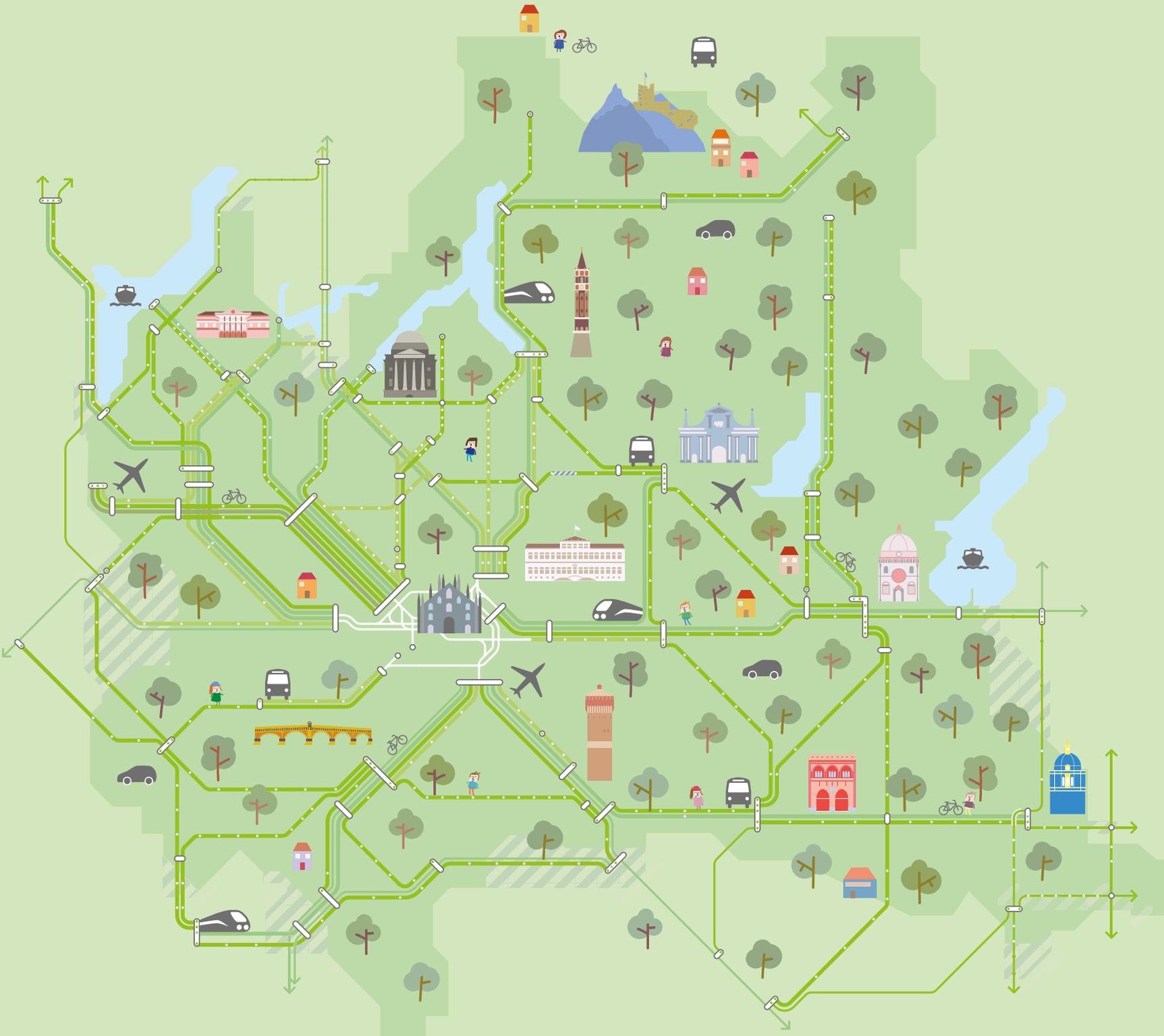


2018, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ





 **TRENORD**

TRENORD È UN VALORE

Trenord costituisce un valore determinante per la Lombardia e, di conseguenza, per il nostro Paese in termini sociali, economici ed ambientali:

ogni giorno 2.560 corse, tra treni ed autobus,
trasportano oltre 800mila viaggiatori,
con un incremento del 22% negli ultimi cinque anni.

Un'offerta che non ha eguali in Italia
(oltre il 25% del trasporto regionale)
e che rappresenta il sistema portante della mobilità lombarda,
collegando i principali poli urbani con Milano
e connettendo tra loro i territori della regione.

Lettera agli Stakeholder 7

1 Il profilo di Trenord 9

2 La strategia e l'approccio alla sostenibilità 15

3 La governance 25

4 La performance economica 33

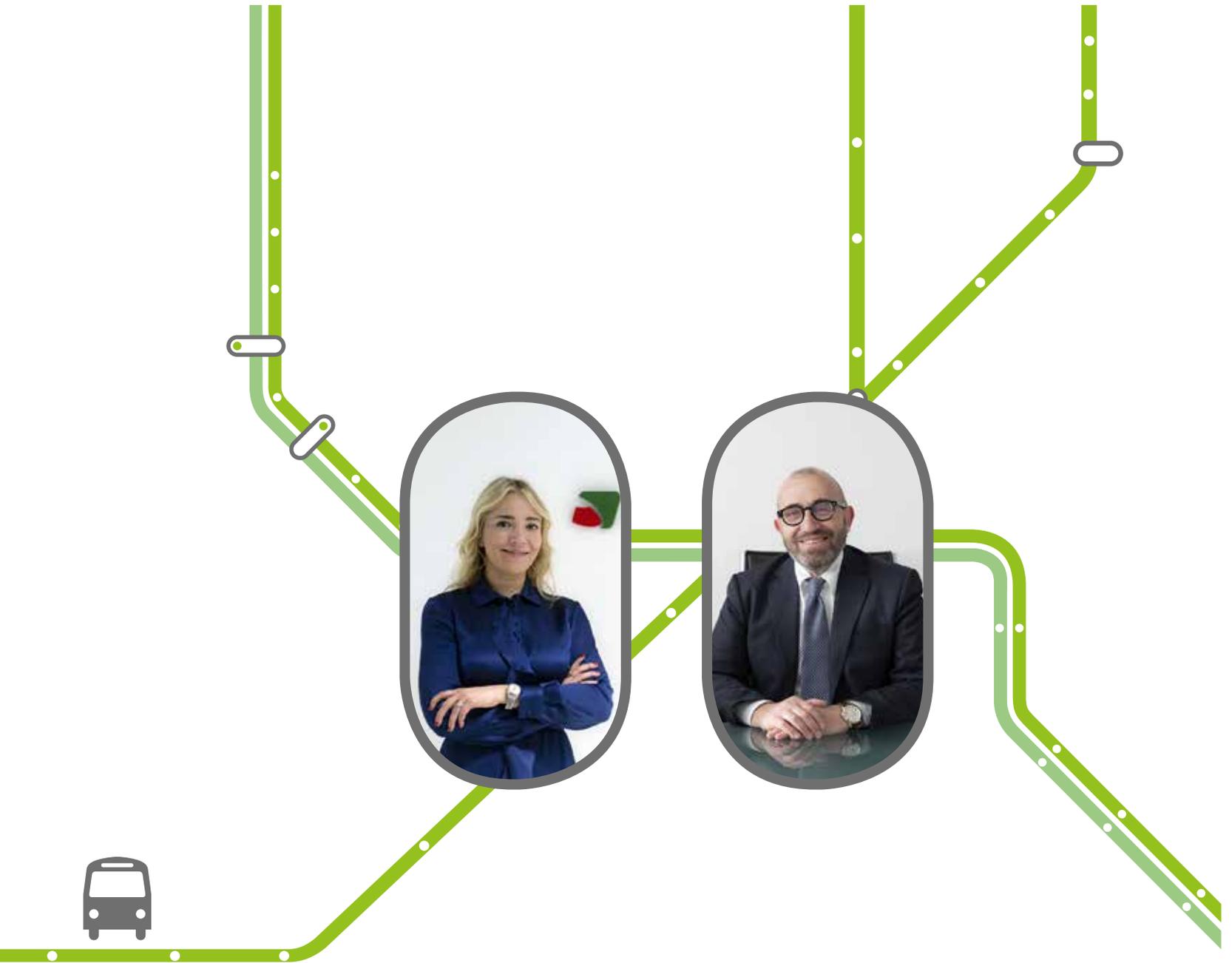
5 I clienti Trenord 37

6 I dipendenti 55

7 Il servizio per l'ambiente e il territorio 67

8 Principi e criteri di reporting 83

9 Relazione della società di revisione 99



Lettera agli Stakeholder

Nel pubblicare il Bilancio di Sostenibilità 2018, il nostro primo pensiero è rivolto alle vittime dell'incidente di Pioltello, alle loro famiglie, ai feriti, ai nostri colleghi coinvolti. Una tragedia che ha profondamente segnato la vita dell'azienda e di tutte le persone che vi lavorano.

Il quinto Bilancio di Sostenibilità di Trenord non è una semplice collezione di numeri, bensì un percorso ragionato, frutto di un'attività corale di rendicontazione che ha coinvolto tutte le aree aziendali, chiamate a evidenziare il valore generato per chi vi lavora, per chi ne fruisce e per chi ha il compito di pianificare i servizi.

Con quest'edizione del Bilancio di Sostenibilità, per la prima volta, Trenord dichiara il proprio posizionamento nel novero dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) definiti nel 2015 dalle Nazioni Unite, un'agenda universale per lo sviluppo sostenibile del pianeta che chiama, entro il 2030 (per l'ormai nota «Agenda 2030»), ad azioni di responsabilità imprese e istituzioni pubbliche e private e che si declina in grandi aree tematiche come sanità, educazione, cambiamenti climatici, consumo sostenibile e innovazione. Trenord, in particolare, ha individuato in "Città sostenibili", "Salute e benessere", "Lavoro dignitoso e crescita economica", "Produzione e consumo responsabili" e "Cambiamenti climatici" gli ambiti rilevanti verso cui agire la propria responsabilità ambientale e sociale. Si tratta di una dichiarazione di intenti generali, ma tutt'altro che generici, in coerenza con la nostra mission di operatore ferroviario, ovvero: garantire un servizio efficace ed efficiente che migliori la qualità della vita delle persone e delle comunità e contribuisca allo sviluppo sociale, economico e culturale della Lombardia.

Il binomio treno-sostenibilità è l'essenza della nostra mission. È un orizzonte che tutta l'azienda condivide e trasmette al proprio interno e verso le comunità locali, raggiunte dalle oltre 2.500 corse effettuate ogni giorno su circa 2mila chilometri di rete. Questa

capillarità, in un'area vasta e complessa come la Lombardia, fa del treno la migliore risposta al bisogno di mobilità. Il treno non è solo economico, ecologico e veloce. Il treno è il più economico, il più ecologico, il più veloce.

Il Bilancio di Sostenibilità ha lo scopo di descrivere questi nostri plus, offrendo la poliedrica visione degli obiettivi strategici che caratterizzano l'azienda, in primis la qualità del servizio, strettamente connessa con l'ammodernamento della flotta, la soddisfazione e la sicurezza dei clienti, la mobilità sostenibile e la promozione dei servizi di trasporto integrati, la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Spicca quest'anno il ragguardevole record di 800mila viaggiatori trasportati nel giorno medio. Una vetta per nulla scontata, se si pensa che solo una dozzina d'anni fa il "popolo del treno" in Lombardia non sfiorava neppure i 500mila passeggeri quotidiani, segno inequivocabile di quanto sia divenuto strategico il ruolo di Trenord per la mobilità regionale. Siamo e saremo ancor più generatori di sostenibilità, quanto più sarà elevata la qualità della nostra offerta. Perché questa è la nostra prima responsabilità: offrire la risposta più efficace al bisogno di mobilità delle persone.

Con questa consapevolezza affidiamo ai nostri stakeholder e agli oltre 4.250 colleghi la nuova edizione del Bilancio di Sostenibilità.

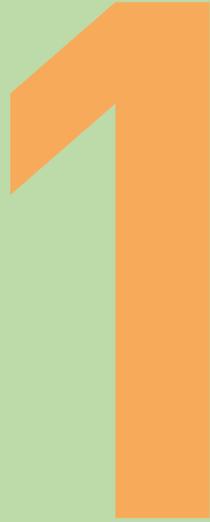
Federica Santini
Presidente



Marco Piuri
Amministratore Delegato







Il profilo di Trenord

La mobilità in Lombardia, la mobilità di Trenord

I passeggeri trasportati da Trenord crescono costantemente: 150mila persone in più al giorno rispetto al 2011, anno di costituzione della società, raggiungendo nel 2018 il picco di oltre 802mila passeggeri nei giorni feriali, con il servizio che si sviluppa su un territorio caratterizzato da una densa concentrazione demografica e urbana: i binari lombardi contano circa 2mila chilometri e toccano oltre 400 stazioni.

Il servizio offerto da Trenord costituisce quindi la rete più capillare e la struttura portante del sistema della mobilità della regione. Trenord è un valore decisivo per la mobilità regionale, per ciò che rappresenta in termini economici ed occupazionali, per le competenze e la professionalità che la costituiscono, per la possibilità che offre alle persone di muoversi ed alle comunità e territori di connettersi.

Trenord è uno degli attori fondamentali per offrire una risposta sostenibile all'enorme bisogno di muoversi della nostra regione.

La sfida per Trenord è quindi quella di erogare ogni giorno un'offerta di trasporto adeguata alla domanda per qualità e quantità. È una sfida complessa che richiede ingenti risorse e necessita che tutte le componenti del sistema della mobilità (infrastruttura, enti locali, aziende di trasporto) funzionino in modo coerente e coordinato.

L'offerta di Trenord si sviluppa su un'infrastruttura fortemente sollecitata e al limite della capacità nei nodi principali della regione. Così come la vetustà di larga parte della flotta ha contribuito, in particolar modo nell'ultimo anno, al progressivo peggioramento delle *performance* e quindi della qualità del servizio.

Per rispondere a questa esigenza, già nel 2017, Trenord ha presentato un piano di investimenti da 1,6 miliardi di euro per il rinnovo della flotta, che è stato interamente adottato da Regione Lombardia.

Tale piano, che prevede l'acquisto di 170 treni, abbasserà sensibilmente l'età dei treni che, oltre ad essere nuovi e più confortevoli, presenteranno migliori funzionalità.

Il contratto per l'acquisto dei primi treni a doppio piano e ad alta capacità è già stato firmato e i primi 50 verranno consegnati a partire da giugno 2020, con una cadenza di 2 treni al mese.

Considerato che nei prossimi mesi le condizioni strutturali del servizio non si modificheranno, per ovviare ai disagi di sovraccollamento e ritardi che i clienti si ritrovano ad affrontare, a partire da dicembre 2018 Trenord ha introdotto un piano di razionalizzazione del servizio, con l'obiettivo di dare regolarità e maggiore affidabilità al sistema, diminuendo così le soppressioni e riducendo l'utilizzo dei convogli più vecchi.

Il piano di investimenti, accompagnato da una rivisitazione del modello di esercizio, rappresenta un primo passo per programmare il futuro. L'obiettivo di Trenord è diventare un attore sempre più credibile ed efficace nel panorama della mobilità lombarda, focalizzata sul presente e fortemente orientata a una mobilità moderna, connessa, integrata, semplice e conveniente in ogni suo aspetto.

Chi siamo

Trenord nasce il 3 maggio 2011 come *partnership* strategica tra FNM e Trenitalia.

La missione di Trenord è quella di contribuire a rispondere al bisogno di muoversi dei cittadini della Lombardia e di tutti coloro che la visitano e ci vivono per studio, lavoro e tempo libero attraverso un'offerta di servizi adeguata, per quantità e qualità, alla crescente domanda di mobilità.

Collegare le comunità ed i territori, lavorare per soluzioni di economia circolare contribuendo alla salvaguardia dell'ambiente, valorizzare le ricchezze sociali e culturali della regione sono gli obiettivi della nostra attività.



Vision e Mission: rispondere ad un bisogno

VISION

Partecipare da protagonisti nel costruire un'offerta di mobilità sostenibile, connessa, integrata, moderna, semplice da utilizzare e conveniente sia in termini economici che ambientali.

MISSION

Garantire un servizio efficace ed efficiente che migliori la qualità della vita delle persone e delle comunità e contribuisca allo sviluppo sociale, economico e culturale della Lombardia.

Cosa facciamo

Con una flotta di 473 convogli, Trenord è l'unico gestore del servizio ferroviario regionale lombardo in virtù del **Contratto di Servizio** rinnovato nel 2015 fino al 2020. Oltre al contratto base, Trenord gestisce il Contratto di Servizio in ATI con ATM della linea S5 Varese-Gallarate-Pioltello-Treviglio.

Trenord eroga il proprio servizio su una rete di quasi 2mila km distribuita su 40 direttrici e 61 linee.

I servizi ferroviari si articolano in:

- **Suburbani (S) e Passante Ferroviario**, che costituiscono un'importante rete e consentono di semplificare il viaggio dei clienti da e verso Milano;
- **Regionali (R) e Regio Express (RE)**, che coprono l'intero territorio lombardo fungendo da collegamento anche con altre regioni;
- **Malpensa Express**, che assicura il collegamento aeroportuale tra il Terminal 1 e il Terminal 2 di Malpensa e le stazioni di Milano Centrale, Milano Porta Garibaldi, Milano Cadorna e Milano Bovisà;
- **Servizio transfrontaliero attraverso TILO** (Treni Regionali Ticino Lombardia), società anonima di diritto svizzero, partecipata al 50% con FFS - Ferrovie Federali Svizzere, che collega la Lombardia con il Canton Ticino;
- **Servizio di lunga percorrenza**, garantendo la trazione e il personale nel territorio italiano nei collegamenti internazionali in *partnership* con la tedesca DBahn e l'austriaca ÖBB.

Trenord è in possesso delle Licenze e dei Certificati di Sicurezza rilasciati dagli Enti competenti e previsti dalla normativa in vigore per effettuare il proprio esercizio ferroviario.

L'approccio alla sostenibilità dei Soci di Trenord

Gruppo FNM

FNM è il principale Gruppo integrato nel settore del trasporto su ferro e gomma in Lombardia e nel Nord Italia e, insieme a Trenord, è il secondo operatore ferroviario italiano.

Il Gruppo FNM ha intrapreso il proprio percorso di sostenibilità nel 2014, arrivando a costituire, nel gennaio 2017, la **Funzione CSR - Sostenibilità**, che sovrintende e coordina le politiche di **Corporate Social Responsibility (CSR)** del Gruppo FNM.

La nascita della nuova struttura organizzativa, così come la redazione del Bilancio di Sostenibilità, ora Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario (DNF), la stesura delle Linee Guida per gli Acquisti Sostenibili, le azioni per l'efficientamento energetico e lo sviluppo della mobilità sostenibile, la partecipazione alla Commissione "Sustainable Development" di UITP e il coordinamento del Gruppo di lavoro sulla Sostenibilità di **ASSTRA**, sono solo alcune delle attività sviluppate nell'ambito della **Responsabilità Sociale d'Impresa**.

Inoltre, nel 2017, per la prima volta nella storia, il Gruppo FNM si è dotato di un **Piano di Sostenibilità al 2020**. Questo documento operativo interno affianca il Piano Strategico 2016-2020, definisce la visione strategica in ambito Sostenibilità e si declina in 4 Goal, 17 obiettivi, oltre 40 azioni e 50 target specifici di Sostenibilità (KPI).



Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attivo in Italia e all'estero, realizza e gestisce, anche attraverso società partecipate, opere e servizi nel trasporto ferroviario, stradale e autostradale, passeggeri e merci, e nel trasporto pubblico su gomma.

Con il **Piano Industriale 2017-2026**, il Gruppo FS Italiane si è dotato di una vision di lungo periodo che rafforza l'ambizione di realizzare opere e servizi di trasporto in grado di creare valore per la collettività in modo duraturo, attraverso una ridefinizione

del settore all'insegna dell'intermodalità. La vision poggia su tre *commitment*: economico, sociale e ambientale.

L'impegno del Gruppo FS per la sostenibilità è dimostrato anche dall'adesione, nell'agosto 2017, al **Global Compact** delle Nazioni Unite, che sancisce la partecipazione del Gruppo al processo di creazione di un'economia globale inclusiva e sostenibile, attraverso l'integrazione dei dieci principi del Global Compact nella strategia e nell'agire quotidiano.



COMMITMENT ECONOMICO

Essere leader nel settore della mobilità promuovendo la qualità e l'efficienza dei servizi di trasporto e dei servizi di infrastruttura



COMMITMENT SOCIALE

Essere protagonista di un progetto di mobilità integrata che promuova, attraverso un modello di impresa virtuoso, una società equa e partecipata



COMMITMENT AMBIENTALE

Essere pionieri nello sviluppare e implementare su larga scala soluzioni di mobilità integrata che contribuiscano a **rigenerare capitale naturale**



2

La strategia e l'approccio alla sostenibilità

Il piano straordinario di investimenti

Nel 2017 Trenord ha presentato un piano di investimenti, interamente adottato da Regione Lombardia, da 1,6 miliardi di euro per il rinnovo della flotta.

Tale piano, che prevede l'acquisto di 170 treni, cambierà il vol-

to di Trenord abbassando sensibilmente l'età media dei treni che, oltre ad essere più nuovi e confortevoli, saranno meno soggetti a guasti, causa di disagi ai passeggeri.

Investimenti complessivi da **1,6 mld €** **per l'acquisto di** **170 treni**

100 A DOPPIO PIANO
AD ALTA CAPACITÀ

Il contratto per l'acquisto dei primi 50 treni è già stato firmato e inizieranno ad essere consegnati a partire da giugno 2020, con una cadenza di 2 treni al mese.

30 A TRAZIONE
DIESEL-ELETTRICA

Il contratto per l'acquisto dei treni è stato firmato nel dicembre 2018 e inizieranno ad essere consegnati a partire da novembre 2021.

9 PER IL SERVIZIO
TRANSFRONTALIERO

Il contratto per l'acquisto dei treni è già stato firmato e inizieranno ad essere consegnati a partire da fine 2020.

31 A MEDIA
CAPACITÀ

La gara per l'acquisto dei treni è in corso.

Poiché i treni previsti dal piano di investimenti inizieranno ad entrare in servizio a partire da metà 2020, per sopperire nell'immediato alle necessità di più treni nel territorio lombardo, nel 2018 Trenitalia ha messo a disposizione di Trenord 14 treni usati. A questi, nel corso del 2019 e 2020 si aggiungeranno altri 20 treni usati e 10 nuovi.

Il piano di rinnovo della flotta di Trenord ha portato ad una rimodulazione degli investimenti previsti per il revamping, ovve-

ro gli interventi per la manutenzione completa dei treni, poiché i treni più vetusti saranno gradualmente tutti dismessi.

I principali interventi di rinnovo e ammodernamento a cui, già a partire dal 2018 sono state sottoposte le vetture che resteranno in servizio sono: installazione di nuovi sistemi di climatizzazione, rifacimento degli impianti elettrici, sostituzione di porte e sedili, rinnovo degli interni e della livrea esterna. Sono interessate 140 vetture adibite alla Media Distanza.



**NUOVI SISTEMI DI
CLIMATIZZAZIONE**



**RIFACIMENTO
IMPIANTI
ELETTRICI**



**SOSTITUZIONE
PORTE E SEDILI**



**RINNOVO DEGLI
INTERNI E
DEGLI ESTERNI**

Gli stakeholder

Gli stakeholder sono tutti coloro che sono interessati dalle attività di Trenord o le cui azioni possono influenzare la capacità di raggiungere gli obiettivi aziendali.

