

Un anno di sostenibilità

MIGLIORARE
IL PRESENTE
PRESERVARE
IL FUTURO

impegnarsi

IL NOSTRO APPROCCIO, LA NOSTRA MISSION, LA NOSTRA VISION

2

parametri

I NUOVI CRITERI DI CERTIFICAZIONE DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE

4

traguardi

I RISULTATI NELLA GESTIONE E NELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

6

stakeholder

MIGLIORARE I RISULTATI ATTRAVERSO IL COINVOLGIMENTO

8

solidarietà

IL NOSTRO RUOLO E I NOSTRI PROGETTI A FAVORE DELLA COMUNITÀ

10

competenza

LE PERSONE DEL GRUPPO E IL RUOLO DELLA FORMAZIONE

12

rispettare

MIGLIORARE LE PERFORMANCE TUTELANDO L'AMBIENTE

14

IL NOSTRO
APPROCCIO,
LA NOSTRA MISSION,
LA NOSTRA VISION

impegnarsi

La nostra attenzione alla **sostenibilità**

L'attenzione alla **sostenibilità** si riflette in tutte le attività del Gruppo FS Italiane: dalla progettazione alla realizzazione e manutenzione delle opere e dei mezzi, dalla gestione dell'infrastruttura e delle stazioni alla circolazione dei passeggeri e merci, dagli impianti di manutenzione agli uffici.

Un **progetto** di mobilità sostenibile

Realizzare e gestire opere e servizi del trasporto, prevalentemente ferroviario, e contribuire a sviluppare un grande progetto di **mobilità e logistica sostenibili**, con un'offerta tesa al raggiungimento di una sempre più alta qualità al minor costo per i cittadini.





Un impegno continuo che segue alti standard internazionali

Il nostro approccio alla sostenibilità passa attraverso espliciti impegni, dichiarati anche nelle politiche aziendali e nel Codice Etico, rivolti a tutte le parti interessate dell'azienda.



In coerenza con la propria mission, nel 2011 il Gruppo ha siglato la *UIC Declaration on Sustainable Mobility & Transport*, avallando così i dieci principi delineati nel Programma Global Compact delle Nazioni Unite, relativi a **diritti umani, lavoro, ambiente e anti-corrruzione**.



Il Gruppo sostiene, inoltre, i **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** lanciati il 25 settembre 2015 dall'Organizzazione delle Nazioni Unite, al fine di promuovere un'agenda comune per lo sviluppo da qui al 2030.

I NUOVI CRITERI
DI CERTIFICAZIONE
DEL GLOBAL REPORTING
INITIATIVE

etri par atm



Il più alto standard di certificazione

Il Rapporto di Sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane viene redatto secondo lo standard internazionale GRI. **La nona edizione del Rapporto di Sostenibilità del Gruppo FS Italiane** è stata redatta per la prima volta secondo i **nuovi criteri di rendicontazione del Global Reporting Initiative (Linee Guida GRI-G4)** con opzione «*Comprehensive*», corrispondente a una completa applicazione delle richieste delle Linee Guida GRI.

Le nuove Linee Guida GRI-G4

Le nuove Linee Guida GRI-G4 **pongono sempre più l'accento sull'identificazione e l'analisi delle aspettative degli stakeholder**, individuando i temi di maggiore interesse sia per il Gruppo sia per i suoi interlocutori attraverso **la matrice di materialità** che pone le fondamenta del processo di elaborazione del Rapporto di Sostenibilità.

