

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Fare Sostenibilità

EXECUTIVE SUMMARY



INTRODUZIONE

Un grido che parte dalla società civile e arriva nelle stanze dei bottoni di istituzioni e organizzazioni internazionali: serve un mondo più sostenibile, equo, inclusivo. Questo appello, tenace e accorato, si rivolge in primis agli attori della politica e dell'economia, ma chiede a tutti di agire, ciascuno per la propria parte.

Il mondo dei trasporti, e più in generale della mobilità, è in prima fila nel cammino verso il cambiamento, data la sua importanza per il benessere e la qualità di vita delle comunità. Tanto che nell'Agenda Onu 2030, tra i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile, compare anche quello di garantire un sistema di trasporti sicuro, conveniente, accessibile e sostenibile nonché la realizzazione di infrastrutture affidabili e resilienti.

Ferrovie dello Stato Italiane, consapevole del ruolo che riveste per il Paese, ha scelto come bussola proprio la sostenibilità: gli investimenti, l'avanzamento tecnologico e le strategie tendono a una mobilità sempre più green – rispettosa dell'ambiente e delle risorse disponibili – alla creazione di valore condiviso per *stakeholder*, dipendenti e azienda. Con l'impegno costante a garantire e migliorare la qualità del servizio e la sicurezza.

Il 5 dicembre 2019 l'Alta Velocità ferroviaria ha compiuto 10 anni: una storia di successo che ha rivoluzionato la mobilità italiana, riducendo le distanze e avvicinando le persone. Una storia che, negli ultimi anni, è avanzata sotto il segno della sostenibilità. Nel 2019 sono arrivati sui binari i treni regionali Pop e Rock, riciclabili fino al 97% e capaci di far risparmiare energia fino al 30% se confrontati con la generazione precedente di treni regionali. È stato definito il piano per ridurre la plastica nei servizi di ristorazione a bordo treno e nei FRECCIAClub e FRECCIALounge. Sono stati approvati i primi tre obiettivi di lungo periodo da raggiungere entro il 2030 ed entro il 2050: spingere sempre più persone verso i mezzi pubblici e la mobilità condivisa, raggiungere la *carbon neutrality* e azzerare gli incidenti mortali. Un'agenda che disegna con responsabilità e lungimiranza il futuro dei trasporti, contribuendo al raggiungimento dei *Sustainable Development Goals* definiti dall'Onu e facendo propri i principi del *Green New Deal* inaugurato dall'Unione Europea.



INDICE

01

GOVERNANCE

04

02

AMBIENTE

03

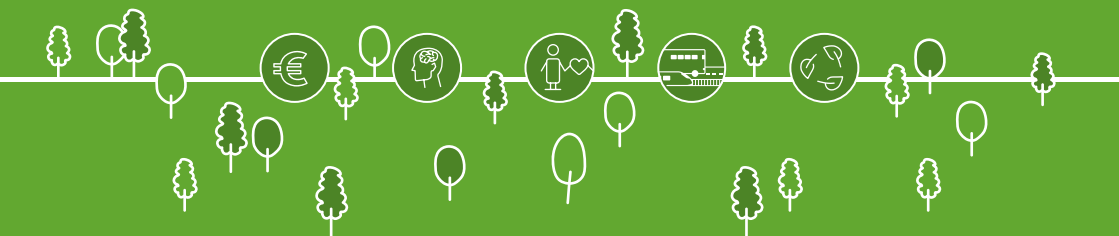
14 PERSONE

20

01



Governance





Il Gruppo FS Italiane è una tra le realtà industriali più grandi in Italia. Conta circa 84.000 dipendenti, un piano industriale quinquennale da 58 miliardi e il compito di collegare ogni giorno l'Italia da nord a sud. Per assolvere questa funzione al meglio e nel rispetto delle regole, FS Italiane ha fissato modelli di organizzazione, gestione e controllo delle sue attività incentrati su responsabilità, trasparenza, etica, integrità e sostenibilità.

FS ITALIANE NEL MONDO

Il Gruppo FS Italiane articola la propria attività in quattro settori operativi: trasporto, infrastruttura, servizi immobiliari e di supporto alle sue attività. Il Gruppo opera con continuità anche nel mercato europeo e mondiale, esportando il proprio *know-how* in oltre 60 Paesi nei cinque continenti.

PRINCIPALI CONTROLLATE DI FS IN EUROPA

TRASPORTO PASSEGGERI E MERCI



Trenitalia - Italia
Mercitalia *Logistics* - Italia



Thello - Francia



c2c - Regno Unito



Netinera - Germania
TX *Logistik* - Germania



Qbuzz - Paesi Bassi



Trainose - Grecia





MODELLO DI BUSINESS

LA NOSTRA VISION

Essere l'impresa di sistema che implementa un'offerta di servizi di mobilità e di logistica integrati e sostenibili, nel rispetto della sicurezza, sfruttando infrastrutture di trasporto in sinergia, creando valore in Italia e all'estero



CAPITALE FINANZIARIO

- › Valore economico direttamente generato 12.536 mln di euro
- › Investimenti 8.117 mln di euro
- › Green Bond 1.300 mln di euro



