

.italo

Nuovo Trasporto Viaggiatori

Rapporto di Sostenibilità

2019

INDICE

.italo

Nuovo Trasporto Viaggiatori

Italo S.p.A.
Italo - Nuovo Trasporto Viaggiatori
Viale del Policlinico, 149/b
00161 Roma
+39 06 422 991

in collaborazione con
Ing. Monica Lucarelli

Rapporto di Sostenibilità

Lettera agli stakeholders Luca di Montezemolo	Pag. 4
I risultati del nostro impegno Flavio Cattaneo, Gianbattista La Rocca	Pag. 6

L'AZIENDA

Compagine azionaria	Pag. 10
Struttura organizzativa	Pag. 11
Mission	Pag. 12
Valori	Pag. 12

GOVERNANCE RESPONSABILE

Italo e gli SDG's	Pag. 16
Piano di sostenibilità	Pag. 17
Codice etico	Pag. 18
Valutazione e gestione Stress lavoro-correlato	Pag. 19

PERSONE

Comunicazione Interna	Pag. 22
Welfare	Pag. 23
Attività sociali	Pag. 23
Dipendenti in numero	Pag. 23
Selezione, gestione e sviluppo	Pag. 24
Formazione	Pag. 25
Diversità e pari opportunità	Pag. 25
Salute e sicurezza	Pag. 27
Relazioni industriali	Pag. 28

CLIENTI

Il treno	Pag. 32
Qualità del servizio	Pag. 33
Le lounge ITALO	Pag. 33

AMBIENTE

Gestione e consumo delle risorse	Pag. 36
Certificazione ISO 14001: 2015	Pag. 37
Fornitori	Pag. 37
Rifiuti	Pag. 38
Mobilità integrata	Pag. 39

COMUNITÀ

Promozione delle attività sociali	Pag. 42
Promozione dei beni e attività culturali	Pag. 43

LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

Cari Stakeholders,

gli ultimi 12 mesi hanno visto ancora una volta ITALO come protagonista d'eccellenza nel contesto del sistema dei trasporti nazionali. Il piano di investimenti fatti dal 2012 ad oggi, culminato con l'acquisto dei 22 nuovi treni EVO green, la cui consegna e messa in opera sarà ultimata nei primi mesi del 2020, ha ulteriormente rafforzato la presenza della società sulle linee di Alta Velocità, arrivando a trasportare nel 2018 oltre diciassette milioni di passeggeri. Un unico fil rouge ha collegato i vari elementi strategici di successo: raggiungere gli obiettivi di sostenibilità definiti a metà del 2018.

L'attenzione per l'ambiente, infatti, è per ITALO oltre che un valore aggiunto anche una condizione necessaria per garantire un futuro sostenibile ed un equo sviluppo. ITALO fin dagli esordi ha puntato sul valore della sostenibilità, come uno dei principali driver dell'azienda: non a caso è stata la prima società ferroviaria al mondo ad utilizzare già nel 2012 i treni AGV 575 di Alstom, treni all'avanguardia anche in termini di sostenibilità ambientale che hanno prodotto importanti risparmi energetici e grande riduzione di CO2. La flotta di ITALO è composta da treni costruiti con materiali riciclabili al 98% come alluminio, acciaio, rame e vetro, e progettati per le più alte velocità, coniugando tecnologia, sicurezza, risparmio energetico e rispetto per l'ambiente.

Una leva di successo sono senz'altro le nostre persone. E' importante sottolineare come il 95% del perso-

nale di ITALO abbia frequentato corsi di formazione certificati all'interno dell'azienda, garantendo così un elevato livello di conoscenza e competenza tra il personale. Il 2019 si è inoltre aperto con la firma del nuovo contratto con le parti sindacali, che ha portato all'ampliamento delle politiche di welfare. Infine è in atto una campagna di nuove assunzioni che si concluderanno nel 2021 con l'ingresso di 500 nuove figure a tutti i livelli aziendali.

Qualità del servizio, con la centralità del cliente, rispetto e valorizzazione delle comunità locali rappresentano gli altri due elementi portanti delle politiche dello sviluppo sostenibile del business aziendale. L'impegno di questi dodici mesi è culminato con la partecipazione di ITALO al Festival dello Sviluppo Sostenibile 2019 promosso da ASVIS a giugno scorso, un impegno che sarà sempre più importante nei prossimi anni, soprattutto alla luce della sensibilizzazione in atto riguardo al cosiddetto "climate change". Circa un terzo delle emissioni di CO2 è emesso dal settore dei trasporti ed è per tale ragione che è necessario andare verso un trasporto più sostenibile da un punto di vista ambientale, tenendo nel contempo ben presente l'elemento dell'economicità. Il raggiungimento di questa efficienza, ambientale, economica e anche sociale, è l'obiettivo primario che ITALO si è posta e per cui sta lavorando con impegno e determinazione.

Luca di Montezemolo
Presidente



I RISULTATI DEL NOSTRO IMPEGNO

Flavio Cattaneo Vice Presidente Esecutivo

“Con un utile di quasi 93 milioni€ e ricavi per oltre 570 milioni€, ITALO sta dimostrando come una governance responsabile, unitamente all’impegno per il rispetto e la tutela dell’ambiente, caratteristica insita nel nostro DNA, e un’attenzione sempre più crescente nei confronti della sostenibilità, siano il traino per uno sviluppo costante e crescente dell’azienda e di tutti coloro che con essa interagiscono, clienti, collaboratori e fornitori. ITALO ha infatti dovuto e voluto affrontare fin dal primo giorno tante sfide, e la più importante è senza dubbio quella della sostenibilità. I tre aspetti sinergici che ne fanno parte, ambiente, società ed economia, sono sempre stati combinati tra loro per arrivare ad una definizione chiara di progresso e di benessere. Dopo il primo report abbiamo avviato un processo di inclusione delle varie aree aziendali sul tema della sostenibilità con il precipuo scopo di ottenere un successo duraturo e crescente nella responsabilità sociale, con il coinvolgimento di tutta l’organizzazione aziendale. Insieme quindi abbiamo redatto il nostro piano di sostenibilità per il 2018/2019 che si è focalizzato innanzitutto su un modello di governance che integrasse la sostenibilità nella mission aziendale. Ne sono scaturite tre aree di intervento prioritarie che puntano al benessere delle persone, con il miglioramento della salute e della sicurezza, alla riduzione degli impatti ambientali e infine allo sviluppo sociale ed economico delle comunità nelle quali operiamo.”

