

Lettera agli Stakeholder

La pandemia da Coronavirus ha segnato un 2020 interamente dedicato a fronteggiare l'emergenza sanitaria. La missione del Gruppo Atm è stata vissuta appieno ogni singolo giorno nell'impegno costante dei nostri dipendenti a garantire il servizio indispensabile di trasporto pubblico, che non è mai mancato ai cittadini.

Atm ha reagito con prontezza al nuovo scenario, mettendo in atto azioni concrete fin dall'inizio, con un piano di azione diventato un modello di confronto per gli altri operatori in Europa, in un clima di intensa collaborazione con gli stakeholder internazionali.

Durante i due mesi di lockdown, a fronte di una riduzione del 95% dei passeggeri, è stato sempre assicurato il 75% del servizio: l'azienda ha svolto un ruolo centrale per la mobilità delle persone che necessariamente si sono dovute spostare per esigenze sanitarie e lavorative. Successivamente, per la cosiddetta Fase 2 di progressiva riapertura delle attività, Atm ha programmato un servizio a pieno regime, mettendo in campo tutti i mezzi sia in superficie sia in metropolitana e schierando tutto il personale delle diverse aree aziendali.

Nella seguente fase della pandemia, Atm ha svolto un ruolo decisivo nella gestione delle relazioni con istituzioni, enti, associazioni, aziende e altri interlocutori per la pianificazione e organizzazione delle migliori condizioni che consentissero la riapertura delle scuole in sicurezza: è stata messa in campo un'offerta di trasporto pubblico ulteriormente potenziata, grazie a servizi dedicati di bus-navette per gli studenti, operate con bus turistici. Un lavoro proficuo di dialogo e confronto con gli stakeholder, che ha rappresentato le fondamenta di un'ampia campagna di comunicazione per sensibilizzare cittadini e clienti sulle nuove necessarie modalità di viaggiare, basate sullo scaglionamento degli orari.

Fondamentali sono stati il senso di responsabilità e la professionalità delle nostre 10.000 persone, a cui va il nostro più sentito ringraziamento, che hanno garantito e garantiscono oggi una nuova mobilità in sicurezza per i clienti e i dipendenti. In poco tempo sono stati riorganizzati processi operativi e sviluppati nuovi progetti: attività di sanificazione diurna e notturna di oltre 170 treni, 113 stazioni e oltre 1.600 mezzi di superficie, grazie al lavoro quotidiano di 400 persone; assistenza ai passeggeri svolta da una squadra di oltre 350 persone distribuite sull'intera rete; sviluppo di applicazioni tecnologiche per la gestione e il controllo dei flussi; segnaletica ad hoc posizionata all'interno dei mezzi, alle fermate di superficie e in metropolitana, con percorsi guidati in 40 stazioni.

Il continuo susseguirsi delle diverse fasi dell'emergenza, con frequenti cambi normativi, ha portato il Gruppo anche a maggiore dinamicità, grazie alla capacità di pianificare e adeguare le proprie strategie. Il nuovo approccio si è basato sull'accelerazione dell'evoluzione digitale e tecnologica, su un servizio riprogrammabile con una flessibilità portata ai massimi livelli sostenibili, su una forte integrazione con tutti gli stakeholder del sistema Milano.

Nonostante la straordinarietà della situazione, sono avanzate le attività di implementazione della Politica di Sostenibilità, che identifica tra le priorità la transizione ambientale. In tale contesto, al fine del progressivo abbattimento degli impatti ambientali derivanti dallo svolgimento del business, è proseguito il Progetto Full Electric, che prevede il passaggio ad una flotta ad impatto zero nel 2030. Nel 2020 il 70% dei chilometri totali percorsi è stato svolto con alimentazione elettrica proveniente da fonti rinnovabili, con un incremento del 3% circa rispetto all'anno precedente.

Atm ha deciso di coinvolgere per il secondo anno consecutivo gli stakeholder del Gruppo nell'aggiornamento della definizione degli aspetti prioritari della sostenibilità. Per la prima volta in modalità interamente da remoto, gli stakeholder si sono espressi attraverso una survey online: è emersa, naturalmente, una maggiore attenzione per le tematiche legate agli impatti dell'emergenza sanitaria e una tendenziale conferma delle priorità riguardanti le restanti tematiche della sostenibilità, già individuate in precedenza. Oltre ad essere uno strumento con cui guidare gli ambiti di intervento del Gruppo, le risultanze espresse dagli stakeholder sono servite come filo conduttore nella predisposizione di questo documento.

Se nel 2019 Atm ha inteso "rileggere" i propri obiettivi strategici alla luce degli SDGs delle Nazioni Unite, nel 2020 è stato fatto un ulteriore passo avanti delineando una Politica di Sostenibilità che definisce l'impegno del Gruppo rispetto agli impatti ambientali e sociali delle attività. Dal 2021, questo impegno assumerà ancor più rilevanza con la concretizzazione di un piano di sostenibilità, che il Gruppo ha già iniziato a definire. Tale piano determinerà per i prossimi anni gli obiettivi specifici da conseguire per migliorare le performance del Gruppo su ambiente, catena di fornitura, persone.

Atm presenta la Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (DNF) 2020 nella struttura del Bilancio Integrato secondo le indicazioni dell'International Integrated Reporting Framework e nei criteri di rendicontazione del GRI Standard, con l'intento di comunicare in modo sempre più completo il valore generato o trasformato dal Gruppo. Tale valore viene descritto e misurato sulla base della capacità di raggiungere i propri obiettivi strategici riguardo i sei capitali definiti dall' <IR> Framework (Finanziario, Produttivo, Intellettuale, Umano, Sociale Relazionale e Naturale), ad ognuno dei quali è stato dedicato un capitolo che mette in evidenza i relativi input, output ed outcome e come il Gruppo ha gestito gli eventuali impatti dovuti all'emergenza sanitaria.

Nella consapevolezza del ruolo centrale ricoperto dal Gruppo Atm per i propri stakeholder, in queste pagine si riportano gli sforzi, i risultati e i prossimi passi individuati per dimostrare l'abilità di accompagnare il sistema del trasporto pubblico locale dell'area milanese – la più densa e vitale della vita economica e sociale del Paese – verso la nuova frontiera della mobilità sempre più sostenibile, integrata ed in linea con le aspettative dell'intera comunità metropolitana.

La Presidente
Gioia Maria Ghezzi