CAPITALE INTELLETTUALE E ORGANIZZATIVO

- › 13 Call4Ideas
- › Nuova edizione programma *Innovate* con oltre 3.500 utenti



CAPITALE UMANO E RELAZIONALE

- › Totale personale n. 83.764
- › Totale assunzioni da mercato n.9.068

SOSTENIBILITÀ



- › pianificazione, valutazione e gestione degli investimenti
- › *debt capital market*
- › finanza di progetto
- › finanza agevolata
- › *green bond*



- › innovazione
- › organizzazione e amministrazione
- › pianificazione e controllo
- › *risk management*
- › internazionalizzazione



- › selezione e gestione del personale
- › formazione e sviluppo
- › *people care*
- › salute e sicurezza
- › relazioni con passeggeri, clienti, fornitori
- › relazioni con le istituzioni

INNOVAZIONE

CENTRALITÀ DELLE PERSONE



- › progettazione nuove infrastrutture
- › gestione, monitoraggio e manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria/stradale e delle flotte (treno, tram e autobus)
- › definizione di servizi di trasporto intermodali
- › erogazione di servizi di trasporto passeggeri e merci (servizi a mercato ¹ e servizi universali ²)
- › monitoraggio e investimenti in sicurezza del viaggio



- › energy management
- › sistemi di gestione ambientale

QUALITÀ DEL SERVIZIO

**CAPITALE FISICO**

- › circa 17.560 km di infrastruttura in Italia e all'estero
- › 22.653 km di strade statali e circa 1.300 di km di autostrade

**CAPITALE NATURALE**

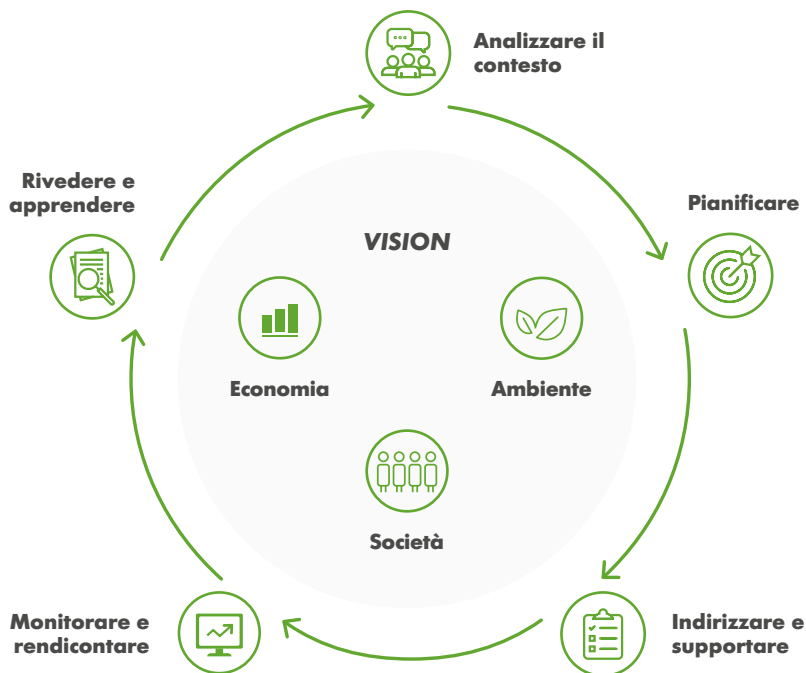
- › 18 Sistemi di gestione ambientale certificati
- › Energia - Consumi di energia finale all'interno del Gruppo 30 milioni di Gj
- › Consumi idrici 20 milioni di m³

¹ Servizi effettuati in piena autonomia commerciale e senza contributi pubblici

² Servizi di trasporto di pubblica utilità effettuati su richiesta dello Stato o delle Regioni che, sulla base di Contratti di Servizio, riconoscono all'impresa di trasporto dei corrispettivi a fronte del rispetto di requisiti stabiliti (frequenza, tariffe, livelli di prestazioni e fermate)


NEL 2019

Il Consiglio di amministrazione ha approvato il Modello di Governo della Sostenibilità, uno strumento che mira a garantire una combinazione virtuosa delle tre dimensioni della sostenibilità: ambientale, economica e sociale.



È stato messo a punto il **Modello di Compliance** per rafforzare la prevenzione dei rischi, in particolare quelli legati alla corruzione, ed evitare la violazione di norme nazionali, internazionali e di autoregolamentazione. Nell'ambito del **Framework Unico Anticorruzione**, di cui il Gruppo si è dotato volontariamente nel 2017, rientrano:

- › Il **Modello 231**, per contrastare i reati contenuti nel decreto legislativo n° 231/2001 (che vanno da quelli societari a quelli ambientali) perpetrati a favore dell'azienda;
- › L'**Anti Bribery&Corruption management system**, per prevenire anche atti e comportamenti che non rientrano in una fattispecie di reato ma potrebbero dar luogo ad abusi per ottenere vantaggi personali oppure costituire situazioni di cattiva gestione. In particolare l'**Abc System** individua gli ambiti più a rischio per il Gruppo - come per esempio quello di acquisti e appalti, consulenze, sponsorizzazioni, sviluppo del *business* nei mercati internazionali - e individua un set di strumenti di prevenzione. FS Italiane ha puntato a diffondere le regole e i principi dell'**Abc System** anche tra i dipendenti, i collaboratori e gli altri soggetti con cui entra in contatto e lavora. Per questo ha avviato un corso di *e-learning* sull'**Abc System** esteso a tutto il personale e previsto 10.000 giornate di formazione.