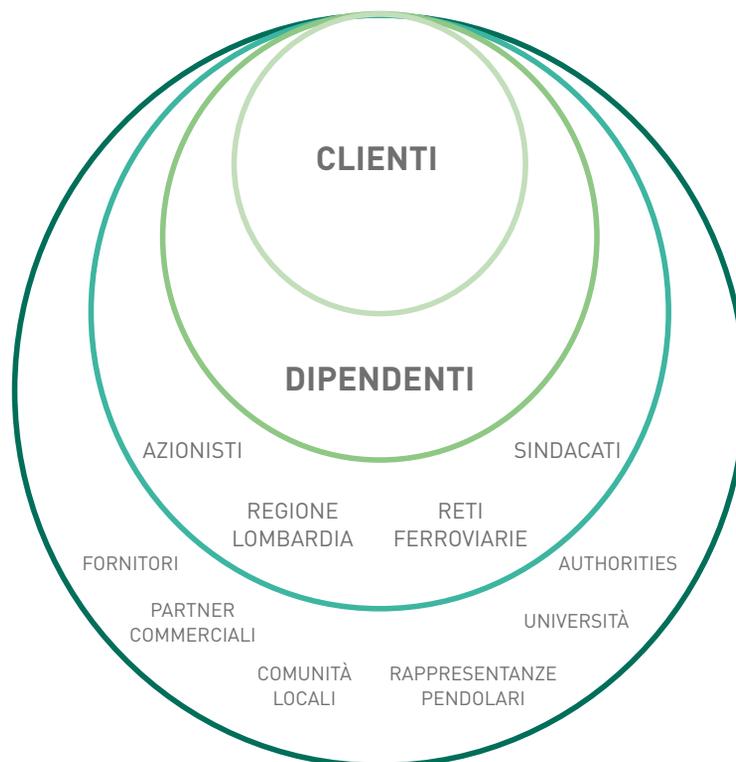
Tra gli stakeholder di Trenord, i clienti sono i principali. Trenord lavora per offrire un servizio di qualità, posizionandoli al centro della propria azione; in quest'ottica, nel 2015 è nata la Task Force "Customer Centricity", che mira ad identificare le azioni necessarie per rendere più efficienti i processi interni e rispondere in modo più efficace alle necessità espresse dai clienti.

I **dipendenti** costituiscono il valore **principale dell'azienda** e i

processi di selezione, formazione, comunicazione esplicitano questa consapevolezza.

A fianco a questi, tra gli stakeholder principali di Trenord, con cui interagisce e con i quali si impegna a costruire una relazione attiva e reciprocamente costruttiva, ci sono: **Regione Lombardia, i partner commerciali, le comunità locali, territoriali e istituzionali.** I benefici di questa relazione offrono la possibilità di raccogliere tutti gli stimoli favorevoli e costruttivi per svolgere in modo più efficace e sostenibile le attività di Trenord.

Nel corso del 2018, in continuità con l'anno precedente, Trenord ha svolto una serie di attività di coinvolgimento degli stakeholder, sia interni che esterni, riportate nella tabella a lato.



Modalità di coinvolgimento degli stakeholder e temi emersi

Stakeholder	Metodologia	Temi emersi	Azioni
Clienti	Ricerche di <i>Customer Satisfaction</i> .	Integrazione dell' <i>engagement</i> sui diversi <i>touchpoint</i> .	Nel 2019 il progetto di evoluzione del CRM viene posto al centro dei <i>touchpoint</i> digitali di Trenord, comportando una modalità più integrata di fare <i>engagement</i> , informazione e assistenza. Contestualmente, questa nuova centralità del CRM verrà potenziata dal rilascio, nella prima metà del 2019, del nuovo sito e dall'App 3.0, realizzando così un ecosistema digitale di interscambio dati per arricchire il profilo cliente con tutte le tipologie di interazioni.
Dipendenti	Incontri periodici, Gruppi di lavoro, Comunicazione interna.	Modello di comunicazione interna improntato alla condivisione, alla conoscenza e alla partecipazione agli obiettivi aziendali, anche grazie all'organizzazione periodica di eventi e di <i>meeting</i> aziendali.	<i>Management meeting</i> , evento <i>Women</i> in Trenord, <i>newsletter</i> periodiche.
Rappresentanze pendolari	Tavolo di confronto in Regione Lombardia (2 incontri/anno). Incontri <i>one-to-one</i> .	Relazioni costanti con i rappresentanti dei clienti che partecipano ai tavoli regionali.	Incontri sull'evoluzione del servizio nei diversi quadranti regionali ai quali, nel novembre e dicembre 2018, ha partecipato per la prima volta l'Amministratore Delegato di Trenord. Sono state intensificate anche le relazioni dirette con i singoli gruppi che si relazionano direttamente con il direttore della comunicazione.
Sindacati	Tavoli di confronto.	Relazioni industriali improntate al criterio della trasparenza informativa verso lo stakeholder sindacale e al rispetto del ruolo delle parti coinvolte (OO.SS./RSU).	Avviamento contrattazione di secondo livello su tematiche rilevanti (mobile, manutenzione, commerciale) e sulle modalità di incentivazione/premialità.
Comunità locali	Incontri personali e a distanza.	Relazioni con le istituzioni locali, specialmente con i comuni su cui transita la ferrovia.	Implementare la collaborazione affinché il territorio diventi promotore dell'utilizzo del treno (progetti di sensibilizzazione, spazi sui siti istituzionali, iniziative <i>educational</i> nelle scuole, ecc.).
Regione Lombardia	Incontri istituzionali.	Relazioni istituzionali con l'Ente Regolatore del servizio e titolare del Contratto di Servizio con Trenord.	Verifica puntuale del servizio con l'Ente regolatore, al fine di proporre azioni tese al miglioramento del trasporto pubblico ferroviario.
Fornitori (Rivenditori)	Rapporto contrattuale con i punti vendita esterni	Relazioni commerciali con circa 400 Punti Vendita Esterni (PVE, esercizi commerciali situati in stazione e non) disponibili a collaborare, oltre che in attività di commercializzazione dei titoli di viaggio, anche in attività di informazione/comunicazione/promozione del servizio ferroviario.	Implementare la caratterizzazione visiva dei punti vendita Trenord e rinforzare il rapporto diretto con i principali PVE (per localizzazione territoriale e per volumi di viaggiatori/fatturato) al fine di trasmettere la necessità di un ruolo proattivo da parte loro anche in fase di proposta di prodotti non solo " <i>commuting</i> ". Nel 2018 sono stati individuati e vestiti con immagine dedicata, 85 PVE.
Partner commerciali	Incontri <i>one-to-one</i> e presentazioni pubbliche congiunte.	Relazioni di natura commerciale/promozionale finalizzate ad incentivare l'utilizzo del treno come mezzo di trasporto rapido, economico e sostenibile da parte di singoli, famiglie e gruppi, clienti abbonati e occasionali di Trenord, e a valorizzare il territorio servito dai nostri treni in una prospettiva di <i>marketing</i> territoriale per lo sviluppo del business e per il consolidamento della <i>brand reputation</i> .	Implementare e arricchire la tipologia delle offerte dedicate al tempo libero sia attraverso nuove <i>partnership</i> sia aumentando i canali di vendita ad esse dedicati, guardando anche ai principali <i>player</i> del settore.

La matrice di materialità

La matrice di materialità individua i temi rilevanti che possono generare impatti economici, sociali e ambientali significativi sulle attività di Trenord e che, influenzando aspettative, decisioni e azioni degli stakeholder, sono da questi percepiti come rilevanti.

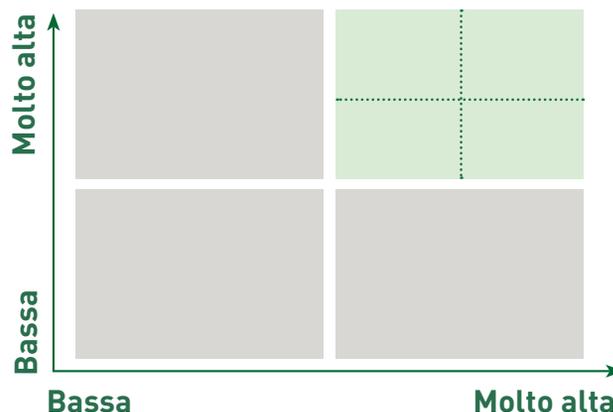
Giunta alla quinta edizione del Bilancio di Sostenibilità, Trenord ha raggiunto una consapevolezza consolidata dell'importanza dei temi connessi alla responsabilità sociale e ambientale, ragione per cui, in coerenza con gli anni passati, i temi materiali individuati sono risultati in primis: la **Qualità del servizio**, la **Soddisfazione del cliente** e la **Sicurezza del cliente**. Assicurare un servizio al livello delle aspettative dei clienti costituisce l'indirizzo strategico di Trenord, orientato alla **Customer Centricity**.

La **Mobilità sostenibile**, connessa alla necessità di una mobilità sempre più integrata, si conferma una questione di rilievo nell'ottica di ridurre gli impatti negativi dovuti all'utilizzo di veicoli privati, prediligendo il treno come mezzo di trasporto.

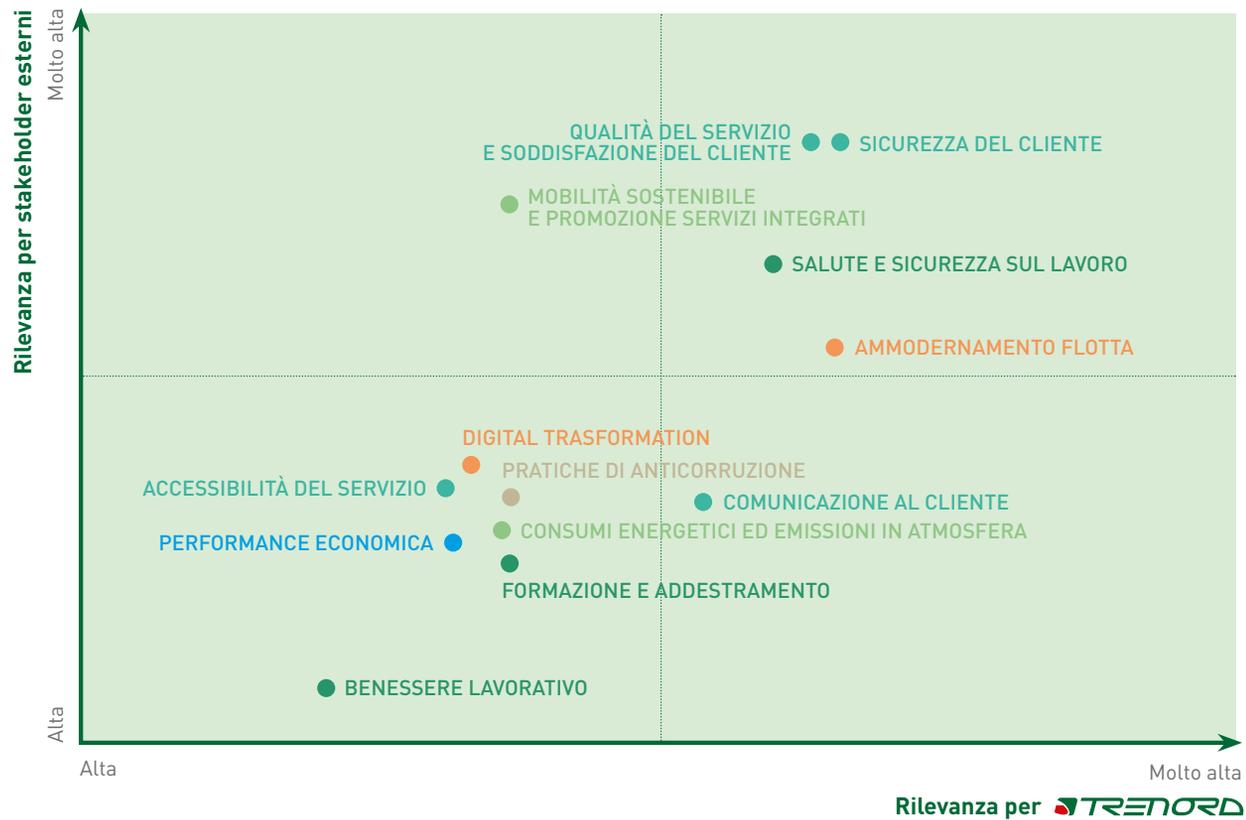
Il concetto di Innovazione, che si concretizza per Trenord nell'**Ammodernamento della flotta** e nella **Digital transformation**, si consolida nuovamente come tema rilevante. Queste sfaccettature dell'innovazione sono di estrema attualità per Trenord soprattutto a fronte delle politiche strategiche e dei progetti intrapresi nel corso del 2018, come il piano straordinario che prevede per i prossimi anni l'entrata in servizio di 170 nuovi treni e il rinnovo di 700 carrozze.

Con riferimento alle tematiche ambientali in un settore come quello ferroviario, che risulta essere tra i più energivori in assoluto, la riduzione dei **Consumi energetici** e di conseguenza delle **Emissioni in atmosfera** sono percepite rilevanti. Nell'ambito delle Risorse Umane permane l'attenzione verso la **Tutela della salute e sicurezza** sul posto di lavoro, la **Formazione** e il **Benessere lavorativo** che influisce in termini positivi sull'attrattività dell'azienda. Infine, l'elemento indispensabile per l'offerta di un servizio di qualità è la **Performance economica**, intesa come la capacità dell'azienda di perdurare nel tempo, investendo sul territorio.

La figura nella pagina seguente riporta i temi materiali per Trenord.



I temi rilevanti per Trenord e i suoi stakeholder



- Risorse umane
- Clienti
- Ambiente
- Dimensione economica
- Governance
- Innovazione

Dalle Nazioni Unite gli SDGs. Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile prioritari per Trenord

Gli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile**, anche detti *Sustainable Development Goals (SDGs)*, adottati dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel 2015, rappresentano un'**agenda uni-**

versale per lo sviluppo sostenibile del pianeta, e riguardano tematiche come la sanità, l'educazione e la parità di genere, il cambiamento climatico, il consumo sostenibile, l'innovazione e l'importanza di assicurare pace e giustizia per tutti.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



SALUTE E BENESSERE

Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età

NEL 2018

89% DEI DIPENDENTI TRENORD HA ADERITO AL PROGRAMMA DI WELFARE OFFERTO

MEDICINA PREVENTIVA

PER 1.190 DIPENDENTI

OBIETTIVI 2019

- Formazione in tema di salute e sicurezza a 2mila dipendenti
- Rafforzamento degli strumenti di Welfare
- Iniziative di medicina preventiva estese su più luoghi di lavoro

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti per tutti e per tutte le età

NEL 2018

4.253 DIPENDENTI **321** ASSUNZIONI*

797,3 mln € RICAVI OPERATIVI

732,4 mln € VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

OBIETTIVI 2019

- Previste nuove assunzioni nelle figure del personale viaggiante

*Al netto dei passaggi inter-societari (n. 15).

Trenord, in qualità di azienda di trasporti, contribuisce attivamente all'SDG 11 "Città sostenibili e comunità", con l'obiettivo di garantire a tutti l'accesso a un sistema di trasporti sicuro, conveniente e sostenibile. Inoltre, si impegna a: incen-

tivare la **crescita economica** e l'**occupazione**, contrastare il **cambiamento climatico**, garantire la **salute e il benessere** dei propri dipendenti e clienti nonché a sviluppare le proprie **attività responsabilmente**, promuovendo il **turismo sostenibile**.

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



CITTÀ SOSTENIBILI E COMUNITÀ

Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

NEL 2018

1,6 mld € INVESTIMENTI DI REGIONE LOMBARDA PER L'ACQUISTO DI 170 TRENI

802.651 PASSEGGERI MEDI NEI GIORNI FERIALI

OBIETTIVI 2019

- Entrata in servizio di 20 treni usati e 10 nuovi messi a disposizione da Trenitalia
- Consolidamento e sviluppo di iniziative per favorire l'integrazione dei servizi di mobilità offerti in Lombardia

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

NEL 2018

710mila BIGLIETTI VENDUTI PER GRANDI EVENTI

DI CUI **231mila** IN OCCASIONE DELL'ARTIGIANO IN FIERA

OBIETTIVI 2019

- Conferma dei prodotti must offerti dalla Business Unit Free Time (treni dei laghi, treni della neve, ecc.)
- Trenord è travel partner dell'adunata degli Alpini del 10-12 maggio e sta lavorando per costruire offerte commerciali ad hoc per gli eventi in occasione del 500° anno dalla morte di Leonardo da Vinci

13 CLIMATE ACTION



CAMBIAMENTI CLIMATICI

Includere misure di tutela ambientale come parte della propria strategia, adeguandosi alle sfide portate dal cambiamento climatico

NEL 2018

1,5 milioni tCO_{2e} EMISSIONI RISPARMIATE**

139 milioni VIAGGI IN AUTO RISPARMIATI**

OBIETTIVI 2019

- Gruppo di lavoro (coordinato da AGENS***) per incentivare l'utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili nel settore dei trasporti
- Installazione di reti di monitoraggio dei consumi energetici negli impianti di manutenzione di Milano Firenze, Novate e Cremona
- Monitoraggio dei consumi energetici nel settore trasporto mediante attivazione di misuratori di energia installati sulle flotte ETR 425 526

** Per approfondimenti sulla metodologia di calcolo si rimanda al paragrafo "Le emissioni di CO_{2e} del servizio ferroviario: generate e risparmiate".

*** AGENS: Agenzia confederale dei trasporti e servizi.



3

La gouvernance

La governance

La struttura di governance di Trenord, articolata secondo il modello di amministrazione e controllo tradizionale italiano, si compone di diversi organi sociali che garantiscono una gestione corretta e trasparente delle attività.

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è l'organo al quale è affidata la gestione ordinaria e straordinaria dell'azienda.

Il Collegio Sindacale assicura il controllo sistematico della corretta applicazione dei principi di governance societaria, ai sensi del Codice Civile.

L'Organismo di Vigilanza (OdV) ha il compito di vigilare sull'effettiva ed efficace applicazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Trenord e di promuoverne l'aggiornamento. Il Modello Organizzativo 231 è stato adottato dal Consiglio di Amministrazione nel 2012 ed in seguito aggiornato e approvato dal CdA nel 2014 e nel 2017.



Il Consiglio di Amministrazione

Nominato dall'Assemblea dei Soci, il CdA è un organo collegiale formato da un Presidente, un Amministratore Delegato e quattro Consiglieri; la competenza dell'Assemblea è limitata ad atti specifici, ad esempio la nomina e revoca degli amministratori, l'approvazione dei bilanci, le modifiche dello statuto.

Dal 1° gennaio 2018 fino al 13 settembre 2018*

Nominativo		Ruolo
Barbara Morgante	(f >50)	Presidente
Cinzia Farisè	(f >50)	Amministratore Delegato
Enrico Bellavita	(m 30/50)	Consigliere
Umberto Benezoli	(m >50)	Consigliere
Domenico Galli	(m >50)	Consigliere
Francesca Serra	(f 30/50)	Consigliere

* Dal 17 settembre al 16 novembre 2018: Presidente, Barbara Morgante; Amministratore Delegato, Marco Piuri; Consiglieri, Enrico Bellavita, Umberto Benezoli, Domenico Galli, Francesca Serra.

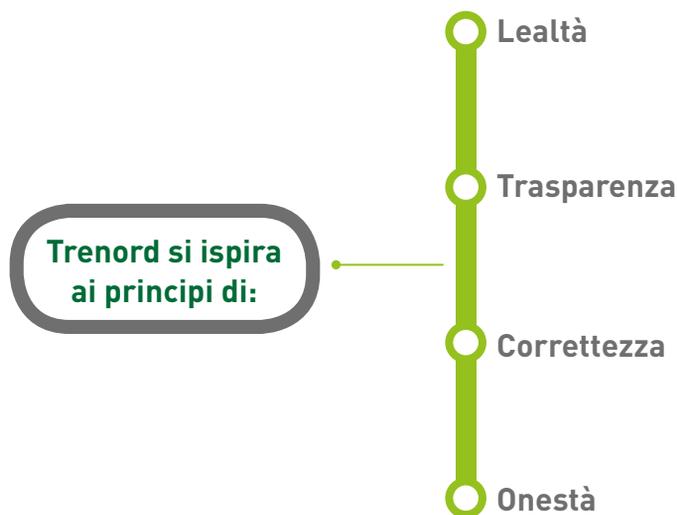
Dal 16 novembre 2018 al 31 dicembre 2018

Nominativo		Ruolo
Federica Santini	(f 30/50)	Presidente
Marco Piuri	(m >50)	Amministratore Delegato
Marika Arena	(f 30/50)	Consigliere
Marco Barra Caracciolo	(m >50)	Consigliere
Dario Della Regione	(m 30/50)	Consigliere
Andrea Franzoso	(m 30/50)	Consigliere

Etica e integrità di business

Trenord promuove a tutti i livelli l'integrità dei comportamenti dei suoi dipendenti e del suo *management*, ispirata dal principio che i soggetti economici non possono avere una buona condotta senza il rispetto di principi etici.

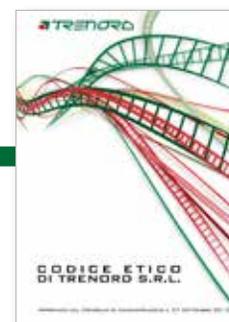
I Vertici, il *management* e tutti i dipendenti di Trenord sono fermamente impegnati a svolgere ogni attività di propria competenza con lealtà, correttezza, trasparenza e onestà e nel rispetto della legalità. Per questa ragione, Trenord ripudia e proibisce la corruzione senza alcuna eccezione.



Codice Etico

Per la peculiarità dei servizi offerti e del mercato cui gli stessi sono indirizzati, Trenord ha ritenuto necessaria l'adozione, sia nei rapporti interni che nei rapporti con i terzi, di un insieme di regole comportamentali dirette a diffondere, a tutti i livelli aziendali, una solida integrità etica ed un forte rispetto delle leggi, sul presupposto che una chiara enunciazione dei valori fondamentali, ai quali ciascuno si ispira nel raggiungimento dei relativi obiettivi di *business*, sia di importanza centrale per il corretto svolgimento delle proprie attività.

Tanto premesso, nel settembre 2012 Trenord ha pubblicato il suo "Codice Etico", aggiornato nel 2017 e approvato dal Consiglio di Amministrazione che si impegna a garantirne la massima diffusione e a vigilare, anche attraverso l'Organismo di Vigilanza sulla relativa osservanza.



Sistema Anticorruzione

Con l'obiettivo di proseguire il processo di rafforzamento e il miglioramento continuo del proprio sistema di governance, **Trenord ha implementato, pur senza alcun vincolo di legge, il Sistema Anticorruzione quale strumento di autoregolamentazione nell'ambito di un percorso virtuoso che l'azienda sta compiendo convintamente.**

Il Progetto Anticorruzione, avviato nei primi mesi del 2018, ha avuto l'obiettivo di completare ed ottimizzare il sistema di controllo già esistente all'interno di Trenord, concentrando l'attenzione sugli aspetti di maggiore rilievo in una prospettiva anticorruzione e in conformità con il Codice Etico.

È in questa ottica che il CdA, nella seduta del 25 luglio 2018, ha approvato il **Sistema Anticorruzione Trenord**, ispirato ai requisiti e orientamenti nazionali indicati dalla Legge n. 190/2012 e dalle Linee Guida A.N.A.C., oltre che a best practice e standard internazionali, come la Convenzione OCSE e lo Standard ISO 37001.

Tale Sistema Anticorruzione consente di fare affidamento su misure efficaci per prevenire i fenomeni corruttivi, favorendo al contempo un modello di business sempre più trasparente a beneficio della reputazione e della *performance* di Trenord.

Enterprise Risk Management (ERM)

La creazione di valore sostenibile per gli stakeholder non può prescindere dall'assunzione di rischi, componente fondamentale del fare impresa. Tale presupposto, unitamente alla volontà aziendale di dotarsi di un approccio sistematico volto a qualificare il profilo di rischio associato alle attività di business, ha portato all'adozione da parte di Trenord di un modello di **Enterprise Risk Management (ERM)** per l'individuazione, la valutazione e la gestione dei rischi aziendali su base continuativa. Trenord ha avviato, a partire dal 2016, una ricognizione di alto livello dei principali rischi. Tale valutazione è stato un primo passo di un più ampio percorso, volto a strutturare e a implementare un processo di identificazione, valutazione e gestione dei rischi.