Comprehensive

massimo livello
di certificazione

**standard
internazionale**

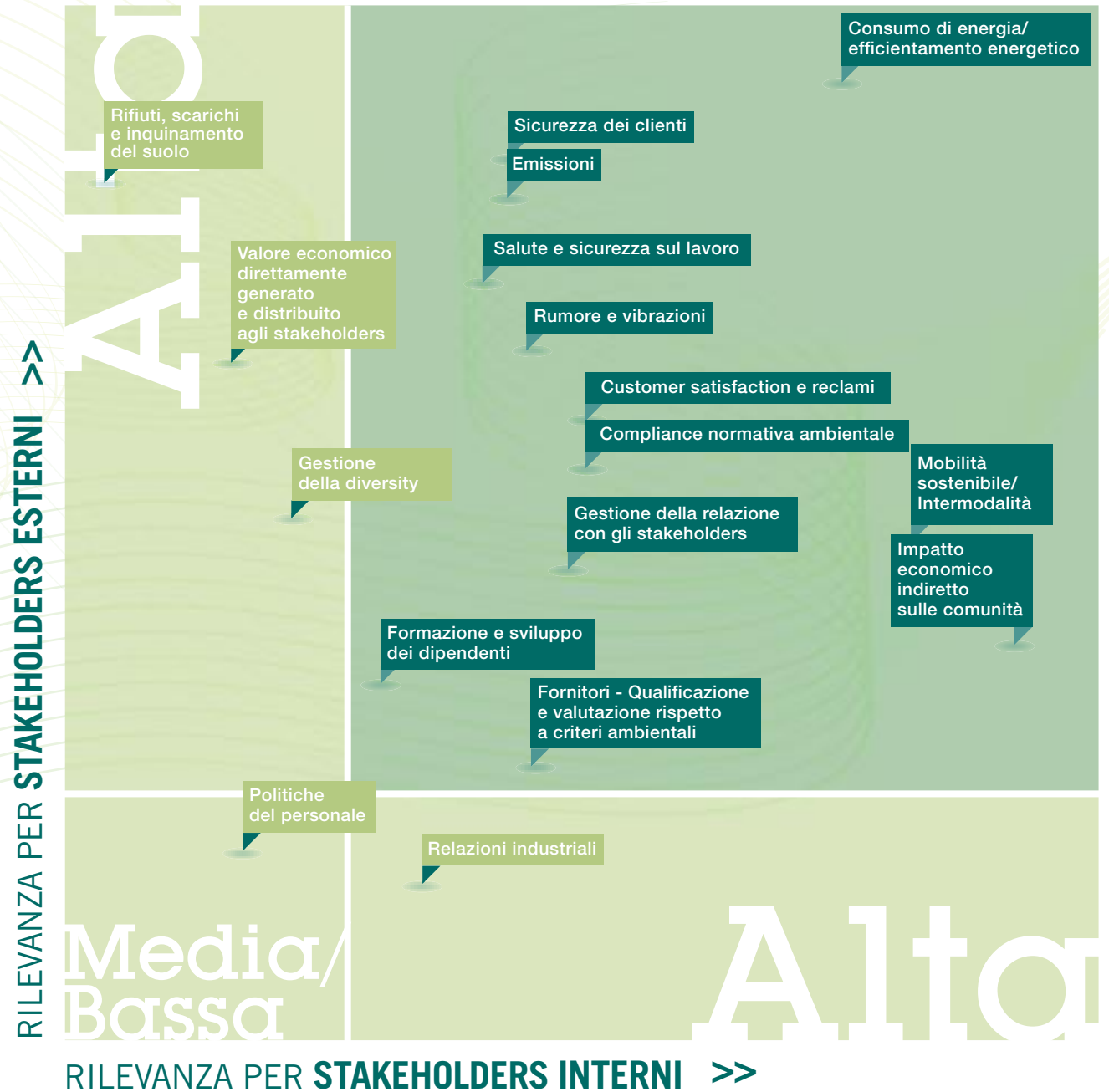
**linee guida
GRI-G4**

La matrice di materialità del Gruppo FS

Con il termine materialità ci si riferisce all'identificazione di quegli aspetti che:

a riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'organizzazione

b influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder



**I RISULTATI
NELLA GESTIONE
E NELLA
SODDISFAZIONE
DEI CLIENTI**

traguardi



Una mobilità sostenibile e concreta

Abbiamo confermato anche nel 2015 di essere **una delle più importanti realtà industriali** del Paese, rafforzando il nostro impegno per una mobilità sempre più sostenibile. Il Gruppo FS Italiane è riuscito **a dare continuità alle azioni programmate**, confermandosi come principale sostenitore dello sviluppo del settore trasporti e logistica.

