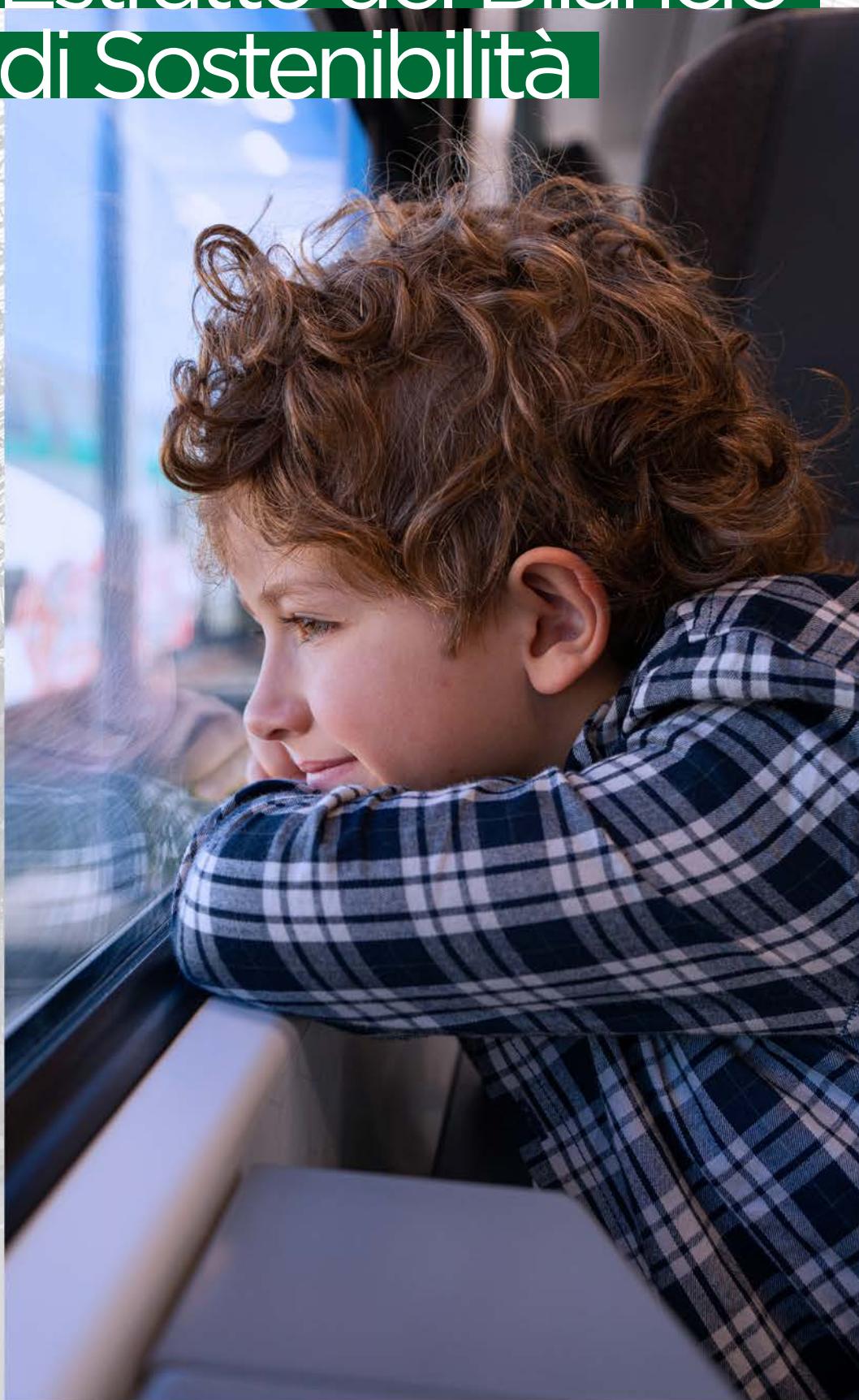


Estratto del Bilancio di Sostenibilità



2022

Indice

Lettera agli Stakeholder	4
1.0 L'identità di Trenord	6
Il piano di rinnovo della flotta di Trenord	10
Le performance del 2022	11
Coinvolgimento degli stakeholder	12
Analisi di materialità	13
2.0 L'impegno di Trenord per la sostenibilità: il Piano Industriale integrato con il Piano di Sostenibilità	14
3.0 Il True Value di Trenord	18
Il True Value 2022	20
4.0 Governance e creazione di valore condiviso	22
La governance di sostenibilità	24
Etica e integrità	24
Il sistema di controllo interno e le attività di internal audit	26
Enterprise Risk Management	26
Il valore generato e distribuito	28
5.0 Clienti	30
L'evoluzione dell'analisi della domanda	32

La soddisfazione del cliente	33
La relazione con il cliente	34
La manutenzione	38

6.0 Persone di Trenord	40
Le nostre Persone	42
Il Welfare	43
Lo sviluppo delle competenze	45
La salute e sicurezza sul lavoro	47
La comunicazione interna in Trenord	49

7.0 Ambiente e Territorio	50
Treni a idrogeno	52
L'efficientamento dei consumi di energia	53
La gestione responsabile della risorsa idrica	54
La gestione dei rifiuti in ottica circolare	55

8.0 Comunità e Inclusione	56
La valorizzazione del tessuto socioeconomico	58
Il supporto alle comunità	61
Il coinvolgimento delle nuove generazioni: l'impegno con scuole e università	62
La catena di fornitura	63

Lettera agli stakeholder

Nel 2022 è stato un po' come rinascere. Innanzitutto, perché abbiamo visto progressivamente tornare i nostri clienti, dopo i mesi duri e bui della pandemia.

In secondo luogo, perché la qualità del nostro servizio è ulteriormente migliorata, grazie all'ingresso dei nuovi treni (ben 56 in un solo anno; sono in tutto 95 mentre scriviamo questa lettera) e nonostante mesi estivi estremamente difficili per l'eccezionale caldo. I nuovi treni Caravaggio e Donizetti hanno contribuito a migliorare, non solo il comfort, ma anche la puntualità. L'80% dei clienti ha espresso soddisfazione per il servizio offerto.

Non meno rilevante è stato misurarci con i territori che raggiungiamo con i nostri treni: la quarta edizione del "True Value" - lo studio realizzato con KPMG che valorizza gli impatti economici, ambientali e sociali generati, direttamente e indirettamente, da Trenord - conferma i nostri progressi: il valore reale "restituito" da Trenord è tornato a sfiorare i 3 miliardi di euro, come nel periodo che ha preceduto la pandemia.

Abbiamo implementato gli studi sul futuro della mobilità in Lombardia e sulle attese

della popolazione verso il trasporto pubblico, specialmente quello ferroviario. Da una vasta ricerca, effettuata da Ipsos, emerge che i cittadini lombardi considerano "fondamentale" il servizio di Trenord e riconoscono il contributo dato dall'azienda all'economia del territorio. Appaiono, d'altra parte, sempre più alte le aspettative verso la qualità del servizio erogato. Più che una sfida si tratta di una vera missione: migliorare le performance perché il treno sia sempre più scelto come mezzo ecologico e conveniente.

Le nostre persone sono la testimonianza viva di questa visione. Nell'ultimo anno abbiamo ulteriormente ampliato le opportunità offerte dal welfare aziendale - che si chiama appunto "Trenord+" - nella convinzione che il benessere psicofisico e sociale di ogni nostro collega contribuisce al successo dell'impresa che vogliamo compiere e costruire.

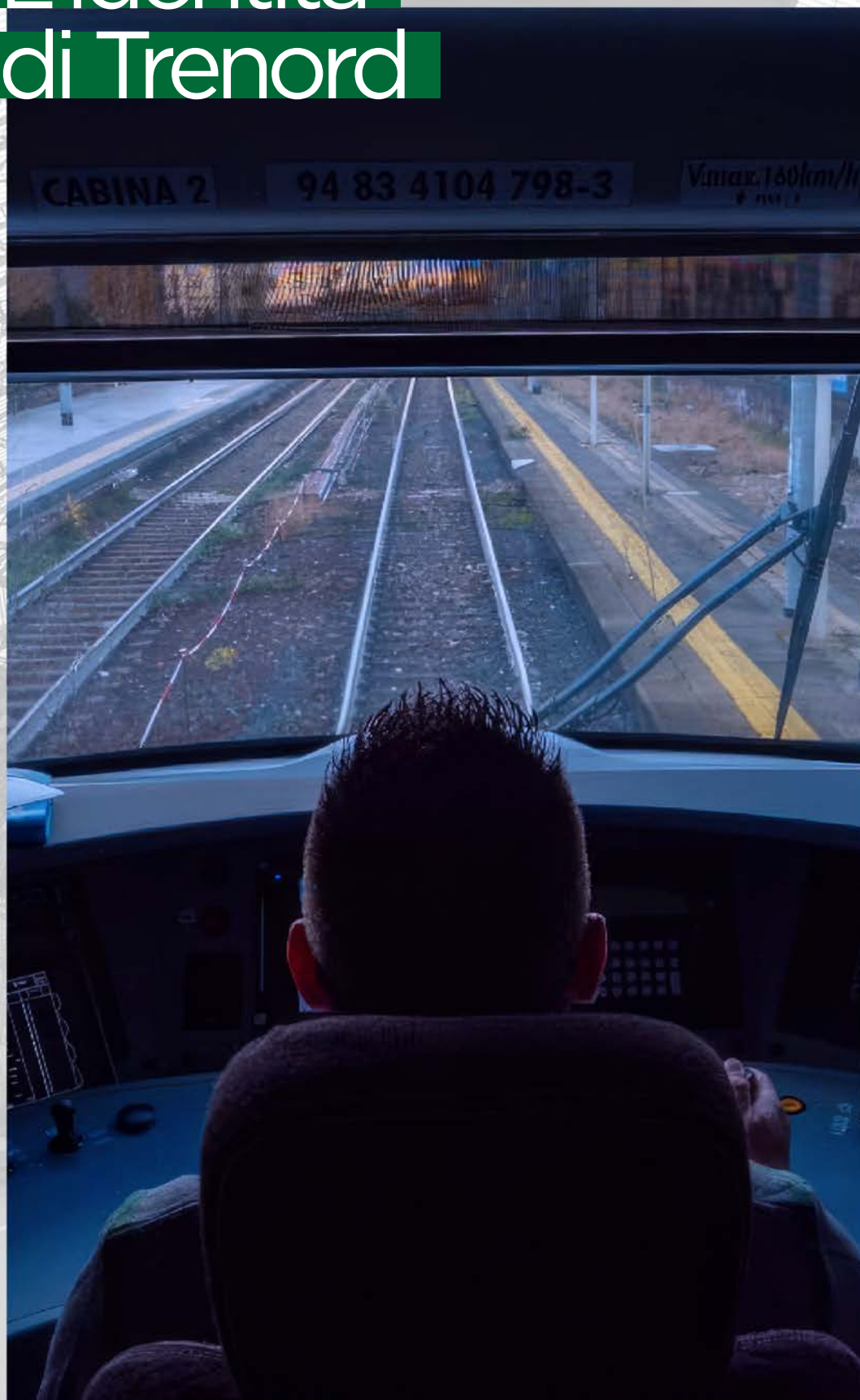
La nona edizione di questo Bilancio di Sostenibilità racconta l'undicesimo anno della storia di Trenord. Lo affidiamo ai nostri stakeholder e a tutti coloro che ogni giorno si attendono il nostro meglio.

Federica Santini
Presidente

Marco Piuri
Amministratore Delegato



L'identità di Trenord



1.0

460

stazioni

circa 2.200

treni operati tutti i giorni

Trenord conferma la sua presenza su oltre **460 stazioni** della Lombardia e alcune province delle regioni limitrofe, estendendosi lungo una **rete ferroviaria di circa 2.000 chilometri**. Con circa **2.200 treni operati** tutti i giorni **con picchi di 650.000 viaggiatori al giorno** ed un peso sempre crescente anche nei giorni festivi e nel weekend, in cui

si superano i **300.000 passeggeri al giorno**, Trenord ha trasportato nel 2022 **oltre 151 milioni di persone**.

A livello europeo, l'Azienda si conferma tra le più importanti realtà del trasporto pubblico locale ferroviario, non solo per le dimensioni ma anche per la capillarità del servizio offerto.

Vision

Essere protagonisti nel costruire un'offerta di mobilità sostenibile, connessa, integrata, moderna, semplice da utilizzare, sicura e conveniente per tutti.

Mission

Rispondere al bisogno di mobilità delle persone con un servizio efficace, efficiente e riconosciuto dai cittadini perché migliora la qualità della vita dei cittadini e contribuisce allo sviluppo sociale, economico e culturale della Lombardia.