Nel corso del 2018 Trenord ha effettuato un'attività di *quality review* della propria metodologia di Enterprise Risk Management, al fine di evolvere gradualmente le attività ad oggi svolte verso un sistema strutturato e sistematico di analisi, gestione e monitoraggio dei rischi allineato alle migliori prassi adottate da aziende *best in class* e riconosciute a livello internazionale.

COS'È L'ERM?

L'**ENTERPRISE RISK MANAGEMENT** è l'insieme della **cultura**, delle **capacità**, delle **competenze** e delle **prassi aziendali**, integrate nei processi di definizione ed esecuzione delle strategie su cui un'organizzazione fa affidamento per gestire i rischi e le opportunità di business, con la finalità ultima di favorire la creazione e protezione del valore aziendale.

Gli obiettivi del modello di Enterprise Risk Management sono:

Fornire una visione **complessiva e armonizzata** del profilo di rischio aziendale

Essere di supporto alla **gestione delle performance**, rafforzando i processi di **gestione e monitoraggio** dei rischi rilevanti

Creare e diffondere una **cultura del rischio condivisa** in azienda

Sistema di Gestione Integrato

Trenord è dotata di un **Sistema di Gestione Integrato su Sicurezza dell'esercizio, Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro** (SGI) che rappresenta la guida aziendale verso il miglioramento del servizio e, contemporaneamente, la base per la crescita della **cultura della sicurezza dell'esercizio, della qualità, dell'ambiente, della salute e sicurezza sul luogo di lavoro**.

Nel corso del 2018 sono state confermate e aggiornate due importanti certificazioni necessarie per il possesso e il mantenimento dei Certificati di sicurezza previsti dalla normativa:

- certificazione del Sistema di Gestione per la qualità, in accordo allo standard **ISO 9001:2015** per l'intera azienda relativamente alle attività di "Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto ferroviario; manutenzione di materiale rotabile";
- certificazione del Sistema di Gestione ambientale in ac-

cordo allo standard **ISO 14001:2015** per le sedi di Milano Cadorna, Novate Milanese, Iseo, Camnago e per una parte delle sedi di esercizio, relativamente alle attività di "Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto ferroviario; manutenzione di materiale rotabile attraverso lavorazioni meccaniche, elettriche e pneumatiche e attività di lavaggio, pulizia e sanificazione, verniciatura, pellicolatura e ripristino arredi".

Il Sistema di Gestione Integrato di Trenord è uno strumento **utile per accrescere l'efficienza dei processi aziendali necessari per l'erogazione dei servizi, aumentare la soddisfazione del cliente finale e migliorare le prestazioni ambientali aziendali**.

Come ulteriore traguardo da raggiungere, è in fase di progettazione l'avvio della certificazione del **Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul luogo di lavoro** per l'intera azienda, in accordo allo standard di riferimento ISO 45001:2018.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE
<p>Certificato ISO 9001, fornisce un quadro di riferimento per ottenere prestazioni costanti, servizi affidabili e continuo miglioramento.</p>	<p>Certificato ISO 14001, fornisce un quadro di riferimento che ha come obiettivo il miglioramento delle prestazioni ambientali e la trasparenza verso l'esterno, aumentando l'efficienza interna.</p>

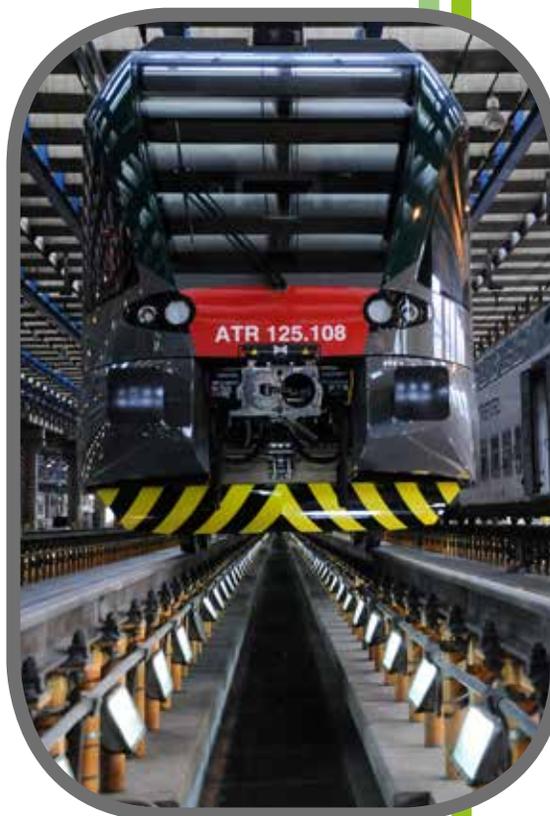
Gestione responsabile della catena di fornitura

Tra gli oltre 5mila fornitori iscritti al portale Sintel, la piattaforma di procurement di Regione Lombardia, Trenord può contare su 231 fornitori accreditati, ovvero in possesso dei requisiti richiesti dall'art. 80 del D.Lgs. 50/2016, e qualificati per una delle categorie specifiche del settore ferroviario.

TRENORD CONTA SU PIÙ DI
200 FORNITORI
ACCREDITATI E QUALIFICATI
DA REGIONE LOMBARDIA

I fornitori sono classificati sulla base di gruppi merceologici che rientrano principalmente in questi ambiti:

- produzione, riparazione e revisione del materiale di ricambio;
- attività di manutenzione di rotabili e impianti;
- servizi inerenti all'attività ferroviaria.

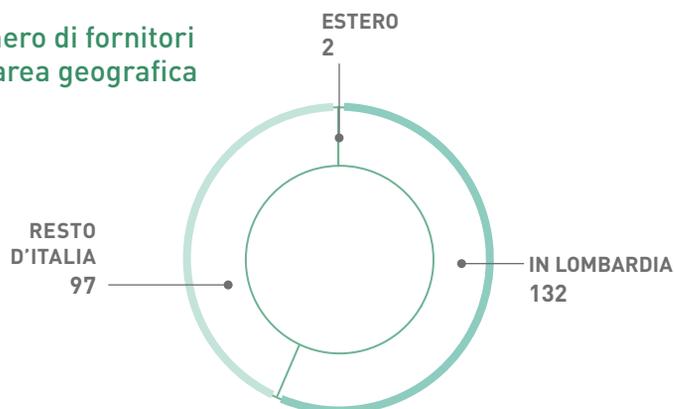


Nel corso del 2018 è stata sviluppata una nuova piattaforma di *e-Procurement* che si pone l'obiettivo di ottimizzare il ciclo passivo con una forte spinta in ambito di dematerializzazione. Infatti, grazie all'integrazione con i sistemi informativi, tutti gli acquisti, anche in linea con l'evoluzione normativa, sono gestiti in modalità digitale. È stato rafforzato il criterio di rotazione dei fornitori, così da rendere la trasparenza e la tracciabilità del processo di scelta dei fornitori ancora più lineare.

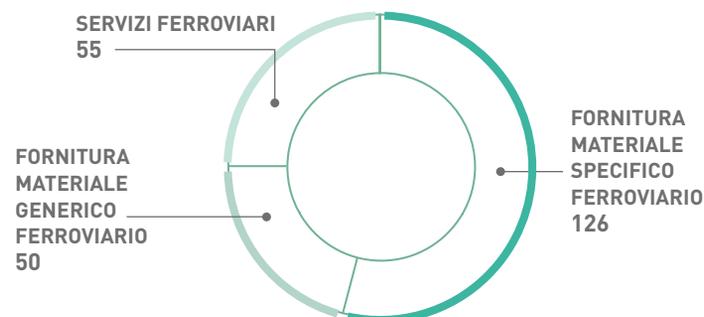
In aggiunta a quanto perseguito negli anni precedenti, nel 2018

sono state perfezionate le procedure indicanti i requisiti dei fornitori in ambito di sicurezza ferroviaria. Le nuove procedure, infatti, prendono in considerazione gli asset e le risorse umane per definire gli standard necessari per poter divenire o permanere fornitori di beni o servizi relativi a materiali di sicurezza. Inoltre, con specifico riferimento ai requisiti ambientali, nell'Albo Fornitori della nuova piattaforma, che sarà implementata nei primi mesi del 2019, verrà espressamente richiesto di esplicitare il possesso di certificazioni ambientali ("certificazione Green").

Numero di fornitori per area geografica



Numero di fornitori per settore







La performance economica

I dati dell'anno

Nel 2018 è proseguito il percorso di crescita che ha contraddistinto Trenord fin dalla sua nascita, in cui è stato registrato il picco di frequentazioni con oltre **209 milioni di passeggeri nell'anno** e una media di 802mila clienti durante i giorni feriali.

Per offrire ai viaggiatori un'esperienza di viaggio sempre più soddisfacente, Regione Lombardia ha adottato in toto il **Piano Investimenti** di Trenord da **1,6 miliardi di euro**, che porterà in servizio **170 nuovi treni**.



Dati di bilancio

Sebbene i Ricavi operativi dell'esercizio 2018 siano in linea con quelli del 2017 (-0,4%), nel 2018 si è registrata una flessione per quanto riguarda il Risultato netto (-77%).

Il **Margine Operativo Lordo** (EBITDA) si attesta a **67.943 mila euro**, in diminuzione del 12% rispetto al 2017.

Valori del conto economico*

(valori in migliaia di euro)	2018	2017	2016
Ricavi operativi	797.287	800.164	763.647
Costi operativi	729.344	722.615	687.463
EBITDA	67.943	77.548	76.185
Risultato operativo	5.123	16.683	18.832
Risultato netto	2.368	10.522	9.196

Il valore economico generato e distribuito

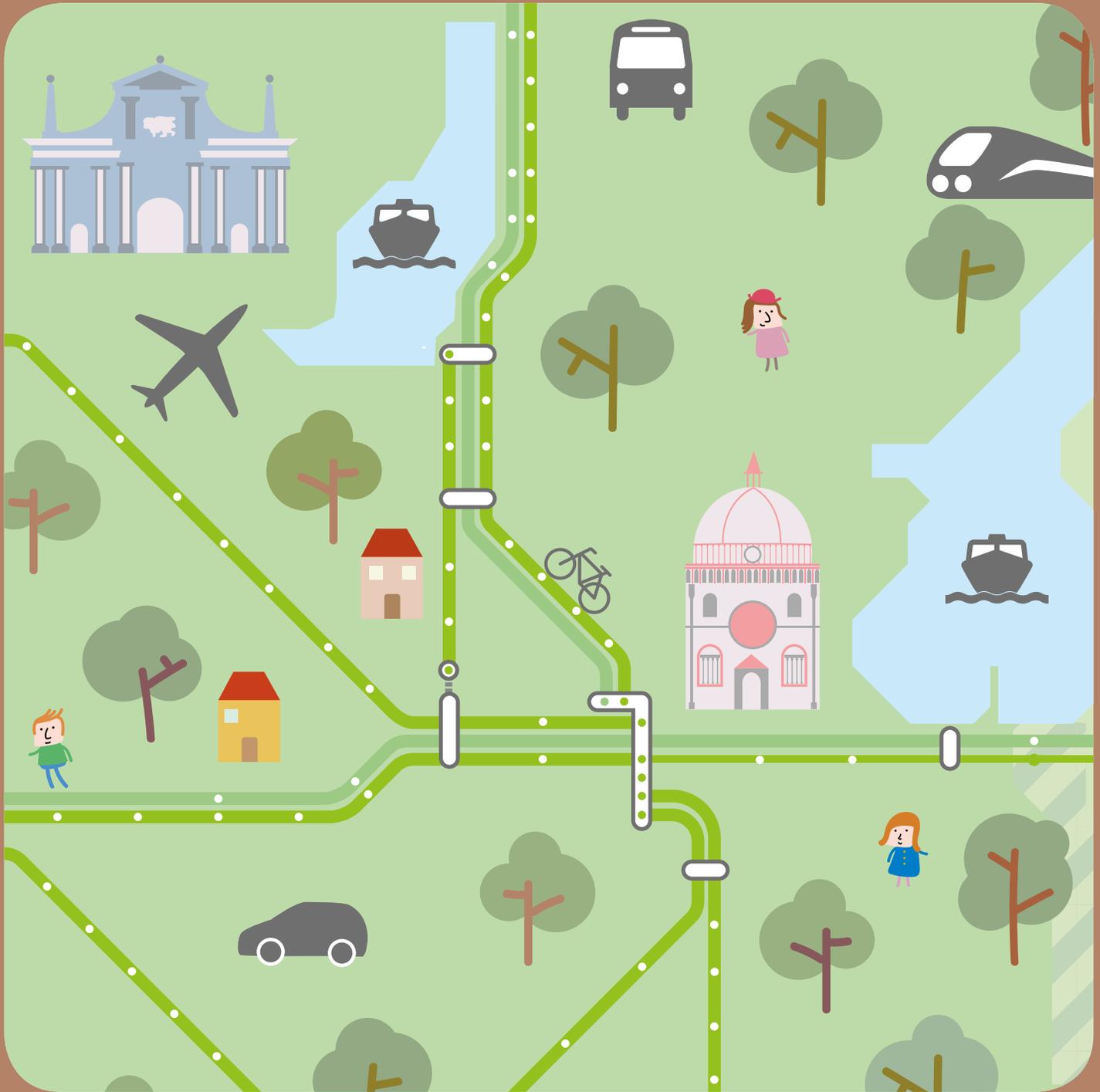
Il Valore economico generato e distribuito rappresenta il valore creato dalle attività dell'azienda e distribuito agli stakeholder, sia interni che esterni, e rappresenta uno degli elementi di valutazione dell'impatto che Trenord ha sul tessuto sociale.

Il valore generato, secondo la riclassifica del Conto Economico al 31 dicembre 2018 è di **797.545 mila euro**, mentre il valore distribuito si attesta a **732.357 mila euro**.

Valore economico generato e distribuito*

(valori in migliaia di euro)	2018	2017	2016
Valore economico direttamente generato	797.545	803.632	765.112
Ricavi delle vendite e prestazioni	787.603	788.370	755.503
Altri proventi (compresi proventi finanziari)	9.942	15.262	9.609
Valore economico distribuito	732.357	735.245	702.363
Costi Operativi per acquisto materie prime, sussidiarie, di consumo, merci, per servizi e godimento beni di terzi	464.543	465.112	439.824
Stipendi corrisposti a personale dipendente, comprensivi di oneri sociali, TFR e altri costi	264.572	257.261	247.398
Remunerazione dei finanziatori, comprensivi dei dividendi distribuiti, interessi su prestiti e altre forme di debito	1.002	1.868	2.036
Remunerazione degli azionisti	-	3.000	3.800
Imposte e oneri tributari	2.240	8.003	9.304
Valore economico trattenuto	65.188	68.387	62.749

* I dati 2017 e 2016 hanno subito delle riclassificazioni rispetto a quanto pubblicato nei Bilanci di Sostenibilità 2017 e 2016, al fine di renderli omogenei rispetto alla struttura del Conto Economico 2018



5

I clienti Trenord

I dati dell'anno

I passeggeri di Trenord aumentano anno dopo anno, sia nei giorni lavorativi che nei giorni festivi. Questo rappresenta un motivo di orgoglio per Trenord che, grazie all'offerta proposta, è riuscita a far cambiare l'idea di mobilità dei cittadini lombardi che oggi scelgono sempre di più il treno come mezzo di trasporto.

Trenord è ben consapevole delle responsabilità nei confronti dei propri passeggeri, per questo si impegna ogni giorno al massimo per offrire un **servizio all'altezza delle loro aspettative e in linea con le grandi regioni europee**, garantendo un prezzo dei biglietti alla portata di tutti.



Frequenzazioni

I clienti Trenord crescono anno dopo anno. I risultati mostrano come sempre più persone scelgano di utilizzare il **treno** per gli spostamenti sia nei **giorni feriali** che in **quelli festivi**.

802.651 PASSEGGERI MEDI
NEI GIORNI FERIALI
(+7,0% RISPETTO AL 2017)

299.368 PASSEGGERI MEDI
NEI GIORNI FESTIVI
(+6,9% RISPETTO AL 2017)

Un dato interessante emerge dall'analisi delle frequenzazioni per giorno della settimana: il **venerdì** è il giorno con più passeggeri, oltre **803.585**.

PROGETTO APC: AUTOMATIC PEOPLE COUNTING

Il Progetto, nato nel 2016 con un investimento di oltre 4 milioni di euro, ha come obiettivo il miglioramento del conteggio dei passeggeri, grazie all'installazione di appositi sensori a bordo treno. L'analisi dei dati raccolti permetterà di conoscere in tempo reale le abitudini e gli spostamenti quotidiani dei nostri clienti per migliorarne la qualità e la percezione del viaggio. Il progetto, che ad oggi ha portato ad attrezzare il 20% della flotta, continuerà anche nel 2019 con l'obiettivo di attrezzare il 30% di ogni tipologia di convoglio.

Soddisfazione dei clienti su "offerta di viaggio"

90%

FACILITÀ DI ACQUISTO
DEI BIGLIETTI

89%

AMPIEZZA
DELLA RETE

84%

INTEGRAZIONE
TARIFFARIA

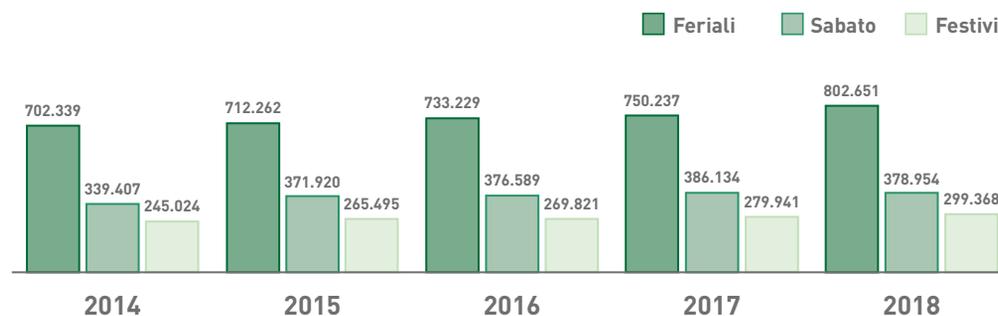
84%

ORARIO DI INIZIO
E FINE SERVIZIO

(Percentuale di clienti che hanno espresso un voto da 6 a 10)

Numero di passeggeri e incremento percentuale delle frequenzazioni nei giorni feriali, sabato e festivi

	Feriali	Sabato	Festivi
2018 vs 2014	+14,3%	+11,7%	+22,2%
2018 vs 2015	+12,7%	+1,9%	+12,8%
2018 vs 2016	+9,5%	+0,6%	+11,0%
2018 vs 2017	+7,0%	-1,9%	+6,9%



I punti di forza del servizio di Trenord

Il Malpensa Express: un prodotto vincente e distintivo

L'anno 2018 ha confermato una crescita continua del Malpensa Express, trainata innanzitutto dall'andamento estremamente positivo dell'Aeroporto di Malpensa, ma amplificata anche da una serie di iniziative studiate per far conoscere il servizio aeroportuale ad un numero sempre più ampio di viaggiatori. L'obiettivo di queste iniziative era duplice:

- Informare la clientela nella fase iniziale di scelta del viaggio attraverso **canali di digital marketing** e promuovendo il biglietto di andata e ritorno a 20 euro con validità estesa a 30 giorni, vendibile solo sul canale *online*;
- informare la clientela in loco, in quanto primo *touchpoint* del cliente con il servizio Trenord, aprendo un **desk di vendita** in "area sterile" (l'area dove i viaggiatori ritirano i bagagli prima di uscire dall'aeroporto) all'interno del Terminal 2 di Malpensa.



Il Malpensa Express è l'unico prodotto a mercato di Trenord e presenta le seguenti caratteristiche

I risultati di entrambe le iniziative sono stati molto positivi, infatti, nonostante un *pricing* più alto rispetto ai *competitor*, sono stati confermati i punti di forza del servizio di Trenord e le motivazioni di scelta da parte dei clienti: **comodità, velocità, sicurezza del viaggio, sostenibilità ambientale, nessun problema di traffico e di ricerca parcheggi**.

Flotta dedicata composta da 14 treni Coradia, con allestimento aeroportuale

Personale selezionato conoscenza di più lingue, predisposti a lavorare con una clientela internazionale

Divisa personalizzata bella, sgargiante e internazionale

Tariffe dedicate offerta di biglietti ordinari, ordinari A/R, Malpensa Family e Carnet (6 corse)

Sviluppo della mobilità transfrontaliera

L'apertura della tratta **Arcisate-Stabio**, nel dicembre 2017 ha dato il via ad una nuova concezione di mobilità, allargando le modalità di trasporto di un territorio in continua crescita e permettendo il collegamento tra Varese, Como e le città del vicino **Canton Ticino** in tempi brevi.

MOBILITÀ TRANSFRONTALIERA

6.783 PASSEGGERI MEDI
NEI GIORNI FERIALI

La nuova linea **S40** consente di spostarsi tra **Varese** e:

- **Stabio in 16 minuti**
- **Mendrisio in 21 minuti**
- **Como in 41 minuti**

La linea S40 incontra una domanda di mobilità crescente legata sia alle opportunità industriali, sia alle diverse proposte turistiche delle zone confinanti.

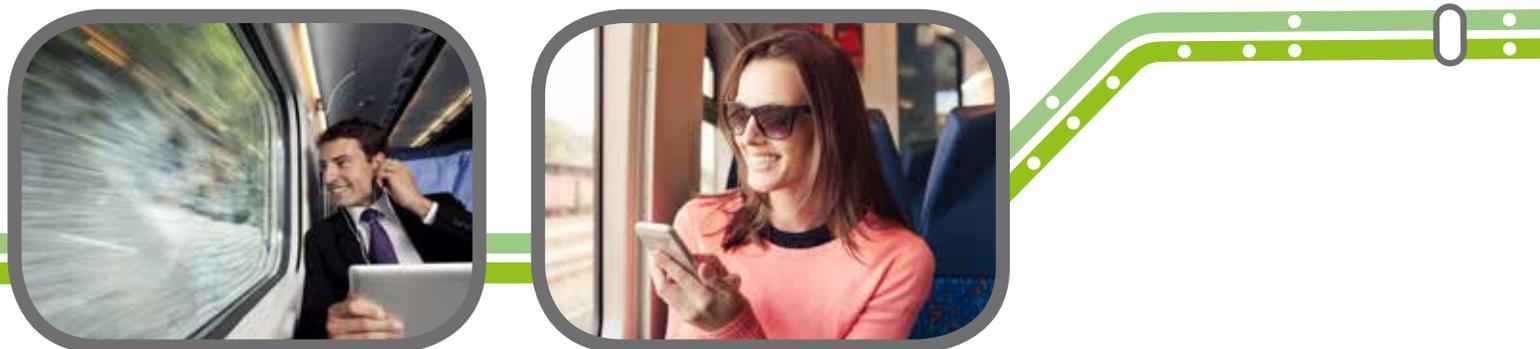
Dal giugno 2018, inoltre, il servizio si è arricchito della destinazione fino all'aeroporto di Malpensa.

Servizio di lunga percorrenza

Da dicembre 2009 è attiva una *partnership* con **DBahn** (Deutsche Bahn, società ferroviaria tedesca) e **ÖBB** (Österreichische Bundesbahnen, società ferroviaria austriaca) per garantire il **collegamento tra Italia e Germania/Austria**. Quotidianamente viaggiano cinque coppie di treni sulla linea **Verona-Brennero** dirette a **Monaco di Baviera**, e tre coppie di treni (diurni e notturni) sulla linea **Venezia-Tarvisio-BoscoVerde** dirette a **Vienna**.

La responsabilità commerciale in termini di offerta e canali di vendita è in carico a DBahn, per la linea Verona-Brennero, e a ÖBB per la linea Venezia-Tarvisio-Bosco Verde; la disponibilità del materiale rotabile e la manutenzione dello stesso è di pertinenza ÖBB. **A Trenord è affidata l'attività di condotta, scorta e servizi a terra.**

Per il 2019 è prevista una ulteriore coppia di treni tra **Bolzano e Innsbruck** con il nuovo materiale rotabile Railjet (treno che può raggiungere una velocità massima di 230 km/h).