Crescita continua e reale

Nel 2015, inoltre, si è registrata un'ulteriore **crescita dei volumi di traffico passeggeri e merci trasportati** dalle società del Gruppo. Considerando anche le attività internazionali, il settore ferroviario del Gruppo ha mostrato un incremento del 2,6% nel comparto viaggiatori e dello 0,8% in quello merci.

I risultati della gestione

Risultato Netto	milioni di euro	464
EBITDA/ricavi operativi	%	23,01
ROS (EBIT/ricavi operativi)	%	7,50
Investimenti dell'esercizio	milioni di euro	5.497

Dati traffico passeggeri e merci

Traffico su ferro - viaggiatori

viaggiatori-km (LH+TPL)	miliardi	43,6
treni-km	milioni	283

Traffico su ferro - merci

tonnellate-km	miliardi	23,4
treni-km	milioni	46,7

Traffico su gomma - viaggiatori

passengeri-km	miliardi	2,2
bus-km	milioni	117

Il miglioramento della **customer satisfaction**

Le società del Gruppo sono impegnate a **migliorare la soddisfazione** dei viaggiatori, tenendo conto di comfort, pulizia, puntualità e informazione a bordo, e ad **assicurare il più alto livello di sicurezza** per i clienti, i dipendenti e la collettività tutta, anche attraverso un forte presidio delle attività manutentive.

Servizio, soddisfazione e sicurezza: i nostri clienti

Qualità del servizio - Puntualità

Trasporto long haul	fascia 0-15 minuti	93,0%
Focus <i>Frecce</i>	fascia 0-15 minuti	93,2%

Customer satisfaction - (il viaggio nel complesso)

Trasporto nazionale e internazionale	soddisfatti	91,4%
Trasporto regionale	soddisfatti	76,1%
Trasporto merci	soddisfatti	70,9%

Sicurezza nel viaggio - Investimenti in manutenzione

Ordinaria	milioni di euro	891
Straordinaria	milioni di euro	1.146



MIGLIORARE
I RISULTATI
ATTRAVERSO
IL COINVOLGIMENTO

stakeholder Idea



Ascoltare le proposte degli stakeholder

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane opera nella convinzione che il successo di un'azienda nel lungo periodo dipenda dalla **capacità di soddisfare i bisogni dei propri stakeholder**. In quest'ottica il Gruppo FS organizza un Panel nel quale gli stakeholder sono invitati a ragionare su proposte di **miglioramento sulla sostenibilità economica, ambientale e sociale dell'Azienda**. Il Panel 2015 ha approfondito 10 temi, afferenti a cinque

aree strategiche, selezionati attraverso una consultazione con gli stakeholder.

Il Panel degli Stakeholder (dal 2013)

Proposte accolte	n.	65
Proposte attuate	n.	28
Proposte in corso di attuazione	n.	30
Proposte rifiutate	n.	7

Il panel 2015

Tavolo	Temi
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nuovo modello di comunicazione ■ Partecipazione nella caratterizzazione
Mobilità passeggeri lunga percorrenza	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relazione personale di bordo ■ Servizi di ristorazione
Mobilità passeggeri trasporto pubblico locale	<ul style="list-style-type: none"> ■ Continuità percettiva nei nodi di scambio ■ Trasporto Regionale Integrato
Stazioni	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accessibilità servizi e strutture ■ Se illumini vedi e ti senti sicuro
Comunità	<ul style="list-style-type: none"> ■ Riuso del patrimonio ■ Inclusione e accoglienza

ABBIAMO FATTO >>

form
azioni

CON LE
ASSOCIAZIONI
PER LE PRM

per il personale
addetto all'assistenza.
Aumentate le stazioni
dotate di carrelli
elevatori per la salita
a bordo treno

nuove
rotte

FRECCIAROSSA

Venezia-Padova-Roma-Napoli-Salerno
e Milano-Bari

NUOVI
AUTOBUS

83

Nuovi mezzi a basso
consumo nel parco
veicolare di cui
7 elettrici, 36 euro 6

Frecciarossa 1000

18 NUOVI TRENI NEL 2015

Interventi effettuati
sull'esercizio ferroviario
e sulla manutenzione
dei mezzi

Secu
rity

In circa 30 stazioni

NUOVI
IMPIANTI

Frecciarossa
1000 AUMENTO DELLA FLOTTA
INCREMENTO DEI COLLEGAMENTI

MIGLIORAMENTO
INDICE MEDIO
REGOLARITÀ E

puntu
altà

VOGLIAMO FARE >>

76

NUOVI AUTOBUS
EURO 6 nel parco veicolare

Viaggiatori
PRM

NUOVE
INIZIATIVE

Aumento Sale Blu, prenotazione servizio
in modalità on line, ecc..

