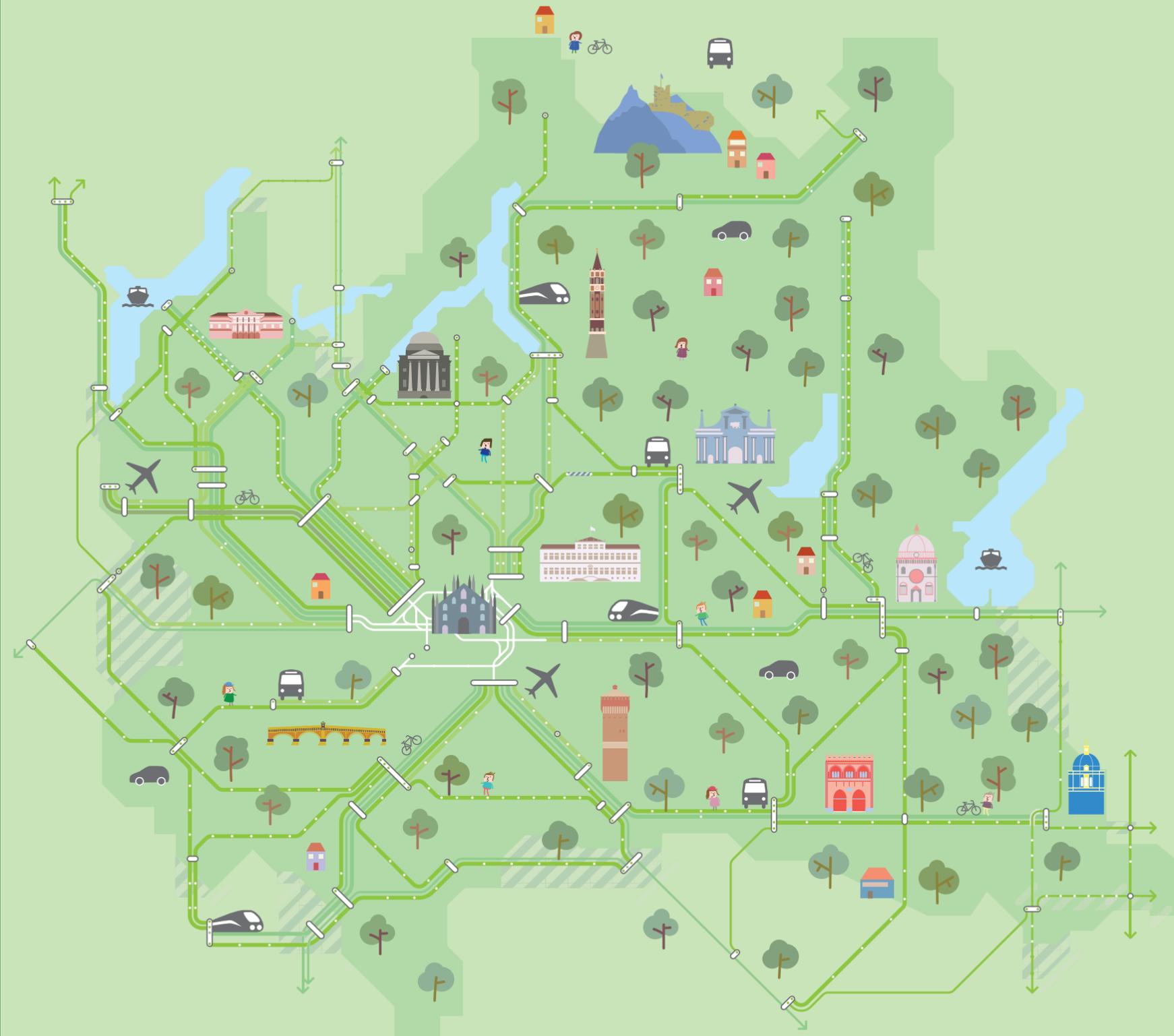




2018, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - ESTRATTO



 **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.



1 Il profilo di Trenord

La mobilità in Lombardia, la mobilità di Trenord

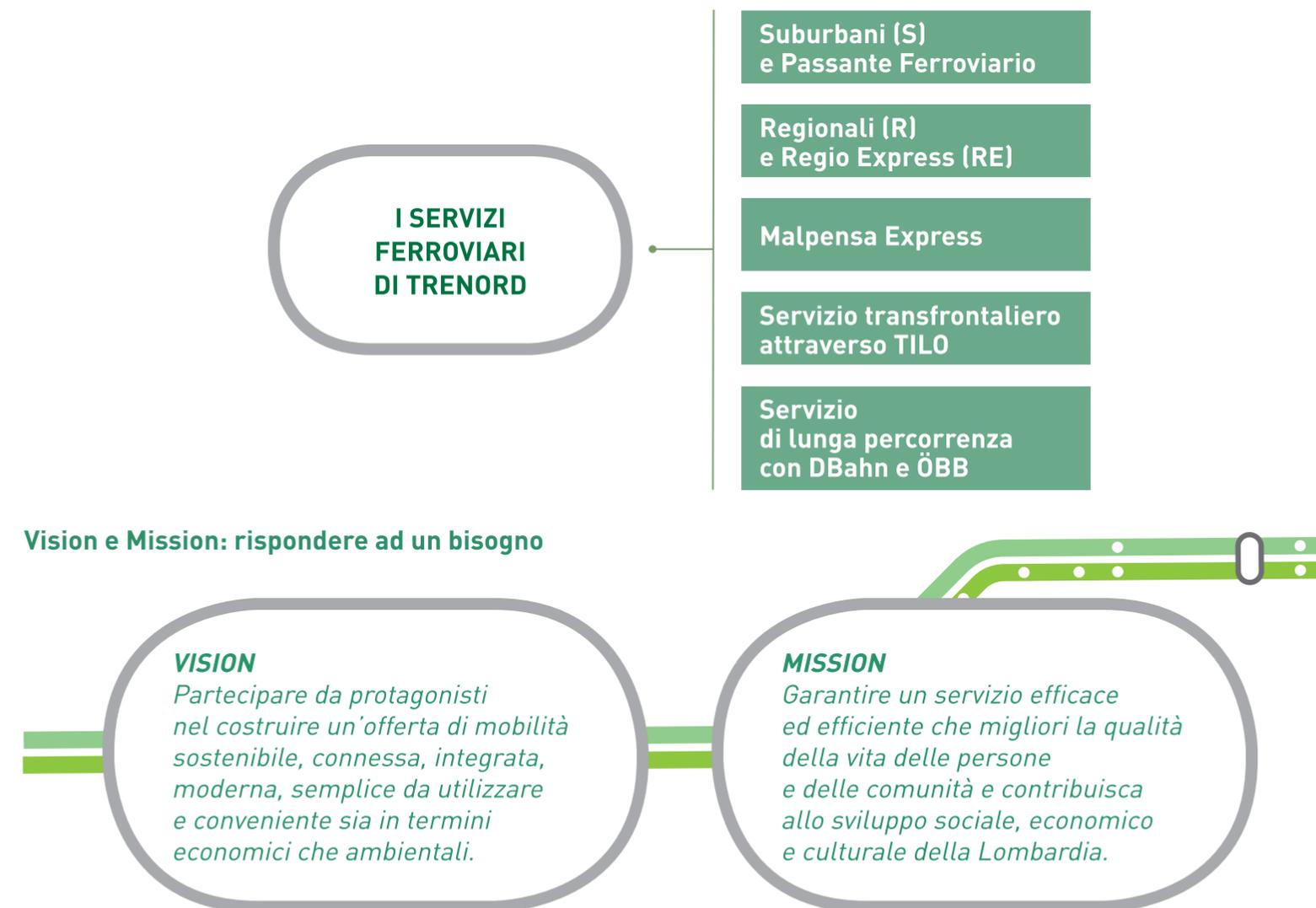
I passeggeri trasportati da Trenord crescono costantemente: **150mila persone** in più al giorno rispetto al 2011, anno di costituzione della società, raggiungendo nel 2018 il picco di oltre **802mila passeggeri** nei giorni feriali, con il servizio

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**.



Cosa facciamo

Con una flotta di **473 convogli**, Trenord, unico gestore del servizio ferroviario regionale lombardo, eroga il proprio servizio su una rete distribuita su **40 direttrici e 61 linee**.