UNA CATENA DI FORNITURA RESPONSABILE E SOSTENIBILE

I principi di onestà, integrità, imparzialità nonché i valori della sostenibilità guidano FS Italiane nei propri rapporti con i fornitori. Il Gruppo s'impegna a garantire la massima **concorrenza** e la **trasparenza** di tutte le operazioni, selezionando i fornitori e i loro prodotti in base alla qualità, al prezzo e alle prestazioni ambientali, incoraggiandoli a promuovere il rispetto dei diritti umani e la tutela dell'ambiente.

Il Gruppo ha intrapreso un percorso per garantire una gestione responsabile della catena di fornitura che prevede:

- › la definizione di *standard* in tema di approvvigionamenti sostenibili;
- › l'inserimento, all'interno delle gare da aggiudicare sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di una **valutazione sul profilo di sostenibilità**;
- › il **monitoraggio delle performance di sostenibilità** dei fornitori;
- › **attività di verifica e audit**.

Inoltre, è stato aggiornato il questionario di autovalutazione degli impatti ambientali e sociali della catena di fornitura. Sono stati chiamati a compilarlo oltre 100 fornitori strategici che hanno risposto a domande su diritti umani, ambiente, società, salute e sicurezza sul lavoro e miglioramento continuo.

NEL 2019



FS Italiane ha gestito **acquisti legati al suo core business** per circa **5 miliardi di euro** tra beni, servizi e lavori, di cui l'**85%** attribuibile a fornitori con sede legale in Italia. Una scelta, quest'ultima, che produce effetti positivi per l'economia visto che i fornitori generano, direttamente o indirettamente, opportunità di lavoro sul territorio. Ammontano a **600 milioni**, invece, gli **acquisti per attività secondarie**.



UN'AGENDA PER IL FUTURO DELLA MOBILITÀ

Nel 2018 FS Italiane ha iniziato a tracciare un percorso verso uno sviluppo responsabile. Nel 2019 i consigli di amministrazione delle società del Gruppo hanno approvato i primi tre obiettivi di lungo periodo su cui FS si concentrerà nei prossimi anni per contribuire a disegnare un futuro sostenibile.

TRE OBIETTIVI PER IL MONDO DEI TRASPORTI DEL DOMANI



1) PIÙ MEZZI PUBBLICI, MENO AUTO PRIVATE

FS intende convincere sempre più persone, che si spostano con la propria auto, a scegliere mezzi pubblici o condivisi (*car e bike sharing*). L'intenzione del Gruppo è promuovere un trasferimento verso modalità di trasporto sostenibili rispettivamente del 5% per il 2030 e del 15% per il 2050. Stesso approccio per le merci: l'obiettivo è arrivare a paragonare la quota totale di merci trasportate su ferro con la quota trasportata su gomma.



2) VERSO ZERO EMISSIONI

Il Gruppo FS Italiane mira ad azzerare le proprie emissioni di CO₂ entro il 2050, attraverso l'impiego di energie rinnovabili, la dotazione di infrastrutture a basso impatto ambientale e l'utilizzo di mezzi sempre più efficienti.



3) SICUREZZA: DIVENTARE I PRIMI DELLA CLASSE IN EUROPA

Il Gruppo FS Italiane vuole diventare *best in class* in Europa in tema di sicurezza e puntare a ridurre a zero, entro il 2050, gli incidenti mortali sia per i viaggiatori che per il personale del Gruppo e le ditte appaltatrici. Anche sulla rete stradale di competenza Anas, l'obiettivo è quello di dimezzare il numero di incidenti mortali per il 2030.

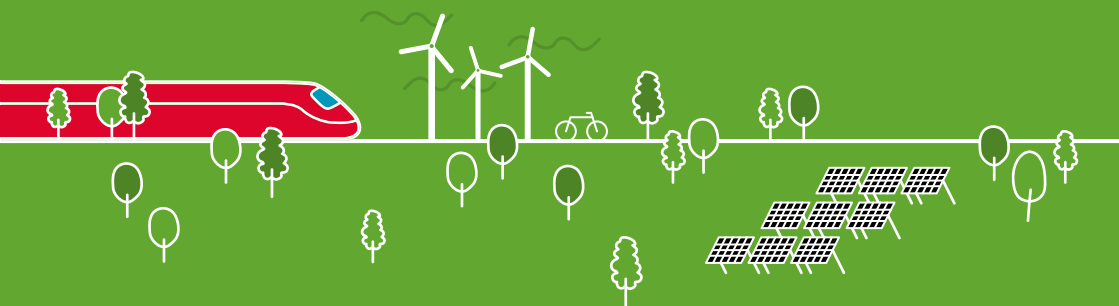
Questi propositi contribuiscono alla realizzazione di parte dell'Agenda 2030 redatta dalle Nazioni Unite. Si legano, infatti, ai 17 *Sustainable Development Goals* fissati dall'Onu nella sua ricetta per uno sviluppo globale sostenibile. In particolare: ridurre il numero di decessi a livello mondiale; promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto; aggiornare le infrastrutture per renderle sostenibili, con una maggiore efficienza delle risorse e una maggiore adozione di tecnologie pulite e di processi industriali rispettosi dell'ambiente; fornire servizi di trasporto sicuri, accessibili e sostenibili; garantire modelli di produzione e consumo sostenibili; contrastare i cambiamenti climatici.