Gianbattista La Rocca Amministratore Delegato

“Quest’anno è stato un anno importante: abbiamo raggiunto i 17 milioni di passeggeri e un load factor da compagnia aerea, con dati di bilancio positivi e migliorati rispetto agli anni precedenti. Tutto questo senza mai perdere di vista le nostre politiche per uno Sviluppo sostenibile, per le quali lavoriamo con impegno e determinazione. Tramite progetti integrati, abbiamo risparmiato energia, abbiamo ridotto la Co2 di 160.000 tonnellate, grazie ai nostri treni green, risparmiato carta e ridotto il consumo dell’acqua del 5%. Alto è stato l’investimento in sicurezza per i nostri passeggeri, normodotati e ancor più se a ridotta mobilità, per le nostre persone, con un sistema integrato di salute e sicurezza sul lavoro. Ed è proprio verso le nostre persone che abbiamo indirizzato gli sforzi nel 2019, attuando politiche espansive, firmando il contratto collettivo aziendale e un premio di risultato orientato al merito che valorizza i comportamenti più virtuosi. Un processo di assunzione strutturato e selettivo, che prevede nuovi ingressi per il triennio 2019 - 2021 per oltre 500 risorse, 250 solo nel 2019 e che mette al centro il candidato per attrarre i migliori. E quando diventi dei nostri c’è una forte attenzione alla crescita interna e alla pianificazione della successione, unita a sfidanti processi formativi che garantiscono lo sviluppo di una forte identità aziendale. Il turnover del personale infatti è molto basso, circa il 3-4%. Il nostro impegno è proseguire in questa direzione, e anche per il 2020 abbiamo l’obiettivo di migliorare tutti i parametri della sostenibilità. Uno per tutti: da gennaio 2019 ad oggi, oltre il 50% delle risorse valutate per avanzamenti di carriera è donna.”



DATI DI BILANCIO

DATO	2016	2017	2018
RICAVI (mln€)	364.4	454.9	571.6
EBITDA Adjusted (mln€)	95.0	155.7	212,0
UTILE (mln€)	32.7	33.8	92.9
VIAGGIATORI (mln)	11.1	12.8	17.5

CONSUMI ENERGETICI E RIFIUTI

ENERGIA	EMISSIONI CO2	CARTA	ACQUA
Riduzione del 10% del consumo di energia elettrica rispetto all’anno precedente (-650.000 kWh/annuo di energia per treno)	Riduzione parallela delle emissioni di CO2 di oltre 160.000 tonnellate	Risparmio di 36.600 Kg di carta, equivalenti a 62.220 Kg di CO2	Riduzione del 5% del consumo di acqua rispetto all’anno precedente

PERSONALE

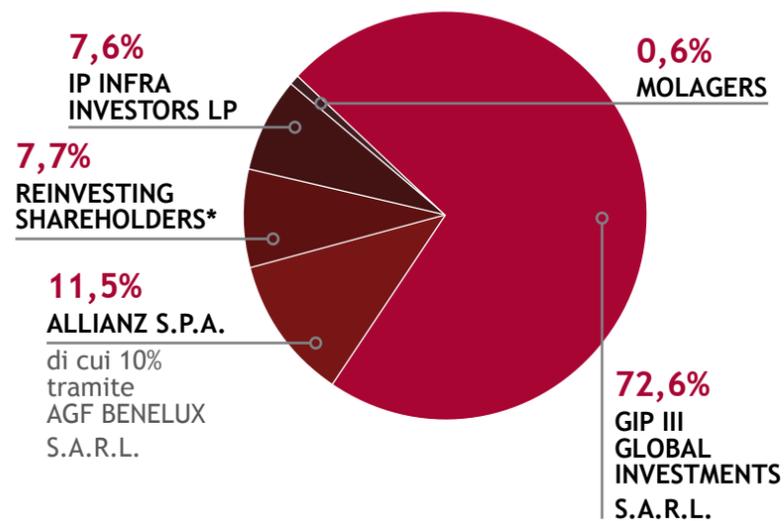
DATO	2019
TURNOVER	3-4 %
PARTECIPAZIONE CORSI DI FORMAZIONE	95%
RAPPORTO UOMO/DONNA	56/44
PRESENZA LAUREATI	più del 33%
LINGUA INGLESE	100% personale di bordo e di stazione



L'AZIENDA

ITALO pone un'attenzione sempre più crescente alla qualità del servizio erogato e alla soddisfazione dei clienti. Grazie alla sua flotta, offre viaggi ricchi di esperienze di intrattenimento e servizi personalizzati, nel massimo comfort, e pensati per le diverse esigenze di ogni tipo di viaggiatore. Su ogni treno si trovano quattro ambienti di viaggio: **Smart**, per offrire una grande qualità a prezzi competitivi; **Prima**, dedicata a chi cerca la comodità unitamente ad un servizio curato e attento; **Comfort**, un perfetto mix tra le prime due; e la **Club Executive** per i più esigenti. **L'azienda è altamente innovativa, essendo il primo operatore privato italiano sulla rete ferroviaria ad Alta Velocità.** Ha puntato dal primo giorno su treni all'avanguardia che contribuissero agli obiettivi di sostenibilità che da sempre ITALO si è prefissa. Proprio in quest'ottica è diventato il primo operatore al mondo ad utilizzare il treno Alstom AGV 575, detentore del primato di velocità ferroviaria, viaggiando fino a 360 Km/h. **Il successo di ITALO è inoltre dovuto all'impegno che mette nel gestire in modo ottimale la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro e a promuovere la crescita umana e professionale dei propri dipendenti.** ITALO crede, infatti, nella formazione e nella prevenzione quali strumenti essenziali per il successo aziendale e, soprattutto, per creare valore umano e professionale nei propri dipendenti. Per valorizzare il ruolo dei collaboratori, come persone, all'interno dell'azienda, c'è un sistema di welfare costruito **su misura**, che agevola i dipendenti anche al di fuori del mondo lavorativo.