IL NOSTRO RUOLO
E I NOSTRI PROGETTI
A FAVORE
DELLA COMUNITÀ

solidarietà



In **prima**
linea contro
il disagio sociale

Le stazioni
per **valorizzare**
il territorio

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è da anni impegnato **nella realizzazione di progetti e iniziative a favore della comunità, con particolare attenzione alle persone disagiate**. In particolare, ha fatto propria una politica di sostegno e programmazione per iniziative nelle aree ferroviarie. Ad oggi **509 stazioni** sono dedicate ad attività che prevedono la **valorizzazione del territorio** o l'attivazione di servizi **a favore della cittadinanza**.

Il riuso del patrimonio

Valore comodati d'uso complessivo	m ²	109.904
- di cui Help Center	m ²	22.581
Valore di mercato medio	milioni di euro	121.195

Gli **Help Center** sono il **primo grande progetto di solidarietà** promosso e realizzato dal Gruppo, in collaborazione con gli enti locali e il Terzo Settore, per affrontare i fenomeni del disagio sociale presenti nelle stazioni ferroviarie. Durante il periodo natalizio, è stata organizzata la **Campagna di solidarietà "Questa porta non è mai chiusa"**, promossa dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e dalla Caritas di Roma e nel corso dell'anno un **"Piano di emergenza freddo"** per il potenziamento delle attività previste per i mesi invernali dagli Help Center e dal grande associazionismo Italiano. Sono state ospitate nei centri di accoglienza 1.260 persone, distribuiti circa 65.000 pasti e 5.000 coperte. L'iniziativa ha coinvolto quotidianamente 600 operatori sociali e volontari che hanno portato assistenza a circa 6.500 persone.

La sostenibilità come cultura

Il Gruppo sostiene **eventi nazionali** quali concerti, mostre, spettacoli, convegni e iniziative a tutela del patrimonio artistico, culturale e scientifico.

Il Gruppo ha sviluppato, insieme a importanti **istituzioni di riferimento** e associazioni di settore, iniziative volte a supportare **temi di attualità**, l'ambiente e l'attenzione **nei confronti dell'infanzia** (Frecciarosa, Treno Verde, Treno dei bambini, etc.).

ABBIAMO FATTO >>

NUOVO **help center**
A Reggio Calabria

Promosso dal Gruppo insieme a ferrovie francesi, bulgare e lussemburghesi, per fronteggiare il disagio sociale in stazione

train in station **AVVIO PROGETTO**

alberghi gioventù

FIRMA
PROTOCOLLO
INTESA

Per destinare aree e/o immobili di FS non più utilizzati alla ricettività giovanile

Potenziamento

DEGLI HELP
CENTER
A Roma,
Bari,
Messina,
Catania
e Bologna

VOGLIAMO FARE >>

A Trieste, Brescia e Viareggio
NUOVI **help center**

fatti
ANALISI
bilità

Per apertura di Help Center in diverse stazioni della Regione Toscana (Livorno, Pisa, Pistoia, Prato) e Genova P. Principe

LE PERSONE DEL GRUPPO E IL RUOLO DELLA FORMAZIONE

competenza



La formazione, un nostro punto di forza

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è presente a livello capillare su tutto il territorio italiano. Ruolo importante ha la formazione, che ha lo scopo di accrescere le competenze manageriali e di mantenere aggiornate le competenze tecnico-professionali. Le attività formative erogate a livello di Gruppo si distinguono nelle aree:

istituzionale
comportamentale
manageriale
tecnico
professionale
comune
trasversale