02



Ambiente





Il *World Business Council for Sustainable Development*, che raccoglie 200 multinazionali unite nell'impegno per lo sviluppo responsabile, definisce la mobilità sostenibile come: «la capacità di soddisfare l'esigenza delle persone di muoversi liberamente, comunicare, fare scambi e stabilire relazioni senza mettere in secondo piano l'aspetto umano e quello ambientale». FS Italiane è impegnata proprio in questa missione, concentrandosi ogni giorno nel trovare soluzioni di trasporto che elevino la qualità del servizio e, allo stesso tempo, si caratterizzino per performance ambientali di rilievo.

Aumentando la quota di spostamenti caratterizzati da elevate performance ambientali, come il trasporto su ferro, quello collettivo su gomma o i sistemi condivisi, è possibile contribuire in maniera significativa alla riduzione di numerosi impatti negativi, come ad esempio le emissioni climalteranti e inquinanti. Efficienza energetica, energie rinnovabili, ridisegno dei cicli produttivi e *shift* modale verso mezzi a basso impatto ambientale sono le soluzioni necessarie al riequilibrio del settore dei trasporti.

FS Italiane s'impegna proprio a dare forma alla mobilità sostenibile: la sfida è quella di contribuire a ridurre gli spostamenti effettuati con i veicoli individuali, spingendo invece alternative *green* e *door to door*, cioè capaci di portare dall'uscio di casa fino alla destinazione prescelta in modo facile ed efficiente.





RAILWAY CLIMATE DECLARATION: GLI OPERATORI FERROVIARI IN PRIMA LINEA NEL CONTRASTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI

Lo scorso dicembre l'AD di FS Italiane, Gianfranco Battisti, ha firmato il *Railway Climate Declaration – New 2019 Pledge* dell'*Union Internationale des Chemins de fer (UIC)*. Un documento che vede un ruolo di primo piano degli operatori ferroviari e gestori dell'infrastruttura nel contrasto ai cambiamenti climatici. I firmatari si impegnano a:

- › Ridurre il consumo d'energia e le emissioni di CO₂
- › Raggiungere la *carbon neutrality* entro il 2050
- › Contribuire a centrare gli obiettivi di sviluppo sostenibile stabiliti dall'Agenda Onu 2030

ENERGIA ED EMISSIONI

NEL 2019



- › Le **emissioni di CO₂** del Gruppo si sono ridotte dell'1,6% rispetto all'anno precedente.
- › Sono stati consumati **5,9 TWh di energia elettrica**, lo 0,2% in meno rispetto al 2018.
- › L'**efficiamento energetico** è centrale nella Politica di Sostenibilità di FS Italiane. Oltre a stipulare contratti di fornitura di elettricità che ne garantiscono la produzione da fonti rinnovabili, s'investe sull'installazione di impianti fotovoltaici e solari termici e su altre iniziative che hanno migliorato le *performance* ambientali.

GESTIONE RISORSE IDRICHE E RIFIUTI

Sono proseguite le attività di razionalizzazione delle utenze idriche e riduzione degli sprechi e, nell'ottica di un'economia circolare, è stato **recuperato oltre il 95% dei rifiuti speciali**, principalmente ferro, acciaio e cemento. I **progetti e le iniziative** volti a migliorare le *performance* ambientali prevedono, nel complesso, un **risparmio di circa 15 milioni di euro**.



TUTTA UN'ALTRA MUSICA CON I TRENI POP E ROCK DALL'ANIMA GREEN

Il 2019 è stato segnato dall'arrivo sui binari dei nuovi treni regionali Pop e Rock, consegnati in Emilia Romagna, Sicilia, Veneto, Liguria e Marche, acquistati anche grazie all'emissione di *green bond*.

A caratterizzare la loro anima ecologica ci sono materiali riciclabili fino al 95% e il 30% in meno di energia consumata rispetto ai treni regionali della generazione precedente. Quest'ultimo risultato è reso possibile da tecnologie ad alta efficienza energetica come:

- › motori a ventilazione naturale;
- › luci a led per gli ambienti che si regolano automaticamente in base alla luce esterna;
- › sensori per la climatizzazione, modulata in base al numero di passeggeri;
- › chiusura delle porte programmata per evitare la dispersione termica;
- › modalità *smart-parking* che permette di spegnere alcuni apparati – per esempio la climatizzazione in cabina – e ridurre l'assorbimento di energia durante la sosta.

Anche le società del Gruppo che si occupano di trasporto su gomma si stanno impegnando a rinnovare la flotta con mezzi moderni che consentono di abbattere sensibilmente le emissioni dannose per l'ambiente e la salute come NO_x, SO₂ e PM₁₀.