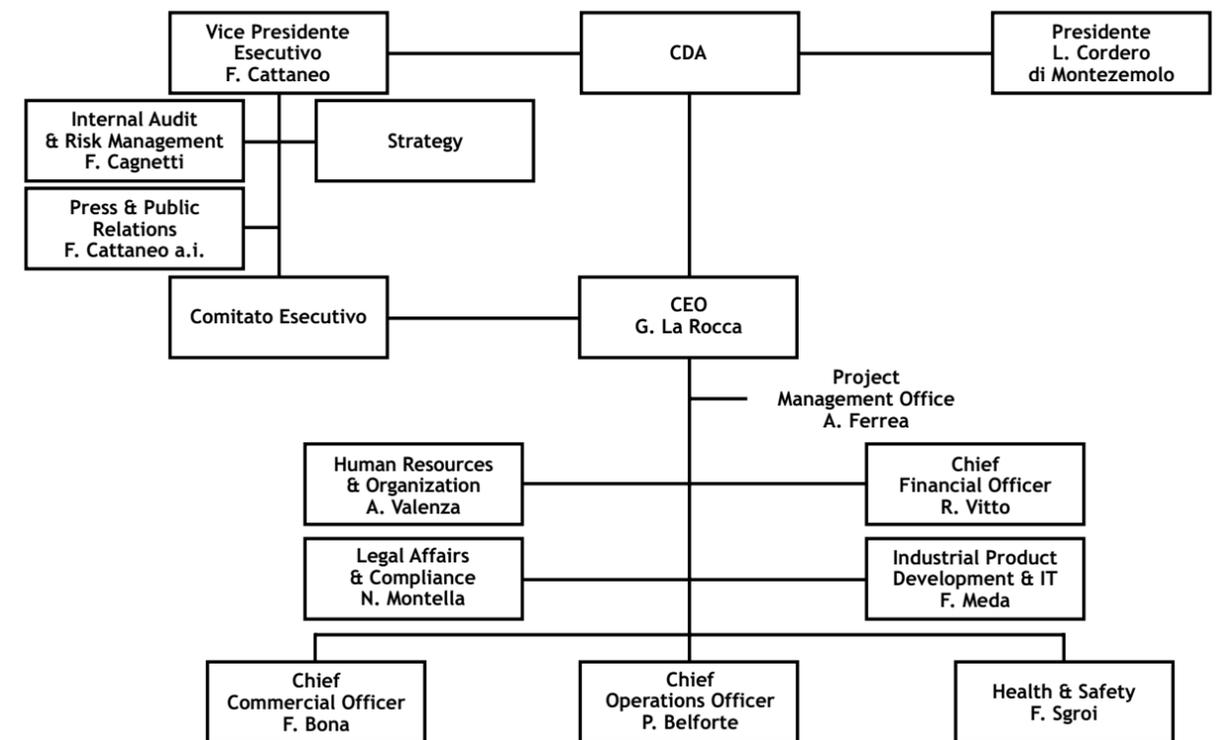
Compagine azionaria



REINVESTING SHAREHOLDERS

- Luca Cordero di Montezemolo tramite **MCG HOLDINGS S.R.L.**
- Flavio Cattaneo tramite **PARTIND TRE S.R.L.**
- Giovanni Punzo tramite **MDP TRE S.R.L.**
- Isabella Seragnoli tramite **MAIS S.P.A.**
- Alberto Bombassei tramite **NUOVA FUORB S.R.L.**
- Peninsula Capital tramite **PII1 S.A.R.L.**

Struttura organizzativa



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- **Presidente**
Luca Cordero di Montezemolo
- **Vice Presidente Esecutivo**
Flavio Cattaneo
- **Amministratore Delegato**
Gianbattista La Rocca
- **Consiglieri**
Michael McGhee
Philip Iley
Andrew Gillespie-Smith
Scott Stanley
Christoph Holzer
Ines Gandini

L'AZIENDA

Mission

La domanda di mobilità nel nostro Paese è in continua crescita e ITALO, con i suoi servizi di alta qualità, è intenzionato a soddisfarne una parte sempre più grande. La sua mission è di **offrire servizi sicuri, affidabili e tecnologicamente all'avanguardia** ai viaggiatori sulle linee Alta Velocità. Non si tratta di un parametro statico, prevede un continuo miglioramento del servizio per rispondere con sempre maggiore qualità ed efficienza ai desideri dei viaggiatori nel pieno rispetto dei valori aziendali.



Valori

SICUREZZA

ITALO persegue a 360° la **sicurezza dei viaggiatori, dei lavoratori e della circolazione ferroviaria**: formazione di tutto il personale sugli accorgimenti e procedure di sicurezza, treni con caratteristiche strutturali che garantiscono una sicurezza ottimale, presenza a bordo di alcuni treni di agenti Polfer ed equipaggiamento di un defibrillatore semiautomatico esterno (DAE) sono alcuni esempi delle azioni che l'azienda ha messo in atto.

ACCOGLIENZA

Per poter perseguire la mission aziendale nel modo più efficace, ITALO ha adottato come fattore di successo l'assicurare un servizio di qualità orientato a soddisfare le esigenze dei viaggiatori. Per questo motivo l'azienda desidera costruire un rapporto fiduciario e collaborativo con i viaggiatori, durevole nel tempo, aprendo le porte della propria casa con cuore e attenzione. **Accogliere è per ITALO sinonimo di erogare un servizio rivolto ad un grande pubblico**, curando nel contempo le diverse esigenze di ogni viaggiatore con grande attenzione. Per questo, viene destinato molto tempo per innovare e migliorare costantemente il servizio offerto.

QUALITÀ

Fiore all'occhiello del servizio di bordo è la **disponibilità e la cortesia del personale**, sempre pronto a soddisfare le esigenze dei viaggiatori in maniera professionale e attenta, unitamente alla pulizia ed efficienza di tutti gli ambienti. In tutti e quattro gli ambienti disponibili a bordo treno (Club Executive, Prima, Comfort, Smart) **l'eccellenza è totale** con diversi livelli di servizio.