La storia di Trenord



L'offerta di Trenord si declina in servizi regionali ed extra-regionali:



Suburbani e Passante Ferroviario

Per garantire la mobilità all'interno dell'area metropolitana di Milano.



Regionali e Regio Express

Per garantire la mobilità nell'intero territorio lombardo e con le altre regioni servite.



Malpensa Express

Per garantire il collegamento tra l'aeroporto di Milano Malpensa e le stazioni di Milano Centrale, Porta Garibaldi, Cadorna e Bovisa.



Transfrontaliero Tilo

Per garantire la mobilità transfrontaliera tra la Lombardia e il Canton Ticino, attraverso la compartecipazione al 50% con FFS - Ferrovie Federali Svizzere.



Lunga Percorrenza

Per garantire trazione e personale sul territorio italiano nei collegamenti internazionali in partnership con la tedesca DB e l'austriaca ÖBB.

Il piano di rinnovo della flotta di Trenord

Nel corso del 2022 è proseguito l'importante **piano di rinnovo della flotta**, garantito da Regione Lombardia, il quale consentirà anche di ampliare il servizio offerto. Grazie a questo piano, la cui conclusione è prevista **entro il 2025**, sarà possibile **dismettere i convogli più vetusti**, introducendo nuovi treni più capienti, più confortevoli e con migliori performance ambientali. L'investimento complessivo di Regione Lombardia è di circa **due miliardi di euro** e prevede l'entrata in servizio di **222 nuovi treni** destinati al servizio regionale¹.

245

totale nuovi treni

131

Caravaggio per i servizi regionali e RE ad elevata frequentazione

61

Donizetti per i servizi a media frequentazione

30

Colleoni per le linee non elettrificate

9

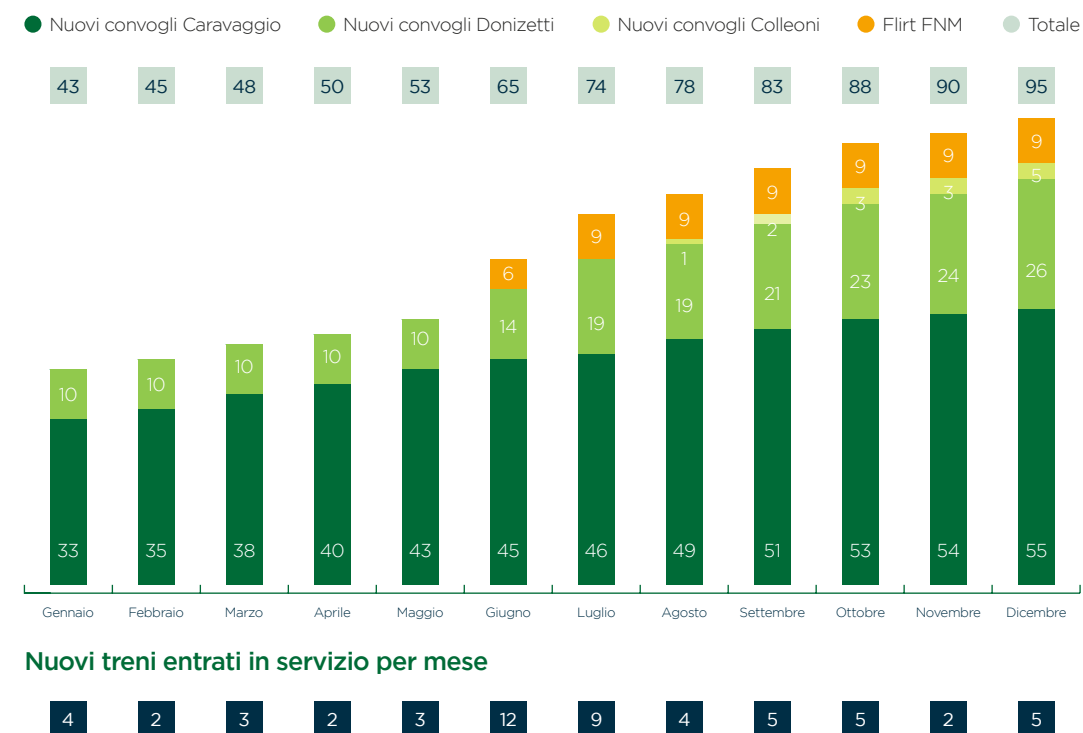
Flirt Interoperabili per il servizio transfrontaliero, acquistati da FNM

14

Treni a idrogeno per la tratta Brescia-Iseo-Edolo, acquistati da FNM

¹ Si evidenzia che il caro energia e l'inflazione determinati dal contesto economico e geopolitico attuale e le difficoltà nel reperire le materie prime, potranno comportare una riprogrammazione nella fornitura dei nuovi treni in corso. In tal senso, sono in atto ulteriori valutazioni da parte di Regione Lombardia che potrebbero modificare la commessa in corso (Delibera 7767 della Seduta di Giunta numero 258 del 28 dicembre 2022 - XI Legislatura: Piano Lombardia. Programma di Acquisto di Materiale Rotabile per il Servizio Ferroviario Regionale: Finanziamento Mediante Risorse FSC 2021-27 Delibera CIPSS 79/2021. Individuazione degli Ulteriori Fabbisogni di Rotabili e Determinazioni per il Successivo Programma di Acquisto.)

La roadmap 2022 dell'entrata in servizio dei nuovi treni



Le Performance del 2022

Circa **700.000**

Treni circolati sulla rete

Circa **2.200**

Corse medie giornaliere nei giorni feriali

151 mln

Passeggeri

38,8 mln

Treni - Km

Coinvolgimento degli stakeholder

Trenord intende **raggiungere i suoi obiettivi** anche attraverso azioni di **coinvolgimento e ascolto degli stakeholder**, al fine di **indirizzare le attività aziendali** verso un percorso condiviso.

Di seguito, sono riportati i principali stakeholder di Trenord e le attività di ascolto condotte nel 2022:

STAKEHOLDER INTERNI	Soci	Tavoli di lavoro con FNM e Trenitalia su iniziative comuni e progetti strategici, come i nuovi treni e gli adeguamenti degli impianti manutentivi alle nuove flotte
	Persone di Trenord	<ul style="list-style-type: none"> Incontri periodici Gruppi di lavoro, anche in riferimento al progetto WIP Comunicazione Interna e Management meeting
	Clienti	Indagini di customer satisfaction e customer experience
	Fornitori	Valutazione fornitori anche su elementi di sostenibilità
	Sindacati	Tavoli di lavoro periodici di monitoraggio degli accordi sottoscritti
STAKEHOLDER ESTERNI	Partner commerciali	<ul style="list-style-type: none"> Incontri one-to-one e a distanza Presentazioni pubbliche congiunte
	Regione Lombardia	Incontri istituzionali
	Autorità	Tavoli di confronto per la messa a punto delle nuove regole per il nuovo contratto di Servizio
	Comunità locali e Università	Incontri con rappresentanti della comunità locale e del mondo accademico su iniziative di interesse territoriale e di innovazione

Analisi di materialità

L'analisi di materialità 2022 per l'individuazione dei temi di sostenibilità maggiormente rilevanti per Trenord (c.d. "temi materiali") è stata condotta in linea con gli Standard GRI Universal e ha previsto **l'identificazione degli impatti positivi e negativi che Trenord genera o potrebbe generare su economia, ambiente e persone, inclusi gli impatti sui diritti umani**.

La valutazione delle tematiche identificate dalle analisi preliminari e dei relativi impatti

è avvenuta attraverso **la somministrazione di un questionario online agli stakeholder interni di Trenord** (Middle Management e Top Management), all'interno del quale, per ogni tematica, è stato richiesto ai partecipanti di esprimere una valutazione in merito alla significatività e alla probabilità di accadimento dei relativi impatti.

Le tematiche materiali per Trenord sono risultate essere le seguenti:



Clienti

Qualità del servizio
Sicurezza del viaggio
Intermodalità



Persone di Trenord

Attrazione e sviluppo del capitale umano
Salute e sicurezza sul lavoro
Welfare e inclusione



Ambiente e territorio

Consumi energetici ed emissioni di CO₂
Gestione degli aspetti ambientali



Comunità e inclusione

Coinvolgimento delle comunità locali
Catena di fornitura sostenibile



Temati trasversali

Digitalizzazione e Cybersecurity
Etica e integrità

L'impegno di Trenord per la sostenibilità: il Piano Industriale integrato con il Piano di Sostenibilità



2.0

Trenord ha intrapreso un percorso volto ad integrare sempre più all'interno della propria strategia di business lo sviluppo di iniziative e progettualità che **concorrono attivamente al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** definiti dall'Organizzazione delle Nazioni Unite nel 2015.

Nel mese di maggio 2022 il Consiglio di Amministrazione di Trenord ha approvato il **Piano Industriale 2023-2032**, definendo gli **indirizzi strategici, gli obiettivi e le azioni industriali** dei prossimi 10 anni e che rappresenta la "bussola" per proseguire nel percorso da "impresa ferroviaria" ad "attore protagonista della mobilità".

Il Piano Industriale costituisce anche il riferimento per i contenuti del nuovo Contratto di Servizio con Regione Lombardia attualmente in corso di elaborazione, nel rispetto della normativa prevista dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

Si fonda su **6 principi cardine**:

- Domanda come driver e flessibilità nella programmazione, per disegnare il ruolo del treno nel sistema di mobilità;
- Transizione digitale, per guidare la digitalizzazione dei processi interni e costruire una nuova relazione con i clienti e le comunità servite;
- Sviluppo di un'offerta di mobilità flessibile e coerente con i rilasci infrastrutturali previsti;
- Nuova impostazione strategica della manutenzione;

- Specializzazione dei fattori industriali per le diverse tipologie di servizi;
- Efficienza e qualità del servizio.

I sei principi cardine sono stati sviluppati all'interno di una **visione strategica che punta alla sostenibilità come creazione di valore nel lungo periodo** a vantaggio di tutti gli stakeholder e che ha portato ad evidenziare alcuni progetti come particolarmente strategici al fine di rendere Trenord sempre più un'azienda sostenibile in termini sociali, ambientali ed economici e **fondata su un nuovo patto con le persone e con i territori**. Questi progetti riguardano in particolare l'evoluzione del modello di welfare da "sostegno al reddito" a sostegno al benessere personale e organizzativo e il piano di rinnovo della flotta e di incremento dell'offerta di servizio ferroviario. Il Piano Industriale ha anche definito i **quattro pilastri** della sostenibilità, **i Clienti, le Persone, l'Ambiente e il Territorio e la Comunità e l'Inclusione**, lungo i quali sviluppare il vero e proprio **Piano di Sostenibilità**.

Nel corso dell'anno, pertanto, attraverso il coinvolgimento di **tutte le funzioni aziendali**, è stato redatto il **primo Piano di Sostenibilità dell'Azienda**: per ogni pilastro, sono stati definiti gli **impegni di sostenibilità**, declinati in obiettivi specifici, ma sono state considerate anche **tre dimensioni trasversali** relative alle tematiche di Governance e integrità, Transizione digitale e Security.

Il Piano di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 23 gennaio 2023.


Il primo Piano di Sostenibilità di Trenord definisce gli impegni e gli obiettivi dell'Azienda sui principali temi di sostenibilità.