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, che prevede l'acquisto di **170 treni**.

Il piano **abbasserà sensibilmente l'età media dei treni** che, oltre ad essere nuovi e più confortevoli, presenteranno migliori funzionalità.

FLOTTA DI **170** TRENI

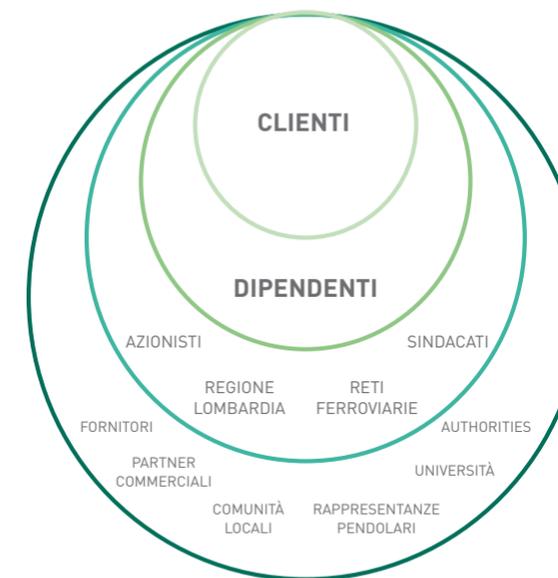
100 A DOPPIO PIANO AD ALTA CAPACITÀ	30 A TRAZIONE DIESEL-ELETTRICA	9 PER IL SERVIZIO TRANSFRONTALIERO	31 A MEDIA CAPACITÀ
Il contratto per l'acquisto dei primi 50 treni è già stato firmato e inizieranno ad essere consegnati a partire da giugno 2020, con una cadenza di 2 treni al mese.	Il contratto per l'acquisto dei treni è stato firmato nel dicembre 2018 e inizieranno ad essere consegnati a partire da novembre 2021.	Il contratto per l'acquisto dei treni è già stato firmato e inizieranno ad essere consegnati a partire da fine 2020.	La gara per l'acquisto dei treni è in corso.

Gli stakeholder e i temi rilevanti per Trenord

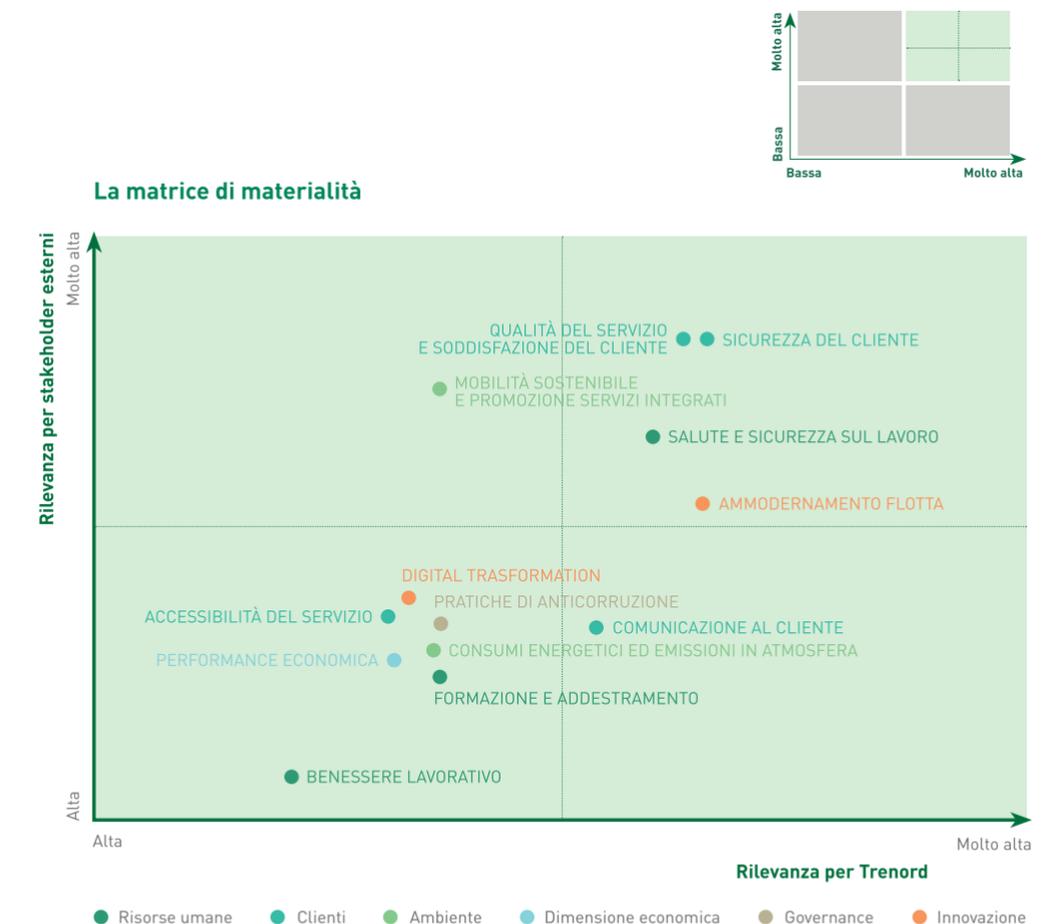
La matrice di materialità individua i temi rilevanti che possono **generare impatti economici, sociali e ambientali significativi sulle attività di Trenord** e che, influenzando **aspettative,**