Customer satisfaction

L'impegno di Trenord per i propri clienti è prioritario, e ne costituisce un vantaggio competitivo che le permette di affrontare con successo le sfide poste dal mercato dei trasporti. In quest'ottica, dal 2015 è stata costituita la Task Force **"Customer Centricity"**, che si pone l'obiettivo di identificare le azioni da attivare per rendere più efficienti i processi interni e rispondere in modo più efficace alle necessità espresse dai clienti.

Nel 2018, terminata l'attività e i progetti della Task Force, sono proseguite le attività delle strutture che hanno l'obiettivo di porre il cliente al centro **attraverso l'analisi della domanda, la comunicazione e relazione con i clienti, la percezione della qualità del servizio e la sicurezza.**

In particolare si evidenzia che, oltre alle consuete attività portate avanti dalla struttura *Customer Centricity*, a partire dal mese di settembre si è dato vita ad un monitoraggio della *customer experience* attraverso un questionario *online* inviato mensilmente ai clienti Trenord. Insieme a questo, dal mese di giugno, grazie alle attività di *social listening* della struttura **Social and Digital Communication**, Trenord ha a disposizione un report giornaliero sul *sentiment* dei clienti espresso sui *social media*.

Nel 2018 la soddisfazione complessiva è calata rispetto al 2017 (-8 punti percentuali) attestandosi al 75%; le aree relative all'offerta ferroviaria e all'accessibilità rimangono le più apprezzate dai clienti (rispettivamente 87% e 85%).

Soddisfazione dei clienti



Principali mezzi di spostamento dei clienti



Motivi per cui si utilizza il treno



[Percentuale di clienti che hanno espresso un voto da 6 a 10]

I tempi di viaggio

Nel 2018 l'indice di puntualità percepita, calcolata conteggiando tutte le cause che hanno causato ritardi, quindi non solo quelle imputabili a Trenord, si è attestato intorno al 78% (a fronte di un obiettivo aziendale pari all'85%).

Il calo delle *performance* in termini di puntualità è stato evidenziato anche dai clienti Trenord nell'indagine di *customer satisfaction* della seconda metà dell'anno, infatti solo il 48% si dichiarava soddisfatto della puntualità del servizio.

Per far fronte a questa situazione dovuta a diversi fattori, quali un'infrastruttura al limite della capacità nei nodi principali e la vetustà della flotta, nel dicembre 2018 è stato introdotto un nuovo programma di servizio. L'obiettivo del piano predisposto da Trenord, condiviso nelle linee guida con Regione Lombardia, è stato quello di dare regolarità e maggiore affidabilità al

sistema, diminuendo le soppressioni e riducendo l'utilizzo dei convogli più vetusti, in attesa dell'immissione in servizio della nuova flotta a partire dalla metà del 2020.

Il programma ha previsto la sostituzione con bus, nelle ore a bassa frequentazione, di 139 corse che trasportano meno di 50 passeggeri, per un totale equivalente a meno dell'1% dei viaggiatori lombardi, lasciando invariata l'offerta nelle fasce di massima domanda e le direttrici che vertono su Milano, compreso il passante e il servizio aeroportuale Malpensa Express.

Il piano non si propone di risolvere i problemi del sistema ferroviario regionale ma di recuperare, almeno in parte, la qualità del servizio in una situazione in cui, sia sul versante infrastrutture che su quello della flotta, non sono prevedibili significativi miglioramenti in tempi brevi.

OBIETTIVI DEL NUOVO PROGRAMMA DI SERVIZIO

- Rimodulare l'offerta in funzione della flotta in uso a Trenord e della situazione delle reti
- Ridurre l'utilizzo dei treni più vecchi
- Arrestare il peggioramento delle *performance* operative verificatosi a partire da metà 2017
- Assicurare un servizio più affidabile e regolare ai pendolari

DOPO IL 9 DICEMBRE 2018

- Soppressioni giornaliere -2%, in media si sono registrate 40 corse soppresse al giorno, **un terzo** di quelle registrate prima dell'entrata in vigore dell'orario invernale
- Solo lo **0,4%** delle soppressioni è dovuta a **guasto del materiale rotabile**
- **139 corse ferroviarie**, che trasportano meno di 50 passeggeri, sostituite da bus

La qualità del servizio

L'accessibilità

Nel quadro di un orientamento che vuole porre tutti i clienti, con uguali possibilità, al centro di un sistema di mobilità integrato e sostenibile, Trenord ha accresciuto negli ultimi anni la focalizzazione verso le esigenze delle **persone diversamente abili o a mobilità ridotta, come anziani o donne in dolce attesa**.

In quest'ottica, l'impegno di Trenord prosegue in continuità con i risultati già conseguiti nel 2017: nel 2018 i clienti che hanno usufruito del servizio di salita e discesa sono stati **20.868**.

20.868

CLIENTI CHE HANNO USUFRUITO
DEL SERVIZIO SALITA-DISCESA

Anche nel 2018 si conferma la positività delle iniziative che Trenord ha messo a disposizione dei clienti, che in particolare sono:

Indirizzo email: **disabili@trenord.it**, per la richiesta di informazioni e di prenotazione del viaggio per persone disabili o a ridotta mobilità singole o al seguito di gruppi

Indirizzo email: **senzabarriere@trenord.it**, per la segnalazione di criticità nel trasporto o alle infrastrutture di stazione

Numero verde: **800 210 955** per tutte le informazioni per viaggiare e per l'accesso ai servizi di assistenza

Mailing list per gli avvisi di sciopero e d'interruzione del servizio per lavori alle infrastrutture, al fine di informare i viaggiatori diversamente abili e limitarne i disagi

Azione di monitoraggio dei guasti degli ascensori e delle scale mobili sulla rete RFI e Ferrovienord

Allineamento e ottimizzazione dell'utilizzo del sistema Rete Blu al fine di favorire il miglioramento delle comunicazioni tra la Sala Blu e il personale di bordo

La pulizia e il comfort

Migliorare il servizio assicurando convogli in grado di offrire maggior comfort, pulizia e qualità durante il viaggio.

È questo l'obiettivo della Funzione Pulizia e Decoro, che si pro-

pone di migliorare significativamente la percezione dei clienti Trenord, coordinando tutte le attività necessarie affinché ogni treno sia pulito e confortevole.

I principali progetti del 2018 sono stati:

PROGETTO ZERO GRAFFITI

Ha lo scopo di limitare il numero di convogli colpiti da "graffiti esterni", per il quale Trenord ha attivato una procedura atta a monitorare la situazione dei convogli circolanti e di conseguenza pianificare gli interventi necessari.

PROGETTO SAFE&QUIET ON BOARD

Il progetto ha l'obiettivo di favorire il silenzio e la tranquillità dei viaggiatori: le carrozze che rispondono a questa esigenza sono facilmente riconoscibili, in quanto dotate sia internamente che esternamente di loghi identificativi. All'interno vi sono telecamere di sorveglianza e pulsanti di emergenza.

PROGETTO REVAMPING VETTURE

Ha lo scopo di riqualificare lo stato delle vetture più vetuste, in particolare sostituendo la livrea esterna e i vetri dei finestrini. Internamente, invece, vengono rigenerate tutte le superfici, le sedute e le *toilettes*.

216.590 m²

DI GRAFFITI RIMOSSI NEL 2018

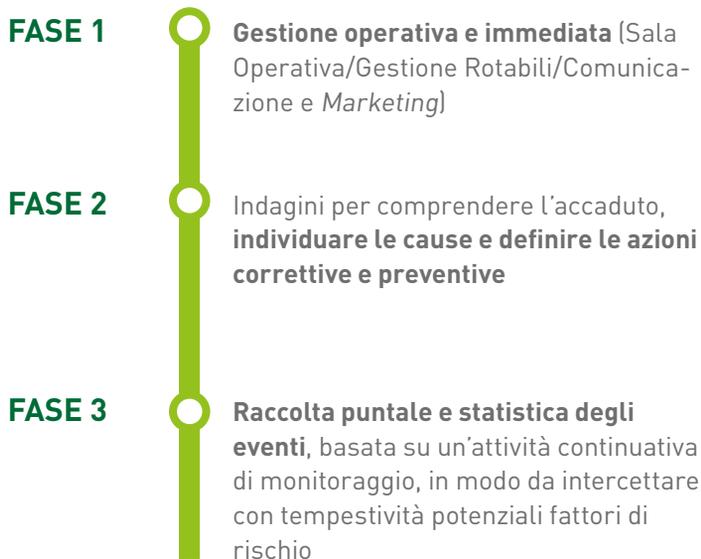
(+32% RISPETTO AL 2017)

La sicurezza durante il viaggio

Safety

Gli eventi ricadenti nell'ambito safety (sicurezza dell'esercizio ferroviario) sono gestiti da varie strutture aziendali con tempistiche e scopi differenti.

Trenord si è dotata di un database in grado di correlare cause e conseguenze degli eventi, anche con l'obiettivo di migliorare ulteriormente la gestione del rischio.



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

Trenord aderisce alla **European Railway Safety Culture Declaration**, emessa dall'Agenzia dell'Unione Europea per le Ferrovie (ERA) e approvata dal Commissario Europeo per i Trasporti.

La Dichiarazione riunisce tutti i leader del trasporto ferroviario europeo aderenti e si pone l'**obiettivo di sostenere una crescente cultura della sicurezza quale motore trainante per l'efficienza e l'affidabilità dei servizi di Trenord**.

La Dichiarazione sottoscritta da Trenord incoraggia l'attuazione di regole comuni e una "vision" condivisa tra i vari attori europei della mobilità sostenibile, per un mercato sempre più internazionale, coeso ed integrato. La grande attenzione che Trenord pone verso una crescente cultura della sicurezza, grazie a questa Dichiarazione, viene ulteriormente ribadita e consolidata con forza.

PROGETTO DI DEMATERIALIZZAZIONE

Il progetto di "**Dematerializzazione**" ha lo scopo di ottimizzare sensibilmente la gestione cartacea di alcuni documenti inerenti la sicurezza della circolazione rendendoli disponibili, in formato digitale, sui tablet e palmari in dotazione al personale a bordo treno. Il progetto, che interessa circa **2.400 macchinisti e capitreno**, si compone dei seguenti tre sotto progetti, ordinati per priorità di sviluppo:

- **Prescrizioni:** prevede la gestione informatizzata dei documenti che devono essere in possesso dei macchinisti e capitreno per l'effettuazione del singolo treno (es. Schede Treno).
- **Documentale:** prevede la distribuzione informatizzata di tutti i Regolamenti Ferroviari, dei Fascicoli dove vengono riportate le caratteristiche delle varie Linee, delle circolari e disposizioni interne, dei manuali tecnici, ecc.
- **Libro di Bordo:** prevede la gestione informatizzata delle segnalazioni di guasto dei treni, mediante l'utilizzo di un applicativo a disposizione di macchinisti e capitreno per l'inserimento e la consultazione degli avvisi di guasto.

Security

Trenord prosegue con assoluta attenzione e responsabilità nell'impegno quotidiano finalizzato a garantire la sicurezza dei clienti e del personale viaggiante da qualsivoglia azione, comportamento o evento che si possa annoverare come violenza, reato, atto vandalico, aggressione fisica o verbale o comportamento censurabile.

Nel corso del 2018, le principali attività ed interventi in ambito Security hanno riguardato:

ATTIVITÀ DI VIGILANZA

Attività di vigilanza con l'impiego di **Guardie Particolari Giurate** abilitate, in ottica di assistenza e supporto sia ai passeggeri che al personale Trenord.

ATTIVITÀ DI PRESIDIO/SCORTA

Attività di presidio o scorta, sia a bordo treno che in aree di stazione, **in occasione di manifestazioni/eventi pubblici** che hanno visto la presenza di un elevato numero di partecipanti/passeggeri.

TRENORD E AREU ALLEATE PER LA SICUREZZA

Sviluppata l'App Trenord con la nuova funzione **"Chiama 112"** per la connessione ai sistemi dall'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU) della Lombardia.

Applicati adesivi con il **Numero Unico d'Emergenza Europeo 112** sui finestrini dei convogli Trenord.

Nel corso dell'anno è stato ulteriormente affinato il progetto "Action Plan Security", finalizzato ad apportare un efficace supporto ad ogni attività sul tema "security". Nello specifico:

- rimodulazione dell'applicazione "Focal Point Security", che permette di individuare i treni e i luoghi in cui si registrano minacce, violenze verbali, presenza di indigenti, ma anche atti vandalici e aggressioni al decoro, in modo da analizzare e catalogare gli eventi "seriali" e non;
- prosecuzione dell'attività di ricognizione dei Sistemi di videosorveglianza nelle carrozze su tutti i convogli di ultima generazione dotati di telecamere, non solo per assicurarne la loro piena efficienza, ma anche per progettare eventuali potenziamenti;
- ribadimento, in sedi Istituzionali, dell'opportunità di chiusura delle vetture di coda sulle direttrici più critiche nelle ore serali, per assicurare miglior presidio e concentrazione dei posti a sedere occupati;
- implementazione della nuova procedura di prevenzione e gestione delle aggressioni al personale *front line*, con l'obiettivo di individuare preventivamente le situazioni più a rischio, descrivere le possibili misure per una prevenzione efficace del fenomeno delle aggressioni e indicare a tutto il personale di Trenord i principi di comportamento per depotenziare eventuali situazioni critiche;
- incontri ed analisi con RFI, finalizzati alle valutazioni sulla praticabilità della chiusura dei tornelli del passante ferroviario, per contrastare il fenomeno dell'evasione e per ridurre il rischio di intemperanze a bordo da parte di passeggeri privi di biglietti;
- nell'ambito della video sorveglianza e tutela personale, in fase di conclusione il periodo sperimentale del progetto "Body camera";
- coordinamento territoriale: nelle stazioni di media dimensione vengono svolti servizi, in maniera coordinata con le Forze dell'Ordine, al fine di garantire un'efficace presenza in stazione, soprattutto in concomitanza di arrivo/partenza di treni 'critici'.

I vantaggi offerti ai clienti

Trenord considera il tempo dei propri clienti come un valore prezioso, una nuova moneta. Per questo motivo la Società, oltre a lavorare per garantire un servizio sempre più efficiente, realizza *partnership* che offrano ai clienti la possibilità di vivere esperienze utili e piacevoli sia nel tempo di viaggio che nel tempo libero. Nel 2018 Trenord ha proseguito nello sviluppo di collaborazioni con realtà culturali, museali, turistiche, di servizio e nel campo del divertimento della Lombardia, consolidando alcune relazioni con partner ormai storici e avviandone di nuove per rispondere

sempre di più ai bisogni e ai desideri dei propri clienti.

L'obiettivo è offrire vantaggi e opportunità di qualità, da una parte generando negli abbonati una percezione della convenienza della propria scelta di acquisto e dall'altra promuovendo l'utilizzo del treno per un turismo sempre più sostenibile.

Una sezione dedicata del sito Trenord, denominata **"Trenord Plus"**, raccoglie e descrive in modo puntuale tutte le offerte attive.

Gli ambiti di sviluppo delle *partnership* restano quelle ormai consolidate per Trenord: **Cultura, Divertimento & Relax e Servizi**.

Nel mondo dei Servizi Trenord ha collaborato con 6 importanti partner:

24 ORE Cultura

offrendo uno sconto sul biglietto d'ingresso alle **mostre dedicate** a Dürer e il Rinascimento, Frida Khalo, Paul Klee, Magritte, Banksy, I Macchiaioli, Steve McCurry

Associazione Abbonamento Musei.it

con uno sconto sull'acquisto della **Card Musei Lombardia**

Comune di Mantova

con **sconti sull'ingresso ai Musei e ai Monumenti Civici della città** (Palazzo Te, Palazzo e Tempio di San Sebastiano, Teatro Bibiena e Palazzo della Ragione) e alle mostre temporanee in essi ospitate

Ente Villa Taranto ed Ente Villa Carlotta

con **sconti sull'ingresso alle Ville**

Fondazione Brescia Musei

con **sconti sull'ingresso ai Musei Civici di Brescia** e alle **mostre temporanee** ospitate presso il Museo di Santa Giulia tra cui quella dedicata a Tiziano

Fondazione Museo Nazionale della Scienza e della Tecnologia Leonardo da Vinci

che ha garantito una **riduzioni sul costo** del biglietto d'ingresso

Fondazione Sant'Ambrogio per la Cultura Cristiana - Museo Diocesano Carlo Maria Martini

con **riduzioni sul costo** del biglietto per visitare l'opera "L'adorazione dei Magi" di Paolo Veronese

Leonardo3

che ha offerto **sconti sull'ingresso** alla mostra permanente "Il Mondo di Leonardo"

Veneranda Fabbrica del Duomo e Fabbrica Servizi

con **sconti sull'acquisto** dei "Duomo Pass", sul noleggio delle audioguide e presso il Duomo Shop

ViDi

con **sconti sull'ingresso** alle mostre dedicate a Steve McCurry, Robert Doisneau e all'Ottocento Lombardo

Sempre in ambito culturale, tra i nuovi partner del 2018, si segnalano:

Fondazione Orchestra Sinfonica e Coro Sinfonico Giuseppe Verdi di Milano

con sconti su abbonamenti e una selezione di concerti della **stagione musicale 2018/2019**

Fondazione Piccolo Teatro di Milano d'Europa

con diverse offerte per la **stagione teatrale 2018/2019**

Sono state 15 le partnership attive nell'ambito **Divertimento e Relax**, tra cui:

Comunica

sconti per l'annuale manifestazione eno-gastronomica conosciuta come **Golosaria**

DB Information

sconti sull'ingresso agli eventi **Sweety of Milano** e **I Maestri del Panettone**

Ge.Fi. Gestione Fiere

sconti presso una selezione di punti ristoro della manifestazione **Artigiano in Fiera**

Gourmet Institute

sconti sull'acquisto di **corsi di cucina**

Pallacanestro Varese

sconti sull'acquisto di biglietti per le partite della **stagione sportiva 2018/2019**

To Be Incentive

sconti sugli eventi organizzati a bordo del **Treno dei Sapori**

UCI Cinemas

riduzioni sui biglietti d'ingresso agli **spettacoli**

Nel mondo dei **Servizi**, Trenord ha collaborato con **6 importanti partner**:

Bennet

sconti sull'acquisto del proprio **abbonamento mensile o annuale**

Enel Energia

attribuzione di punti Enel del programma di fidelizzazione **Enel Premia**

Genialloyd

sconti su **Assicurazione RC Auto/Moto** e altri prodotti assicurativi

InLingua

sconti sull'acquisto di **corsi di lingua online** e/o in aula

La partnership con RCS MEDIA GROUP: Le notizie viaggiano in treno con "Corriere Digital Edition"

Diamo valore al tempo dei nostri clienti e cerchiamo di soddisfare le loro esigenze durante il viaggio e non solo. La *partnership* con RCS consente di essere sempre informati **risparmiando il 50% sull'acquisto degli abbonamenti "Corriere Digital Edition"**. Il servizio permette di godere della lettura digitale e multimediale del quotidiano sul PC di casa, su smartphone e sui principali tablet. Il servizio consente la lettura del quotidiano nazionale, delle edizioni locali, dei dorsali e dei Magazine con un unico abbonamento. Un modo semplice, veloce ed economico per rimanere costantemente connessi con ciò che accade nel mondo.

RCS

sconti sull'acquisto degli abbonamenti al **Corriere Digital Edition**

Supermercato24

sconti su **spesa e consegna gratuita** della prima spesa effettuata

La comunicazione

I mezzi di informazione

Una comunicazione efficace, immediata e in tempo reale è la base per stabilire un rapporto di fiducia con i clienti. Gli strumenti utilizzati da Trenord per informare i viaggiatori sono:

1. Sito web - www.trenord.it

Nel 2018 il sito www.trenord.it ha continuato ad arricchirsi, informando e dando supporto alle novità commerciali e di servizio introdotte come la nuova linea transfrontaliera, con la conseguente vendita di titoli di viaggio che permettono l'accesso integrato a tutti i mezzi di trasporto pubblico ticinesi, o come la creazione di alcune aree tematiche specificatamente rivolte a chi utilizza il treno nel fine settimana per la scoperta dei tanti "tesori" lombardi raggiungibili dalla ferrovia.

Inoltre, è stata implementata anche l'area dedicata ai clienti Trenord, con una serie di servizi, sconti e convenzioni. Tutta nuova anche l'area Campus dedicata alle scuole che si è arricchita di sezioni da utilizzare in classe per sviluppare la cultura ferroviaria e il senso di rispetto civico nell'utilizzo di un servizio pubblico come è la ferrovia. Il sito ha mantenuto un trend di crescita positivo che in termini numerici, tra versione desktop e mobile, si traduce in oltre 58 milioni di pagine visualizzate da oltre 7,9 milioni di utenti unici.

58milioni
LE PAGINE VISUALIZZATE
NEL 2018

7,9milioni
GLI UTENTI
UNICI

2. L'App Trenord

Durante il 2018 l'App di Trenord ha contato 422mila download. Ogni mese è consultata da 196mila utenti unici e ogni giorno conta più di 50mila utenti connessi, raggiungendo, a marzo 2018, il record giornaliero pari a 71,9mila utenti, a dimostrazione di un'importante dimensione informativa e commerciale. L'App ha riscosso il gradimento della clientela, con la quale si è instaurato un vero e proprio dialogo che ha indicato, di fatto, la strada verso l'implementazione di nuovi sviluppi e funzionalità.

422mila
I DOWNLOAD NEL 2018

50mila
GLI UTENTI GIORNO

LE BASI DI UN NUOVO SITO

Nel 2018, è stato avviato il progetto per la realizzazione dei nuovi siti internet di Trenord e Malpensa Express, con l'obiettivo di soddisfare appieno le esigenze informative, comunicative e commerciali di una clientela sempre più "mobile". I cardini dei nuovi siti, che vedranno la luce nel 2019, saranno quelli di:

- essere **completamente adattivi**, per una efficace fruizione mobile di tutti i contenuti;
- raggiungere una **piena integrazione e allineamento di contenuti con l'App**;
- avere una **user experience** più intuitiva e funzionale;
- prevedere procedure di acquisto più rapide e funzionali;
- disporre di **sezioni interamente personalizzabili** sull'utente, come, ad esempio, la pagina personale, evoluzione fondamentale per l'implementazione di programmi di *loyalty*.

3. Canali social

Nel 2018 **Instagram** è stato il canale social più utilizzato da Trenord. L'account **@trenord_discoverytrain** aperto a fine 2017, nel 2018 conta 183 post e 2.795 follower. Le immagini di treni, viaggi e del "dietro le quinte" hanno contribuito in maniera sensibile a iniettare "positività" sui social al fine di far passare un'immagine più completa, reale e dettagliata del servizio ferroviario di Trenord.

2.795 FOLLOWER
SU INSTAGRAM

Il canale **YouTube Trenord** ha mantenuto la funzione di *repository* di filmati, la maggior parte dei quali realizzati come *tutorial* e pubblicati sul sito aziendale.

L'account **Twitter @TrenordOfficial** è invece la novità del 2018. Sostituisce gli account delle 39 direttrici e si propone di fornire informazione a 360° su Trenord, senza interferire con gli altri canali di assistenza e informazione. Il presupposto è quello di integrarsi sia con gli altri canali social, sia con i canali di informazione e assistenza già presenti.

4. Informazioni a bordo treno

Oltre all'App di Trenord, che permette l'invio *real-time* delle informazioni sia ai clienti che al personale di bordo e di terra interessato, anche i sistemi automatici di diffusione sonora a bordo treno, denominati "OBoE" e "PIS", forniscono ai clienti informazioni sull'andamento del treno, sulle fermate, su ogni altro aspetto ritenuto utile ai fini dell'esperienza di viaggio. In aggiunta, le informazioni a bordo treno sono completate dall'attività dei capitreno che informano i clienti utilizzando la strumentazione di bordo (interfono) o passando nelle vetture.