I pilastri e gli impegni del Piano di Sostenibilità 2023-2032


PILASTRO	IMPEGNI
CLIENTI 	<p>Garantire un servizio di qualità, efficace ed efficiente per la soddisfazione dei clienti in tutte le fasi dell'esperienza di viaggio</p> <hr/> <p>Favorire la transizione della mobilità individuale verso un sistema di mobilità collettiva e sostenibile, attraverso un'offerta adeguata alla domanda di trasporto</p> <hr/> <p>Costruire una nuova relazione semplice e immediata con i Clienti, incrementando la percezione di vicinanza e semplificando le interazioni con l'Azienda</p>
PERSONE DI TRENORD 	<p>Promuovere un nuovo patto con le Persone di Trenord finalizzato a migliorare il benessere individuale e organizzativo, in particolare attraverso l'evoluzione del modello di welfare</p> <hr/> <p>Rafforzare il senso di responsabilità e appartenenza alla comunità aziendale, valorizzando le Persone di Trenord quale risorsa fondamentale dell'azienda e investendo nel loro sviluppo professionale e personale</p> <hr/> <p>Garantire elevati standard in materia di salute e sicurezza sul lavoro</p>
AMBIENTE E TERRITORIO 	<p>Contribuire alla decarbonizzazione del settore dei trasporti</p> <hr/> <p>Promuovere una gestione responsabile ed efficiente delle risorse energetiche</p> <hr/> <p>Promuovere una gestione responsabile dei materiali utilizzati, delle risorse idriche e dei rifiuti in ottica circolare</p> <hr/> <p>Valorizzare l'ecosistema naturale nelle aree interessate dalla ferrovia</p>
COMUNITÀ E INCLUSIONE 	<p>Rafforzare il ruolo del treno come asse portante di un sistema di mobilità sempre più intermodale, connesso, digitale e accessibile rispondendo alle evoluzioni della mobilità e contribuendo allo sviluppo socioeconomico dei territori serviti</p> <hr/> <p>Rafforzare la collaborazione e il dialogo con le comunità locali e favorire lo sviluppo di partnership sinergiche</p> <hr/> <p>Promuovere la creazione di valore sostenibile lungo la catena di fornitura</p>

Impegni trasversali

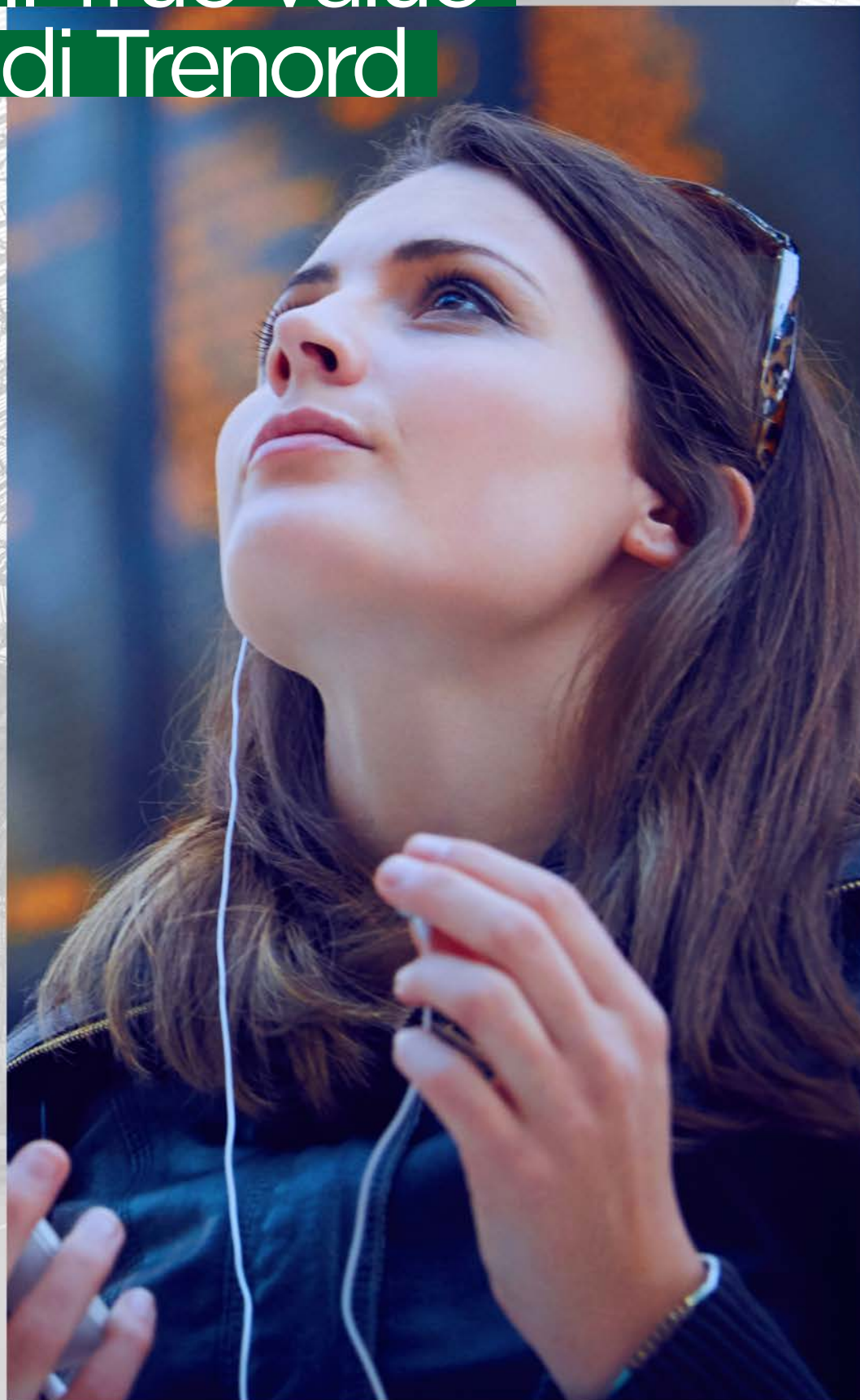
IMPEGNI TRASVERSALI

- 
GOVERNANCE E INTEGRITÀ
 Consolidare la cultura dell'integrità e della sostenibilità

- 
TRANSIZIONE DIGITALE
 Favorire la transizione digitale e i processi "data-driven", per rendere più agile e partecipativa la relazione con i Clienti e rafforzare i processi interni aziendali

- 
SECURITY
 Promuovere una visione globale della Security che assicuri in modo integrato e sinergico la sicurezza reale e percepita del personale, dei passeggeri, delle terze parti e degli asset aziendali

Il True Value di Trenord



3.0

Anche nel 2022 Trenord ha voluto misurare la portata degli impatti – sia positivi che negativi – che l'Azienda genera sulla collettività.

Dal 2019 Trenord applica il **modello del True Value di KPMG** al fine di avere un quadro complessivo del valore dell'Azienda, che non si misura solo in base alla capacità di generare profitti, ma che va esteso alla **quantificazione delle esternalità prodotte su economia, ambiente e società**.

In particolare, la metodologia prevede l'identificazione dei principali impatti, positivi e negativi, su economia, società e am-

biente, la quantificazione degli impatti, attraverso indicatori misurabili e la traduzione in termini monetari in base a *proxy finanziarie*, parametri che permettono di attribuire un valore monetario ad un impatto sociale e/o ambientale.

Il risultato, denominato True Value – ovvero **"vero valore"** – permette in questo modo di fornire una rappresentazione quanto più completa dell'Azienda, poiché in grado di associare una stima monetaria ad una serie di impatti che talvolta sono evidenti, ma molte volte rimangono nell'ombra.

Il True Value 2022

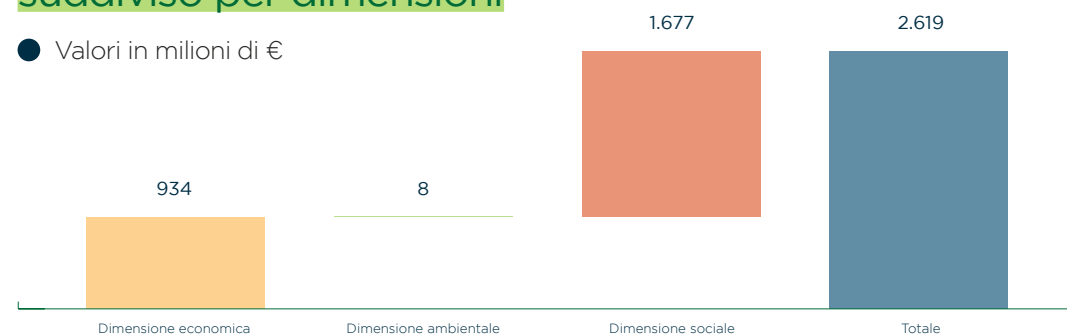
Il True Value 2022 di Trenord ammonta a oltre 2,6 mld € di cui circa il 64% riconducibile a impatti sociali.

Oltre 296 mila ton di CO₂ evitate grazie all'utilizzo del servizio di Trenord in alternativa all'automobile, pari a quelle emesse da oltre 55.500 persone.

L'analisi del True Value ha permesso di quantificare in oltre 2,6 miliardi di euro il "vero valore" generato da Trenord nel corso del 2022.

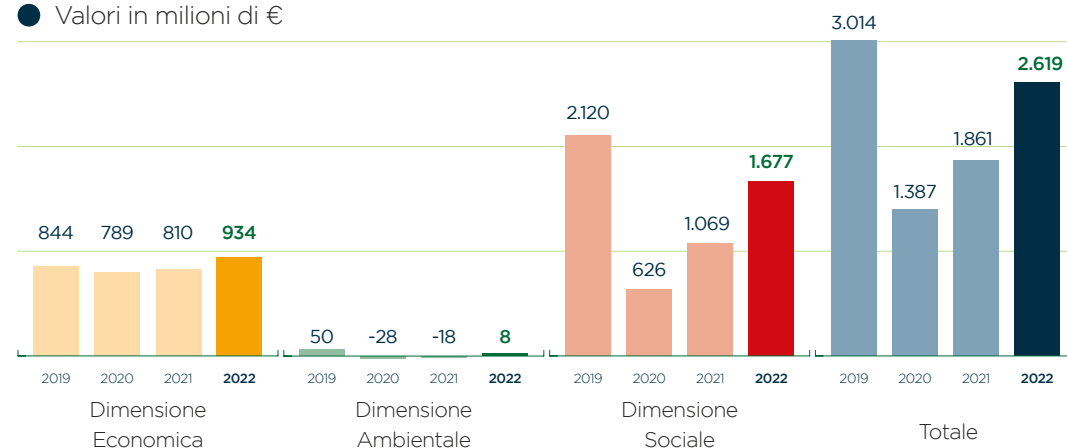
Il True Value 2022 suddiviso per dimensioni

Valori in milioni di €



L'evoluzione del True Value di Trenord

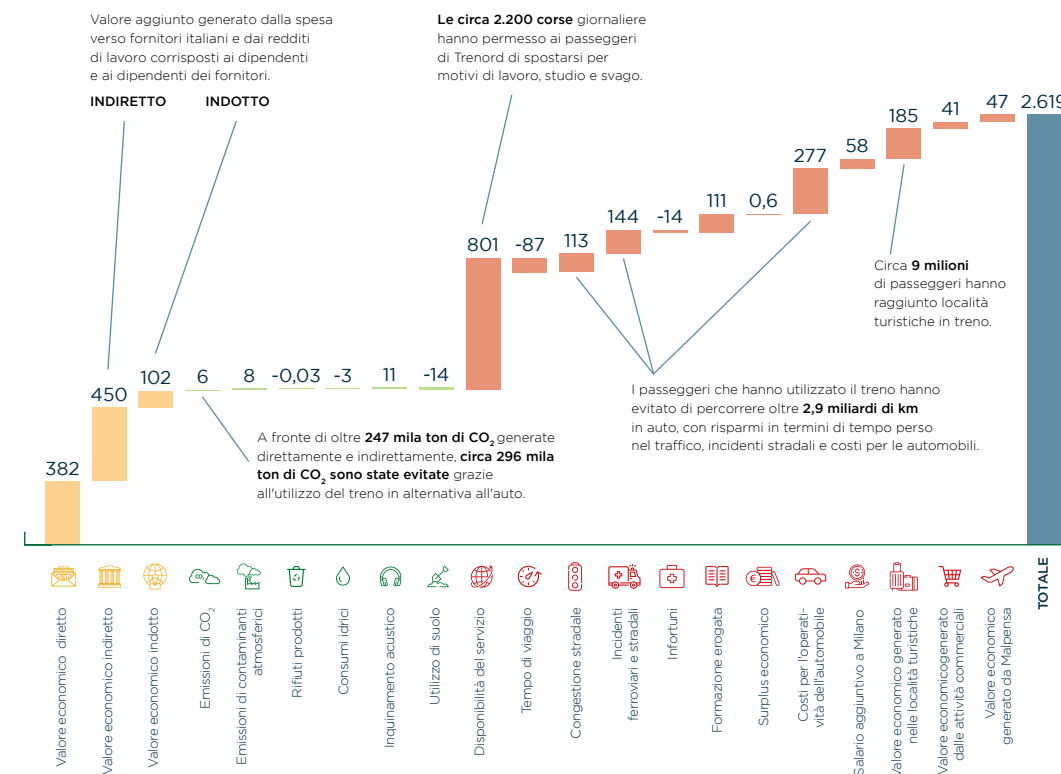
Valori in milioni di €



Il True Value di Trenord nel 2022 è in aumento rispetto ai valori del biennio precedente, poiché beneficia del maggior flusso di passeggeri dovuto alla ripresa delle frequentazioni.