decisioni e azioni degli stakeholder, sono da questi percepiti come rilevanti.

Gli stakeholder di Trenord



La matrice di materialità



Dalle Nazioni Unite gli SDGs, gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

Gli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile**, i *Sustainable Development Goals* (SDGs), adottati dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel 2015, rappresentano un'agenda universale per lo

sviluppo sostenibile del pianeta e che hanno tra gli obiettivi: porre fine alla povertà, proteggere il pianeta ed assicurare prosperità a tutti.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile prioritari per Trenord

Trenord 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, nonché agli **SDGs 3, 8, 12, 13**.



3 La governance

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**.

Trenord si ispira ai principi di:

LEALTÀ

CORRETTEZZA

TRASPARENZA

ONESTÀ

Nel 2018, Trenord ha implementato, pur senza alcun vincolo di legge, il **Sistema Anticorruzione quale strumento di autoregolamentazione** per prevenire i fenomeni corruttivi, favorendo al contempo un **modello di business sempre più trasparente a beneficio della reputazione e della performance di Trenord**.

Il 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.

Nel corso del 2018 sono state confermate due importanti certificazioni su:

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Fornisce un quadro di riferimento per ottenere **prestazioni costanti, servizi affidabili e continuo miglioramento**.

SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

Fornisce un quadro di riferimento che ha come obiettivo il miglioramento delle **prestazioni ambientali** e la **trasparenza verso l'esterno**, aumentando l'**efficienza interna**.



4 La performance economica

Nel 2018, la *performance* economica di Trenord ha fatto registrare i seguenti risultati:



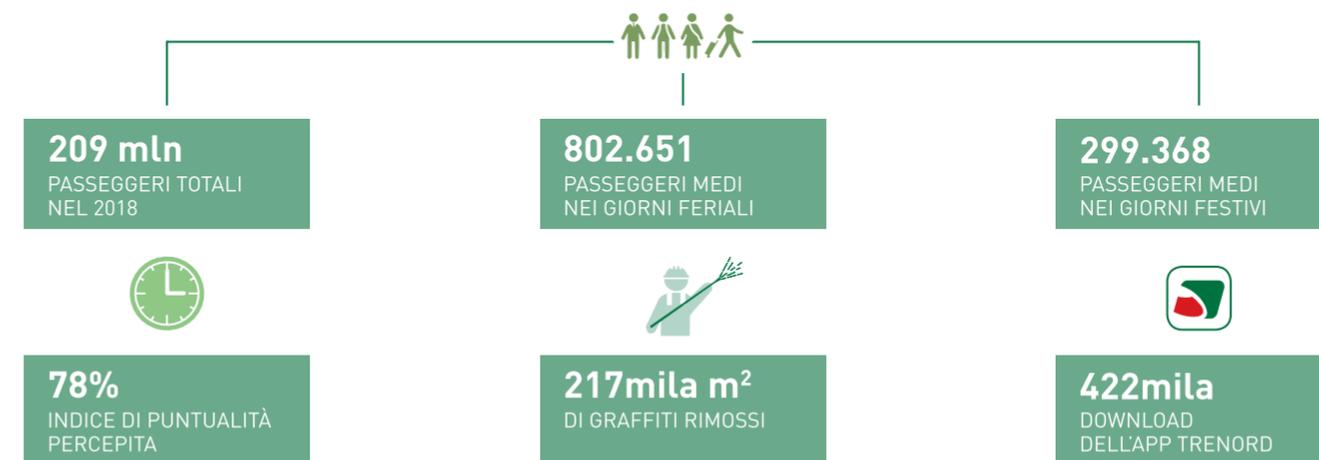
Il valore economico generato e distribuito