5. Newsletter

Anche nel 2018 è proseguito l'utilizzo della newsletter come strumento di informazione commerciale, non solo verso gli abbonati ma anche rivolto agli utilizzatori occasionali del treno. Durante l'anno sono state inviate 21 newsletter dedicate ai clienti Trenord, di cui 19 commerciali e 2 informative. La newsletter abbonati è inviata a oltre 190mila clienti, quella dedicata agli utenti occasionali a quasi 346mila profilati.

21 newsletter a
190mila ABBONATI

6. Contact Center

Il Contact Center è un numero dedicato alle richieste dei clienti, attivo tutti i giorni dalle 05:00 alle 01:00. È utilizzato dai clienti prevalentemente per ricevere informazioni sulla circolazione dei treni, per abbonamenti e tessere e per ogni informazione di viaggio. Nel 2018 il Contact Center ha gestito 190.415 richieste.

Nel 2018 è stata attivata la *chat online* sul sito per offrire assistenza in tempo reale, con l'obiettivo di favorire il dialogo e la relazione con i clienti. Nel 2018 sono state gestite 4.116 richieste.

OLTRE **190mila** RICHIESTE
AL NUMERO DEL **CONTACT CENTER**

7. I reclami e le e-mail My-Link

Il servizio è stato istituito per offrire ai clienti risposte a reclami, segnalazioni o richieste di informazioni. Nel corso del 2018 Trenord ha ricevuto e risposto a 10.434 e-mail e a 21.256 reclami riguardanti principalmente: a) circolazione, modifiche al servizio, guasti al treno (55%); b) abbonamenti, biglietti, tessere (12%); c) accessibilità, comfort, pulizia (11%).

RISPOSTO A OLTRE
10mila E-MAIL

8. I "berretti verdi" (My Link Staff - Assistenza nelle stazioni)

Avviato nel 2011, il progetto di introduzione degli operatori a supporto dei clienti nelle stazioni lombarde, il My Link Staff noto anche come "Berretti Verdi", si è dimostrato efficace e ha riscosso il gradimento dei clienti. La loro presenza nelle stazioni consente di ricevere, con cadenza anche quotidiana, le esigenze e le aspettative dei clienti, permettendo di ricalibrare costantemente il servizio.

Per il 2019 è previsto un rinforzo e una rimodulazione dell'attività che prevede l'incremento del numero di operatori, l'estensione in via ordinaria anche nelle giornate di sabato e festivi e l'attivazione di *desk* per una maggiore visibilità presso le stazioni di Milano Centrale, Milano Porta Garibaldi e Malpensa Aeroporto.



I canali di vendita

Il 2018 è stato l'anno in cui Trenord si è impegnata nella definizione e nell'avvio delle azioni previste all'interno del **New Deal**, il piano di rilancio della rete di vendita diretta.

In considerazione del ruolo sempre più importante nel futuro dei canali innovativi e digitali, tale piano si è posto come obiettivo quello di definire il livello di servizio al pubblico in termini di vendita garantita attraverso i 56 Punti Vendita Diretti.

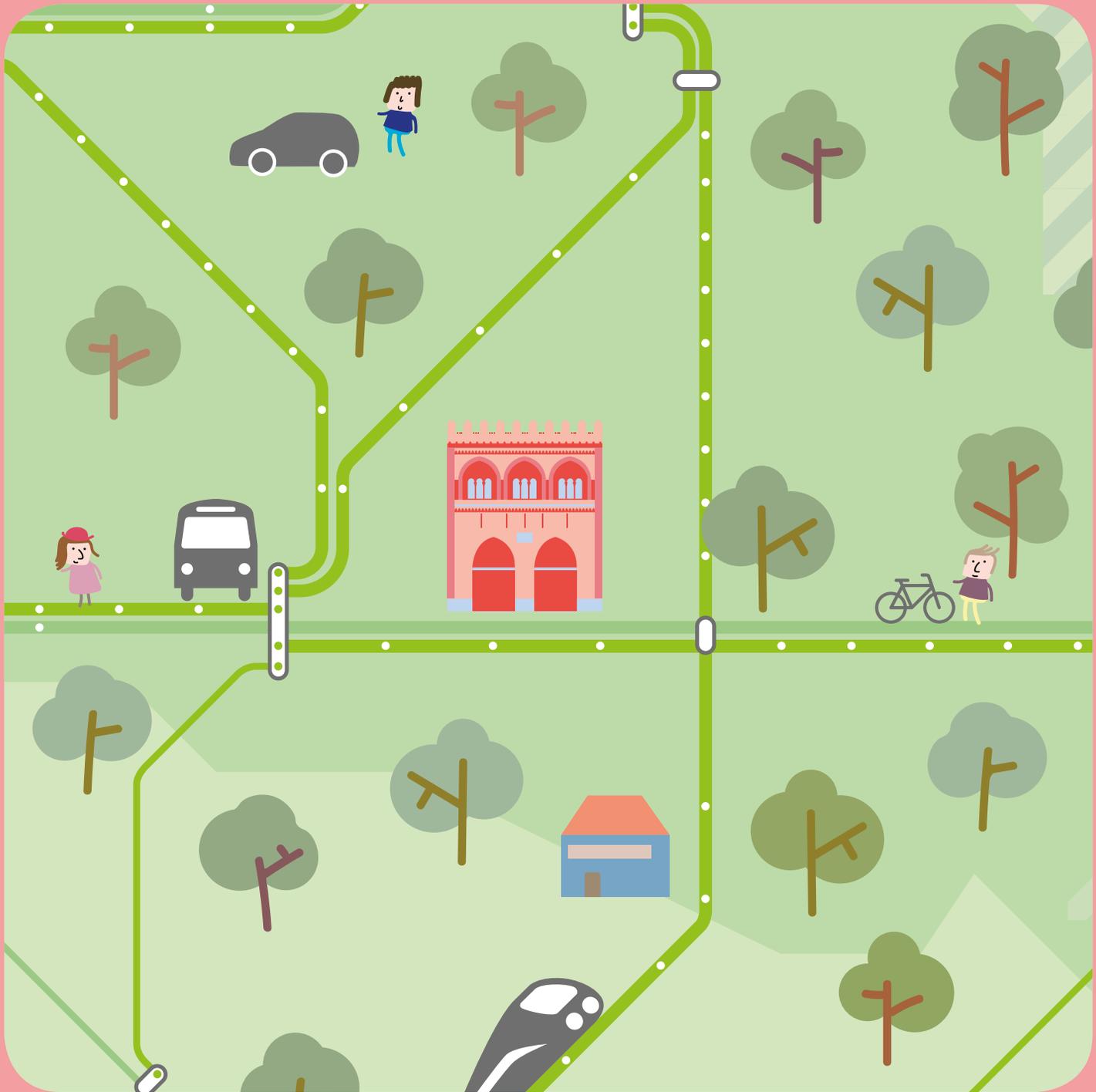
Di seguito si riportano le principali iniziative condotte per canale di vendita

- Vendita Diretta**
- **Rifacimento dei Ticket Office di Sesto San Giovanni, Busto RFI, Seregno, Milano Bovisa, Milano Porta Garibaldi, Milano Domodossola, Cesano, Busto FN**, che recepisce il progetto di trasformazione dei punti vendita interni da "biglietterie" a "punti di assistenza" e inaugura una nuova immagine, facilmente riconoscibile dai clienti e di grande impatto visivo.
 - **Apertura di uno sportello di vendita presso l'area sterile** (l'area dove i viaggiatori ritirano i bagagli prima di uscire dall'aeroporto) di **Malpensa Terminal 2**.
 - **Emanazione di una nuova procedura** volta a rappresentare le regole attraverso cui Trenord effettua la vendita attraverso i propri Punti Vendita Interni.
 - **Consolidamento nell'utilizzo della piattaforma PICO** (Piattaforma Integrale Commerciale di Trenitalia) per l'emissione dei biglietti per la Lunga Percorrenza di Trenitalia e nella gestione uniforme su tutta la rete di vendita diretta presidiata dei processi di vendita, di secondi contatti e di *back-office*.
 - Assunzione di 16 nuovi venditori nel dicembre 2018.

Nel 2019 si darà seguito al piano con l'immissione di nuove risorse in posizione di Venditori, con l'implementazione del nuovo modello organizzativo che prevede l'introduzione dei Capi Area, con la messa in esercizio dei nuovi orari di apertura dei Punti Vendita Interni e con l'avvio del processo di formazione.

56 PUNTI VENDITA DIRETTI
403 PUNTI VENDITA ESTERNI

- Vendita Indiretta**
- **403 Punti Vendita Esterni**, dotati di macchine di vendita evolute in grado di gestire i titoli in formato elettronico.
- E-Store**
- Pianificazione di una attività progettuale che mira, nel 2019, a costruire un nuovo sito e a collocare nello stesso anche la parte relativa al motore di vendita.





I dipendenti

I dati dell'anno

Nel contesto della città metropolitana, e più in generale al trasporto ferroviario, è richiesto di giocare un ruolo rilevante in termini di mobilità, contribuendo allo sviluppo dei territori attraversati e incidendo sulla qualità della vita dei cittadini-clienti. Ma **non può esistere alcun ecosistema di servizi senza un ecosistema di persone** impegnate nel cambiamento.

I dipendenti continuano ad essere l'asset principale di Trenord. Infatti permane la convinzione che una buona gestione delle risorse umane possa incidere profondamente sul raggiungimento degli obiettivi aziendali e sulla crescita del *business*.



4.253

DIPENDENTI TOTALI

757

DIPENDENTI DONNE

321

ASSUNZIONI

310mila

ORE DI FORMAZIONE

42 anni

ETÀ MEDIA DEI
DIPENDENTI

-11% INFORTUNI
SUL LUOGO DI LAVORO
(VS 2017)



Diversità e inclusione

Trenord continua a considerare la diversità come elemento portante per l'aumento di valore aggiunto dato dalla ricchezza dell'incontro di diversi approcci e punti di vista.

In questo scenario, continuiamo ad impegnarci nella valorizzazione della nostra componente femminile, in un settore caratterizzato da sempre da una forte presenza maschile. Le dipendenti di Trenord, infatti, sono un totale di 757 su una popolazione aziendale formata da 4.253 dipendenti.

Durante il 2018, inoltre, Trenord ha promosso incontri e percorsi interaziendali con progetti *ad hoc* rivolti quasi totalmente alla componente femminile.

Le iniziative hanno permesso di coinvolgere alcune dipendenti in una serie di attività: incontri ed eventi formativi, percorsi di crescita professionale per giovani "talentuose" (percorso *Young Talent*) e per manager, percorsi di *mentorship cross* aziendali e un percorso esclusivo composto da 6 appuntamenti formativi tra circa 40 donne top manager provenienti da diverse aziende.

Occupazione femminile, eque opportunità di carriera, riduzione delle disparità salariali di genere, investimenti sull'innovazione e

valorizzazione del merito, sono solo alcuni dei principi contenuti nel **Manifesto per l'occupazione femminile** di Valore D che Trenord ha sottoscritto per il proprio personale.

Nove punti che impegnano operativamente le oltre 120 aziende aderenti, a partire dai vertici manageriali, a **creare condizioni più eque per favorire la diversity e far crescere al loro interno i talenti femminili**. L'obiettivo è ormai consolidato: abbattere le barriere che ostacolano le donne nel mondo del lavoro **riconoscendo, sostenendo e potenziando l'universo femminile di Trenord**.

Trenord è anche attenta a promuovere la diversità non solo internamente, ma anche, ovviamente, quando si tratta dei clienti. Uno dei progetti formativi del 2018 è stato un percorso dedicato agli Addetti ai Varchi, focalizzato sull'approfondimento del tema dell'assistenza ai clienti **diversamente abili**.

Durante il corso, i dipendenti coinvolti hanno potuto approfondire aspetti **normativi, tecnici** e soprattutto **umani**, imparando a conoscere più da vicino il mondo della disabilità, grazie anche alla testimonianza diretta di persone diversamente abili intervenuti in prima persona durante le ore di formazione.

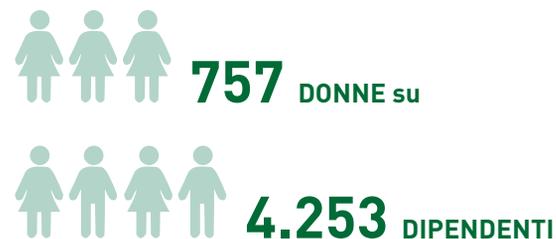
WOMAN IN TRENORD

Inaugurato nel 2017, l'impegno nella valorizzazione della componente femminile si è rinnovato anche l'8 marzo 2018.

La seconda edizione dell'evento **"Woman in Trenord"**, caratterizzato da testimonial esterni, ha coinvolto 77 lavoratrici di Trenord, per un totale di oltre 450 ore di formazione.

INSPIRING GIRLS

Aderendo al progetto internazionale **"Inspiring Girls"**, ragazzi e ragazze delle scuole medie hanno avuto modo di confrontarsi con le *role model* di Trenord: professioniste impegnate in attività lavorative considerate per uomini (ad esempio il/la macchinista), testimonial del fatto che non esistono professioni "maschili" e "femminili".



Il turnover e la gestione dei talenti

Il principio che guida nella selezione del personale è il pieno rispetto di tutte le norme di legge applicabili sia a livello europeo sia nazionale. Trenord si è dotata di un'apposita procedura per la selezione del personale che ha l'obiettivo di definire ruoli, responsabilità, modalità operative e principi di comportamento nel processo di selezione e inserimento del personale dipendente.

I nuovi assunti del 2018 sono stati complessivamente **321**, di cui il 50% ha un'età inferiore ai 30 anni. Le persone che invece hanno interrotto il loro rapporto di lavoro ammontano a **190** di cui quasi il 90% ha un'età superiore a 50 anni¹.

Durante il 2018, Trenord ha continuato ad avviare e gestire consistenti campagne di reclutamento principalmente per le figure di

front-line, ma non solo. I professionisti più "ricercati" sono stati i **giovani "operatori della mobilità"**: aspiranti capitreño, macchinisti, manutentori e addetti alle biglietterie. Ricerche che hanno raccolto migliaia di candidature, principalmente da ragazze e ragazzi giovani, diplomati o laureati provenienti da tutta Italia (la riprova del fatto che Trenord continua ad attrarre fortemente i cosiddetti "millennials", sempre più *digital* ed orientati ad un approccio "smart" e pragmatico).

L'impegno nel processo di selezione ha permesso di avviare, in un solo anno, 13 scuole professionalizzanti (6 per capitreño e 7 per macchinisti) gestite dalla formazione Tecnico-Operativa, coinvolgendo più di 270 persone, molte delle quali sono entrate in azienda a seguito dell'iter formativo.

JOB ROTATION: LA VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO

Per poter affrontare al meglio ogni sfida, Trenord **mette al centro le proprie persone valorizzando al meglio le loro qualità e le loro aspirazioni professionali**. Grazie all'iniziativa di **Job Rotation**, avviata nel 2017, i dipendenti coinvolti hanno avuto la possibilità di intraprendere un nuovo percorso di professionalizzazione. **Un'importante opportunità per valorizzare le proprie competenze, svilupparne di nuove e dare una risposta alle esigenze aziendali.**

321 ASSUNZIONI

DI CUI IL 50% SOTTO I 30 ANNI

190 USCITE

DI CUI IL 90% SOPRA I 50 ANNI

DIECI TALENTI E UNA BUSINESS SCHOOL DI FAMA INTERNAZIONALE

Durante il 2018 Trenord ha dato vita alla terza edizione del progetto formativo "**Talenti Trenord**", ribattezzato "**Top Performer**". Il progetto, così come per gli scorsi anni, è stato dedicato a giovani dipendenti premiati per essersi distinti per la loro **energia, entusiasmo, disponibilità, senso d'imprenditorialità e responsabilità**. Un percorso formativo costruito ed erogato ad hoc dalla **SDA Bocconi School of Management** e focalizzato sul **project management** e il **team management**.

Quest'anno, inoltre, sono state apportate importanti novità rispetto alle scorse edizioni: il progetto formativo è stato ampliato a **10 dipendenti** (al posto di 4 come nelle scorse edizioni) e, in più, la struttura del percorso ha previsto, oltre alle **giornate formative in aula, uno study tour e una company visit all'estero**. I dipendenti coinvolti hanno infatti avuto la possibilità di recarsi a Berlino, hanno frequentato lezioni alla **GISMA Business School** e visitato la Stazione Centrale, osservando i servizi annessi alla mobilità ferroviaria della città.

¹ Dati al netto dei passaggi inter-societari.

La salute organizzativa: Trenord 4.0

Nel quarto trimestre del 2017 è stata avviata una vasta indagine sul livello di salute organizzativa di Trenord, i cui risultati hanno portato nel 2018 ad un nuovo disegno della struttura organizzativa per presidiare sempre più efficacemente la cura del capitale umano, le attività core, l'innovazione e i processi cross-funzionali.

Il progetto, che ha portato non solo a ridisegnare la struttura organizzativa, ma anche a rafforzare la squadra di comando con nuove

energie, ha visto la partecipazione di un elevato numero di dipendenti, infatti il tasso di risposta alla *survey* si è attestato intorno al 76%, maggiore del 10% rispetto alla media delle organizzazioni simili a Trenord.

I partecipanti, di tutti i livelli aziendali, hanno inoltre fornito oltre 2mila tra commenti e suggerimenti individuali, sintomo del desiderio di essere partecipi in prima persona al miglioramento della salute aziendale.

Di seguito si riportano i principali punti di forza e di miglioramento evidenziati

PUNTI DI FORZA

- **External orientation:** il cliente è percepito come **elemento importante** per il business.
- **90%** dei dipendenti ha dichiarato di sentirsi **“molto legati” a Trenord** e di avere fiducia nel suo futuro.
- **70%** si è dichiarato non d'accordo nell'aver un lavoro noioso, indicando che la maggior parte dei dipendenti **ama il proprio lavoro**.
- **80%** dei dipendenti ha dichiarato di essere **disposto a impegnarsi maggiormente** per il miglioramento di Trenord.

PUNTI DI MIGLIORAMENTO

- **Creatività e intraprendenza non sempre** sono **valorizzate** da tutto il *management*.
- Livello di **responsabilizzazione limitato**.
- **Lavoro ancora non completamente integrato**, spesso a compartimenti stagni, causa avvio tardivo della “One Company”.
- Poco utilizzo del **“training on-the-job”**, che offrirebbe la possibilità di accelerare il *talent development*.

La formazione

Trenord incrementa di anno in anno la formazione aziendale, che si conferma essere una delle leve indiscusse per l'apprendimento, il miglioramento e il consolidamento delle competenze tecniche e comportamentali, al fine di **accrescere sempre di più la professionalità e il know-how del capitale umano in azienda.**

Il risultato complessivo del 2018 si traduce con un dato davvero rilevante: quasi 310mila ore di formazione erogate, circa il 57%

in più rispetto all'anno precedente. **Tale incremento è dovuto principalmente alla formazione tecnico-operativa erogata ai nuovi assunti**, dedicata all'abilitazione in toto per i neo capitreno e macchinisti. Rispetto allo scorso anno, vi è stato inoltre un aumento delle ore dedicate alla formazione su Salute e Sicurezza sul Lavoro.

PIANO FORMATIVO AZIENDALE



FORMAZIONE TECNICO-PROFESSIONALE

Ha come obiettivo lo sviluppo di competenze tecniche specifiche, per incrementare la "cassetta degli attrezzi" che ognuno utilizza per ricoprire il proprio ruolo in Azienda.



FORMAZIONE TRASVERSALE E COMPORTAMENTALE

Progetti formativi dedicati allo sviluppo della sfera comportamentale dei nostri professionisti, per implementare la gestione del team e delle persone.



FORMAZIONE SU SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Progetti formativi principalmente legati al D.Lgs. 81/08, erogati su vasta scala alle nostre popolazioni aziendali suddivise secondo il proprio profilo di rischio.



SAPERE FERROVIARIO

Formazione abilitativa, integrativa e di aggiornamento per capitreno, macchinisti e manutentori, erogata attraverso istruttori interni.

310MILA ORE

DI FORMAZIONE EROGATE NEL 2018

+57% VS 2017

LA FORMAZIONE ANTICORRUZIONE

Durante il 2018, Trenord ha dato il via ad un processo di formazione dedicato alla **Politica Anticorruzione**, approvata dal Consiglio di Amministrazione il 25 luglio 2018. Il **percorso formativo ha coinvolto i dirigenti aziendali**, ma continuerà anche nel 2019 e coinvolgerà tutto il personale aziendale attraverso diverse modalità formative e informative.



LA FORMAZIONE SULLA SALUTE E SICUREZZA

Durante il 2018, Trenord ha continuato a porre l'accento sui temi formativi riguardanti la **Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro**, coinvolgendo tutta la popolazione aziendale: il personale di staff, infatti, è stato interessato dai percorsi formativi di "Aggiornamento Rischi Specifici" e di "Gestione Emergenze" (coinvolti più di 800 dipendenti). L'obiettivo primario è stato quello di fornire le nozioni necessarie sui rischi specifici legati ad ogni attività lavorativa per poterli riconoscere e prevenire, attuando comportamenti consoni e consapevoli, al fine di tutelare la propria sicurezza e quella dei propri colleghi.

Oltre a questi progetti, Trenord ha dato seguito ad attività specifiche per i preposti, per gli addetti alle emergenze (impegnati in percorsi formativi su Antincendio e Primo Soccorso), per l'aggiornamento degli RLS e per gli addetti ai carrelli elevatori negli impianti di manutenzione. Un impegno costante durato tutto l'arco dell'anno con **oltre 37mila ore di formazione** dedicate alla "Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro".

LA FORMAZIONE TECNICA

La formazione abilitativa in Trenord, la macro-area denominata "sapere ferroviario" nel Piano Formativo, coinvolge una popolazione aziendale formata da oltre 3mila dipendenti. La formazione aziendale legata al "sapere ferroviario" è quindi la più impattante ed è gestita quasi totalmente *in house*, attraverso la struttura aziendale denominata **Formazione-Tecnico Operativa**, composta da personale e docenti interni, altamente qualificati e specializzati, e da esaminatori certificati.

L'impegno della struttura ha portato, durante il 2018, ad erogare oltre **267mila ore di formazione**, principalmente dedicate all'abilitazione in toto di neo-capitreno e macchinisti, ma anche per il riallineamento normativo e l'aggiornamento delle competenze.

Il ruolo del formatore aziendale richiede grande passione, energia e, soprattutto, un costante aggiornamento delle proprie tecniche professionali attraverso una preparazione mirata ed efficace. Per questo motivo, nel 2018 Trenord ha avviato il corso di formazione Train the Trainers, focalizzato proprio sull'approfondimento delle competenze necessarie per svolgere il ruolo di formatore.

Il Welfare aziendale

Il **sistema di Welfare** messo in campo da Trenord permette di vivere in un contesto lavorativo stimolante e partecipativo, che motiva i dipendenti nel portare a termine i propri compiti nel modo più efficace. In questo modo, il **benessere individuale e familiare si può tradurre in benessere organizzativo**.

Continua inoltre il Servizio di assistenza professionale individuale, per i lavoratori coinvolti in episodi traumatici che si veri-

ficano a bordo treno o durante lo svolgimento dell'attività professionale.

A sostegno della maternità, **Trenord integra al 100% della retribuzione** quanto previsto all'80% dall'INPS per i mesi di astensione obbligatoria e gravidanze a rischio. Inoltre, integra l'astensione facoltativa dal 30% previsto dall'INPS al 100% per il primo mese e all'80% per il secondo mese.