NUOVE LOCOMOTIVE ELETTRICHE PER IL TRASPORTO MERCI

Il trasporto merci va nella stessa direzione: grazie all'emissione del *Green Bond* sono state acquistati nuovi carri e locomotive elettriche che riducono i consumi energetici, le vibrazioni e l'inquinamento acustico. Le locomotive sono dotate di: tecnologie come *parking mode* ed *eco-mode* che permettono di modulare i consumi anche in funzione del carico, un sistema frenante dinamico che consente di recuperare l'energia di frenata e impianti di climatizzazione di ultima generazione.

SEMPRE MENO PLASTICA NEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

Altra iniziativa importante, che rientra nell'orizzonte del *Green New Deal* inaugurato dalla Commissione Europea, è stata messa a punto nel 2019 e avviata nel febbraio 2020: Trenitalia ha deciso di ridurre la plastica monouso nei servizi di ristorazione a bordo delle Freccie, nei FRECCIAlounge e nei FRECCIAClub. Un'operazione che permetterà di eliminare 300 tonnellate di plastica ogni anno.



INFRASTRUTTURE SOSTENIBILI

Le grandi opere possono incidere sulla struttura economica locale, sul rapporto tra spazi e legami sociali, sugli stessi destini degli individui. Per questo FS Italiane valuta gli impatti ambientali, sociali ed economici delle sue infrastrutture aprendo il confronto con tutti gli attori coinvolti.

Nel 2019 il **progetto della tratta Frasso Telesino - San Lorenzo Maggiore, della linea AV Napoli-Bari**, è stato il primo in Europa a conseguire la certificazione **Envision**. A rilasciarla l'*Institute for Sustainable Infrastructure*, che ha definito un protocollo con 60 criteri di sostenibilità per progettare e realizzare infrastrutture civili. Vengono considerati, per esempio, le interazioni con la comunità, il miglioramento della qualità della vita, la resilienza rispetto ai rischi che derivano dai cambiamenti climatici, il coinvolgimento degli *stakeholder*, l'efficacia della gestione del progetto e l'efficienza nell'utilizzo delle risorse. Per la tratta campana Frasso Telesino – San Lorenzo Maggiore, Rete Ferroviaria Italiana ha ottenuto il punteggio massimo.

Un'altra prova dell'*expertise* nella progettazione infrastrutturale è stato il premio **Year Infrastructure 2019 Conference BIM**, vinto da Italferr per il progetto della nuova linea ferroviaria AV Napoli-Bari, realizzato con il *software Building Information Modeling*. È stato scelto tra 571 candidature inviate da oltre 440 organizzazioni provenienti da più di 60 Paesi. La nuova linea ferroviaria Napoli-Bari, che copre un tratto di 60 chilometri da Apice a Bovino, consente di risparmiare notevole tempo di viaggio, andando a costituire e, in parte, a modernizzare il collegamento ferroviario esistente tra la dorsale Tirrenica e quella Adriatica.

Oltre a progettare, realizzare e gestire le infrastrutture, il Gruppo punta anche a rigenerare quelle che non sono più utilizzate (stazioni, linee ferroviarie, case cantoniere), dando loro nuova vita, creando valore per gli *stakeholder*. Come alcune linee abbandonate trasformate in ciclovie, raccolte nell' *Atlante di viaggio lungo le ferrovie dismesse* pubblicato da RFI.

03



Persone





Milioni di viaggiatori, circa 84.000 dipendenti, migliaia di *stakeholder*. FS Italiane mette le persone al centro del suo business, del suo sviluppo e di ogni sua *policy*. L'azienda mira a migliorare costantemente la qualità del servizio e accrescere il livello di soddisfazione. Accompagna i clienti dall'acquisto del biglietto fino al luogo di destinazione e all'assistenza post-vendita, modellando l'esperienza di viaggio in base alle molteplici esigenze di lavoratori, studenti, turisti. Alla cura del cliente si affianca quella per i dipendenti, di cui si garantisce sicurezza, benessere, valorizzazione e crescita. L'attenzione per le persone si declina, inoltre, nel coinvolgimento delle comunità e degli *stakeholder*, in un confronto costante e nella ricerca di soluzioni condivise capaci di considerare bisogni e interessi.

CLIENTI

TRASPORTO A MISURA DI VIAGGIATORE

Tutta un'altra musica per i viaggiatori regionali e pendolari di Liguria, Veneto, Emilia Romagna, Marche e Sicilia grazie alla consegna, nel 2019, dei nuovi treni regionali **Pop e Rock**. Un traguardo importante nell'ambito del rilancio del trasporto regionale che, con un investimento complessivo di circa 6 miliardi di euro e oltre 600 nuovi convogli, garantirà il rinnovo dell'80% dell'intera flotta.

Pop e Rock costituiscono un salto generazionale rispetto alla precedente flotta regionale, assicurando *comfort*, innovazione tecnologica, accessibilità e sostenibilità. I nuovi arrivati in casa Trenitalia si caratterizzano per l'alta efficienza energetica, l'elevato tasso di riciclabilità, le sedute e gli spazi più ampi, le postazioni per le biciclette.