Il True Value 2022 suddiviso per impatti

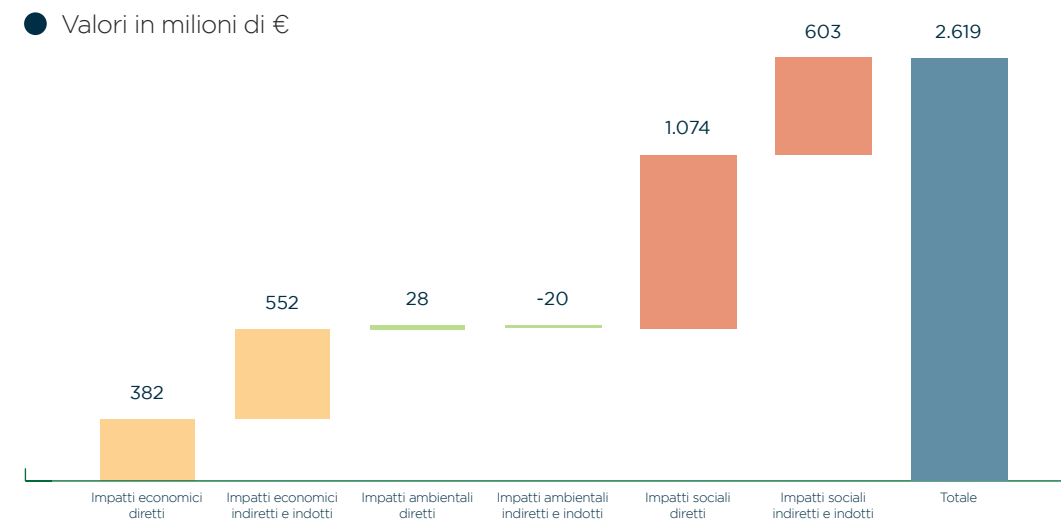
Valori in milioni di €



Il True Value Diretto vs True Value Indiretto e Indotto

Nel 2022, il valore di tutti gli impatti diretti di Trenord è stato pari a 1.484 milioni di euro, mentre quelli generati dagli impatti indiretti e indotti sono pari a 1.135 milioni di euro.

Valori in milioni di €



Governance e creazione di valore condiviso



4.0



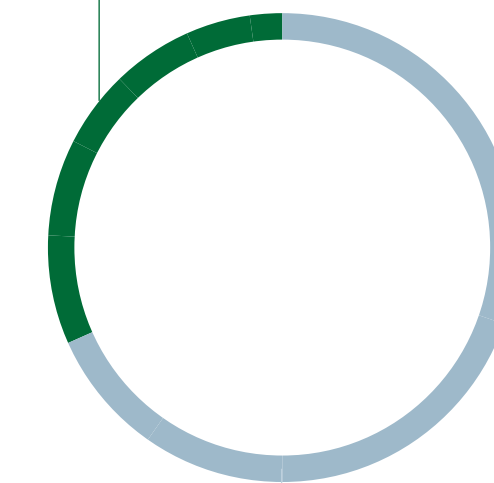
Trenord promuove i principi di correttezza e integrità a tutti i livelli e contrasta la corruzione in tutte le sue forme e senza alcuna eccezione.

L'Azienda opera in maniera coerente con i

propri obiettivi strategici e la propria mission, migliorando l'efficienza e l'efficacia delle proprie performance e garantendo la continuità operativa, anche in caso di eventi critici.

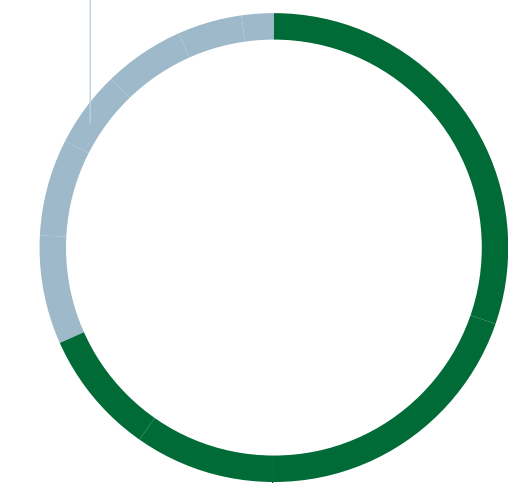
Suddivisione del CDA per genere e fascia d'età

Donne 33%



Uomini 67%

30-50 anni 33%



>50 anni 67%

La governance di sostenibilità

Negli ultimi anni Trenord ha avviato un percorso di progressiva integrazione delle tematiche di sostenibilità negli indirizzi strategici e nell'operatività aziendale di Trenord.

Nell'ambito della redazione del Bilancio di Sostenibilità, in capo alla Direzione Amministrazione, Finanza, Controllo e Patrimonio, coadiuvata dalla Direzione Comunicazione, l'Amministratore Delegato e la Presidente sono coinvolti nel processo di pianificazione, revisione e approvazione dello stesso, e il

Consiglio di Amministrazione adotta il documento, mentre i membri sono informati degli aspetti di sostenibilità trasversali dell'azienda.

Al fine di rafforzare il processo di rendicontazione non finanziaria, a partire dal 2021, è stata definita una Procedura *ad hoc* per la redazione del Bilancio di Sostenibilità, che è parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, nonché del Sistema di Gestione Integrato dell'azienda.

Etica e integrità



Trenord è in possesso della Certificazione anticorruzione ISO 37001

Trenord condanna e proibisce qualsiasi forma di corruzione, senza alcuna eccezione e promuove a tutti i livelli comportamenti basati su correttezza e integrità, anche al fine di prevenire eventuali distorsioni del mercato e della concorrenza, nonché possibili implicazioni negative sul tessuto economico, sociale e ambientale.

Da tempo l'Azienda si è dotata di un Codice Etico, che definisce i principi e le responsabilità di Trenord nella condotta aziendale e indirizza eticamente lo svolgimento delle attività e di un Sistema Anticorruzione, basato su linee guida e *best practice* nazionali e interna-

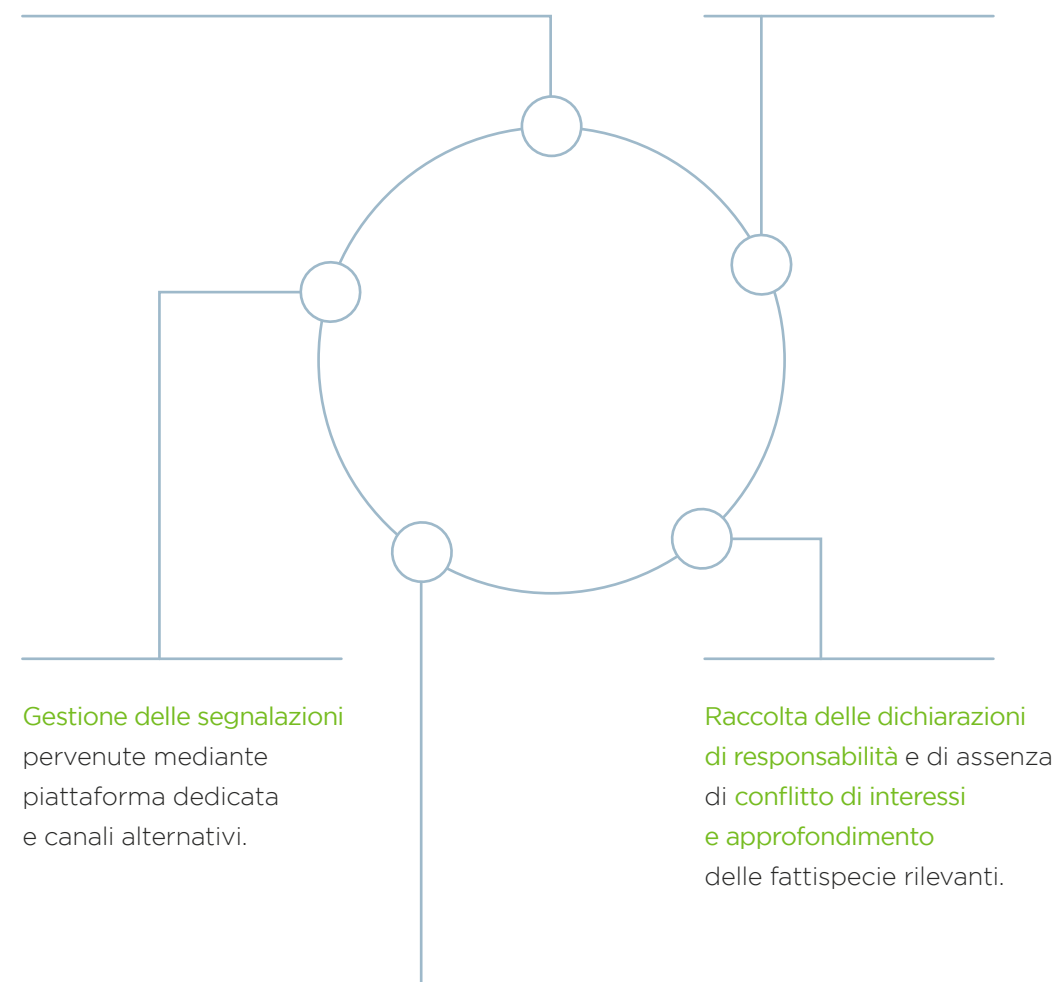
zionali che garantisce la trasparenza del business e previene eventuali fenomeni corruttivi. Dal 2019 Trenord è in possesso della certificazione ISO 37001:2016 in materia di anticorruzione, e, nel corso del 2022, si è concluso con esito positivo l'audit dell'ente esterno certificatore per il rinnovo triennale della certificazione.

Trenord dispone di una procedura per l'utilizzo e la gestione del sistema di segnalazioni - c.d. "Whistleblowing" - strumento utile per segnalare eventuali violazioni del Codice Etico, del Modello 231, della Politica Anticorruzione, degli Strumenti Normativi interni.

Principali attività svolte nel 2022

Svolgimento di attività di Due Diligence Anticorruzione sulle nuove Operazioni e Terze Parti Rilevanti e aggiornamento periodico delle Due Diligence già svolte.

Monitoraggio normativo su tematiche 231 e anticorruzione applicabili a Trenord.



Aggiornamento di procedure rilevanti per il Sistema Anticorruzione (e.g. Procedura Gestione dei Flussi Monetari e Finanziari; Procedura Amministrazione Finanza e Controllo; Procedura Gestione degli accessi ai sistemi informativi).

Il sistema di controllo interno e le attività di internal audit



Trenord si è dotata di un sistema di controllo interno che supporta l'azienda nel perseguimento dei propri obiettivi attra-

verso un approccio sistemico e trasversale, volto ad assicurare:

- 1** **Identificazione, valutazione, monitoraggio e mitigazione** dei rischi aziendali ad un livello ritenuto accettabile.
- 2** **Accuratezza, attendibilità e tempestività** dell'informazione finanziaria, manageriale ed operativa.
- 3** **Conformità** delle attività attuate da amministratori, dipendenti e collaboratori a leggi, regolamenti, politiche e procedure.
- 4** Utilizzo delle risorse in maniera **efficace**, nonchè adeguata **protezione** delle stesse, al fine di **salvaguardare** il patrimonio aziendale.

Enterprise Risk Management

Trenord ha implementato un **modello di Enterprise Risk Management** (di seguito "ERM") per identificare, valutare, monitorare e gestire i rischi aziendali attraverso un **processo strutturato e sistemico**. Per assicurare il corretto funzionamento del modello ERM e la progressiva integrazione dei rischi di sostenibilità, nonché lo svolgimento dei risk assessment verticali, Trenord adotta un modello di **risk governance** che definisce le responsabilità dei diversi soggetti apparte-

nenti a ogni livello dell'organizzazione. Attraverso le attività di *Business Continuity Management* (Modello BCM), Trenord **monitora costantemente l'adeguatezza del proprio modello di gestione della continuità operativa**, permettendo all'azienda di **limitare l'impatto di eventi avversi che potrebbero generare la discontinuità del servizio di trasporto** e conseguenti disagi ai viaggiatori, tutelando al contempo gli interessi e la sicurezza di clienti, dipendenti, soci e partner.

Il controllo interno e il perseguimento degli obiettivi strategici in ambito ESG

Trenord ha avviato negli ultimi mesi del 2022 le attività propedeutiche alla definizione del nuovo Piano Internal Audit per l'anno 2023 che, sulla base del modello di Enterprise Risk Management (ERM) adottato da dall'azienda, andrà a recepire la **valutazione integrata dei rischi aziendali, inclusi i rischi di sostenibilità**. In virtù di ciò l'Azienda si impegna per implementare un sistema di controllo sull'adeguatezza dell'informativa non finanziaria e creare un piano formativo sulle tematiche di sostenibilità, supportando il Management nel perseguimento degli obiettivi strategici in ambito ESG.