Le iniziative di Welfare di Trenord nel 2018, in continuità con l'anno precedente, sono:

Flessibilità dell'orario per personale di staff non soggetto a turni

Convenzioni con ATM per lo spostamento dei dipendenti e dei familiari stretti

Concessione di free pass e di Carte di Libera Circolazione su rete Trenord per i dipendenti e i familiari in tutto il territorio nazionale

Rimborso del costo dell'iscrizione all'asilo nido per i figli dei dipendenti fino a 3 anni compiuti

Convenzioni per servizi di assistenza fiscale per la compilazione del modello 730

VACCINAZIONE ANTINFLUENZALE

La vaccinazione antinfluenzale si inserisce nel pacchetto Welfare che Trenord rende disponibile gratuitamente ai propri dipendenti. Nel corso del 2018 si sono organizzate sei sessioni di vaccinazioni a cui si sono sottoposti 103 dipendenti presso le sedi aziendali di Iseo, Lecco, Milano Fiorenza e Novate Milanese nonché presso la sede dell'Istituto Auxologico Italiano a Milano.

SMART WORKING

In Trenord, l'attenzione alla conciliazione tra vita professionale e privata è uno dei temi che caratterizza alcuni progetti di Welfare aziendale.

Oltre alla flessibilità oraria, durante il 2018 sono state introdotte iniziative di smart working in particolar modo per chi, per esigenze personali, ha necessità di passare più tempo a casa e in famiglia. Lo smart working aiuta infatti i dipendenti a conciliare i tempi di vita e lavoro e, al contempo, favorisce la crescita della produttività e lo sviluppo delle competenze legate all'organizzazione autonoma delle proprie attività, senza vincoli spaziali.

Per questi motivi, Trenord, anche durante il 2019, continuerà a supportare iniziative di smart working per i dipendenti che manifesteranno la necessità e la volontà di aderire al progetto.

A queste iniziative vanno ad aggiungersi tutti i servizi garantiti attraverso gli Enti, che costituiscono l'asse portante del Welfare Trenord: i **Fondi Pensione**, con 3.463 iscritti, la **Cassa Integrativa FNM** che conta 3.207 iscritti e il **CRA – Circolo Ricreativo Aziendale** con 3.473 iscritti.

CRA – CIRCOLO RICREATIVO AZIENDALE

Nel corso del 2018, i soci e i familiari di Trenord che hanno partecipato alle **iniziative proposte dal CRA sono stati circa 8mila**. Tra le iniziative che hanno riscosso particolare consenso si segnalano le attività culturali, con un **aumento di oltre il 100% di adesioni** rispetto all'anno precedente, i centri estivi e le colonie per i figli degli associati. In particolare, nel 2018 le colonie estive hanno previsto percorsi formativi pedagogico-sportivi, con soggiorni a Cesenatico e a Fondo Val di Non.

Risultano sempre molto apprezzate anche le iniziative di aggregazione, come la gita sociale che conta all'incirca 700 partecipazioni, la festa del papà e della mamma con circa 300 adesioni, e, da qualche anno a questa parte, l'iniziativa per la festa dell'ultimo dell'anno.

Inoltre, **tra il 2017 e il 2018, sono state aperte nuove sedi CRA a Milano Fiorenza, Milano Garibaldi, Lecco e Cremona** per permettere a un numero sempre maggiore di persone di usufruire delle iniziative offerte. A tal proposito, nel corso del **2019 sono in programma le aperture di ulteriori distaccamenti a Brescia e Pavia**.

La Cassa Integrativa FNM garantisce:

- Rimborso di spese mediche** per il lavoratore e i propri familiari fiscalmente a carico
- Sussidi allo studio** per i figli dei dipendenti e per i dipendenti stessi iscritti ad un percorso di studi, fino all'Università
- Convenzioni con centri medici** per accertamenti sanitari di medicina preventiva

Il CRA promuove innumerevoli iniziative a favore dei dipendenti e dei loro familiari, quali ad esempio:

- Convenzioni con centri estivi e colonie**, per ragazzi dai 6 fino ai 18 anni
- Convenzioni e organizzazione di attività turistiche e culturali**
- Impegno nel sociale**
- Convenzioni con esercizi commerciali**
- Organizzazione di tornei sportivi e attività ludiche**

La salute e la sicurezza dei lavoratori Trenord

In Trenord, tutelare e garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori è una responsabilità fondamentale verso tutti i dipendenti. Incentivare comportamenti virtuosi, finalizzati al miglioramento della salute e della sicurezza di tutti, è un presupposto basilare per il successo e l'efficacia del servizio e la soddisfazione dei clienti.

Nel corso del 2018 si sono registrati 250 infortuni, in diminuzione dell'11% rispetto al 2017, quando si erano registrati 282 infortuni. Anche l'indice di gravità, che rappresenta le giornate di assenza a seguito di infortuni rispetto alle ore totali

lavorate, nel 2018 è diminuito di circa il 16% rispetto all'anno precedente.

Del totale di infortuni accaduti in azienda nel 2018, circa la metà sono riconducibili ad inciampi/cadute e ad aggressioni.

Nel corso del 2018 si è proseguito con l'adeguamento degli ambienti di lavoro con riguardo particolare all'ergonomia dei posti di lavoro. Il Servizio Prevenzione e Protezione, inoltre, ha condotto una revisione dei profili di rischio per tutto il personale Trenord e ha intrapreso il percorso di aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR).

**250 INFORTUNI
NEL 2018**

**- 11%
RISPETTO AL 2017**

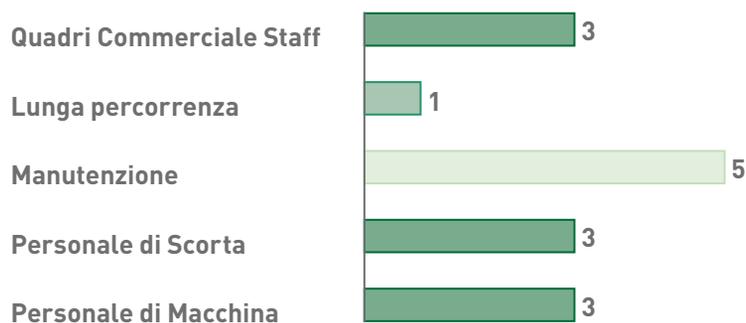
MEDICINA PREVENTIVA

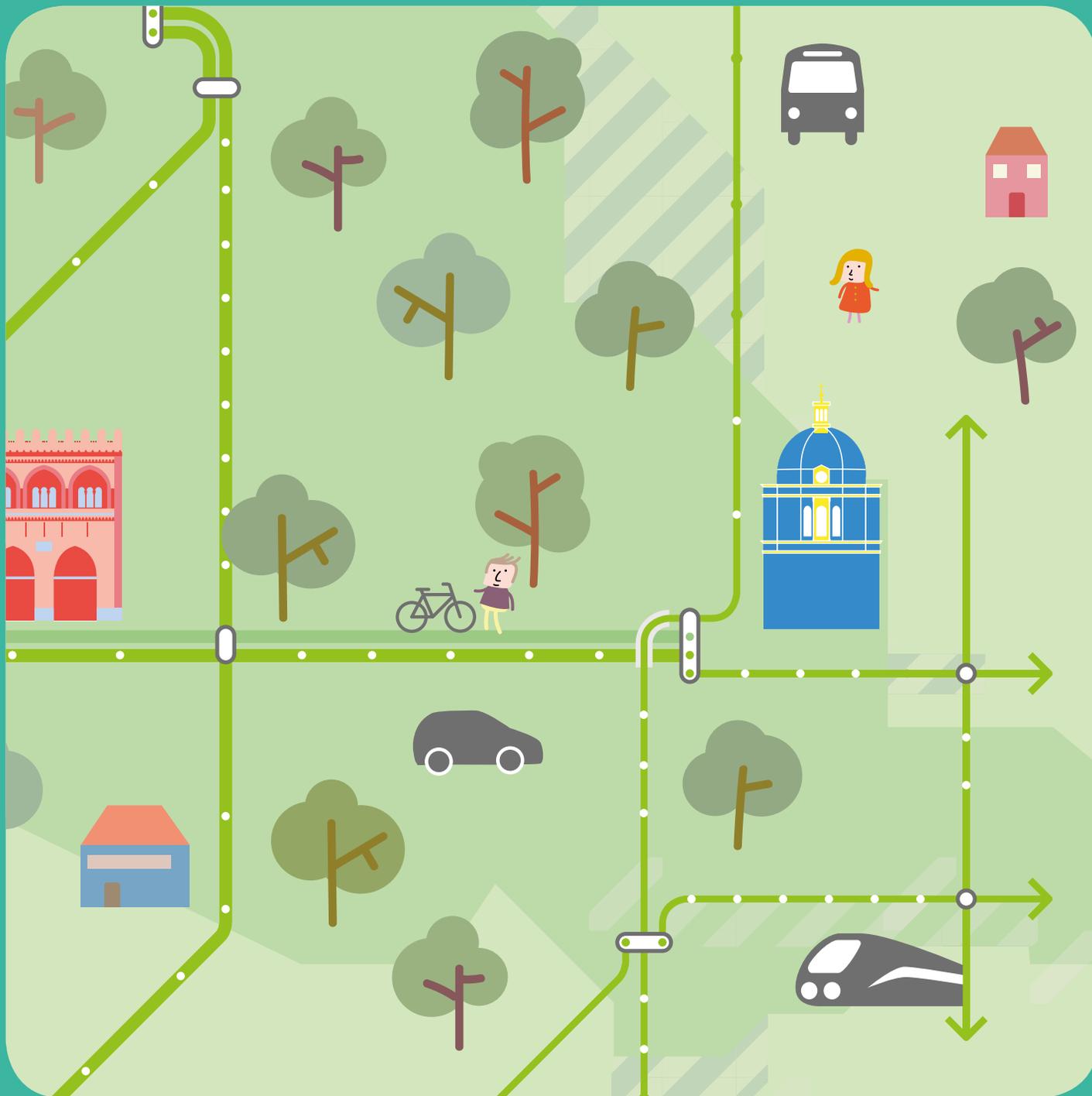
Oltre a garantire la sorveglianza sanitaria e condurre controlli costanti di medicina legale sulla base del tipo di attività che svolge ciascun collaboratore, Trenord, nell'ambito del proprio pacchetto Welfare, offre la possibilità di incrementare ulteriormente la cura del proprio benessere tramite esami e visite mediche preventive al quale il lavoratore può aderire a titolo facoltativo e gratuito. Nel corso del 2018 ha usufruito del servizio un totale di 1.190 dipendenti.

Il progetto **Ben-essere in Azienda**, nato nell'aprile 2015 non solo con lo scopo di assolvere ad obblighi normativi relativi alla valutazione del rischio da stress da lavoro correlato, ma anche di avviare azioni concrete per favorire buone pratiche di benessere organizzativo, ha avuto nel corso del 2018 momenti di approfondimento sull'analisi degli "eventi sentinella" la cui comparazione sarà oggetto dell'aggiornamento della valutazione dello stress da lavoro correlato nel corso del 2019.

Nel corso dell'anno sono proseguiti gli incontri tra azienda e Rappresentanti per la Sicurezza dei Lavoratori (RLS), che coprono per intero la forza lavoro in tutti i settori aziendali, come illustrato nel grafico in basso, finalizzati alla definizione di azioni condivise in relazione agli interventi dagli stessi richiesti.

RLS suddivisi per settore aziendale







Il servizio per l'ambiente e il territorio

I dati dell'anno

Il cuore delle attività di Trenord è il trasporto pubblico locale mediante ferrovia, all'interno del quale l'85% del servizio è garantito mediante la trazione elettrica che rappresenta la modalità di trasporto terrestre motorizzato in assoluto più efficiente ed ecosostenibile.

Trenord gestisce le attività che possono generare impatti sull'ambiente mediante il Sistema di Gestione Integrato, certificato secondo gli standard ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015*,

impegnandosi a ridurre il proprio impatto diretto e ad affinare costantemente i processi per renderli sempre più efficaci ed efficienti.

L'impegno di Trenord per il territorio coinvolge anche le comunità, grazie alla Business Unit Free Time che ha la propria mission nel focalizzarsi sul passeggero del tempo libero, che viaggia per scoprire le città e i luoghi più suggestivi della Lombardia.



* Per approfondimenti si veda paragrafo "Il sistema di Gestione Integrato".



Le emissioni di CO_{2e} del servizio ferroviario: generate e risparmiate

Le emissioni in atmosfera direttamente prodotte da Trenord derivano principalmente dalla combustione di gasolio per l'erogazione del servizio con materiale rotabile diesel e median-

te autobus sostitutivi, dal riscaldamento dei luoghi di lavoro e da alcune attività di manutenzione del materiale rotabile.

Trenord si impegna a limitare le emissioni in atmosfera anche per quanto riguarda:

COMBUSTIONE DI GASOLIO PER TRAZIONE

Progressivo rinnovo della flotta dei rotabili diesel, con convogli dotati di motori con migliori prestazioni ambientali e applicazione dei piani di manutenzione del materiale rotabile.

RISCALDAMENTO DELLE SEDI

Prove di combustione periodiche e verifiche di efficienza energetica sulle centrali termiche.

MANUTENZIONE DEI ROTABILI

Analisi periodiche sulle emissioni autorizzate (es. emissioni da saldature e torniture) e manutenzione periodica degli impianti di abbattimento.

CONDIZIONAMENTO LUOGHI DI LAVORO E ROTABILI

Prove periodiche per la fuga di gas sugli impianti.

Sebbene le emissioni prodotte da Trenord possano sembrare significative nel loro complesso, il treno rappresenta il mezzo più ecologico per i viaggi di lunga percorrenza considerando le emissioni per singolo passeggero².



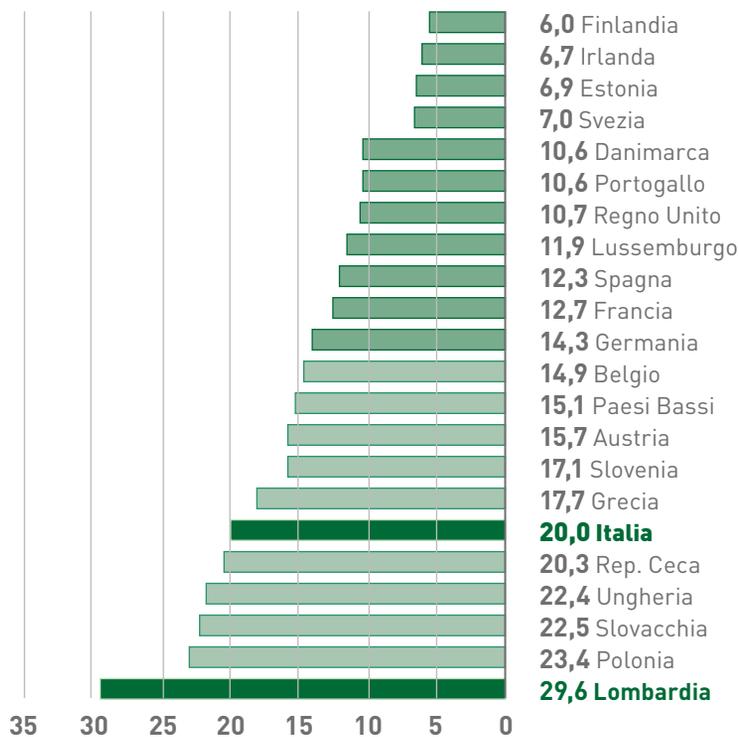
Per Trenord è fondamentale trasmettere ai viaggiatori i benefici derivanti dall'uso del treno piuttosto che della propria automobile. A tal fine, in collaborazione con **LifeGate**, da tempo è stato implementato il progetto **Green Train**, che, in fase di pianificazione del viaggio sul sito o sull'app, fornisce informazioni in merito alle emissioni risparmiate sulla base del tragitto selezionato, utilizzando il treno invece dell'auto.

L'importanza di limitare l'uso dell'automobile in una regione come quella lombarda, che, anche per conformazione geomorfologica, risulta essere tra le peggiori in termini di qualità dell'aria, è testimoniata anche dal grafico a destra³, in cui è riportata la concentrazione di PM_{2,5} per metro cubo a cui è potenzialmente esposta la popolazione: la Lombardia risulta essere tra le regioni peggiori a livello europeo.

² Fonte: Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS).

³ Fonte dei dati: Rapporto Lombardia 2018.

PM_{2,5}: microgrammi per metro cubo cui è potenzialmente esposta in media la popolazione (2015)



In tutto il 2018, i circa 209 milioni di passeggeri che hanno scelto di viaggiare con Trenord, hanno evitato l'emissione di circa 1 milione e 559mila tonnellate di CO_{2e} nell'ambiente⁴ e oltre 139 milioni di viaggi in auto.

1,5 mln tCO_{2e}
EMISSIONI RISPARIATE

139 mln
VIAGGI IN AUTO RISPARIATI

⁴ Per il calcolo delle emissioni di CO_{2e} evitate è stata considerata la media europea di 1,5 passeggeri per auto (auto a benzina Euro 4 di medie dimensioni).

L'impatto economico del treno sull'ambiente

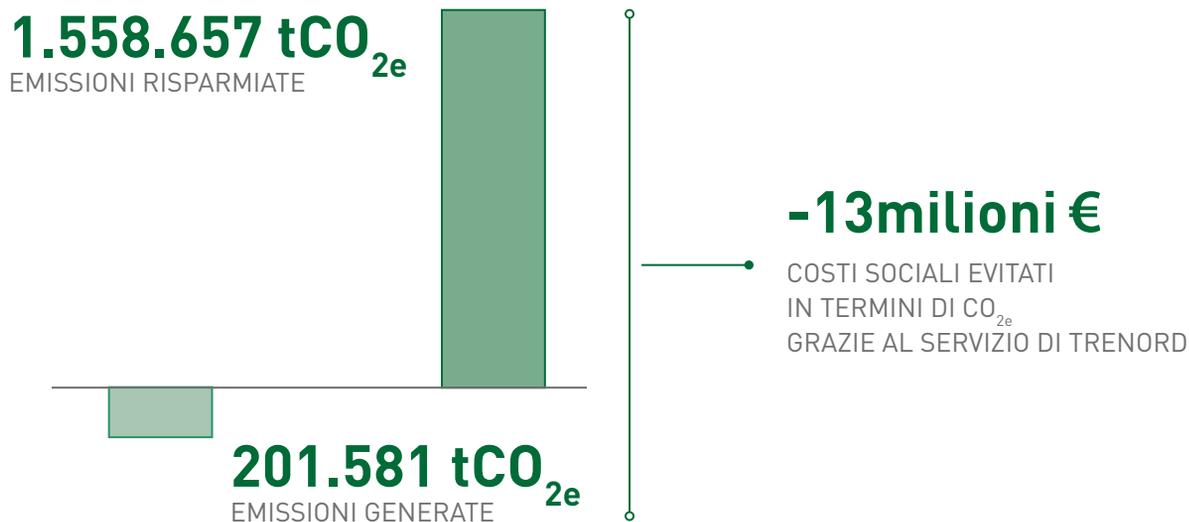
Il diffuso utilizzo quotidiano di mezzi di trasporto pubblici quali treni, autobus e tram comporta un impatto ambientale e sociale in termini di mobilità, sicurezza ed emissioni.

Negli anni è emersa la necessità di monitorare e quantificare il valore economico sociale e ambientale generato dai mezzi pubblici, al fine di valorizzare gli impatti positivi e ridurre quelli negativi sulla società e sull'ambiente.

Il percorso avviato da Trenord è quello di quantificare, negli anni, tutti gli impatti del servizio ferroviario, traducendoli in termini finanziari riconducibili ad una unità di misura omogenea (monetaria).

Per il Bilancio di Sostenibilità 2018, sono stati quantificati gli impatti di Trenord sulla sfera ambientale, andando a individuare l'impatto positivo e negativo del proprio servizio in termini di emissioni di CO_{2e} nell'ambiente.

La metodologia prevede che il costo sociale della CO_{2e}, ovvero il costo del danno economico a lungo termine⁵ generato dalle emissioni in atmosfera, sia associato alle emissioni generate e alle emissioni risparmiate da Trenord. Il risultato rappresenta i costi sostenuti (se risultato positivo) o risparmiati (se risultato negativo) associati alle emissioni di CO_{2e} dovute al servizio offerto da Trenord.



⁵ A tal riguardo, è stato utilizzato uno scenario a lungo termine, ovvero che considera gli effetti dovuti al cambiamento climatico su un arco temporale quinquennale (in particolare pari ai 5 anni precedenti all'anno di riferimento, 2015). La fonte del dato relativo al Social Cost of Carbon utilizzato in questo documento è l'European Institute on Economics and the Environment.

I consumi energetici

La quasi totalità dei consumi energetici (gasolio e energia elettrica) imputabili a Trenord dipendono dalla trazione del materiale rotabile. Solo l'8%, infatti, deriva dai consumi energetici dei servizi ad esso complementari (manutenzione e pulizia dei convogli, servizi commerciali) e sussidiari (attività tecnico / amministrative / formative / logistiche, ecc.), sui quali Trenord ha una gestione diretta.

92% DELL'ENERGIA
CONSUMATA
DIPENDE DALLA TRAZIONE DEI TRENI



Obiettivo prioritario è quindi monitorare e contenere questi consumi, tenuto presente che a livello nazionale il costo per l'acquisto delle fonti di energia è in aumento (in particolare per l'energia elettrica), ma sono in crescita anche i servizi di mobilità offerti da Trenord. Nei prossimi anni, grazie alle sinergie tra costruttori di convogli ferroviari, gestori delle infrastrutture e imprese ferroviarie, saranno resi disponibili strumenti appropriati per il contenimento dell'energia elettrica consumata per la trazione dei treni.

L'Indice di Prestazione Energetica (IPE), che esprime il consumo specifico di energia per trasportare un passeggero sulla distanza di un chilometro (grammi equivalenti di petrolio/passeggero*km) è rimasto invariato rispetto al 2017 e pari a 17,4. Tale indicatore viene calcolato rapportando i consumi energetici totali, sia di trazione sia per il funzionamento di impianti e uffici, rispetto al numero totale di passeggeri trasportati per tutti i km di trasporto programmati.

MASTER IN ENERGY MANAGEMENT

Nel mese di marzo 2018 si è concluso il **Master in Energy Management di Alma Laboris** al quale ha partecipato l'Energy Manager aziendale. Il corso, iniziato nel mese di Novembre 2017, ha permesso di ottenere l'**attestato di Auditor Energetico, Auditor interno, progettista e consulente ISO 50001**, e di conseguire il diploma in **Energy Management**.

Acqua e rifiuti

Consumi idrici

I consumi idrici di Trenord sono imputabili principalmente alla pulizia dei rotabili, ad attività manutentive, a utilizzi igienico sanitari e al rifornimento delle *toilette* dei treni.

Gli andamenti della quantità di acqua prelevata sono principalmente correlati a variazioni delle attività produttive e manutentive; parziale incidenza sui consumi hanno, inoltre, le perdite rilevate nelle reti idriche di adduzione.



Nel corso del 2019 verrà ottimizzata la modalità di lettura dei dati di consumo idrico dai contatori e sarà effettuata un'ulteriore attività di ricerca perdite.

Presso l'impianto di manutenzione di Novate è presente un impianto di depurazione che, nel 2018, ha consentito un recupero dell'acqua trattata di circa 820 m³. L'acqua depurata può essere utilizzata per il lavaggio dell'esterno cassa dei rotabili, per il lavaggio dei carrelli e per la soffiatura dei motori.

Scarichi idrici

Gli scarichi idrici di Trenord possono essere classificati in scarichi di acque reflue industriali e di acque reflue domestiche. Gli scarichi di acque reflue industriali provengono da officine, depositi e piazzali dove sono effettuate attività di pulizia/manutenzione o dove sono presenti impianti di rifornimento di gasolio per rotabili diesel. Le superfici di queste aree sono opportunamente impermeabilizzate e le acque di scarico sono raccolte e depurate prima dell'immissione in fognatura attraverso sistemi di trattamento sottoposti a manutenzione periodica.

195.320 m³
SCARICHI IDRICI

La quantità di scarichi di acque reflue industriali varia in funzione di variazioni nei cicli produttivi, del diverso apporto della componente meteorica e delle perdite nella rete idrica di adduzione sopra citate. Gli scarichi sono periodicamente sottoposti a controlli al fine di garantire il rispetto dei limiti previsti dalle rispettive autorizzazioni e per ottimizzare il funzionamento degli impianti di depurazione, in collaborazione con le aziende affidatarie della loro conduzione.