A viaggiare, poi, ci sono anche le merci: l'offerta commerciale del Polo Mercitalia ruota attorno a un'ampia gamma di collegamenti italiani e internazionali e soddisfa le esigenze dei diversi settori merceologici attraverso: servizi *tailor made*, una strutturazione per *business unit* definita per garantire il minor *time-to-market* per i clienti, l'investimento per il rinnovo della flotta con locomotive elettriche e interoperabili.

FS Italiane ha investito anche nel **trasporto su gomma**, per offrire mezzi sempre più *green*: nel 2019 sono stati acquistati **370 nuovi autobus ibridi ed elettrici**. Sulla rete stradale di Anas, invece, è stato avviato il progetto **Smart Road** che migliora il *comfort* e la sicurezza dell'automobilista, anche attraverso l'interazione digitale e l'invio di informazioni su traffico ed eventi critici. Potenziamento della rete e digitalizzazione sono due elementi chiave per la *customer experience*. A bordo di alcuni Frecciarossa 1000 e Frecciargento è stato attivato il nuovo servizio internet **WiFi Fast** che garantisce una connessione più stabile e veloce grazie al sistema che sfrutta la capacità di banda di tutti gli operatori telefonici italiani in 3G e 4G, compensando l'assenza di segnale dell'uno con l'infrastruttura degli altri. Su 15 autobus di Busitalia che effettuano i servizi Volainbus (*link* diretto Firenze-aeroporto Amerigo Vespucci) e *The Mall* (*link* diretto Firenze-outlet *The Mall*) è stato, invece, lanciato **Florence Cashless Experience** che consente di acquistare i biglietti direttamente sul mezzo con la tecnologia *contactless*.



STAZIONI EASY E SMART

Le stazioni, spesso situate nel cuore delle città, rappresentano il punto di snodo per le diverse modalità del trasporto urbano ed extra-urbano. FS Italiane mira a renderle il centro di un nuovo modello di mobilità sostenibile migliorandone, al contempo, funzionalità e accessibilità. Nel 2019 è stata attivata la piattaforma **Smart Event Management** (SEM) per controllare e gestire da remoto l'illuminazione e altri impianti risparmiando energia, e sono stati completati 20 interventi volti a migliorare gli spazi fisici e la loro fruibilità nonché ad abbattere le barriere architettoniche. FS Italiane, infatti, lavora perché le stazioni siano alla portata di tutti e adeguate alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta: nel 2019 ha lanciato l'**app Sala Blu +** che consente di richiedere direttamente da *smartphone* il servizio di assistenza per le persone a ridotta mobilità.

OBIETTIVO PUNTUALITÀ

Un anno positivo, il 2019, per le *performance* di puntualità: le **Frecce** hanno registrato un miglioramento di **8,8 punti percentuali (p.p.)**, gli Intercity e gli Intercity Notte hanno segnato +4,8 p.p. mentre i **treni regionali +1,8 p.p.** Buoni risultati anche per il trasporto su gomma con +3,9 p.p. di puntualità registrati dal servizio urbano e +0,8 p.p. fatti rilevare da quello extraurbano.

CUSTOMER SATISFACTION

Nel 2019 la qualità percepita – espressa considerando la permanenza a bordo, la pulizia e il *comfort* – ha fatto un passo in avanti, soprattutto quella relativa al trasporto regionale che è salita di 2 punti percentuali. **La soddisfazione dei clienti di Frecce e Intercity è cresciuta di mezzo punto percentuale.** Quella del trasporto pubblico locale su gomma è aumentata di 1,6 p.p. per il servizio urbano, mentre quella del servizio extraurbano ha subito una flessione di un punto percentuale. Per quanto riguarda il trasporto merci, risultano percepiti positivamente soprattutto l'assistenza al cliente da parte del personale e la sicurezza. In particolare, il servizio offerto in Italia ha visto crescere il gradimento complessivo del 22% rispetto al 2018. Anche il gradimento delle stazioni è cresciuto di mezzo punto percentuale.

OBIETTIVO SICUREZZA

Grazie all'impegno del Gruppo, l'Italia si posiziona fra i Paesi europei con le migliori *performance* per i valori di incidentalità media nel periodo 2006-2017 in base ai criteri stabiliti dall'*European Railways Agency* (ERA). Dal monitoraggio delle prestazioni di sicurezza dell'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale, emerge che gli obiettivi del 2019, riguardanti la sicurezza di passeggeri e dipendenti, sono stati raggiunti tutti. Fa eccezione quello relativo alle persone che si introducono nella sede ferroviaria o attraversano indebitamente i binari. Il Gruppo sta investendo anche in nuove tecnologie per la *security come*, per esempio, nell'**app Board Support** per mettere in contatto il capotreno e le forze dell'ordine in caso di necessità. Prosegue anche l'installazione di **sistemi di videosorveglianza** di nuova generazione con: visualizzazione *live* delle immagini sui *monitor* di bordo, telecamere per il controllo della linea e integrazione con la piattaforma MUVI che consente alle sale operative e alla Polfer di monitorare le immagini da remoto. Per quanto riguarda la sicurezza informatica, nel 2019 è nato il **Cyber Security Operation Center** per prevenire, rilevare e contrastare gli attacchi informatici.