La gestione dei rischi di sostenibilità

In linea con la crescente attenzione di Trenord sulle tematiche di sostenibilità si assiste ad una **graduale evoluzione della natura dei rischi in portafoglio**, che richiede l'identificazione, la valutazione e la gestione dei principali *trend-topic* legati alle dimensioni sociali e ambientali e di governance dei temi ESG (Environmental, Social e Governance). Per far fronte a tale esigenza, sarà avviato un progetto pilota, su alcuni rischi ESG specifici, finalizzato all'**integrazione della sostenibilità all'interno del più ampio processo di risk management**.

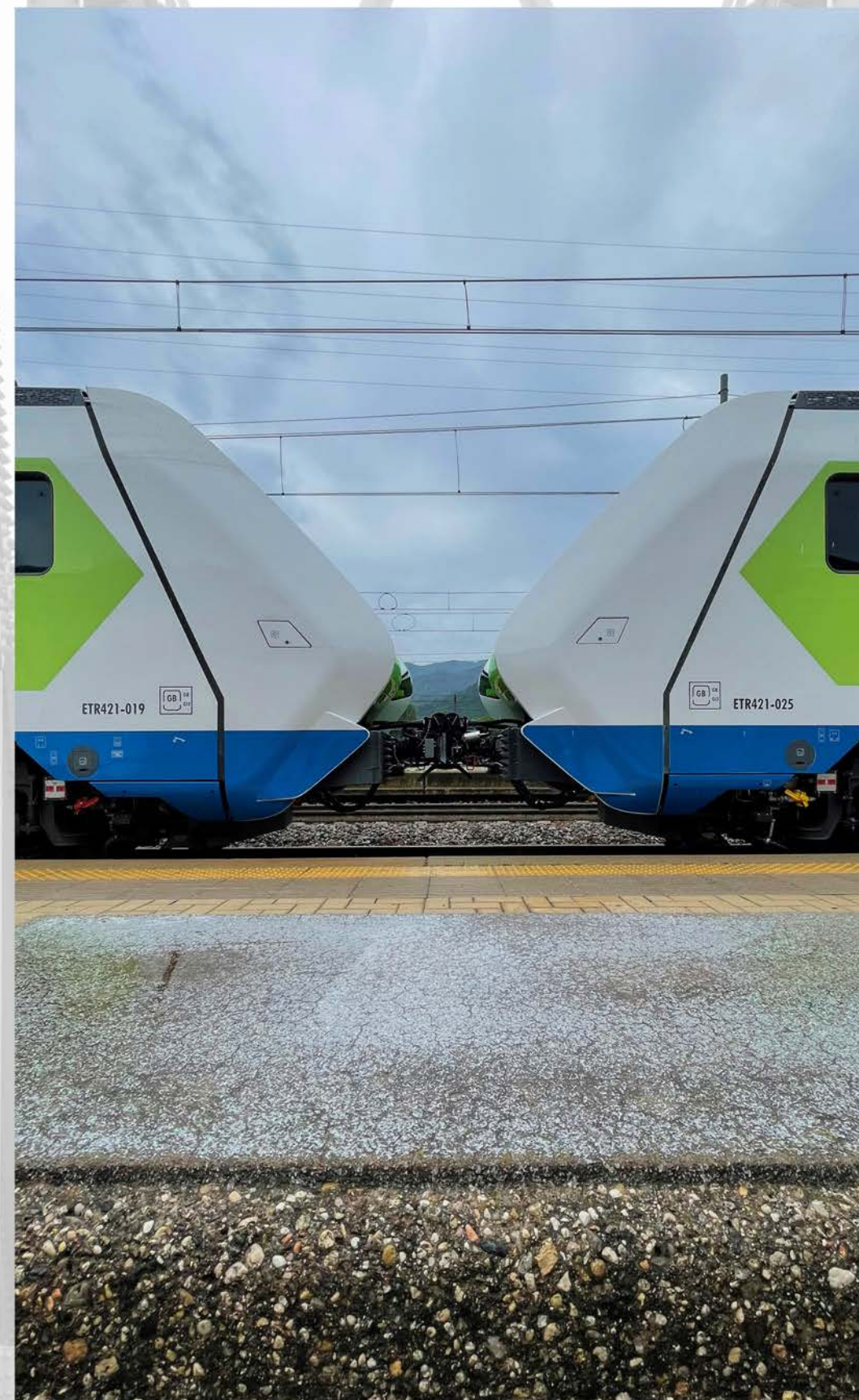
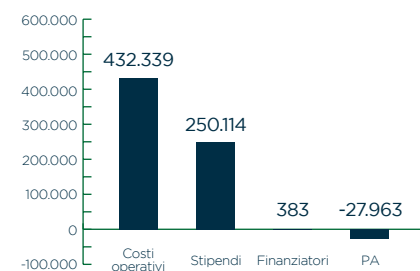
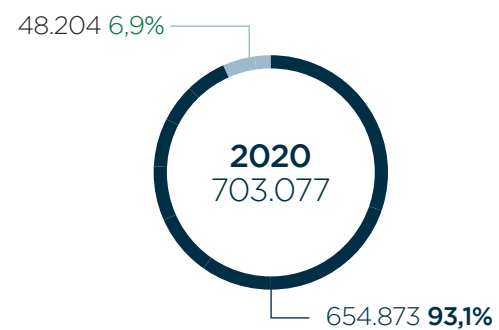
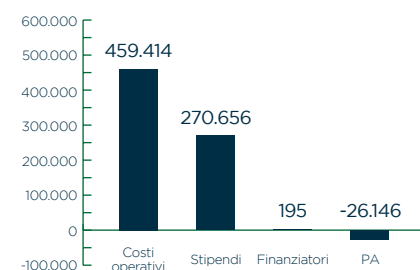
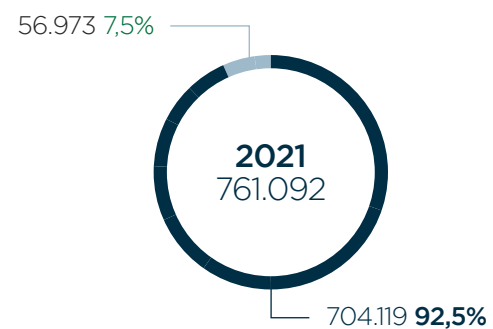
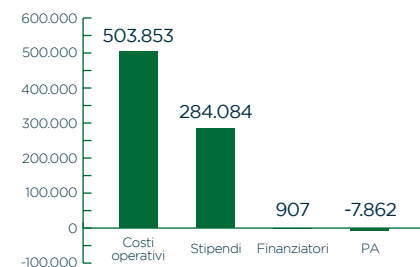
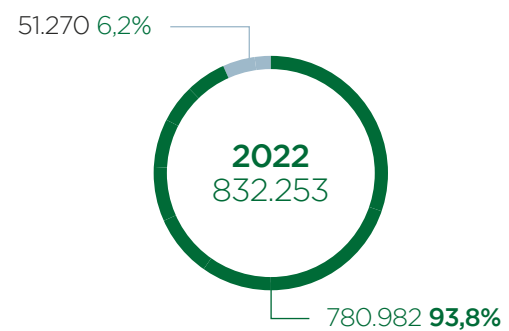
Il valore generato e distribuito



Valore aggiunto prodotto (mgl €)

Trattenuto

Distribuito



Clienti



5.0



Trenord intende costruire **relazioni solide** con i propri clienti, improntate su fiducia e vicinanza, anche attraverso **l'innovazione continua** dei canali di vendita, sia fisici che digitali. Grazie al costante monitoraggio del flusso dei viaggiatori e all'adeguamento

dei propri servizi alla domanda di trasporto, Trenord intende favorire la transizione della mobilità individuale verso un sistema di mobilità collettiva sostenibile, rendendo così i passeggeri **attori protagonisti della transizione ecologica del Paese**.

L'evoluzione dell'analisi della domanda



151 mln
di passeggeri
(+30% circa vs. 2021).

Nonostante l'allentamento delle restrizioni dovute al Covid-19, il numero dei viaggiatori non ha ancora raggiunto i livelli pre-pandemici. A partire dal mese di settembre, però, si è assistito ad una ripresa delle frequentazioni rispetto alla prima parte dell'anno e si sono raggiunti picchi di **650 mila viaggiatori giornalieri**. Rispetto al 2021, nel complesso, nel 2022 si è registrato un aumento di viaggiatori pari a circa il **30%**.

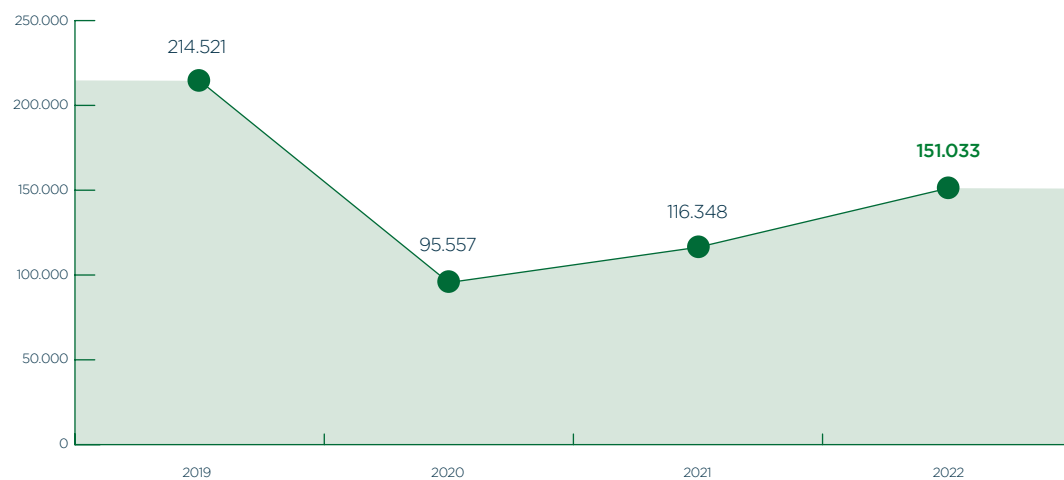
Oltre al flusso viaggiatori sui treni, Trenord intende seguire attentamente le evoluzioni della domanda di mobilità su scala più ampia. Per questo motivo ha sviluppato la **piattaforma "Darwin"** che, grazie alle opportunità offerte dai "Big Data", consente di

Oltre 300 mila
passeggeri al giorno
nei giorni festivi e nel weekend.

effettuare analisi e simulazioni utilizzando informazioni ricavate da diverse fonti quali **celle telefoniche**, pedaggi autostradali, **orari di bus, tram e treni**. In questo modo è possibile leggere e interpretare gli spostamenti su un'ampia scala e soprattutto è possibile sviluppare modelli predittivi che consentano di valutare come cambieranno i flussi negli anni al modificarsi di certe variabili.

Questo approccio consentirà sempre più di adottare una logica "data driven" e di pianificare l'offerta in base alle reali esigenze di mobilità, anche ai fini di una maggiore soddisfazione dei clienti e nel tentativo di contrastare, per quanto di competenza, il potenziale aumento del congestionamento del traffico.

Passeggeri totali 2019-2022 (migliaia)



La soddisfazione del cliente

Nel corso dell'anno, Trenord ha realizzato, su tutte le 40 direttrici del territorio regionale e nel Canton Ticino, due indagini sulla soddisfazione dei clienti, tramite interviste face-to-face a bordo treno, che hanno permesso di definire il profilo del Cliente di Trenord e puntare al costante miglioramento del servizio offerto.

42%

viaggiatori che scelgono il treno per motivi di lavoro

43%

viaggiatori che utilizzano il servizio Trenord tutti i giorni della settimana

35 anni

età media dei viaggiatori Trenord

80%

clienti che dichiarano di sentirsi soddisfatto del servizio di Trenord

La relazione con il cliente



Trenord intende costruire **relazioni semplici e immediate** con i propri clienti e rispondere in maniera sempre più attenta alle loro esigenze, rendendo i canali di vendita - sia fisici che digitali - veri e propri **strumenti di interazione con l'Azienda**. Per Trenord, la cura della relazione con il cliente è fondamentale per **consolidare il rapporto tra la Società e i passeggeri**.

Nuovo sistema CRM

La base del sistema di relazioni è costituita dal nuovo CRM

Canali di relazione

CANALI FISICI

- Dematerializzazione dei titoli di viaggio
- Evoluzione delle attuali biglietterie in hub di servizi
- Potenziamento del portale Mobility

CANALI DIGITALI

- App: lancio del cambio data del biglietto e vendita tessera IO VIAGGIO
- Sito: introduzione bonus trasporti e informazioni real time

Assistenza e controllo

Alla fine del 2022, sono **133 gli operatori e 10 i coordinatori** del progetto **Assistenza e Controllo** a presidio delle stazioni, per avvicinare ancora di più Trenord alle **esigenze del cliente**, consentire un più efficace **contrasto all'evasione tariffaria** e permettere un'azione di **deterrenza verso eventuali criticità in tema di sicurezza**.