Gli scarichi di acque reflue domestiche, invece, derivano prevalentemente dai servizi igienici e dalle mense aziendali e sono conferiti nelle fognature comunali.

Nel corso del 2018, Trenord ha proseguito l'iter di revamping dei depuratori di Iseo e Cremona, finalizzato ad aumentarne la capacità depurativa, e ha progettato il rinnovo del depuratore nonché un piano per migliorare la gestione delle acque meteoriche del sito manutentivo di Novate Milanese.

Rifiuti prodotti

I rifiuti prodotti da Trenord derivano sostanzialmente dai processi di manutenzione e pulizia dei rotabili, e sono conferiti a società private di trasporto e recupero/smaltimento debitamente autorizzate o al servizio pubblico di raccolta, nel caso di frazioni assimilabili a quelle urbane (ad esempio carta, legno, ecc.). Circa il 65% dei rifiuti affidati a servizi di smaltimento privati viene avviato ad operazioni di recupero.

I rifiuti prodotti possono essere classificati in: pericolosi, quali olio esausto, batterie al piombo, filtri dell'olio, ecc., e non pericolosi, quali ferro, acciaio, vetro, imballaggi, ecc.

In generale, la produzione di rifiuti è legata alla variazione dei cicli manutentivi e delle attività di pulizia straordinaria effettuate. Nel 2018, inoltre, sono state gestite commesse di rottamazione di rotabili obsoleti afferenti agli impianti di Iseo e Novate.



Tra le attività sviluppate da Trenord nel corso del 2018, in relazione alla gestione dei rifiuti, si segnalano:

PROGETTO DI DEMATERIALIZZAZIONE

Per la riduzione dei consumi di carta (e conseguentemente dei rifiuti) da parte del personale di esercizio, mediante la gestione delle prescrizioni ai treni in formato digitale.

FLOTTA TAF CON IMPIANTO A LED

Sostituzione dell'impianto di illuminazione da parte della flotta dei TAF con luci a LED che garantiscono maggior efficienza energetica e maggiore durata e quindi minor produzione di rifiuti.

ROTTAMAZIONE

Gestione di commesse di rottamazione di rotabili accantonati, dalla definizione dei capitolati di prestazione fino alla supervisione delle attività di cantiere.

La Business Unit Free Time

In Trenord, la *mission* della **Business Unit Free Time** è quella di focalizzarsi ogni giorno sui clienti del tempo libero, realizzando progetti, iniziative ed offerte vantaggiose create appositamente per loro, a partire dalle opportunità che la realtà del territorio servito dall'azienda mette a disposizione.

La **Business Unit Free Time**, nata nel 2016 con il grande evento **"The Floating Piers"** che ha permesso a più di 460mila persone di raggiungere l'installazione artistica sul lago d'Iseo viaggiando con Trenord, ha proseguito anche nel 2018 il suo percorso in un crescendo di proposte, offerte ed opportunità studiate ad hoc sul profilo dei clienti, sulle opportunità che offre il territorio e le nuove *partnership* sviluppate in un mercato che cresce e si afferma sempre più in tutta la Lombardia.

Discovery Train

All'interno della **Business Unit Free Time**, le offerte **Discovery Train** permettono ai clienti Trenord di visitare i luoghi più belli della Lombardia, proponendo offerte "treno + esperienza turistica" oppure biglietti ferroviari "speciali" a prezzi molto competitivi.

In particolare, le offerte **Discovery Train** si organizzano in quattro diversi cluster: **"Natura e Laghi"**, **"Città d'Arte"**, **"Benessere e Divertimento"**, e si arricchiscono di altre tre grandi offerte dedicate alla montagna: i **"Treni della Neve"**, in inverno, e **"Train&Bike"** e **"Train&Trek"**, durante il periodo estivo. Ognuno di questi cluster raccoglie prodotti con precise caratteristiche in grado di offrire al cliente non solo l'esperienza a destinazione, ma anche la bellezza della riscoperta del viaggio.

TRENI DELLA NEVE

Per il secondo anno consecutivo è stato promosso il **ticket ferroviario "Trenord + voucher"** per raggiungere alcune delle principali località sciistiche della Lombardia. Lasciare a casa l'auto privata, usufruire di prezzi vantaggiosi, sconti e servizi dedicati (grazie anche al **servizio navetta bus** dalla stazione ferroviaria fino agli impianti di risalita) e potersi dedicare esclusivamente al piacere del divertimento della montagna e degli sci, sono stati certamente elementi chiave per il successo dell'iniziativa.

*«Ci sono due storie che raccontano bene come i nostri clienti apprezzino i **Treni della Neve**. La prima è quella di un passeggero che negli ultimi due anni ha scelto di andare a sciare con le nostre proposte. La curiosità? Abita in Puglia e ha voluto passare due weekend sulle nevi in Lombardia: partenza il venerdì sera da casa con treno cuccetta e rientro la domenica: in mezzo due giorni di vacanza in compagnia del **Free Time di Trenord**. La seconda è quella di un cliente cinese che, spinto anche dalla grande passione che i suoi connazionali stanno sempre più coltivando per gli sport invernali, ha deciso di iscriversi ad un corso di sci; ogni settimana viaggia con noi grazie ai nostri prodotti per raggiungere comodamente sci e scarponi in quota».*

1.500 BIGLIETTI
VENDUTI NEL 2018
+65% RISPETTO AL 2017

TRENI DEL MARE

In treno dalla Lombardia alle spiagge liguri: anche nel 2018, i **"Treni del Mare"** di Trenord, tutte le domeniche e nei festivi, hanno offerto ai viaggiatori una soluzione pratica ed economica per raggiungere le più belle spiagge della Liguria, evitando code e problemi di parcheggio.

Il servizio, **inaugurato a Pasqua e Pasquetta registrando oltre 6mila passeggeri**, è rimasto attivo fino a metà settembre, permettendo di collegare Milano, Pavia, Bergamo, Gallarate e Lecco con il mar Ligure (Riviera di Ponente e Levante) tramite corse dirette, senza cambi.

CITTÀ D'ARTE

Raggiungere le città lombarde in treno e lasciarsi entusiasmare dall'arte, dalla cultura e dalla storia che le caratterizzano.

Numerosi sconti per visitare monumenti e musei, tra i quali:

- Duomo di Milano
- Museo Nazionale della Scienza e della Tecnologia Leonardo da Vinci
- Musei Civici di Brescia
- Musei e Monumenti Civici di Mantova

LAGHI

Lasciarsi emozionare dal fascino, dalla ricchezza e dallo charme dei laghi lombardi, da scoprire anche con le proposte "Train&Bike".

Le offerte:

- Girolario
- Tesori del lago di Como e Villa Carlotta
- Lago di Garda Tour
- Monte Isola
- Lago Maggiore Tour e Villa Taranto

TRENI DEI LAGHI

Il 2018 è stato certamente l'anno dei laghi, un successo che continua ininterrotto da anni e che quest'anno ha raggiunto risultati molto interessanti per Trenord, in linea con la grande crescita che il "prodotto lago" sta avendo nel mercato turistico nazionale, apprezzato anche dai clienti stranieri, da sempre molto sensibili al mondo dei laghi.

Un deciso passo avanti per contribuire a cambiare le abitudini di viaggio e i comportamenti di mobilità delle persone, nel segno della sostenibilità ambientale legata al turismo e alla cultura.

DIVERTIMENTO

Concedersi un momento di svago. Numerosi eventi e parchi divertimento ti aspettano.

Ticket dedicato Treno+Ingresso al Gardaland Park, il primo parco divertimenti in Italia per numero di visitatori.

Inoltre, tante tariffe speciali per viaggiare in treno e sconti in occasione di particolari eventi.

MONTAGNE E PARCHI

Vivere emozionanti avventure, in bicicletta e a piedi, nei parchi e sulle montagne lombarde con le proposte "Train&Bike" e "Train&Trek".

"Train&Bike": Trenord propone agli appassionati delle due ruote percorsi ciclabili e sconti sul noleggio bici per giornate all'insegna della scoperta, del divertimento e dell'avventura.

"Train&Trek": Trenord, grazie alla *joint venture* con Gitein Lombardia, propone alcuni itinerari di *trekking* da realizzare in autonomia o con guide esperte alla scoperta di incantevoli luoghi.

8mila BIGLIETTI
VENDUTI NEL 2018
+50% RISPETTO AL 2017



Gli eventi speciali

Oltre alle offerte Discovery Train, la Business Unit Free Time si occupa anche della copertura di Trenord per grandi eventi di rilevanza nazionale e internazionale.

Tra gli eventi più importanti nel 2018, in cui Trenord è stato *travel partner*, possono essere annoverati:

- **L'Arona Air Show 2018**, che ha visto la partecipazione straordinaria della pattuglia acrobatica nazionale "Frecce Tricolori" e ha coinvolto 150mila persone sul lago Maggiore per la manifestazione;
- i concerti **i-Days** a giugno e il concerto di **Eminem**, a cui hanno partecipato oltre 90mila spettatori presso il Parco Mind (ex Area Expo);
- il **Gran Premio Heineken d'Italia 2018 di Formula 1**, ormai "storico" servizio speciale di Trenord, sempre molto apprezzato e sempre più utilizzato dai tifosi delle scuderie

che si competono a Monza. Per questo evento sono stati venduti quasi 80mila biglietti;

- le grandi manifestazioni fieristiche che hanno interessato Milano lungo tutto l'arco dell'anno (**Salone Internazionale del Mobile, Artigiano in Fiera, EICMA**).

Il 2019 continuerà ad essere sfidante, anche grazie all'attivazione di nuove *partnership* strategiche per la **vendita online** e le nuove opportunità derivanti soprattutto dal grande evento dei 500 anni dalla morte di **Leonardo da Vinci** con eventi, percorsi e iniziative lungo l'intero anno.

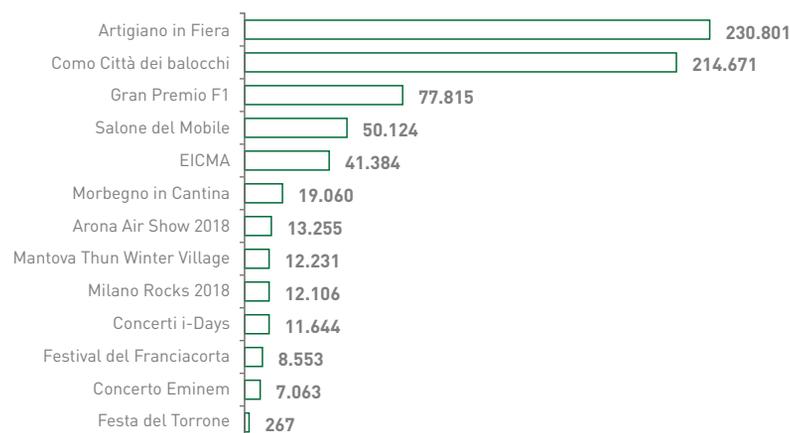
IL GRAN PREMIO DEI RECORD

Anche quest'anno Trenord ha accompagnato decine di migliaia di clienti ad una delle gare sportive più attese dell'anno: il **Gran Premio Heineken d'Italia 2018 di Formula 1**.

È stato il Gran Premio dei record: quasi **80mila biglietti venduti** e ben **22mila clienti** sui soli treni speciali previsti per l'evento (**+5mila clienti rispetto al 2017**). **In aggiunta** ai treni che regolarmente fermano nella stazione di Monza, Trenord ha messo a disposizione **22 treni speciali**.

Oltre al ticket da 5 euro per i treni speciali della domenica, offerto ad hoc per l'iniziativa, è stata prevista un'ulteriore proposta: il **"Trenord Day Pass"**, un biglietto giornaliero per raggiungere Biassono-Lesmo da qualsiasi stazione della Lombardia. Un'offerta resa ancora più accattivante dagli sconti - fino al 30% - sui biglietti d'ingresso al circuito, che l'Autodromo di Monza ha messo a disposizione dei clienti Trenord.

Numero di biglietti venduti nel 2018



Il servizio alla comunità

Il treno storico di Trenord

In occasione del **centenario della fine della Grande Guerra**, il massiccio dell'**Adamello** è stato consacrato "**Vetta Sacra alla Patria**". Una giornata storica per l'intero territorio, attraversato dalla linea ferroviaria **Brescia-Iseo-Edolo** che, nel triennio 1915-18, fu cerniera tra la pianura e i ghiacciai, teatro dei più sanguinosi combattimenti.

Per un giorno è tornato in servizio il **treno storico di Trenord, con carrozze d'epoca trainate dall'antica vaporiera 240-05 costruita nel 1908**. Il treno ha viaggiato da **Iseo a Edolo** portando a bordo **figuranti in costume d'epoca** e venendo festeggiato, lungo il tragitto, da esibizioni musicali di bande, cori del territorio e da una folla festante.



Il servizio di Trenord al territorio valtellinese

Il territorio valtellinese è uno dei più belli e caratteristici della Lombardia, frequentato sia durante i mesi freddi, grazie alla possibilità di usufruire delle piste di sci, sia durante i mesi più caldi, quando gli escursionisti più esperti, così come quelli alle prime armi, si avventurano tra sentieri e percorsi suggestivi.

Trenord viene incontro alle esigenze del territorio, permettendo collegamenti sia dai capoluoghi vicini, come Lecco e Sondrio, che da Milano, ed arricchendo l'offerta grazie ai pacchetti Discovery Train "**Treni della Neve**", "**Train&Bike**", "**Train&Trek**" e "**Morbegno in Cantina**", promozione legata all'omonimo evento enogastronomico autunnale.

L'indagine di *Customer Satisfaction* di novembre 2018 ha rilevato che l'**88% dei clienti che utilizzano i treni diretti in Valtellina** si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto, percentuale in aumento rispetto all'anno precedente quando si attestava all'83%. Inoltre, la **percentuale sale al 92% nei giorni festivi**, quando i clienti del Free Time si muovono alla scoperta del territorio.

Trenord vuole continuare a investire nel servizio per il territorio, continuando a guardare a nuovi mercati e nuove opportunità, alla promozione del territorio attraverso *partnership* con comunità locali e facendo "rete" con tutti gli attori dell'ecosistema della mobilità valtellinese.

Como, un comune a portata di treno

Grazie anche alla sua vicinanza con il capoluogo lombardo che le permette di essere raggiungibile da Milano in meno di un'ora, Como è da sempre tra le destinazioni più gettonate dai turisti giornalieri e, negli ultimi anni, è diventata una meta sempre più frequentata anche dal turismo internazionale, attratto dagli incantevoli scorci del suo lago, che in passato ha già fatto innamorare celebri artisti e personaggi del mondo dello spettacolo.

Il **servizio offerto da Trenord** alla città è particolarmente apprezzato anche grazie ad una stazione ubicata praticamente a bordo lago, che **rende superfluo qualsiasi altro mezzo di trasporto**.

Nel 2018 i numeri di Trenord a Como sono stati impressionanti, grazie anche all'offerta lanciata per la prima volta in occasione dell'evento **"Como Città dei Balocchi - XXV edizione"**, grazie alla quale è stato possibile raggiungere Como da qualsiasi stazione della Lombardia con un biglietto di andata e ritorno a soli 13 euro. I **ticket venduti sono stati oltre 214mila**, secondi in Lombardia solo all'evento "L'Artigiano in Fiera" che ha contato circa 16mila ticket in più.

OLTRE **214mila** TICKET
VENDUTI PER L'EVENTO
"CITTÀ DEI BALOCCHI"



Anche le offerte Discovery Train **"Girolario"** e **"Tesori del Lago di Como"**, che abbinano al biglietto ferroviario quello per la navigazione sul Lago di Como, hanno riscosso un notevole successo, con oltre 5mila ticket venduti, in aumento del 55% rispetto all'anno precedente.

Il connubio Como-Trenord è ormai sinonimo di successo, riconosciuto non solo dai clienti ma anche dall'amministrazione cittadina, che in occasione delle **Città dei Balocchi** si è vista promotrice della *partnership* con Trenord che ha permesso ad un numero di visitatori senza precedenti di raggiungere la città.

+55% TICKET VENDUTI VS
2017 PER LE OFFERTE **"GIROLARIO"**
E **"TESORI DEL LAGO DI COMO"**



Trenord for Malawi

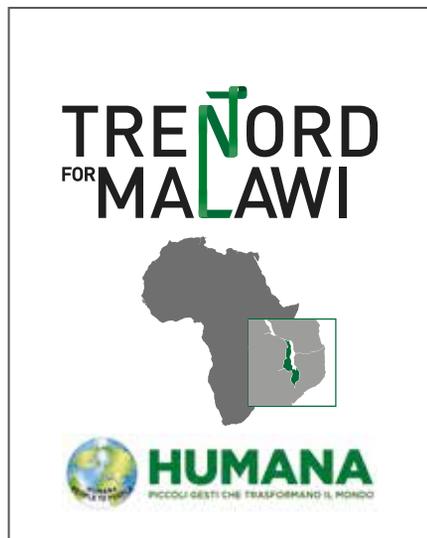
Il progetto **“Trenord for Malawi”** nasce con l'obiettivo di valorizzare le vecchie divise aziendali di Trenord, attraverso un progetto che pone al centro il sostegno ad iniziative umanitarie in Africa di HUMANA People to People Italia.

HUMANA People to People è una organizzazione umanitaria internazionale che promuove una cultura della solidarietà e dello sviluppo sostenibile, finanziando e realizzando progetti di sviluppo nel Sud del mondo e contribuendo alla tutela dell'ambiente anche attraverso la raccolta, valorizzazione e vendita di abiti usati.

Oltre alla gestione sul territorio italiano di circa 5mila contenitori per la raccolta dei vestiti che hanno permesso di raccogliere

nel 2017 oltre 22mila tonnellate di abiti usati, HUMANA costruisce con le aziende specifiche *partnership* che permettono di generare un valore condiviso, garantendo un impatto ambientale e sociale in Italia e nei contesti internazionali dove implementa i propri progetti umanitari.

Grazie al progetto **“Trenord for Malawi”**, nel mese di ottobre 2018 sono stati raccolti oltre 21mila capi che hanno permesso di realizzare 1.000 uniformi destinate agli studenti di 5 scuole di DAPP Malawi - consorella di HUMANA. I capi non utilizzati come uniformi saranno comunque donati in Africa a DAPP Malawi ed immesse nel circuito virtuoso di economia circolare dell'organizzazione umanitaria per il perseguimento dei propri fini istituzionali che nel 2017 ha interessato oltre 750mila beneficiari.



21mila CAPI

RACCOLTI NEL 2018, CHE HANNO
PERMESSO DI REALIZZARE

1.000 UNIFORMI

PER

5 SCUOLE

DI HUMANA IN MALAWI



Il processo di raccolta, smistamento e *rebranding* delle divise ha permesso di confezionare uniformi scolastiche composte da giacca, camicia e pantaloni adatte al clima tropicale. Nella primavera 2019 sarà possibile informare i viaggiatori dei risultati del progetto e sensibilizzarli nel sostenere a pro-

pria volta HUMANA, anche attraverso la donazione di abiti usati da raccogliere negli appositi contenitori. Una *partnership* a 360° che si intende rinnovare anche per il futuro, con l'interesse di ampliare una positiva esperienza di relazione *profit-non profit*.

«Siamo orgogliosi dell'avvio di questa campagna in sinergia con Trenord, che ha lo scopo di sostenere i progetti di educazione che HUMANA realizza in Africa.

Formare gli insegnanti di domani in un Paese come il Malawi in cui l'accesso all'istruzione è fortemente limitato significa migliorare l'educazione dei bambini attraverso un metodo di apprendimento moderno e introdurre un efficace strumento per contrastare l'elevato tasso di abbandono scolastico».

Karina Bolin - Presidente di HUMANA People to People Italia

«On behalf of all DAPP Malawi and students at our 4 Teacher Training Colleges (TTCs) and Mikolongwe Vocational school, I wish to express our gratitude for the donation of uniforms from Trenord. The donation is timely and a welcome development to all our students. As an organisation we are very indebted for this gesture as all our students will look smart in the uniforms. We also believe that the uniforms will help especially student teachers to look presentable when they will be teaching school children in various primary schools. We will share pictures of students wearing the uniforms from all our institutions. As an organisation, we look forward to a continued partnership with Trenord to support young people in Malawi».

Lisbeth Thomsen - Country Director DAPP Malawi





8

Principi e criteri di reporting

Nota metodologica

Giunto alla quinta edizione, il **Bilancio di Sostenibilità di Trenord presenta le attività, i progetti e i risultati** ottenuti nel corso dell'**esercizio 2018** (1 gennaio - 31 dicembre 2018) **in ambito economico, sociale e ambientale così come le iniziative realizzate e gli impegni presi nei confronti dei suoi stakeholder.**

Adottato dal Consiglio di Amministrazione (CdA) il 4 Marzo 2019, il **Bilancio di Sostenibilità è redatto secondo le linee guida GRI Standards - Sustainability Reporting Guidelines**, pubblicati dal *Global Reporting Initiative* (GRI), secondo un livello di aderenza "in accordance Core". Il GRI è un'organizzazione internazionale nata con il fine di creare un supporto utile alla rendicontazione della *performance* di sostenibilità e

rappresenta, ad oggi, lo standard di rendicontazione non finanziario più utilizzato al mondo. 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 2018 e si riferisce alla società Trenord S.r.l.

Per qualsiasi chiarimento in merito al presente Bilancio di Sostenibilità ci si può rivolgere alla **Direzione Comunicazione e Marketing** all'indirizzo e-mail: relazionierne@trenord.it.



Area	Metodologia
Persone	
Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Il tasso di assenteismo: (ore di infortunio, malattia, permessi sindacali e sciopero)/(ore lavorabili nell'anno). Le ore lavorabili, in coerenza con quanto fatto negli anni precedenti sono state calcolate prendendo a riferimento il Full Time Equivalent (FTE) dell'anno moltiplicato per le giornate teoriche lavorabili (217) per le ore lavorabili giornalmente da CCNL (7,60). • Per il calcolo degli infortuni sono stati conteggiati tutti gli episodi con assenza per infortunio, per ricaduta infortunio e per completamento infortunio seguito da giornate di infortunio. • Indice di gravità infortuni: (totale giornate di assenza dovuti a infortuni)/(ore lavorate) x 10.000. • Indice di frequenza: (totale infortuni)/(totale ore lavorate) x 1.000.000.
Congedo parentale	Per il calcolo del congedo parentale sono stati conteggiati tutti i dipendenti che hanno usufruito dei congedi parentali (astensione facoltativa retribuita al 100%-80% e 30%, astensione facoltativa non retribuita, per un periodo superiore a 30gg).
Ambiente	
Energia ed emissioni	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Emissioni dirette di CO_{2e} (Scope 1): fattori di emissione definiti dai parametri del Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS) (aggiornati al 2018). • Emissioni indirette di CO_{2e} (Scope 2): sono state calcolate con la metodologia proposta dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) nelle "Linee guida sull'applicazione in banca degli indicatori ambiente del GRI" del novembre 2014. Nell'ambito della suddetta metodologia sono stati utilizzati i fattori di emissione indicati nel "National Inventory Report 2018 - Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 - 2016", emesso dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).
Consumi idrici	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 siti di manutenzione citati, quelli da pozzi privati fanno riferimento ai soli impianti di Cremona e Lecco.
Scarichi idrici	I dati comprendono gli scarichi industriali provenienti dagli impianti di manutenzione di Camnago, Cremona, Milano Fiorenza, Iseo, Lecco, Novate e dal sito di Pavia dove è presente un impianto di rifornimento gasolio.
Rifiuti	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 non pericolosi conferiti a servizio pubblico, poiché non è registrato, in assenza di variazioni consistenti nei processi produttivi, è stato confermato pari alle stime effettuate negli anni precedenti.