DIPENDENTI

Nel Gruppo FS Italiane lavorano 83.764 persone. Un vasto capitale umano coltivato puntando alla valorizzazione, alla formazione e alla crescita. A questo immenso patrimonio viene aggiunta nuova linfa attraverso la selezione di nuovi talenti. Inoltre, il Gruppo promuove una cultura aziendale incentrata sulla conoscenza, sull'inclusione e sul valore della diversità.

IL GRUPPO SI ALLARGA

Nel 2019 sono state **assunte 9.068 persone**, circa il 20% in più rispetto all'anno precedente. Con la presenza femminile che cresce di 0,9 punti percentuali, l'età media che si abbassa di 2,2 anni attestandosi a 45 anni. Sono stati valutati circa 400.000 CV, è stato creato un bacino di interesse di 427 neolaureati pronti per l'inserimento in azienda, di cui 80 individuati attraverso la collaborazione con il network delle università, sono stati organizzati 8 #FSRecruitingday in cui sono stati coinvolti circa 12.000 candidati. FS Italiane, poi, si riconferma l'azienda più desiderata dai neolaureati, conquistando per la quinta volta consecutiva la vetta della classifica **Best Employer of Choice** stilata da *Cesop Communication*. FS Italiane si piazza anche nell'*hit parade* delle imprese italiane che attraggono di più i candidati alla ricerca di lavoro, pubblicata dalla società di ricerche svedese *Potential Park*. Risulta l'azienda più apprezzata da studenti e neolaureati per la migliore esperienza di ricerca di lavoro *online*, nonché la migliore per la *candidate experience*.

SVILUPPO E FORMAZIONE

Nel 2019 è stata formulata una nuova *policy* per lo sviluppo delle risorse umane, incentrata su un modello di *talent management* che riconosce e valorizza le motivazioni e le aspirazioni individuali nell'ambito del processo di sviluppo, così come i diversi *know-how* consolidati durante l'esperienza professionale. Particolare attenzione rivolta anche alla formazione, con **680.000 giornate di training**, il 28% in più rispetto al 2018. Attività che hanno promosso tra i dipendenti anche la cultura della sostenibilità e informato sugli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'Onu grazie a percorsi di *induction training*, pillole di *e-learning* e moduli formativi.

AL LAVORO IN SICUREZZA

FS Italiane vuole assicurare un livello di sicurezza sempre più alto per ogni attività svolta dal personale. Spinge e sue società a sviluppare un modello di gestione della prevenzione rigoroso e affidabile, capace di adattarsi ai mutamenti dell'impresa e del contesto e di promuovere comportamenti attenti e virtuosi da parte del personale. Gli obiettivi fissati per il quinquennio 2019-2023, che prevedono una riduzione e una diminuzione della frequenza degli infortuni di almeno il 3% all'anno, rendono FS Italiane tra le aziende *leader* in Europa in materia di salute e sicurezza. Nel 2019 gli infortuni e l'indice di incidenza sono scesi del 19% rispetto al 2018, mentre gli infortuni in itinere e quelli gravi sono calati del 28%.



DIVERSITÀ E INCLUSIONE

FS Italiane riconosce la diversità come valore nonché come possibile vantaggio competitivo, lavorando affinché ciascun individuo – con le proprie esigenze, caratteristiche e competenze – partecipi al miglioramento dell'organizzazione del lavoro e della gestione dei relativi processi. Tra le principali azioni messe in campo: **percorsi per sensibilizzare sui BIAS, sull'inserimento delle persone con disabilità, un progetto sulla genitorialità, una campagna di orientamento scolastico rivolto alle studentesse**. Quest'ultima iniziativa, **Women in Motion**, continua dal 2017 a promuovere nelle scuole la carriera delle donne in settori tecnici. WIM è stata riconosciuta come *best practice* in Europa e inserita dalla Commissione Europea, a maggio 2019, nella piattaforma *Change for Women in Motion* quale esempio d'eccellenza in fatto di percorsi aziendali volti al superamento degli stereotipi legati all'occupazione femminile. Ulteriore dimostrazione dell'impegno di FS per i temi della *Diversity & Inclusion* è stata la nomina del suo AD, Gianfranco Battisti, come Ambasciatore Europeo della Diversità. A conferirla, a novembre 2019, la Commissaria europea ai Trasporti Violeta Bulc nell'ambito di *Women in Transport - EU Platform for change*.

INNOVARE PER CRESCERE

Innovare tecnologie, processi, modalità di lavoro cercando la partecipazione di dipendenti e aprendo le porte al mondo esterno. Scovare idee *smart* e nuovi talenti collaborando con le *startup*. FS Italiane guarda a un'innovazione aperta e partecipata per il suo *business*. Per questo nel 2019 ha organizzato:

- 13 **CALL FOR IDEAS** per selezionare progetti innovativi;
- 8 **CHALLENGE** rivolte a esterni che hanno dato via a sperimentazioni;
- 2 **HACKATHON** destinati a esperti informatici per trovare soluzioni tecnologiche a temi specifici;
- 5 **SCOUTING VERTICALI** con *startup*, PMI e *partner* esterni per ricerche su tematiche specifiche.