Prodotti Ancillari

Ampliata la vendita sul sito internet del prodotto "Fast Track SEA"	Previsto nel 2022 l'avvio della vendita di un prodotto turistico sperimentale	Obiettivo: ampliare la gamma di prodotti ancillari vendibili insieme al viaggio in treno
---	--	---

I canali fisici

Nel 2022, Trenord conferma la propria strategia dei canali di vendita e di presidio sul territorio che si declina in 3 obiettivi principali:

- **Presidio delle località a maggiori volumi di traffico e di affluenza dei viaggiatori**, consentendo non solo l'acquisto dei titoli di viaggio, ma anche di garantire un buon livello di informazione e assistenza ai clienti;
- **Commercializzazione di prodotti ancillari e/o complementari al trasporto** presso la rete di vendita fisica gestita da Trenord con proprio personale;
- **Messa a disposizione dei clienti di una rinnovata rete di vendita capillare** dove poter acquistare i titoli di viaggio, anche attraverso i punti vendita esterni e macchine self-service.

I canali digitali

Oltre 362 mila utilizzatori unici mensili dell'App Trenord (+30% vs. 2021).

Trenord è impegnata nel **continuo sviluppo e miglioramento dei canali digitali** e dei sistemi di bigliettazione al fine di renderli **strumenti evoluti di interazione** con una clientela sempre più digitale: infatti il numero dei titoli di viaggio comperati su sito web e App è **più che raddoppiato** rispetto al periodo pre-Covid, passando dal 14% al 30%. Da una prospettiva commerciale, la strategia di sviluppo dei canali online si declina in due filoni principali:

- **Migliorare la conoscenza e l'assistenza** della clientela, anche attraverso le attività di Customer Relationship Management (CRM) per posizionarsi

come azienda di riferimento nel settore della mobilità;

- **Valorizzare i canali di vendita digitali**, attraverso l'innovazione degli strumenti e delle piattaforme d'acquisto, per fornire soluzioni di mobilità sempre più dinamiche e integrate, secondo una strategia omnicanale, attraverso quindi la gestione sinergica di tutti i punti di contatto tra l'azienda e i clienti, tra loro interconnessi.

L'App si conferma il canale digitale più dinamico di interazione con la clientela in termini di comunicazione, engagement e vendite.

Progetto Assistenza e Controllo

Prosegue nel 2022 il progetto Assistenza e Controllo, volto a rafforzare l'attenzione verso i clienti e incrementare il senso di vicinanza.

L'iniziativa prevede l'inserimento di figure professionali chiamate a svolgere attività di assistenza ai clienti attraverso il **presidio delle stazioni** in cui l'azienda opera, con lo scopo di avvicinare ancora di più Trenord alle esigenze del cliente, permettendo di poter **intervenire in maniera tempestiva** in eventuali situazioni di emergenza. Parallelamente, una maggior presenza nelle stazioni e attività di controllo svolta dal personale Trenord permette una più efficace azione di contrasto al fenomeno dell'evasione tariffaria e un'azione di deterrenza verso eventuali criticità in tema di sicurezza a bordo treno.

Rilevante anche l'impatto sulle attività di contrasto all'evasione con un **incremento di oltre il 25% del numero di regolarizzazioni** effettuate rispetto al 2021.

Alla fine del 2022, sono 133 gli operatori (di cui 36 assunti a novembre, ma che prenderanno servizio attivo nel 2023 dopo il percorso formativo) e 10 i coordinatori, mentre **le stazioni con presidio stabile sono 9, ma le stazioni in cui è stato effettuato il servizio sono ben 172.**

La comunicazione

Lo sviluppo di una **comunicazione efficace e diretta** rappresenta un elemento fondamentale per trasmettere il valore del servizio erogato e per costruire una relazione solida con i propri clienti.

Nel corso dell'anno le attività di comunicazione di Trenord sono state improntate al tema di **riconquistare la fiducia** dei viaggiatori dopo i timori del periodo pandemico, migliorando la relazione e **incrementando il**

senso di vicinanza con l'azienda.

I principali filoni comunicativi si sono quindi concentrati sull'**accompagnare i viaggiatori** nel percorso di evoluzione dell'azienda, fornendo informazioni utili sull'**entrata in servizio dei nuovi treni** e sulla **transizione digitale** a supporto di nuovi servizi e funzionalità nell'esperienza di acquisto e viaggio. Un altro filone ha riguardato la promozione di **comportamenti corretti** per la salute e sicurezza durante il viaggio.

Accessibilità

Oltre 19.000

clienti che hanno usufruito del servizio di salita e discesa.

L'attenzione di Trenord ai temi dell'inclusione e delle pari opportunità dei viaggiatori a mobilità ridotta si riflette nella continua evoluzione di soluzioni atte a rendere l'esperienza di viaggio non solo accessibile, ma anche

confortevole, a chiunque ne faccia uso. Nel 2022 sono stati **19.217** i clienti che hanno usufruito del **servizio di salita e discesa** per l'assistenza ai passeggeri con mobilità ridotta, in aumento di circa il **35% rispetto al 2021.**

a manutenzione

Anche nel 2022, Trenord continua la sua strada verso l'implementazione di un paradigma manutentivo sempre più *"condition based"*, ossia che permetta di intervenire quando vi è una reale necessità, anticipando il verificarsi del guasto. In tal senso, presso i sei siti manutentivi, Trenord ha avviato le procedure di gara per l'installazione di **Train Scanner**.

L'Azienda è inoltre impegnata nel progetto di **"Manutenzione 4.0"**, volto all'applicazione di **soluzioni tecnologiche supportate dall'intelligenza artificiale, destinate a potenziare le attività predittive e a migliorare la programmazione** mediante sistemi di realtà aumentata per la manutenzione da remoto.

Prosegue infine l'impegno per l'innovazione nel campo della **tele-diagnostica**, per supervisionare anche da remoto lo stato degli impianti più importanti dei materiali rotabili e per analizzare su base statistica i guasti e le anomalie dei convogli, permettendo di identificare e gestire tempestivamente eventuali criticità.



Persone di Trenord



6.0



Trenord ritiene che le persone siano la risorsa fondamentale dell'Azienda e si impegna nell'offrire pari opportunità di accesso e di crescita professionale e personale. Con l'obiettivo di accrescere il senso di appartenenza alla **comunità aziendale**, Trenord intende

valorizzare le proprie persone attraverso un modello di *"people-caring"* che promuova il **benessere personale e organizzativo** e tuteli l'equilibrio lavoro-vita privata. Inoltre, l'Azienda è impegnata nel **garantire i più alti standard di salute e sicurezza sul luogo di lavoro**.

4.668

Dipendenti 2022

20,2%

Donne in organico

20

Le nazionalità rappresentate

456

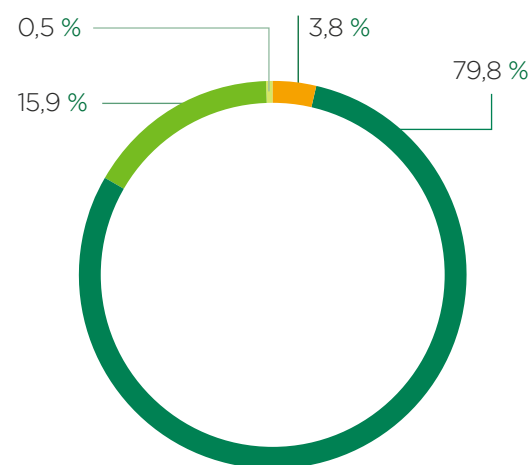
nuovi assunti nel 2022, di cui 232 macchinisti e capitreno

Le nostre Persone



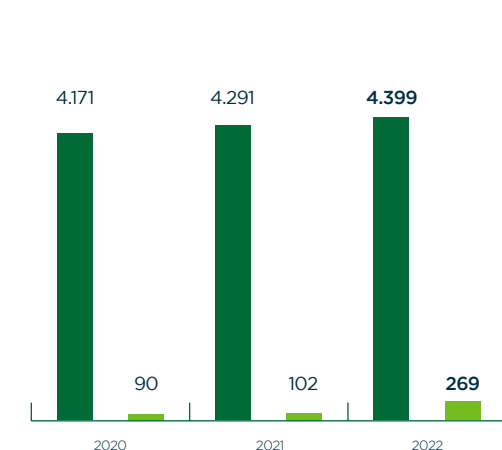
Le persone di Trenord sono il cuore dell'azienda e costituiscono il tassello fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi industriali. Al 31 dicembre 2022, l'organico è composto da **4.668 persone**.

Dipendenti per categorie professionali (%)



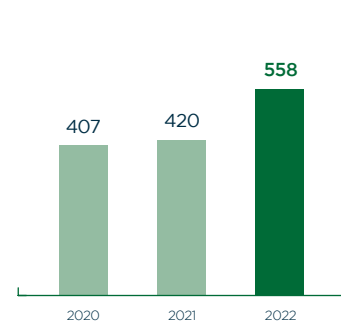
- Impiegati
- Operai
- Dirigenti
- Quadri

Dipendenti per tipologia contrattuale

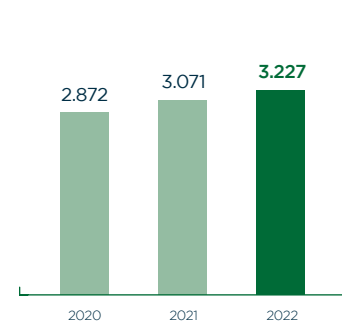


- Tempo indeterminato
- Tempo determinato

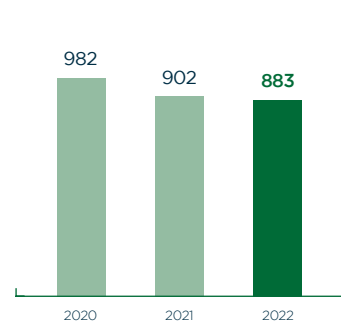
Dipendenti under 30 (n)



Dipendenti 30-50 (n)



Dipendenti over 50 (n)



Il Welfare



Per rispondere puntualmente ai bisogni della comunità aziendale, accanto allo svolgimento di nuove iniziative e alla valorizzazione di servizi di *people caring*, Trenord ha ottimizzato e, ove necessario, potenziato il patrimonio ereditato dal passato per renderlo sempre più efficace e in linea con un sistema di welfare più moderno ed evoluto.

L'Azienda ha quindi continuato a investire nel benessere dei propri lavoratori e delle loro famiglie utilizzando il welfare come un importante strumento di engagement e di well-being che permetta di consolidare il legame tra Azienda e dipendente.

Nel corso del 2022 il sistema di welfare di Trenord si è focalizzato su:

Cultura, strumenti di comunicazione ed engagement

Introduzione di una comunicazione più esperienziale, con il coinvolgimento diretto di alcuni dipendenti per raccontare la loro esperienza e quella dei loro familiari nell'utilizzo dei diversi servizi di welfare, diventandone così promotori interni.

Offerta integrata di Wellbeing

Rinnovamento dei servizi di supporto al benessere dei dipendenti e dei loro familiari, tra cui il counseling psicologico, i percorsi di orientamento e di supporto allo studio per i figli e le proposte educative per l'estate, quale sostegno organizzativo per conciliare al meglio vita privata e lavorativa.

Evoluzione delle misure di sostegno al reddito

In collaborazione con la Cassa Integrativa sono state riviste alcune erogazioni monetarie sanitarie e non sanitarie.

Misurazione degli impatti

Monitoraggio e misurazione periodica dei servizi offerti e delle attività realizzate come welfare per valutarne il gradimento e l'impatto che generano sulla vita personale e lavorativa della nostra comunità aziendale.

Il progetto formativo welfare important people (WIP)

WIP è l'acronimo di *Welfare Important People*, gli Ambassador del welfare Trenord che hanno scelto di diventare portavoce dei valori e delle iniziative del welfare. Il progetto si è sviluppato in due fasi principali: prima fase pilota realizzata attraverso un workshop online e un test sul campo a cui sono stati invitati una selezione di WIP scelti per comprendere quanti più target possibili (genere, età, residenza lavorativa, mansione lavorativa staff o turnista). A seguire, è stata sviluppata una seconda fase in cui è stato realizzato un percorso di formazione dedicato, la WIP Academy, conclusasi poi con un test per misurare le conoscenze acquisite. A conclusione del percorso, è stato valutato il gradimento dell'iniziativa attraverso una survey specifica.