Totale personale		69.002
donne	%	14,5
uomini	%	85,5
Consistenza		
Dirigenti	n.	714
Quadri	n.	10.945
Impiegati	n.	31.296
Operai	n.	26.047
Formazione		
Formazione	giornate/uomo	352.107
Investimenti in formazione	milioni di euro	9

ABBIAMO FATTO >>

migliore

VIVIBILITÀ
SUL LAVORO

Il Gruppo FS Italiane
è al primo posto
nella classifica
"Best Employer
of Choice 2015"

NUOVE
ASSUNZIONI

Più del doppio dei numeri
dello scorso anno e oltre
l'80% sotto i 30 anni d'età

1.382

352.000

GIORNATE/UOMO
DI FORMAZIONE

Oltre l'89% delle quali
nell'area didattica
tecnico-professionale

Sicurezza

AUMENTATA
SUL LAVORO

Diminuzione Infortuni
e indice di incidenza:
performance 2015
ben oltre
gli obiettivi prefissati

VOGLIAMO FARE >>

PER
VALORIZZARE
LE RISORSE

Formare

Formazione sul nuovo
sistema operativo di job
posting interno
per valorizzare le risorse
interne e lo sviluppo
della mobilità infragruppo

Proseguire
con la riduzione
degli infortuni
e dell'indice
di incidenza

Sicurezza

ANCORA
MAGGIORE

MIGLIORARE
LE PERFORMANCE
TUTELANDO
L'AMBIENTE

risparmiare

Un impegno
unico
e diversificato

Il **modello di gestione ambientale di Gruppo** delinea direttive e principi di breve e lungo termine, stimolando un'interiorizzazione delle strategie di tutela per l'ambiente in tutte le attività di business.

Grazie a un processo iterativo fatto di **azioni, monitoraggio e valutazione**,

tutte le società traducono la strategia ambientale di Gruppo in autonomi percorsi di miglioramento delle performance, insistendo sull'uso razionale delle risorse, sulla riduzione delle emissioni di CO₂ e di altre sostanze inquinanti e in generale sulla **riduzione dell'impronta ecologica di tutti i processi**.



La performance ambientale

Consumi ed emissioni

Energia <i>Consumi di energia primaria totale</i>	milioni Gj	38,38
Energia elettrica <i>consumi</i>	GWh	4.855
Gasolio <i>consumi</i>	tonnellate	113.316
Gas Metano <i>consumi</i>	milioni di m ³	45
Emissioni <i>Emissioni di gas a effetto serra totali</i>	milioni tCO ₂	2,12
Rifiuti prodotti	tonnellate	232.367

Rumore

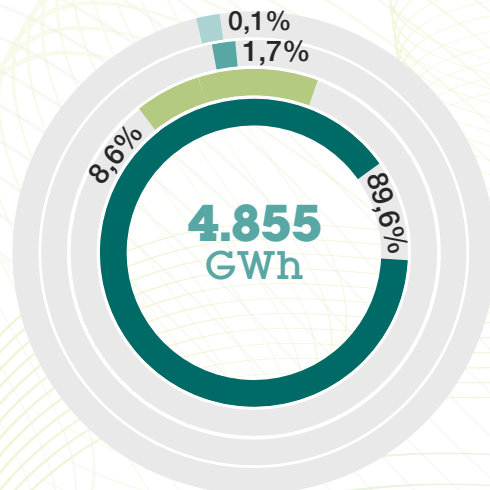
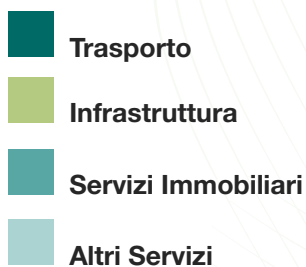
Barriere acustiche in progettazione	metri	37.000
Barriere acustiche in costruzione	metri	66.487
Barriere acustiche realizzate <i>lunghezza totale cumulata</i>	metri	343.434

Società certificate ISO14001

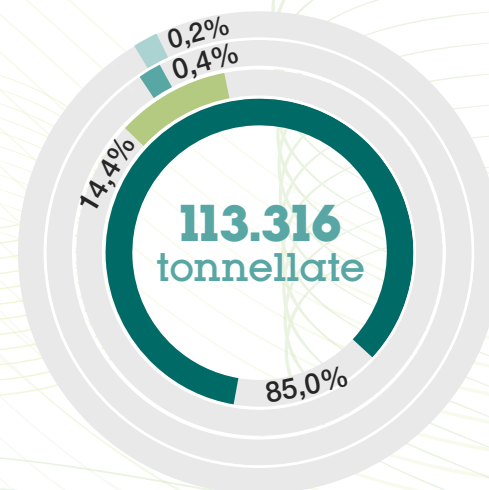
n. 14

I consumi energetici e le emissioni sono caratterizzati dalla forte incidenza del settore Trasporto.