SOSTENIBILITÀ

Il lavoro svolto nel primo semestre del 2018 da ITALO, che ha portato alla stesura del I Report di Sostenibilità, ha rappresentato un importante incentivo a **implementare un percorso di sostenibilità che coinvolgesse in modo sempre più trasversale l'azienda**, continuando a creare valore per tutti gli stakeholders: viaggiatori, dipendenti, partner e le comunità locali che, attraverso il treno, ITALO raggiunge e attraversa ogni giorno. Con un focus chiaro e costante su questo goal, è stato avviato fin da luglio 2018 un confronto che ha portato a definire obiettivi concreti tramite progetti integrati volti a perseguire un impatto positivo che riguardasse i clienti, attraverso il servizio erogato, le persone, l'ambiente, la comunità.

Per fare ciò si è partiti dalla governance aziendale e dal confronto con i responsabili delle varie aree che ha portato alla stesura del **Piano di Sostenibilità 2018-19** ivi compresi gli obiettivi da raggiungere nell'anno in corso, e che rappresenta la base per la redazione di questo II Report di Sostenibilità.

PRESENZA SUL MERCATO

Con una flotta di 25 treni Alstom AGV e 22 (entro inizio 2020) nuovi treni Alstom EVO green, ITALO è presente

quotidianamente sulla rete nazionale dell'Alta Velocità con **98 viaggi giornalieri** che collegano **25 città e 30 stazioni**: Salerno, Napoli Centrale, Napoli Afragola, Roma Termini, Roma Tiburtina, Firenze Santa Maria Novella, Bologna Centrale, Reggio Emilia AV Mediopadana, Milano Rogoredo, Milano Centrale, Torino Porta Nuova, Torino Porta Susa, Padova, Rovigo, Verona Porta Nuova, Rovereto, Trento, Bolzano, Venezia Mestre, Venezia Santa Lucia, Brescia, Bergamo, Ferrara, Vicenza, Desenzano, Peschiera e le new entry Udine, Pordenone, Conegliano e Treviso.

Da dicembre 2015 ITALO ha inoltre messo a disposizione dei propri viaggiatori un innovativo sistema di trasporto inter-modale rotaia-gomma, chiamato **ITALOLOBUS**. In questo modo ITALO porta l'alta velocità lì dove non era presente: dalla stazione di Reggio Emilia AV Mediopadana si può arrivare a Parma, Cremona, Modena e Mantova; da Venezia Mestre invece sono raggiungibili Longarone, Tai di Cadore, Valle di Cadore, Venas, Peaio, Vodo, Borca di Cadore, San Vito di Cadore e Cortina; da Salerno si raggiungono Picerno, Potenza, Ferrandina, Matera, Sala Consilina, Lauria, Frascineto (Castrovillari) e Cosenza e dalla stazione AV di Afragola si possono infine raggiungere Caserta, Benevento, Pompei, Ercolano e Sorrento.



GOVERNANCE RESPONSABILE

ITALO e gli SDG's

Tra le tante sfide con cui ITALO si è confrontata fin dal primo giorno, la più importante e impegnativa è senz'altro quella della **sostenibilità ambientale, economica e sociale**. I tre aspetti sono da sempre stati considerati in un rapporto sinergico e sistemico, combinati tra loro in diversa misura per giungere ad una definizione di progresso e di benessere per superare le tradizionali misure di ricchezza e crescita economica.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS 17 GOALS TO TRANSFORM OUR WORLD



Da un approfondito confronto con gli stakeholder, e sulla base delle discussioni approfondite con le varie aree interessate, è emersa l'importanza di mantenere anche per l'edizione 2018-2019 gli stessi pilastri di sostenibilità individuati in occasione della stesura del I Report, e più specificatamente i seguenti SDGs :



A differenza dello scorso anno, si è stabilito di redigere il Report suddividendolo in quattro aree di intervento (**Persone, Servizio, Ambiente, Comunità**) e definendo su quali dei cinque SDG's esse hanno impatto.

Piano di Sostenibilità

A seguito della stesura del I Report di Sostenibilità, ITALO ha avviato fin da luglio 2018 un processo di inclusione delle varie aree aziendali sul tema della sostenibilità. Il coinvolgimento dell'azienda a vari livelli è risultato difatti strategico per il raggiungimento pieno dell'obiettivo. Si può ottenere il successo nella responsabilità sociale solo se l'organizzazione viene coinvolta al livello dei singoli dipartimenti con piena consapevolezza. Senza questo tipo di inclusione, gli sforzi per la sostenibilità ristagnerebbero e alla fine sarebbero destinati a fallire.

A settembre 2018 è stato, quindi, redatto un Piano di Sostenibilità focalizzato sull'impatto desiderato lungo le linee direttrici seguenti:

- Promozione di un **modello di governance capace di integrare la sostenibilità nella mission aziendale** e di promuovere una catena di fornitura responsabile, nel rispetto del benessere degli stakeholders.
- Promozione del **benessere delle persone**, con un'attenzione particolare al miglioramento della salute e della sicurezza.
- **Riduzione degli impatti ambientali**.
- Promozione dello **sviluppo sociale ed economico delle comunità**.

Di seguito si indicano gli obiettivi che si sono posti per

il 2018-19, che sono stati in buona parte raggiunti:

GOVERNANCE

- Somministrazione di un assessment sulla sostenibilità.
- Redazione II Report di sostenibilità.
- Selezione dei fornitori attraverso un nuovo software che tenesse conto di alcuni aspetti ambientali (possessione ISO 14001, autorizzazioni necessarie, iscrizioni all'albo, ecc).
- Predisposizione di un piano di comunicazione aziendale attraverso cui informare i dipendenti sulle performance dell'azienda.

BENESSERE DELLE PERSONE

- Implementazione del Piano di Welfare con benefit estesi a tutto il personale.
- Inserimento di una maggiore flessibilità d'orario per il personale di Staff.
- Rinnovo del Contratto con nuovi parametri retributivi (fissi e variabili).
- Istituzione di meccanismi di coinvolgimento e partecipazione dei rappresentanti dei dipendenti tramite dei Comitati su temi relativi alla Sicurezza sul Lavoro, Welfare e pari opportunità e Formazione e Sviluppo.
- Piano di formazione per tutto il personale focalizzato sia sulle competenze tecniche che sulle qualità umane e manageriali.