Lo sviluppo delle competenze



Nel 2022 sono state erogate **295.769 ore di formazione al personale dipendente** (-8% circa rispetto al 2021) e 107.006 destinate a personale non ancora in organico, ma che verrà assunto a completamento con successo del percorso formativo (questa modalità è valida soprattutto per macchinisti e capitreno). Circa l'**85%** delle ore di formazione rivolte al personale aziendale è stato

dedicato alla **formazione tecnico-professionale**. Per quanto riguarda la **formazione commerciale**, nel 2022 sono state più di **28.800** le ore erogate in questo ambito.

Tutti i percorsi previsti dal piano formativo di Trenord mirano a favorire lo sviluppo del **Modello di Leadership di Trenord**, facilitare lo **sviluppo delle competenze soft** e promuovere un percorso di *upskilling*.

402.775

ore di formazione complessive erogate (+2,3% vs. 2021) di cui

295.769

al personale in organico

107.006

al personale non assunto

Il progetto Skillplan: la digitalizzazione a servizio della formazione aziendale

Il 2022 è stato caratterizzato anche dall'introduzione del nuovo software SkillPlan. Il tool consente agli istruttori della formazione di programmare e monitorare le attività di verifica del personale e le attività formative obbligatorie, necessarie per l'ottenimento e il mantenimento di patenti e abilitazioni. Il percorso proseguirà nel 2023 con il rilascio di certificati di abilitazione digitali e la digitalizzazione di quelli esistenti, con l'ottimizzazione dei flussi dati con il sistema turni. È inoltre prevista la dematerializzazione dei documenti obbligatori previsti dal SAMAC (Sistema di Acquisizione e Mantenimento delle Competenze).

La formazione tecnico-operativa

L'immissione in servizio delle nuove flotte Caravaggio, Donizetti e Colleoni ha reso necessario abilitare circa **1.600 persone fra macchinisti e capitreno**.

In particolare, le attività formative hanno riguardato:

- formazione di macchinisti e capitreno dedicata ai neoassunti;

- formazione in ambito manutentivo con focus specifici sull'acquisizione delle mansioni di sicurezza;
- formazione di manovra;
- formazione dedicata alla mobilità interna, ossia ai servizi effettuati su infrastrutture diverse, che ha coinvolto più di 100 persone.

La formazione per i nuovi assunti

Nel 2022, Trenord ha aggiornato il proprio modello di **onboarding e induction**, per accogliere e favorire l'inserimento dei nuovi assunti all'interno della realtà aziendale, far comprendere il contesto organizzativo, la cultura, le regole, le procedure e le policy aziendali, tenendo conto al contempo delle loro aspirazioni e aspettative, con l'obietti-

vo di far comprendere alle nuove risorse le **performance attese a 360 gradi**.

Un'attenzione particolare viene dedicata al network professionale dell'azienda, costituito da una rete di **mentor**, con il duplice obiettivo di facilitare l'ingresso della nuova risorsa e trasmettere i valori aziendali in modo semplice e genuino.

La salute e sicurezza sul lavoro

13.100 ore

di formazione in ambito salute e sicurezza erogate al personale dipendente.

La salute e la sicurezza dei lavoratori rappresentano elementi imprescindibili per lo svolgimento delle attività quotidiane.

Con l'obiettivo di rafforzare la cultura sulla sicurezza incrementando i comportamenti virtuosi dei lavoratori, Trenord eroga a

ogni dipendente, compresi i neoassunti, una specifica formazione sulle tematiche di salute e sicurezza. Nel 2022, le ore di formazione erogate in ambito salute e sicurezza al personale dipendente sono state pari a **13.100**, segnando un incremento del **14%** rispetto al 2021.

Durante il 2022, Trenord ha implementato diverse iniziative in ambito sicurezza, tra cui:

- Mantenimento di elevati standard di **monitoraggio e controllo** da parte del Servizio Prevenzione e Protezione di Trenord in merito all'evoluzione dell'emergenza sanitaria da Covid-19, con **consolidamento delle misure** già introdotte nello scorso anno.
- Gestione del **rischio da stress-lavoro correlato**, con particolare attenzione ai rischi legati all'orario e ai turni di lavoro. Realizzazione di uno **studio dedicato** sulle sfere biologica, sociale e lavorativa che sono influenzate dal lavoro.
- **Progetto DPI** per la distribuzione dei dispositivi di protezione individuale basati sul profilo di rischio del lavoratore;
- **Progetto attrezzatura** per la verifica della conformità e dei manuali di uso e manutenzione, e la redazione delle informazioni di sicurezza e di nuove checklist per il corretto utilizzo delle attrezzature da parte degli operatori.
- Assegnazione del profilo di rischio ad ogni lavoratore, sulla base del quale viene **attribuito un protocollo sanitario, un'eventuale fornitura di DPI ed una specifica formazione in materia di sicurezza**. Ogni luogo di lavoro è esaminato inoltre tramite un'apposita scheda di valutazione e per ciascuno di essi è predisposto un piano di miglioramento.

Analisi del fattore umano nella valutazione dei rischi di salute e sicurezza

Nel corso del 2022 è stato avviato un progetto volto ad approfondire il ruolo del cosiddetto *Fattore Umano* al fine di considerare la variabile umana all'interno della valutazione del rischio indagando le condizioni di natura organizzativa e psicoattitudinale.

Tale approccio è orientato alla verifica del ruolo del singolo lavoratore nella dinamica degli eventi incidentali, così da analizzare e contribuire a ridurre quegli elementi che potrebbero derivare da comportamenti errati.

In generale, coinvolgimento, motivazione, corretta comunicazione, attenzione ai risultati delle recenti indagini sullo stress lavoro-correlato sono i temi su cui porre una maggiore attenzione, al fine di prevenire e mitigare eventuali infortuni, situazioni di pericolo o mancati incidenti.

La comunicazione interna in Trenord

Nel corso del 2022, la Comunicazione Interna, oltre al supporto alle diverse Direzioni aziendali e alla diffusione delle comunicazioni a tutto il personale, si è concentrata principalmente sul percorso di **trasformazione digitale di Trenord** e sul continuo **sviluppo della intranet aziendale "INTrenord"**, al fine di renderla sempre di più un **ambiente informativo, formativo e utile al dipendente**.

Ambiente e Territorio



7.0



Trenord intende agire da protagonista nella transizione ecologica del Paese e contribuire alla decarbonizzazione del settore dei trasporti, sia grazie all'introduzione di nuovi treni, sia grazie all'innovativo e ambizioso progetto H2iseO realizzato in collaborazione

con FNM e Ferrovienord. L'impegno di Trenord verso l'Ambiente e i territori in cui opera, si concretizza altresì attraverso una **gestione responsabile** delle risorse energetiche, dei materiali, delle risorse idriche e dei rifiuti in ottica circolare, all'interno dei propri asset.

Treni a idrogeno



Oltre €160 mln
investimento stimato per l'acquisto
dei treni a idrogeno

Grazie alla collaborazione tra FNM, Trenord e Ferrovienord, il **progetto H2iseO**, che si pone come obiettivo la **creazione della prima "Hydrogen Valley" italiana**, sta prendendo forma.

Il progetto prevede tre fasi principali:

Acquisto di 6 elettrotreni alimentati a idrogeno: la consegna del primo di questi convogli acquistati da FNM è prevista entro il 2023, mentre quella dei restanti cinque nella primavera 2024.

Realizzazione di un impianto di produzione, stoccaggio e distribuzione di idrogeno da parte di FNM e Ferrovienord tra il 2023 e il 2024: in una prima fase, la produzione prevedrà l'utilizzo di metano e biometano con cattura della CO₂ generata.

Ingresso di ulteriori 8 convogli a idrogeno nel corso del 2025 per poter effettuare l'intero servizio sulla linea Brescia-Iseo-Edolo.
Progettazione e realizzazione degli impianti di produzione e distribuzione di idrogeno da elettrolisi* da parte di FNM e Ferrovienord.

Estensione della trasformazione ad idrogeno anche per gli autobus gestiti dal Gruppo FNM con possibilità di estensione alla logistica privata. La conclusione del progetto complessivo è prevista per il 2025.

L'efficiamento dei consumi di energia



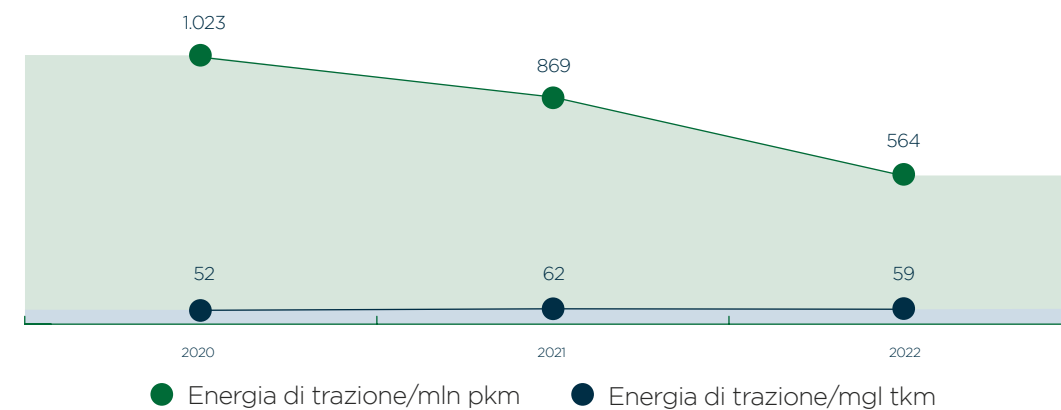
60%
risparmio energetico atteso
grazie al relamping LED
delle torri faro del sito di Camnago.

58 tonnellate
emissioni di CO₂ evitate nel 2022 grazie
al progetto di sostituzione del parco auto
aziendale con veicoli elettrici.

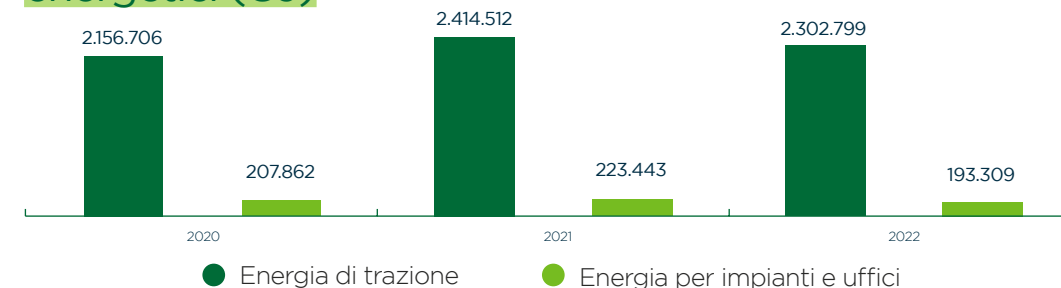
I consumi energetici di Trenord derivano per la quasi totalità dall'attività di trasporto, che assorbe circa il 92% dei consumi totali - 97% se si considerano solo i consumi di energia elettrica. In tal senso, l'Azienda persegue un attento monitoraggio dei consumi e una puntuale pianificazione degli interventi di efficientamento.

Grazie a materiali di costruzione più leggeri e alle loro specifiche caratteristiche, i nuovi convogli permettono una **riduzione di circa il 30% dei consumi di energia elettrica per passeggero-km** rispetto alla flotta attuale. Anche nelle proprie facility, l'Azienda si impegna a sviluppare iniziative per l'efficientamento energetico.

Indici di consumo energetico da trazione (GJ/pkm e GJ/tkm)



Consumi energetici (GJ)



La gestione responsabile della risorsa idrica



1.074 m³

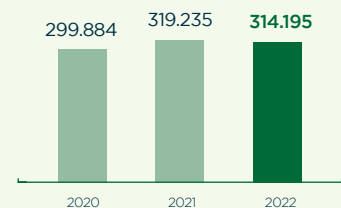
acqua riciclata dall'impianto di Novate Milanese (oltre il doppio rispetto al 2021).