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.



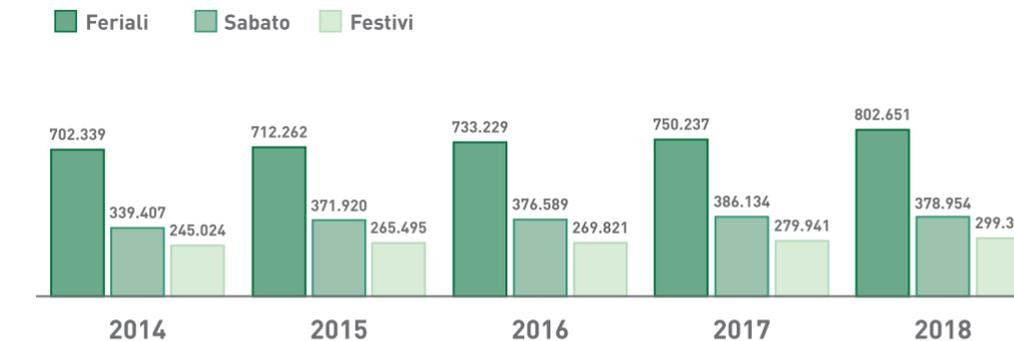
5 I clienti Trenord



Frequenzazioni

I **passeggeri di Trenord aumentano anno dopo anno**, sia nei giorni lavorativi che nei giorni festivi. Trenord è ben consapevole delle responsabilità nei confronti dei propri clienti, per questo

si impegna ogni giorno 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.



Soddisfazione dei clienti



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

I punti di forza del servizio Trenord



MALPENSA EXPRESS

146 CORSE GIORNALIERE

3 milioni

PASSEGGERI NEL 2018
85% ITALIANI 15% STRANIERI

I clienti scelgono il Malpensa Express per: **comodità, velocità, sicurezza del viaggio, sostenibilità ambientale, nessun problema di traffico e di ricerca parcheggi.**



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



LUNGA PERCORRENZA

Dal 2009 è attiva una *partnership* con **DBahn** (Deutsche Bahn, società ferroviaria tedesca) e **ÖBB** (Österreichische Bundesbahnen, società ferroviaria austriaca).

Quotidianamente viaggiano cinque coppie di treni sulla linea **Verona-Brennero** dirette a **Monaco di Baviera**, e tre coppie di treni sulla linea **Venezia-Tarviso-BoscoVerde** dirette a **Vienna**.

A **Trenord** è affidata l'**attività di condotta, scorta e servizi a terra.**

Il nuovo programma di servizio

Nel 2018 l'**indice di puntualità percepita** si è attestato intorno al **78%**. Il calo delle *performance* in termini di puntualità è stato evidenziato anche dai clienti di Trenord; in particolare, nella seconda metà dell'anno, solo il 48% si dichiarava soddisfatto

della puntualità. 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.**



Safety e Security



SAFETY

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**.

SECURITY

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.

6 I dipendenti Trenord



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. Durante il 2018,

inoltre, Trenord ha promosso incontri e percorsi interaziendali con **progetti ad hoc** rivolti quasi totalmente alla componente femminile, quali:

WOMAN IN TRENORD

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.

 **757** DONNE su

 **4.253** DIPENDENTI

Turnover e gestione dei talenti

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 capitreno, macchinisti, manutentori e addetti alle biglietterie.

Grazie all’iniziativa di **Job Rotation**, 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

Nel 2018, il progetto formativo **Talenti Trenord**, ribattezzato **Top Performer**, è stato dedicato a 10 giovani dipendenti premiati per

essersi distinti per la loro **energia, entusiasmo, disponibilità, senso d’imprenditorialità e responsabilità**.