GOVERNANCE RESPONSABILE

RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE

- Implementazione di nuove modalità di raccolta differenziata.
- Programma annuo di audit ambientale per verificare il rispetto delle norme e delle procedure ambientali in tutte le sedi ITALO.
- Utilizzo di apparecchiature per ufficio a risparmio energetico: sostituzione luci nella sede centrale e nelle lounge.
- Incentivi ai dipendenti affinché utilizzino il trasporto pubblico.
- Realizzazione di un piano per il recupero, il riutilizzo e il riciclaggio dei prodotti.
- Realizzazione di una campagna di comunicazione interna "green".
- Riduzione dei consumi di elettricità, carta e acqua rispetto al 2018.

SVILUPPO SOCIALE ED ECONOMICO DELLE COMUNITÀ

- Attività di fund raising su iniziative specifiche di supporto alle comunità.
- Accordi per sostenere organizzazioni no-profit a livello locale.
- Integrazione da parte di ITALO delle donazioni in beneficenza effettuate dai dipendenti.
- Ampliamento degli accordi a sostegno dell'impegno sociale.
- Ampliamento degli accordi per la promozione della cultura.

Codice Etico

ITALO ha adottato un Codice Etico che racchiude quei principi etici e quei valori che devono ispirare le condotte e i comportamenti di tutti gli stakeholders dell'azienda. Il documento risponde anche all'esigenza di trasparenza che proviene dall'impegno nei con-

fronti di un business sostenibile.

Sono stati individuati sette principi di eticità:

1. Legalità

Il rispetto della normativa vigente in tutti i Paesi in cui l'azienda opera rappresenta un principio imprescindibile. ITALO non avvierà o proseguirà alcun rapporto con chi non intenda allinearsi al principio di cui sopra.

2. Integrità

Con il termine integrità si intendono la correttezza, onestà e lealtà nei rapporti interni ed esterni all'impresa.

3. Trasparenza e professionalità

ITALO svolge la propria attività impegnandosi a svolgere i compiti e le responsabilità assegnate in modo diligente ed adeguato alla natura degli stessi.

4. Eguaglianza e non discriminazione

L'azienda riconosce l'eguale dignità di tutti i soggetti coinvolti nelle proprie attività e non ammette alcuna forma di discriminazione.



5. Riservatezza

Le informazioni in possesso di ITALO sono riservate, allo scopo di tutelare l'integrità fisica e morale degli individui, salvaguardando la loro vita privata.

6. Valorizzazione delle risorse umane

Le capacità e le attitudini dei dipendenti sono valorizzate da ITALO in vista della loro crescita umana professionale, promuovendo lo sviluppo delle competenze, l'attitudine alla reciproca collaborazione e la corresponsabilità verso l'azienda.

7. Tutela dell'ambiente

L'ambiente è riconosciuto come bene primario da ITALO che ne promuove la tutela.

Valutazione e Gestione Stress lavoro-correlato

ITALO, in ottemperanza agli obblighi previsti dalla vigente normativa, ha effettuato la valutazione dei rischi connessi allo stress lavoro-correlato (SCL) per il proprio personale dipendente, applicando la metodologia per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato INAIL.

In ottemperanza a quanto previsto dalla citata metodologia, è stato formalmente costituito uno specifico Gruppo di Lavoro, incaricato della procedura di valutazione. Il Gruppo di Lavoro ha individuato 10 Gruppi Omogenei di lavoratori (GO) suddivisi tra

Divisione Viaggiante (macchinisti, train manager e personale di bordo), Divisione Operations (personale presente in stazione, personale d'impianto e strutture di coordinamento operativo) e Personale di Staff (staff non operativo della sede centrale, dirigenti, sales manager e autisti). Per ogni GO sono stati analizzati i cosiddetti eventi *sentinella* che, tramite la raccolta di dati oggettivi relativi agli anni 2015/2016/2017, hanno consentito la rilevazione di informazioni concernenti la presenza e i possibili effetti diretti/indiretti dello stress lavoro-correlato. Sono stati altresì raccolti tutti i dati relativi a fattori di rischio legati al contenuto e al contesto del lavoro, mediante la compilazione di specifiche check list di controllo.

Sebbene la suddetta fase di valutazione preliminare abbia fornito come esito complessivo finale un *rischio non rilevante*, è stato somministrato ad un campione di lavoratori rappresentativo dei gruppi omogenei individuati il *Questionario Strumento Indicatore INAIL*, al fine di raccogliere la percezione dei lavoratori in merito ai potenziali fattori di rischio organizzativo.

Tale attività d'indagine ha restituito quale risultato un **sostanziale rischio basso in relazione alla presenza di condizioni di stress percepito**, fatti salvi alcuni aspetti specifici aventi "rischio medio", gestiti da ITALO tramite apposito Piano di Miglioramento riportante le misure di riduzione del rischio adottate.





PERSONE



Il successo di ITALO si basa sui propri collaboratori, per questo motivo l'azienda continua ogni anno un **impegno crescente nella gestione ottimale della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro**, promuovendo nel contempo la crescita umana e professionale dei propri dipendenti con ambiti di intervento che vanno dal welfare alla formazione alla partecipazione ad attività sociali.

Comunicazione Interna

In una società in cui la comunicazione gioca un ruolo sempre più preminente e strategico all'interno delle imprese e delle organizzazioni, ITALO ha progettato un **nuovo Modello di Comunicazione Interna** al fine di:

- promuovere e potenziare momenti di dialogo diretto tra le persone di ITALO;
- garantire un'informazione tempestiva e trasparente sulle novità aziendali e sul business.