I consumi idrici di Trenord sono riconducibili principalmente alle attività di manutenzione e pulizia dei treni, oltre che agli usi igienico-sanitari in siti produttivi e uffici. La risorsa idrica viene prelevata per lo più da acquedotto e, marginalmente, da pozzi privati. Nel sito di Novate Milanese, il secondo per estensione tra gli asset aziendali, in linea con la strategia di riduzione dei consumi della risorsa idrica, è stato collaudato e messo a regime, nel 2022, un **impianto di recupero delle acque meteoriche non contaminate** di sito, che ne prevede il parziale **riutilizzo** per coprire il fabbisogno idrico delle attività di lavaggio esterno-cassa. Il progetto ha

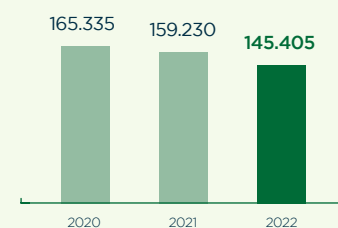
una notevole rilevanza in termini di gestione sostenibile della risorsa idrica in quanto l'utilizzo delle acque meteoriche recuperate consente di risparmiare acqua "pregiata" proveniente dalla rete di acquedotti per le attività manutentive.

Sempre a Novate Milanese è stato realizzato un sistema di recupero delle acque reflue: l'impianto consente di riutilizzare parte della risorsa depurata dall'impianto di trattamento di sito mediante una linea, dotata di opportuna sezione di filtrazione, che alimenta il lavaggio sotto-cassa dei rotabili (attività necessaria alla loro manutenzione) riducendo il consumo di risorsa da acquedotto.

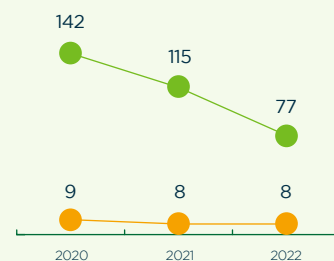
Prelievi idrici (m³)



Scarichi idrici (m³)



Indici di prelievo idrico (m³)



● Acqua prelevata/mln pkm
● Acqua prelevata/mgl tkm

La gestione dei rifiuti in ottica circolare



56%

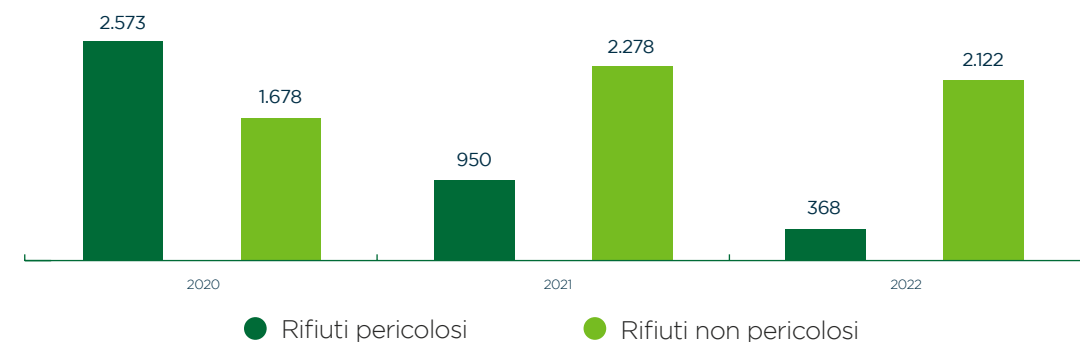
rifiuti prodotti avviati a recupero nel 2022.

I rifiuti prodotti da Trenord vengono generati principalmente attraverso le attività di **pulizia e manutenzione dei treni**. Una volta prodotti, i rifiuti sono conferiti a società di recupero e smaltimento autorizzate o, nel caso di frazioni assimilabili a quelle urbane (come, ad esempio, carta o legno), vengo-

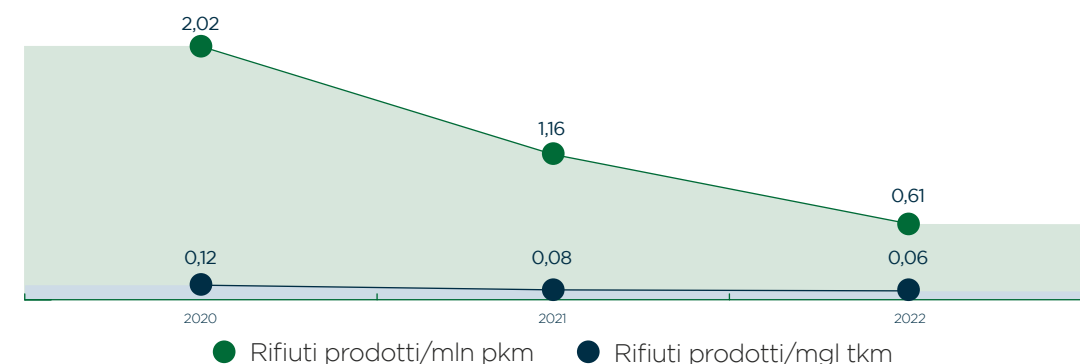
no affidati al servizio pubblico di raccolta.

Le attività di dematerializzazione della documentazione di bordo hanno consentito anche nel 2022 un notevole risparmio di tale tipologia di rifiuto.

Rifiuti prodotti (ton)



Indice di produzione di rifiuti (t/pkm e t/tkm)



Comunità e Inclusione



8.0



Trenord intende contribuire allo **sviluppo sociale ed economico** della Regione, puntando a rendere il treno **l'asse portante** di un ecosistema interconnesso di servizi integrati, favorendo la **collaborazione e il dialogo** con le comunità locali, nell'ottica di

creare delle **partnership sinergiche** durature nel tempo. Ai fini di promuovere la **creazione di valore sostenibile** lungo la catena di fornitura, Trenord ha intrapreso un percorso di promozione della **diffusione** dei principi di sostenibilità lungo la stessa.

La valorizzazione del tessuto socioeconomico



Gite in treno



Oltre 14.000

biglietti bundle Gardaland
venduti nel 2022.

In un momento storico sfidante come quello attuale è importante contribuire allo sviluppo del sistema turistico regionale in chiave sostenibile.

Il marchio *Gite in Treno* punta all'identificazione e alla promozione delle offerte turistiche di Trenord, che nel 2022 ha visto la creazione di una campagna di comunicazione dedicata, basata sulla realizzazione di una web-serie di 5 video, con la partecipazione di Talent noti in specifici ambiti tematici sui canali Social (Sport, Vino, Arte, Family e Fotografia).

Oltre 15.000

biglietti Lago
venduti nel 2022.

Un'altra partnership di spicco è costituita dalla collaborazione con **Lonely Planet**, la guida digitale gratuita che racconta le 12 "Città d'arte della Lombardia" raggiungibili in treno e ricche di storia, tradizioni e bellezza italiana tutta da scoprire. Confermate anche le storiche e vincenti collaborazioni con **Gardaland** e **Navigazione Laghi**, che hanno visto crescere ampiamente i propri volumi di vendita associati al viaggio in treno.

Il 2022 è anche l'anno che ha segnato l'inizio di una stretta collaborazione con **Snowit** per la promozione dei **Treni della Neve** nella stagione invernale 2022-2023.

Milano Open Tour

Sconto in biglietteria sugli itinerari offerti da Milano Open Tour, azienda turistica che offre tour di Milano sui bus a doppio piano per visitare la città con modalità hop on-hop off.

Funicolare di Brunate

Viaggio in treno andata e ritorno da tutta la Lombardia a Como e viaggio andata e ritorno con la funicolare che da Como porta a Brunate a soli 15 euro.

Concorso "Gite in Treno": "Un vagone di amici"

Nel 2022 Trenord ha realizzato un concorso a premio con lo scopo di promuovere le Gite in Treno in Lombardia. Il concorso, denominato "Un Vagone di Amici", e sostenuto da una campagna di comunicazione dedicata, è consistito nella sfida lanciata al pubblico di iscriversi come "Capo Vagone" e riuscire a coinvolgere 50 persone per riempire un vagone riservato del treno che avrebbe portato i 50 amici a passare una giornata premio sul Lago di Como. Alla fine del concorso sono stati raccolte circa 5.500 iscrizioni, dei quali 1.300 Capo Vagone, con 55 vagoni completi, registrando un grande interesse per l'iniziativa e un ottimo riscontro in termini di contatti e partecipazione attiva del pubblico coinvolto.

Rail & Fly: il servizio del Malpensa Express

Oltre 3,8 milioni di passeggeri nel 2022 (166% vs 2021).

Per rispondere alle esigenze dei cittadini, da diversi anni Trenord offre un servizio che permette il collegamento tra l'aeroporto di Milano Malpensa e il centro di Milano in quattro punti nevralgici: il Malpensa Express. Nel 2022, oltre 3,8 milioni di persone hanno scelto il Malpensa Express per spostarsi da e per l'aeroporto di Milano. Tale dato è particolarmente significativo, non solo per il fatto di aver raggiunto così rapidamente i volumi pre-Covid, ma anche perché l'aeroporto ha visto una contrazione nel quantitativo di passeggeri rispetto al 2019. La quota modale del treno è cresciuta di 4,5 punti percentuali rispetto al 2019, con una media annuale del 18%, risultato

91,3% indice di puntualità media (vs 91,8% nel 2021).

che contribuisce a decongestionare il traffico e a ridurre le emissioni dei veicoli privati. Con l'obiettivo di favorire l'accoglienza dei passeggeri e la promozione dei titoli di viaggio, nel 2022, grazie ad una stretta collaborazione con SEA, è stato possibile monitorare nel corso dell'anno i flussi aeroportuali e adattare, in tal modo, l'assistenza clienti e l'assistenza alla vendita al flusso di viaggiatori previsti. Per rispondere ad un quantitativo crescente di viaggiatori negli orari notturni sono state studiate nuove soluzioni che propongono l'estensione degli orari di offerta del servizio e l'integrazione di mezzi sostituitivi, come ad esempio gli autobus.

Il Progetto PiantaLi

Il progetto PiantaLi si colloca nel più ampio contesto del progetto FILI, svolto in collaborazione con FNM e Ferrovienord e porterà migliaia di alberi e arbusti in 24 comuni attraversati dalla rete Ferrovienord, in cui saranno realizzati interventi di piantumazione e riforestazione di aree verdi in-

colte situate nei pressi di stazioni e binari, per dare a questi ambienti un valore nuovo. Il progetto prevede la partecipazione di partner come la Fondazione Lombardia per l'Ambiente (FLA), che consentirà di individuare le azioni più adeguate a ogni territorio e le specie autoctone da piantumare.

Il supporto alle comunità



Trenord attraversa il territorio lombardo, contribuendo alla crescita della Regione e del Paese e al progresso e allo sviluppo del sistema sociale. Attraverso la promozione di attività volte alla creazione di valore condiviso, l'azienda ha costruito nel tempo rapporti solidi con le comunità locali, basati sul dialogo e la collaborazione sinergica. In questo contesto Trenord è impegnata anche nella collaborazione con enti, associazioni no profit, istituzioni al fine di perseguire la propria

strategia di sviluppo sostenibile e creare e mantenere relazioni durature. Anche per il 2022, Trenord ha proseguito le campagne di sensibilizzazione dei clienti sul buon utilizzo del mezzo pubblico, a favore del rispetto delle regole di comportamento. Oltre a campagne di comunicazione di stampo istituzionale, nel corso del 2022 Trenord ha sostenuto progetti e iniziative esterne con valenza sociale, garantendo il supporto e la visibilità che può offrire.

Il coinvolgimento delle nuove generazioni: l'impegno con scuole e università



Le iniziative di Trenord volte alla collaborazione con scuole superiori e università si declinano in **quattro filoni principali**:

Employer branding

Migliorare la conoscenza di Trenord

tra i giovani, come potenziale futuro datore di lavoro.

Attrazione di talenti

Ampliare il bacino di talenti

per i futuri inserimenti in azienda.

Impatto sociale

Iniziativa per **facilitare l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro**.

Ricerca

Contribuire attivamente a **progetti di ricerca nel settore della mobilità**.

Le principali partnership del 2022 hanno riguardato, come principali attori:

- 1 Politecnico di Milano
- 2 Scuole superiori a indirizzo tecnico
- 3 Accademia Ferroviaria ELIS
- 4 Scuole di Formazione Ferroviaria
- 5 Università degli Studi di Pisa
- 6 Università Cattolica di Milano

La catena di fornitura



Durante il processo di qualifica, Trenord richiede a ogni fornitore di accettare il Codice Etico aziendale, le procedure e i regolamenti interni e i principi generali di legalità, responsabilità amministrativa e anticorruzione inclusi nelle condizioni generali d'appalto e capitolati di gara. L'albo fornitori di Trenord prevede l'obbligatorietà del possesso del certificato di

qualità ISO 9001; il regolamento dell'albo richiede espressamente di esplicitare il possesso di certificazioni ambientali ("certificazione Green"). Trenord adotta inoltre i Criteri Minimi Ambientali (CAM) di riferimento nelle procedure di gara per quanto applicabili, contribuendo così a promuovere modelli di produzione più sostenibili.