La formazione

La formazione aziendale 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. Nel 2018 si è registrato un significativo **incremento rispetto al 2017**, dovuto principalmente alla **formazione tecnico-operativa erogata ai neo capitreno e macchinisti**.

PIANO FORMATIVO AZIENDALE

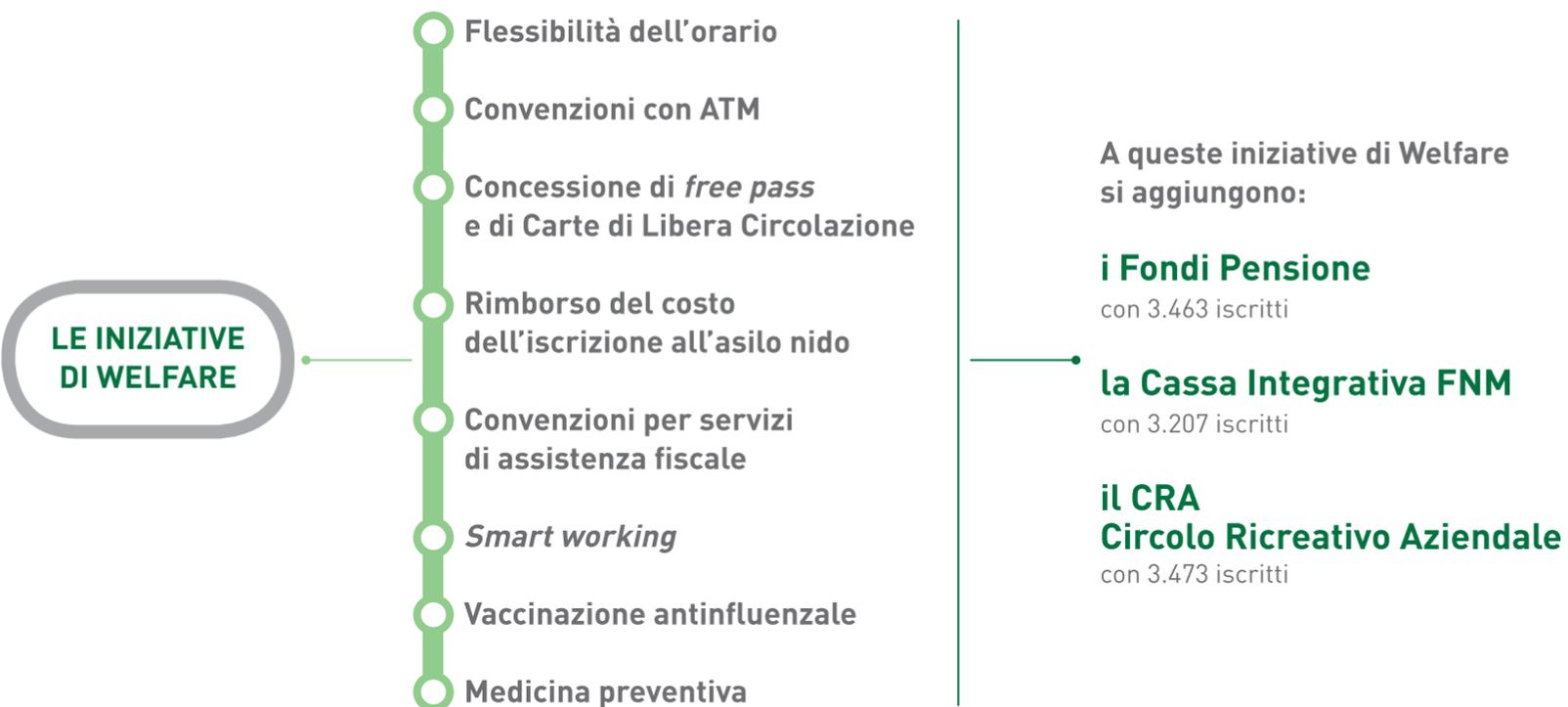


310 MILA ORE
DI FORMAZIONE EROGATE NEL 2018

+57% VS 2017

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.**



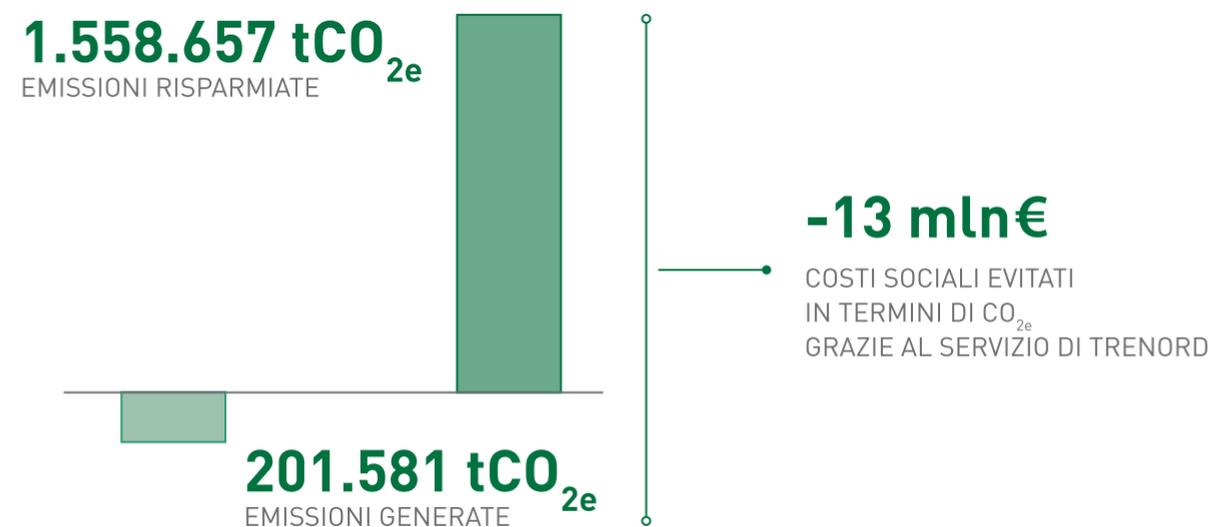
7 Il servizio per l'ambiente e il territorio



Le emissioni generate e risparmiate

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 passeggero*.

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



Per il Bilancio di Sostenibilità 2018, sono stati **quantificati gli impatti, positivi e negativi, di Trenord sulla sfera ambientale**, in termini di emissioni di CO_{2e}.

La metodologia prevede che il costo sociale** della CO_{2e} sia associato alle emissioni generate e risparmiate da Trenord. **Il risultato rappresenta i costi (sostenuti o evitati) associati alle emissioni di CO_{2e} dovute al servizio offerto da Trenord.**