Perimetro degli aspetti materiali

Area	Aspetti materiali per Trenord	Aspetti materiali GRI Standards	Perimetro degli aspetti materiali	
			Interno	Esterno
Cliente	Sicurezza del cliente	-	✓	✓ Clienti
Cliente	Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	-	✓	✓ Clienti
Cliente	Comunicazione al cliente	GRI 417: Marketing ed etichettatura	✓	✓ Clienti
Cliente	Accessibilità al servizio	-	✓	✓ Clienti
Risorse Umane	Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	✓	-
Risorse Umane	Formazione e addestramento	GRI 404: Formazione e addestramento	✓	-
Risorse Umane	Benessere lavorativo	GRI 401: Occupazione	✓	-
Governance	Pratiche di anticorruzione	GRI 205: Anticorruzione	✓	-
Dimensione economica	Performance economica	GRI 201: Performance economica	✓	-
Ambiente	Consumi energetici ed emissioni in atmosfera	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni	✓	-
Ambiente	Mobilità sostenibile e promozione servizi integrati	-	✓	✓ Clienti ✓ Comunità e territorio
Innovazione	Ammodernamento flotta	-	✓	-
Innovazione	Digital transformation	-	✓	-

Key Performance Indicator

I DIPENDENTI

GRI 102-8: Popolazione aziendale per categoria contrattuale e genere

Dipendenti	2018	2017	2016
Tempo indeterminato	4.178	4.072	4.069
Donne	744	722	690
Uomini	3.434	3.350	3.379
Tempo determinato	75	37	39
Donne	13	6	24
Uomini	62	31	15
Full-time	4.198	4.055	4.045
Donne	711	681	659
Uomini	3.487	3.374	3.386
Part-time	55	54	63
Donne	46	47	55
Uomini	9	7	8

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

Dipendenti	2018*	2017	2016
Totale	321	155	57
Sotto i 30 anni	161	92	23
Donne	20	18	7
Uomini	141	74	16
Compreso tra 30 e 50 anni	152	57	32
Donne	19	9	10
Uomini	133	48	22
Oltre i 50 anni	8	6	2
Donne	0	0	0
Uomini	8	6	2

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

Dipendenti	2018*	2017	2016
Totale	190	154	99
Sotto i 30 anni	6	7	3
Donne	0	1	0
Uomini	6	6	3
Compreso tra 30 e 50 anni	13	11	14
Donne	3	5	2
Uomini	10	6	12
Oltre i 50 anni	171	136	82
Donne	7	7	9
Uomini	164	129	73

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

Dipendenti	2018*	2017	2016
Tasso turnover complessivo	12,0%	7,5%	3,8%
Tasso turnover in entrata	7,5%	3,8%	1,4%
Donne	5,2%	3,7%	2,4%
Uomini	8,1%	3,8%	1,2%
Sotto i 30 anni	36,1%	18,1%	5,5%
Compreso tra 30 e 50 anni	5,9%	2,5%	1,4%
Oltre i 50 anni	0,6%	0,5%	0,1%
Tasso turnover in uscita	4,5%	3,7%	2,4%
Donne	1,3%	1,8%	1,5%
Uomini	5,1%	4,2%	2,6%
Sotto i 30 anni	1,3%	1,4%	0,7%
Compreso tra 30 e 50 anni	0,5%	0,5%	0,6%
Oltre i 50 anni	13,9%	10,3%	6,0%

* Dati al netto dei passaggi inter-societari

GRI 401-3: Numero di dipendenti che ha usufruito del congedo parentale

Congedo parentale	2018*	2017	2016
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	34	46	54
Donne	31	41	45
Uomini	3	5	9
Dipendenti ritornati al lavoro dopo il termine del congedo parentale	22	25	33
Donne	19	21	26
Uomini	3	4	7
Dipendenti che risultano impiegati 12 mesi dopo il ritorno dal congedo parentale	45	32	15
Donne	41	26	14
Uomini	4	6	1

* I dati relativi al 2018 non sono confrontabili con gli anni precedenti a causa del cambio di metodologia nel calcolo di tale indicatore avvenuto nel 2018

GRI 403-2: Numero totale di infortuni, indice di frequenza, indice di gravità e tasso di assenteismo

Dipendenti	2018	2017	2016
Numero di infortuni	250	282	253
Donne	50	44	38
Uomini	200	238	215
Numero giorni di assenza per infortuni	6.699	7.760	7.039
Donne	1.514	1.363	1.019
Uomini	5.185	6.397	6.020
Indice di frequenza infortuni	36,6	42,4	37,9
Donne	47,9	43,5	37,9
Uomini	34,5	42,2	37,9
Indice gravità infortuni	9,8	11,7	10,5
Donne	14,5	13,5	10,2
Uomini	8,9	11,4	10,6
Tasso di assenteismo	5,3%	5,4%	5,4%
Donne	6,9%	6,3%	6,2%
Uomini	4,9%	5,2%	5,2%

GRI 404-1: Ore di formazione medie per genere e qualifica

Formazione procapite	2018	2017	2016
Totale	72,9	48,2	22,6
Formazione procapite per genere			
Donne	41,9	34,3	39,4
Uomini	79,6	51,1	19,1
Formazione procapite per qualifica			
Dirigenti	8,9	24,0	89,7
Quadri	19,3	12,4	9,6
Impiegati	82,8	54,4	2,5
Operai	40,9	29,8	124,3

GRI 405-1 b: Popolazione aziendale per qualifica e genere

Dipendenti	2018	2017	2016
Totale	4.253	4.109	4.108
Dirigenti			
Donne	21	18	15
Uomini	3	3	3
Quadri			
Donne	18	15	12
Uomini	217	227	229
Operai			
Donne	44	39	39
Uomini	173	188	190
Impiegati			
Donne	3.377	3.223	3.211
Uomini	699	673	659
Operai			
Donne	2.678	2.550	2.552
Uomini	638	641	653
Operai			
Donne	11	13	13
Uomini	627	628	640

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

Dipendenti	2018	2017	2016
Totale	4.253	4.109	4.108
Sotto i 30 anni	446	507	422
Donne	83	97	80
Uomini	363	410	342
Compreso tra 30 e 50 anni	2.576	2.280	2.320
Donne	534	498	507
Uomini	2.042	1.782	1.813
Oltre i 50 anni	1.231	1.322	1.366
Donne	140	133	127
Uomini	1.091	1.189	1.239

GRI 405-1 b: Popolazione aziendale diversamente abile

Dipendenti	2018	2017	2016
Dipendenti disabili	21	21	16

IL SERVIZIO PER L'AMBIENTE E IL TERRITORIO**GRI 302-1 Consumo di energia [GJ]**

Fonte di consumo	2018	2017	2016
Totale	2.525.675	2.498.455	2.651.570
Energia di trazione	2.325.442	2.311.652	2.450.895
Energia elettrica	1.998.966	1.984.391	2.124.739
di cui da fonti rinnovabili*	96.831	127.753	-
Gasolio	326.476	327.261	326.156
Energia per impianti e uffici	200.233	186.803	200.675
Energia elettrica	69.773	60.570	62.440
Gasolio	4.085	4.179	4.129
Gas metano	126.375	122.054	134.106

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

GRI 305-1, GRI 305-2: Emissioni di CO_{2e} [t CO_{2e}]

Tipo di emissioni	2018	2017	2016
Totale Scope 1+2	214.730	212.555	225.945
Energia di trazione	201.581	200.111	212.710
Energia per impianti e uffici	13.149	12.444	13.234
Scope 1	29.367	28.834	29.465
Energia di trazione	22.470	22.305	22.328
Energia per impianti e uffici	6.897	6.529	7.137
Scope 2	185.363	183.721	196.480
Energia di trazione*	179.111	177.806	190.382
Energia per impianti e uffici	6.252	5.915	6.098

* A seguito dell'affinamento della metodologia di calcolo, sono state ricalcolate le emissioni scope 2 da energia di trazione per il 2017 e il 2016

GRI 303-1: Consumi idrici [m³]

Tipologia di prelievi	2018	2017	2016
Totale	432.876	290.327	318.362
Acquedotto	371.009	223.541	254.683
Pozzo	61.867	66.786	63.679

GRI 306-1: Scarichi idrici [m³]

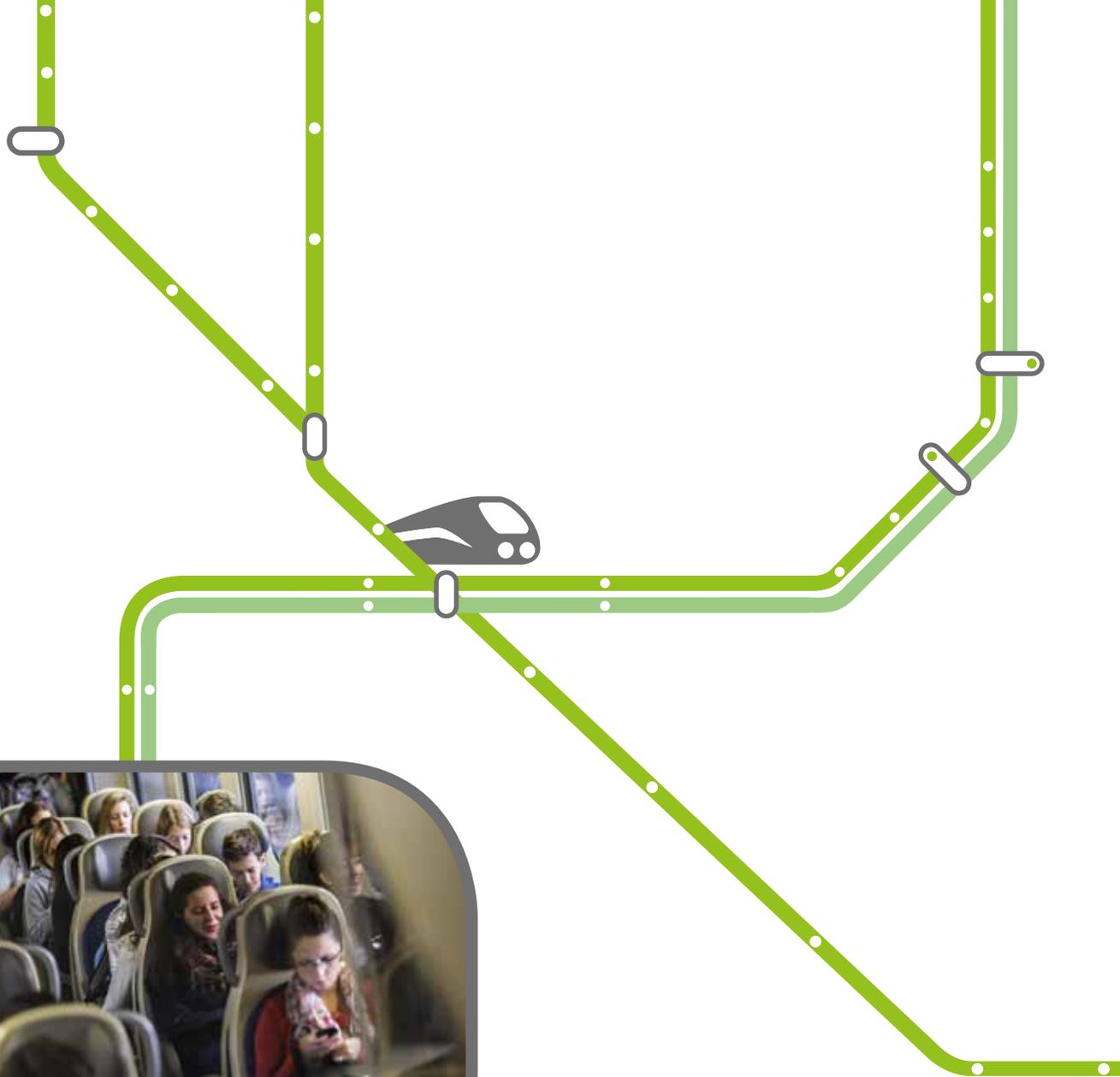
Tipologia di scarichi	2018	2017	2016
Sistema fognario pubblico	195.320	167.263	173.264

GRI 306-2: Rifiuti prodotti [kg]

Tipologia di rifiuti	2018	2017	2016
Totale	3.996.835	2.175.765	2.369.394
Pericolosi (gestiti da società private)	1.603.672	252.469	311.696
Non pericolosi (gestiti da società private)	2.106.843	1.636.976	1.771.378
Non pericolosi (gestiti da servizio pubblico)	286.320	286.320	286.320

GRI 306-2: Rifiuti prodotti gestiti da società private per tipologia di destinazione [kg]

Tipologia di rifiuti	2018	2017
Totale	3.710.515	1.889.445
Pericolosi (gestiti da società private)	1.603.672	252.469
Smaltimento	486.521	85.816
Recupero	1.117.151	166.653
Non pericolosi (gestiti da società private)	2.106.843	1.636.976
Smaltimento	824.686	578.105
Recupero	1.282.157	1.058.871



Gri Content Index

GRI ID	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina o disclosure	Omissioni
GENERAL STANDARD DISCLOSURES			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	Prima di copertina	
102-2	Principali attività, marchi, prodotti e/o servizi	11-12	
102-3	Sede principale	Piazzale Luigi Cadorna 14, 20123 Milano	
102-4	Paesi di operatività	11-12	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Trenord è una società a responsabilità limitata	
102-6	Mercati serviti	11-12	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	11-12, 35, 56, 87-89	
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere	87	
102-9	Descrizione della catena di fornitura (attività, prodotti, numero dei fornitori, fornitori suddivisi per area geografica, valore dell'ordinato)	30-31	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà, o la catena dei fornitori	Nel 2018 non si sono verificate modifiche significative riguardanti la dimensione della Società, la struttura, la proprietà né la catena di fornitura.	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	28	
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	Trenord non aderisce a codici di condotta e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	<ul style="list-style-type: none"> • AGENS Agenzia Confederale dei Trasporti e Servizi • AIAS Associazione Italiana fra gli Addetti alla Sicurezza • AIIA Associazione Italiana Internal Auditors Assolombarda - Confindustria Milano Monza Brianza • CEI Comitato Elettrotecnico Italiano • CIFI Collegio degli Ingegneri Ferroviari Italiani • UIC Union Internationale des Chemins de Fer • UITP Unione Internazionale dei Trasporti Pubblici • UNI Ente Italiano di Normazione • Unifer Ente di unificazione del settore ferroviario federato all'UNI 	

STRATEGIA		
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato.	7
ETICA E INTEGRITÀ		
102-16	Valori, principi, standard, codici di condotta e codici etici.	11, 22-23, 27
GOVERNANCE		
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.	26
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti.	18
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.	18
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder.	19
102-44	Aspetti chiave e temi emersi dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni.	19
PARAMETRI DEL REPORT		
102-45	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel Bilancio di Sostenibilità.	84
102-46	Processo per la definizione dei contenuti.	20
102-47	Aspetti materiali identificati.	21
102-48	Spiegazione degli effetti di cambiamenti di informazioni inserite nei precedenti bilanci e relative motivazioni.	35, 88-89
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio.	Nell'anno di rendicontazione non si sono verificati cambiamenti significativi nella lista dei temi materiali e del relativo perimetro.
102-50	Periodo di rendicontazione.	84
102-51	Data di pubblicazione del precedente bilancio.	8 Maggio 2017
102-52	Periodicità di rendicontazione.	84
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio.	84
102-54 / 102-55	GRI content index e scelta dell'opzione "in accordance".	84, 92-97
102-56	Attestazione esterna.	100-102

ASPETTO: PERFORMANCE ECONOMICA (TEMA MATERIALE: PERFORMANCE ECONOMICA)			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	33-35, 86	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	35	
ASPETTO: ANTI-CORRUZIONE (TEMA MATERIALE: PRATICHE DI ANTICORRUZIONE)			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	27-28, 86	
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	
ASPETTO: COMPORTAMENTI ANTI-COLLUSIVI			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	27-28, 86	
206-1	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	Durante il periodo di rendicontazione, all'interno della Società non si sono verificati incidenti o atti illeciti riconducibili a comportamenti anti-competitivi e anti-trust, violazioni di leggi sul monopolio	
ASPETTO: ENERGIA (TEMA MATERIALE: CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI IN ATMOSFERA)			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	22-23, 72, 85-86, 89	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	72, 85, 89	
ASPETTO: ACQUA			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	73, 85-86, 90	
303-1	Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento	73, 85, 90	
303-3	Percentuale e volume totale di acqua riciclata e riutilizzata	73	

ASPETTO: EMISSIONI (TEMA MATERIALE: CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI IN ATMOSFERA)			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	22-23, 69-71, 85-86, 89	
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	85, 89	
305-2	Emissioni di gas serra indirette generate da consumi energetici (Scope 2)	85, 89	
ASPETTO: SCARICHI E RIFIUTI			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	73-74, 85-86, 90	
306-1	Scarichi totali di acqua per qualità e destinazione	73, 85, 90	
306-2	Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	74, 85, 90	
ASPETTO: CONFORMITÀ AMBIENTALE			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	68, 74, 86	
307-1	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	Nel 2018 Trenord non ha ricevuto multe e sanzioni non monetarie significative per mancato rispetto a leggi e regolamenti in materia ambientale	
ASPETTO: OCCUPAZIONE (TEMA MATERIALE: BENESSERE LAVORATIVO)			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	22-23, 56-65, 85-86	
401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica	87	
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time, per attività principali	62-63	
401-3	Ritorno al lavoro e tassi di rientro dopo congedo parentale per genere	88	

ASPETTO: GESTIONE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	56-65, 86	
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	
ASPETTO: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (TEMA MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO)			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	64-65, 85-86, 88	
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere.	85, 88 Nel 2018 non si sono verificati infortuni mortali per i dipendenti di Trenord.	
ASPETTO: FORMAZIONE E ISTRUZIONE (TEMA MATERIALE: FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO)			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione.	60-61, 86, 88	
404-1	Ore di formazione medie per dipendente per genere e per categoria di dipendente	88	
ASPETTO: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione.	26, 57, 86, 88-89	
405-1	Composizione dei membri del CdA e dei dipendenti per categoria d'impiego, genere e fascia d'età.	57, 88-89	
ASPETTO: ATTIVITÀ DI MARKETING ED ETICHETTATURA DEI PRODOTTI E SERVIZI (TEMA MATERIALE: COMUNICAZIONE AL CLIENTE)			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione.	50-53, 86	
417-3	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di <i>marketing</i> incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.	Nel 2018 non si sono registrati casi di non-conformità rispetto a regolamenti e codici volontari in tema di comunicazione, <i>marketing</i> , pubblicità, promozione e sponsorizzazione.	

ASPETTO: PRIVACY DEI CONSUMATORI			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione.	50-53, 86	
418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.	Nel 2018 non si sono registrati reclami inerenti la violazione della privacy dei clienti e la perdita di dati personali.	
ASPETTO: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione.	27	
419-1	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.	Nel 2018 non si sono registrate sanzioni monetarie e non monetarie per violazioni di normative e regolamenti su tematiche socio-economiche.	
TEMA MATERIALE: SICUREZZA DEL CLIENTE			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione.	46-47	
TEMA MATERIALE: QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione.	42-43	
TEMA MATERIALE: ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione.	44	
TEMA MATERIALE: MOBILITÀ SOSTENIBILE E PROMOZIONE SERVIZI INTEGRATI			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione.	16-17, 38-41, 68-71	
TEMA MATERIALE: AMMODERNAMENTO FLOTTA			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione.	10, 16-17, 22-23	
TEMA MATERIALE: DIGITAL TRASFORMATION			
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione.	46, 50-53	



9

Relazione della società di revisione



Relazione indipendente sulla revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Trenord Srl

Abbiamo svolto un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità (di seguito il "Bilancio") di Trenord Srl (di seguito la "Società") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio in conformità alle linee guida *GRI Standard Sustainability Reporting Guidelines* definite nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "*GRI Standards*"), indicate nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi di Trenord Srl in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Responsabilità del revisore

È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000)*, emanato dallo IAASB (*International Auditing and Assurance Standards Board*) per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Bilancio non contenga errori significativi. Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

La nostra società applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC (Italia) 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema complessivo 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 Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 01 Tel. 02667201 Fax 0266720201 Cap. Soc. Euro 1.000.000,00 Irc - C.F. e P.IVA e iscrizione al Reg. Imp. Milano n° 0230150967 - Altri Uffici: Bari 70122 Via Abate Cirino 70 Tel. 0805640511 Fax 0805640340 - Bologna 40126 Via Angelo Fieschi 8 Tel. 0516166211 - Brescia 25123 Borgo Pietro Wahner 23 Tel. 0303697201 - Cagliari 09125 Viale Diaz 29 Tel. 0706843774 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 0552482899 - Genova 16121 Piazza Piccopietra 9 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Via dei Mellè 16 Tel. 08126081 - Padova 35138 Via Venezia 4 Tel. 049773433 Fax 0497734399 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 50 Tel. 0912526213 Fax 0917329211 - Roma 4512 Via Roma 4512 Tel. 0646732111 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521232011 Fax 0521 781844 - Roma 00154 Largo Fichetti 28 Tel. 06570031 Fax 06570032336 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0115773111 Fax 0115773299 - Trento 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 Fax 0461239077 - Treviso 31100 Viale Feltrinese 90 Tel. 0422234571 Fax 0422234590 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403467074 Fax 0403467117 - Verona 37125 Via Francia 21/C Tel. 0458063001

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della PriceWaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it



Le procedure svolte hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio, nei quali si articolano i *GRI Standards*, e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo "La responsabilità economica" del Bilancio e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio d'esercizio della Società al 31 dicembre 2018, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi dell'articolo 14 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n° 39, in data 25 marzo 2019;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività della Società;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio, con riferimento alle modalità di identificazione, in termini di loro priorità, per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio. In particolare, abbiamo svolto:
 - ✓ interviste e discussioni con il personale della Direzione di Trenord Srl, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio, nonché circa i processi che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio;
 - ✓ analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio" della presente relazione;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Trenord Srl, sulla conformità del Bilancio alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'*ISAE 3000 (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.



Conclusion

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Trenord Srl al 31 dicembre 2018 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida *GRI Standard Sustainability Reporting Guidelines* definite nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio.

Milano, 25 marzo 2019

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA


Paolo Bersani
(Partner)



	La lettera agli Stakeholder	7			
1	IL PROFILO DI TRENORD	9	4	LA PERFORMANCE ECONOMICA	33
	La mobilità in Lombardia, la mobilità di Trenord	10		I dati dell'anno	34
	Chi siamo	11		Dati di bilancio	35
	Vision e Mission: rispondere ad un bisogno	11		Il valore economico generato e distribuito	35
	Cosa facciamo	12			
	L'approccio alla sostenibilità dei Soci di Trenord	12	5	I CLIENTI TRENORD	37
2	LA STRATEGIA E L'APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ	15		I dati dell'anno	38
	Il piano straordinario di investimenti	16		Frequenzazioni	39
	Gli stakeholder	18		I punti di forza del servizio di Trenord	40
	La matrice di materialità	20		Customer satisfaction	41
	Gli SDGs	22		I tempi di viaggio	43
3	LA GOVERNANCE	25		La qualità del servizio	44
	La governance	26		La sicurezza durante il viaggio	46
	Etica e integrità di business	27		I vantaggi offerti ai clienti	48
	Enterprise Risk Management (ERM)	28		La comunicazione	50
	Sistema di Gestione Integrato	29	6	I DIPENDENTI	55
	Gestione responsabile della catena di fornitura	30		I dati dell'anno	56
				Diversità e inclusione	57
				Il turnover e la gestione dei talenti	58
				La salute organizzativa: Trenord 4.0	59
				La formazione	60
				Il Welfare aziendale	62
				La salute e la sicurezza dei lavoratori Trenord	64

7	IL SERVIZIO PER L'AMBIENTE E IL TERRITORIO	67
	I dati dell'anno	68
	Le emissioni di CO _{2e} del servizio ferroviario:	
	generate e risparmiate	69
	I consumi energetici	72
	Acqua e rifiuti	73
	La Business Unit Free Time	75
	Il servizio alla comunità	78
	Trenord for Malawi	80
8	PRINCIPI E CRITERI DI REPORTING	83
	Nota metodologica	84
	Perimetro degli aspetti materiali	86
	Key Performance Indicator	87
	GRI Content Index	92
9	RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	99



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