Le fondamenta teoriche su cui si basa il Modello di Comunicazione Interna aziendale sono state costruite grazie ad una attenta analisi dei fabbisogni di comunicazione interna della popolazione di ITALO. Le Risorse Umane, attraverso interviste al Top Management, focus group e survey online, hanno dato l'opportunità ad ogni Famiglia Professionale di esprimere il proprio giudizio e di contribuire direttamente a stabilire gli elementi determinanti che devono far parte della Comunicazione Interna di ITALO.

Grazie ai risultati ottenuti è nato un nuovo modello di comunicazione che prevede l'utilizzo di due canali di comunicazione: un **canale territoriale** che prevede l'organizzazione di incontri sul territorio (*Executive Roadshow & Line Meet Up*) sul network di ITALO ed ha l'obiettivo di creare un filo diretto fra management e collaboratori, condividendo informazioni istituzionali, prospettive di business, idee innovative, risultati e opinioni; un secondo **canale digitale** che grazie al supporto delle nuove tecnologie permette sia l'utilizzo di una piattaforma di video conferenze grazie alla quale il top management può interfacciarsi con tutta la popolazione di ITALO, sia la creazione di una Newsletter mensile personalizzata con la quale condividere tutte le ultime notizie del mondo ITALO.

Inoltre, la propensione di ITALO ad essere continuamente proiettato verso il futuro ha determinato una profonda ristrutturazione tecnologica interna. La funzione Risorse Umane e Organizzazione collabora costantemente con la funzione Information Technology per garantire nuove concezioni di



ITALO E OSPEDALI DIPINTI
PER IL MONALDI DI NAPOLI
per approfondire:
www.italospa.italotreno.it



ITALO E LA SICUREZZA,
UN IMPEGNO COSTANTE
per approfondire:
www.italospa.italotreno.it

lavoro *smart* e nuovi strumenti digitali che favoriscano le attività di tutti i collaboratori. Attualmente l'intera Intranet aziendale è in fase di aggiornamento.

Welfare

Il Welfare aziendale messo a disposizione del personale ha un valore notevole ed ha l'obiettivo di migliorare la qualità della vita e il benessere dei dipendenti e dei loro familiari.

Con **ITALES**, un progetto innovativo e in continua evoluzione, che comprende quattro aree quali Cura, Cultura, Ingaggio ed Equilibrio, i dipendenti hanno a disposizione un **sistema di Flexible Benefit che consente loro di fruire di molteplici beni e servizi** vantaggiosi come rimborsi spese di assistenza sanitaria, spese scolastiche, acquisto di buoni shopping, buoni benzina, abbonamenti in palestra, viaggi, carnet di biglietti per il cinema e abbonamenti a riviste e quotidiani. Sono state anche stipulate polizze sanitarie e antinfortunistiche a favore del dipendente e dei suoi familiari.

Ci sono inoltre differenti collaborazioni che coinvolgono direttamente la squadra ITALO, come ad esempio quella con **SUSAN G. KOMEN ITALIA** che ha permesso a tutti i dipendenti di effettuare gratuitamente screening senologico, dermatologico e tiroideo.

Altro servizio partito dall'estate 2019 in collaborazione con **EUDAIMON** è 'Al Tuo Fianco' con il quale ogni dipendente può richiedere un supporto all'azienda attraverso un *tutor* che lo incontrerà a casa o sul posto di lavoro e con lui potrà affrontare il proprio bisogno o il bisogno di un familiare cercando insieme la migliore soluzione. Ultima soltanto in ordine cronologico è la partnership con **LIFE BASED VALUE**, la tech company che sviluppa e promuove soluzioni innovative per l'aumento del capitale umano in azienda grazie al metodo di formazione proprietario MAAM®. La formazione del corso MAAM® permetterà alle neo-mamme e ai neo-papà di ITALO, e anche a chi è già genitore, di seguire un vero e proprio Master in cui sviluppare nuove competenze da sfruttare anche in ambito lavorativo.

Attività sociali

ITALO ha sostenuto il progetto **OSPEDALI DIPINTI**, supportando **L'ASSOCIAZIONE "DONARE È VITA"** con il

progetto *Acquario* presso l'ospedale Monaldi di Napoli. Tutti i dipendenti di ITALO hanno donato spontaneamente tramite la propria busta paga e l'azienda ha poi raddoppiato il valore delle donazioni dei dipendenti versando il corrispettivo dell'importo totale raccolto per realizzare il sogno dei piccoli pazienti trasformando il reparto in un emozionante mondo subacqueo dipinto da Silvio Irilli, artista e Fondatore di Ospedali Dipinti.

Dipendenti in numero

Al momento ITALO impiega 1.220 persone, composte da una forza lavoro (incluse le persone coinvolte nei processi di formazione per la nuova flotta di 22 treni EVO) come dettagliato in tabella:

AREA	TOTALE RISORSE
DIPENDENTI	1.220
TRAIN MANAGER	221
HOSTESS&STEWARD	236
PERSONALE DI STAZIONE	125
MACCHINISTI	242
STAFF	264
OPERATORI IMPIANTO	71
PROTEZIONE ASSET	18
COORDINAMENTO	43

Seguendo la scelta strategica dell'eccellenza del servizio, attenzione al cliente e del continuo sviluppo e formazione dei propri dipendenti, la forza lavoro è quasi del tutto interna, con l'eccezione di alcuni servizi che sono stati esternalizzati (quali ad esempio servizi di contact center, manutenzione, pulizia) e questo è uno dei punti di forza che differenzia ITALO dai competitor.

Come già indicato tra i risultati conseguiti, di seguito si riportano per memo alcuni importanti dati di interesse:

DATO	2019
TURNOVER	3-4 %
PARTECIPAZIONE CORSI DI FORMAZIONE	95%
RAPPORTO UOMO/DONNA	56/44
PRESENZA LAUREATI	più del 33%
LINGUA INGLESE	100% personale di bordo e di stazione

PERSONE

Selezione, gestione e sviluppo

Fin dalla sua costituzione i maggiori azionisti di ITALO e il Consiglio di Amministrazione hanno sviluppato una chiara **strategia di selezione e sviluppo del personale con l'obiettivo di strutturare all'interno dell'azienda un forte senso della cultura del servizio e dell'appartenenza aziendale.**

Innanzitutto il processo di assunzione di ITALO è altamente strutturato e selettivo, con particolare attenzione alle competenze relazionali e linguistiche. I neo assunti sono selezionati facendo particolare attenzione al **potenziale di sviluppo.** La selezione rispetta i criteri di competenze tecniche, testate approfonditamente in fase di colloquio dai Responsabili di linea tramite prove pratiche. Un aspetto importante è rappresentato dal lato motivazionale e dall'effettivo potenziale di impiego della persona, analizzato anche questo in fase di colloquio individuale o di gruppo, tramite assessment center costruiti ad hoc per la posizione.