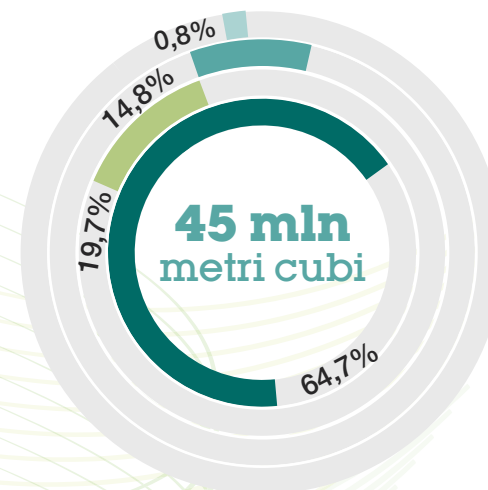
Consumi energetici



Energia elettrica

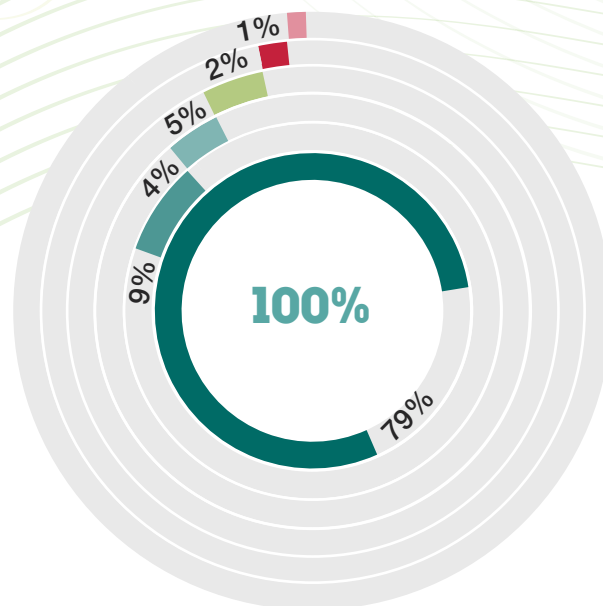


Gasolio



Gas metano

Emissioni di gas a effetto serra



strategia ambientale

percorsi di miglioramento

riduzione emissioni

riduzione impronta ecologica

ABBIAMO FATTO >>

oltre 14 mln

COSTO DEL PERSONALE

dedicato alla gestione delle tematiche ambientali dimostrazione dell'impegno del Gruppo nella riduzione degli impatti ambientali



754.000 euro

DI COSTI DI FORMAZIONE AMBIENTALE

per garantire la crescita professionale del personale dedicato alla gestione delle tematiche ambientali



oltre 400 Km

DI BARRIERE FONDOASSORBENTI E DI INTERVENTI DIRETTI

su ricettori isolati realizzate al 2015. La progettazione e la realizzazione di interventi per la riduzione del rumore sono una attività fondamentale per il Gruppo

VOGLIAMO FARE >>

Influenzare

LA CATENA DI FORNITURA

per ridurre l'energia consumata nel ciclo di vita di prodotti e servizi



Rafforzare

IL RUOLO DI INDIRIZZO E COORDINAMENTO

della Capogruppo nei confronti delle società controllate





Direzione Centrale Strategie, Pianificazione e Sostenibilità
Direzione Centrale Brand Strategy e Comunicazione

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma

Stampa: Grafica Nappa - Febbraio 2017
Questa pubblicazione è stampata su carta FSC®



[fsitaliane.it](https://www.fsitaliane.it)