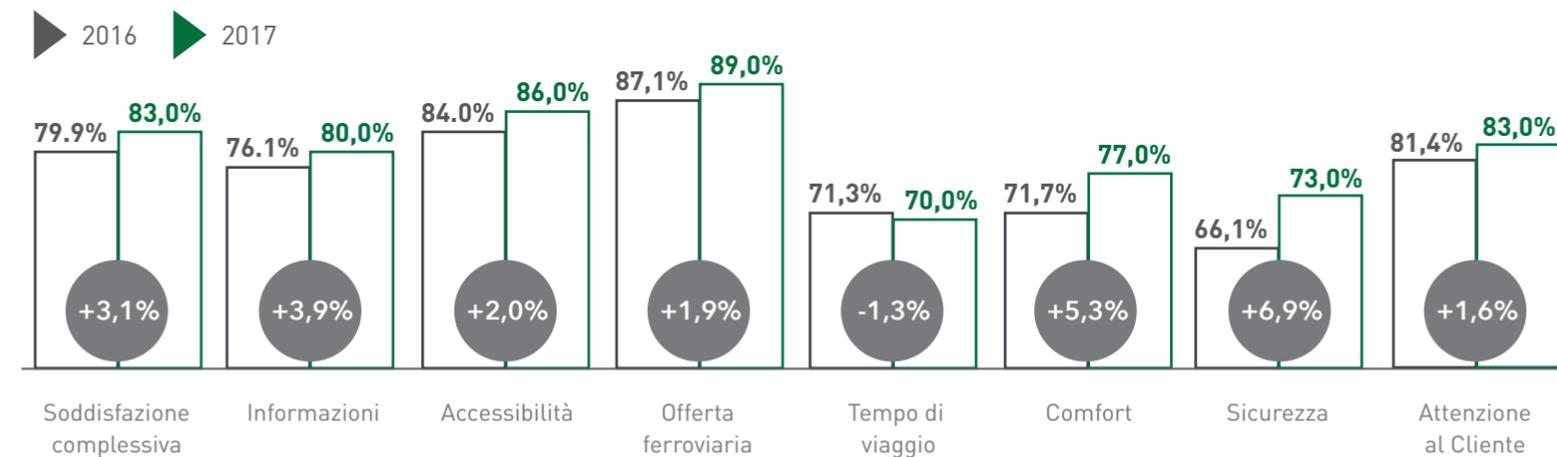
Motivi per cui si utilizza il treno



Qual è il motivo per cui si utilizza il treno e non un altro mezzo



Soddisfazione Clienti - complessiva



La responsabilità verso l'ambiente

Il cuore delle attività di Trenord è il trasporto ferroviario, una delle forme di mobilità più ecosostenibili in assoluto. **Un viaggio in treno produce mediamente il 66% di CO₂ in meno se paragonato all'auto.**



ENERGIA PER PASSEGGERO *KM
- 11,9% vs 2016

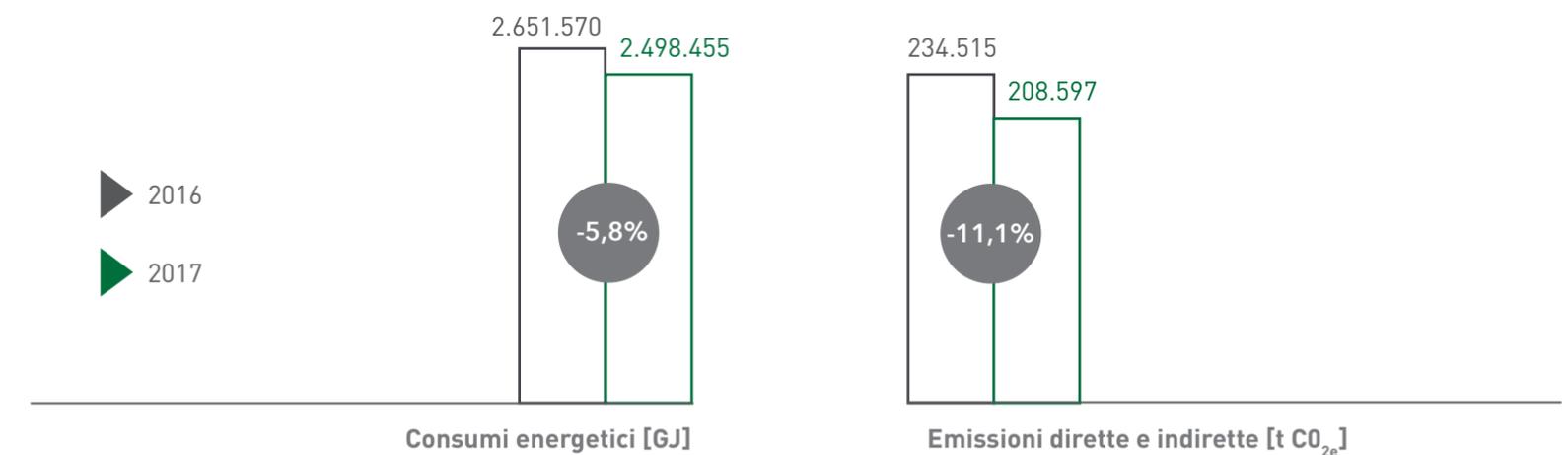


920 mila
TONNELLATE DI CO₂ RISPARMIATE
UTILIZZANDO IL TRENO



CERTIFICAZIONE
ISO 14001:2015

FOCUS: Consumi energetici ed emissioni



Il nuovo volto di Trenord



16

Le nuove divise di Trenord sono state ideate dai Colleghi di Trenord in collaborazione con la Scuola di Design della Moda del Politecnico di Milano.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda al documento integrale "Bilancio di Sostenibilità 2017".
Il Bilancio di Sostenibilità 2017, redatto in conformità ai "GRI Standards" opzione Core, con la relativa
"Relazione della società di revisione indipendente" è disponibile in formato pdf sul sito www.trenord.it

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

17

Publicato ad Aprile 2018