Nell'anno 2018, la funzione Risorse Umane ha implementato l'utilizzo di **tecniche innovative di attrazione dei migliori candidati e screening delle candidature,** ponendo un focus importante sulle necessità delle persone, mettendo al centro del processo il candidato stesso. I processi di selezione si svolgono in parte online, attraverso la somministrazione di test, compilazione di questionari e video interviste, volti a valutare le competenze minime di accesso alla candidatura. Questa modalità, permette sia di snellire il processo in termini di velocità, che di focalizzarsi solo sulle migliori candidature. Rimane il focus sulla **qualità del processo,** tramite colloqui individuali approfonditi e strutturati, condotti insieme ai responsabili diretti.

ITALO, infatti, ha scelto di mettere al centro il candidato, ponendo attenzione al tema dell'orientamento professionale tramite l'utilizzo di tecniche di *gamification* inserite in fase di candidatura e continuando ad essere presente sul territorio con Career e Talent Day, momenti



di incontro e di discussione su temi lavorativi e aspirazioni professionali. Tali tecniche innovative presentano un riscontro diretto in termini di efficacia del processo selettivo, che ha portato ad **inserire nel 2018 un totale di 250 dipendenti,** sia tra il personale operativo che di staff. Ad oggi, le candidature pervenute tramite il sito web Corporate, ammontano a quasi 43.000, senza considerare le oltre 16.000 relative solo alle posizioni operative. **Nel triennio 2019-2021, secondo il piano assunzioni, sono previsti altri 560 ingressi.** Questi numeri sottolineano come l'azienda sia in una fase di crescita e consolidamento della propria forza lavoro.

Una volta che lo staff è stato reclutato, si pone una forte attenzione **allo sviluppo della carriera interna,** fornendo ai dipendenti opportunità chiare per l'avanzamento di carriera con una politica interna che privilegi la crescita interna, soprattutto in ambito operativo (e non solo) e che preveda il ricorso a ricerche esterne solo quando strettamente necessario. L'adozione di questa politica contribuisce alla creazione ed allo sviluppo di una **forte identità aziendale.**

ITALO adotta un **approccio pro-attivo alla pianificazione della successione.** La funzione Risorse Umane gestisce questo aspetto, collaborando con tutte le funzioni aziendali per individuare le risorse chiave in possesso di motivazione, potenziale e leadership in grado di ricoprire posizioni organizzative via via crescenti.

A titolo di esempio nel corso del 2019 sono stati lanciati 23 "job posting" rivolti al personale interno ai quali hanno aderito 254 risorse. Il processo di valutazione del potenziale ha consentito in otto mesi l'identificazione al momento di 55 risorse in possesso dei requisiti per ricoprire posizioni differenti, 38 in ruoli operativi e 17 in ruoli di staff, alimentando un sistema di transizione e crescita professionale in costante evoluzione. Tali trend sono destinati ad essere confermati ed ulteriormente accresciuti nel corso del 2020 e del 2021, anche e soprattutto in relazione al piano di ingresso dei nuovi treni e di accrescimento della capacità produttiva.

Formazione

Tutto il personale di ITALO è destinatario di corsi di formazione organizzati dall'azienda. A tal proposito la **Scuola di Formazione interna** altamente specializzata su tematiche tecnico-regolamentari rappresenta un fiore all'occhiello dell'azienda.

Parallelamente alle competenze tecniche, ITALO ha sviluppato nel corso del 2018 e nel primo semestre 2019 una forte attenzione alle *soft skills* attraverso la realizzazione di più **progetti formativi esperienziali.** Più nel dettaglio, ITALO ha capitalizzato l'investimento formativo attuato nel 2018 attraverso la realizzazione, nella prima metà del 2019, di un nuovo intervento formativo che utilizzasse la metafora sportiva, finalizzato a rafforzare la consapevolezza del valore del proprio ruolo all'interno dell'intera organizzazione. In questo modo è stato completato un percorso virtuoso inaugurato nel 2018 ed è stata realizzata una concreta attivazione di circa 500 partecipanti a livello cognitivo, emotivo e fisico, predisponendo all'allenamento continuo (lifelong learning). Accanto a queste iniziative, sempre nel corso del 2019 ITALO ha inaugurato un **percorso di coaching individuale e di gruppo** destinato alle figure manageriali, ed avvierà nel prosieguo dell'anno iniziative formative dedicate al middle management e focalizzate su temi manageriali. Da ultimo, sempre forte è l'attenzione allo sviluppo delle **competenze linguistiche,** con l'erogazione di corsi di formazione individuale sul business english (sia in presenza che su piattaforma on line).