* Fonte: Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS)
 ** Ovvero il costo del danno economico a lungo termine generato dalle emissioni in atmosfera

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.

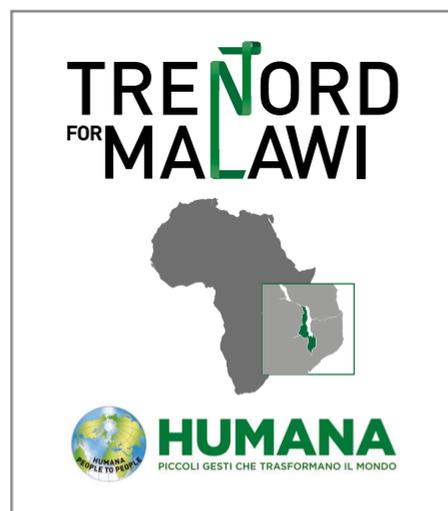
Nel 2018, particolare successo è stato riscosso da:



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.

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.



21mila CAPI
RACCOLTI NEL 2018, CHE HANNO
PERMESSO DI REALIZZARE

1.000 UNIFORMI
PER

5 SCUOLE
DI HUMANA IN MALAWI



Per ulteriori approfondimenti si rimanda al documento integrale "Bilancio di Sostenibilità 2018".
Il Bilancio di Sostenibilità 2018, redatto in conformità ai "GRI Standards" opzione Core, con la relativa
"Relazione della società di revisione indipendente" è disponibile in formato pdf sul sito www.trenord.it

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