COMUNITÀ

FS Italiane ascolta i suoi clienti, ma è in continuo contatto anche con le associazioni rappresentative dei consumatori, delle persone con disabilità e con quelle ambientaliste. Tali realtà associative vengono coinvolte nei processi decisionali relativi agli aspetti della mobilità ferroviaria che le riguardano, partecipando all'analisi di problematiche specifiche per individuare soluzioni appropriate e soddisfacenti.

FILO DIRETTO CON LE ASSOCIAZIONI

Per quanto riguarda le questioni che toccano il mondo della disabilità, nel 2019 FS Italiane ha organizzato con l'associazione Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (UICI) alcuni sopralluoghi nelle stazioni di Torino Porta Nuova e Firenze Santa Maria Novella per criticità legate ai percorsi tattili. Sempre con la collaborazione dell'UICI, è stato avviato e portato a termine il processo d'estensione della Carta Blu (agevolazione che fa viaggiare gratuitamente l'accompagnatore) ai ciechi assoluti. Inoltre, le associazioni di persone con disabilità e dei consumatori hanno seguito passo passo anche la progettazione e la realizzazione dei treni Pop e Rock.



POLITICHE SOCIALI

FS Italiane è al fianco di migliaia di persone che vivono situazioni di disagio. D'intesa con le associazioni che operano sul territorio e con gli enti locali, il Gruppo sostiene diverse iniziative sociali nelle aree ferroviarie. Come gli **Help Center**, 18 in Italia che intercettano le esigenze dei più deboli avviandoli verso percorsi di recupero, e i Centri di accoglienza di Roma e Milano.

Gli **Help Center** hanno preso in carico circa 22.000 persone, sono stati 98.000 gli interventi di supporto e orientamento sociale e circa 408.000 le azioni di assistenza come la distribuzione di beni primari, cibo, vestiti e servizi igienico sanitari.

Parte del patrimonio immobiliare del Gruppo viene messo a disposizione proprio di queste strutture a servizio della comunità: FS Italiane ha concesso in comodato d'uso gratuito 165.714 m² (14.514 m² destinati a **Help Center** e Centri d'accoglienza), il cui valore medio di mercato è di oltre 248 milioni di euro. Infine ha trasformato 450 km di linee dismesse in linee turistiche, piste ciclabili e *greenways*.

Molte anche le iniziative che hanno visto una collaborazione o sono state organizzate direttamente dal Gruppo per promuovere la salvaguardia della salute, la cultura dell'accessibilità, la protezione dell'ambiente. Tra queste rientrano: i treni **Frecciarosa** e la corsa **Race for the Cure**, dedicati alla prevenzione del tumore del seno; il **Treno dei Bambini** che ha portato 350 piccoli a incontrare papa Francesco; il **Festival della cultura paralimpica** e **Giochi senza barriere** che affermano una cultura inclusiva dello sport; il **Treno Verde** che sensibilizza sulle tematiche ambientali; la campagna di comunicazione **Guida e Basta** per promuovere la sicurezza stradale; la campagna **#AMAMIEBASTA** per scoraggiare l'abbandono dei cani.





MUOVERE VERSO LA CULTURA

Il Gruppo muove l'Italia e sostiene attivamente la sua vita culturale. FS Italiane supporta eventi nazionali come concerti, mostre, spettacoli, convegni, festival. Tra le *partnership* messe in piedi nel 2019:

- › Biennale di Venezia, (Biennale d'Arte e Festival del Cinema);
- › Festa del Cinema di Roma;
- › Mostre a: Palazzo Strozzi a Firenze; Palazzo Grassi e Punta della Dogana a Venezia; Scuderie del Quirinale, Palazzo delle Esposizioni a Roma; Museo delle Culture e Palazzo Reale a Milano.

I TRENI STORICI DI FONDAZIONE FS E IL TURISMO LOCALE

Fondazione FS Italiane valorizza e preserva il patrimonio storico e culturale legato alle Ferrovie, che comprende i treni storici e materiale documentale come libri, mappe, documenti. Questo patrimonio vale 10,6 milioni di euro, con un valore creato per le comunità locali di 26,7 milioni. I passeggeri dei treni storici, infatti, contribuiscono allo sviluppo dei borghi e dei territori acquistando prodotti locali e partecipando a manifestazioni, eventi e sagre. Nel 2019 **Fondazione FS Italiane** ha organizzato **918 corse con convogli d'epoca**, su cui sono saliti 100.000 persone, e 500 viaggi con treni storici sui *Binari senza tempo* per un totale di 70.000 passeggeri. Inoltre, ha portato a termine la ristrutturazione dell'ETR 250, detto Arlecchino, uno dei treni più moderni del Dopoguerra, inaugurato nel 1960 in occasione delle Olimpiadi di Roma e oggi pronto per diventare attrazione per viaggiatori di tutto il mondo.





Direzione Centrale Strategie, Pianificazione, Innovazione e Sostenibilità
Mail: rapportostenibilita@fsitaliane.it

Direzione Centrale Comunicazione Esterna
Attività Editoriali e Redazionali
Editoria Off line

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma

Fotografie

© FS Italiane | Photo

Realizzazione, progetto grafico e stampa



Via A. Gramsci, 19 - 81031 Aversa (CE)

Finito nel mese di giugno 2020



fsitaliane.it