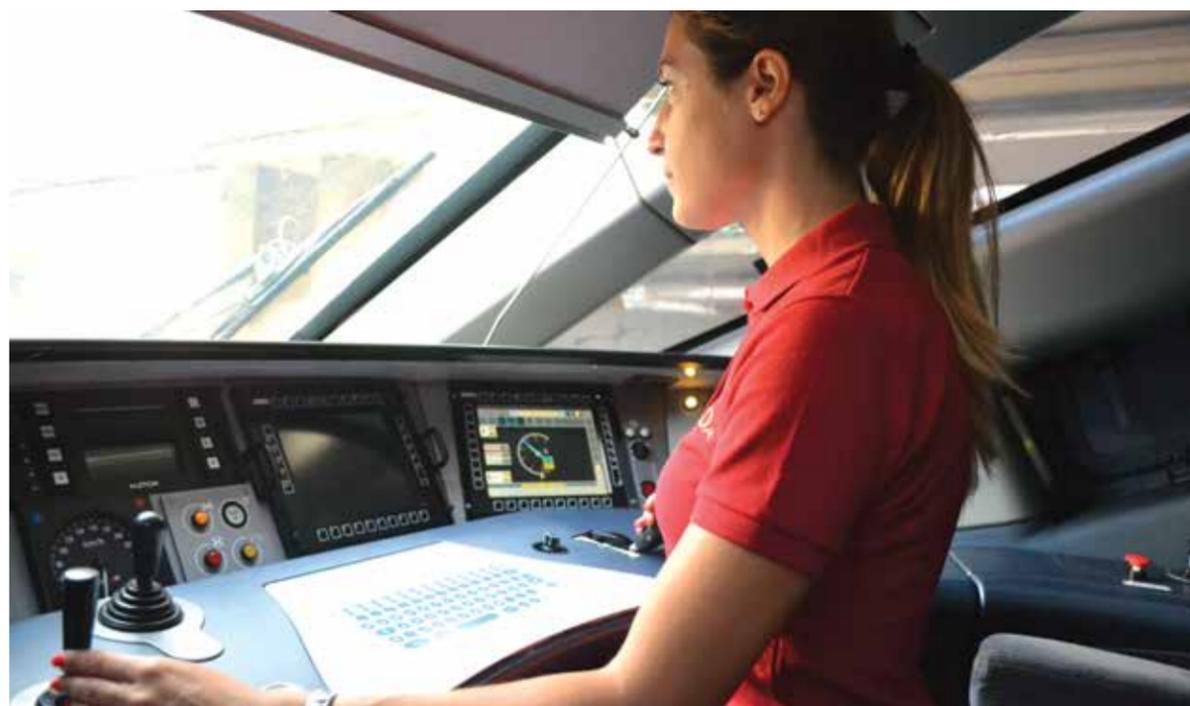
Diversità e pari opportunità

ITALO riconosce eguale dignità a tutti i soggetti coinvolti nelle proprie attività, non ammettendo alcuna forma di discriminazione e puntando in particolare alla valorizzazione delle risorse femminili in ogni area aziendale, ivi comprese quelle aree tecniche storicamente a maggior impiego di risorse maschili come ad esempio il ruolo del macchinista.

Di seguito è riportata una tabella di sintesi che evidenzia come la presenza femminile, in costante crescita percentuale, sia pressoché paritaria:

AREA	Tot.risorse	Donne	%Femm.
DIPENDENTI	1220	536	43,9%
TRAIN MANAGER	221	127	57,5%
HOSTESS&STEWART	236	164	69,5%
PERSONALE DI STAZIONE	125	98	78,4%
MACCHINISTI	242	8	3,3%
STAFF	264	119	45,1%
PROTEZIONE ASSET	18	3	16,7%
OPERATORE IMPIANTO	71	0	-
COORDINAMENTO	43	17	39,5%

PERSONE



Tale crescita della presenza femminile è rappresentata non solo all'interno dell'organico, nelle politiche di assunzione, ma anche nelle politiche di sviluppo. ITALO riconosce pari opportunità di carriera a tutto il personale dipendente. Da gennaio 2019 ad oggi, oltre il 50% delle 55 risorse valutate in possesso del potenziale per ricoprire ruoli differenti è rappresentato da donne. Parlando di diversità e pari opportunità non si può tralasciare **l'importanza di garantire l'accessibilità al viaggio per persone con disabilità e con mobilità ridotta**. Questa tematica riguarda sia la tipologia di treni utilizzati che il servizio erogato a chi ha problematiche legate alla mobilità. Tutti i treni ITALO sono costruiti conformemente alle Specifiche Tecniche di Interoperabilità dei rotabili e in conformità a quanto

disposto dal Regolamento (CE) n. 1371/2007 e dalle altre normative in materia, concernenti le persone a mobilità ridotta nel sistema ferroviario trans-europeo convenzionale e ad alta velocità.

A bordo di ITALO, nella carrozza 8 dell'ambiente Smart su treni AGV e nella carrozza 3 dell'ambiente Prima su treni EVO, sono previsti due posti per i viaggiatori con sedia a rotelle. I posti sono situati in prossimità della toilette adeguata a persone con disabilità motorie, e vicini all'Area Snack della carrozza 7 su AGV e della carrozza 3 su EVO, dove i distributori automatici sono studiati per la massima accessibilità (presenti anche in carrozza 3 per AGV e 6 per EVO).

Tutte le toilette a bordo di ITALO sono inoltre dotate di segnaletica per non vedenti all'esterno, la pressio-

ne di un pulsante acustico indica lo stato di libero/occupato e, all'interno, le indicazioni sono anche in alfabeto Braille. In Braille è anche la numerazione dei posti del treno, facilmente raggiungibile in quanto collocata su tutti i sedili dal lato del corridoio.

Il passeggero con disabilità ed il passeggero a ridotta mobilità possono prenotare i servizi di assistenza nelle fasce orarie stabilite e secondo il preavviso necessario stabilito dai Gestori delle stazioni, rispetto all'orario di partenza programmato del treno scelto. Nei casi in cui il passeggero non fosse autosufficiente, è richiesto che lo stesso sia accompagnato da un altro passeggero maggiorenne, affinché gli sia fornita l'assistenza necessaria.

Salute e sicurezza

ITALO riconosce **l'importanza strategica della sicurezza della circolazione ferroviaria, della salute e della sicurezza dei lavoratori e della salvaguardia dell'ambiente** come elementi imprescindibili per lo sviluppo sostenibile delle proprie attività.

Nel complesso scenario ferroviario, in costante e radicale evoluzione sia dal punto di vista tecnologico che normativo, l'attuazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza della circolazione ferroviaria è un obbligo di legge che ITALO osserva con la massima attenzione e cura con lo scopo di evitare incidenti ferroviari. ITALO adotta inoltre volontariamente un Sistema di Gestione integrato della Salute e Sicurezza sul Lavoro e della tutela Ambientale la cui implementazione garantisce che le politiche e gli obiettivi di salute e sicurezza e di tutela ambientale, siano sempre presi come riferimen-

to nella gestione di tutti i processi dell'Azienda.

I suddetti Sistemi di Gestione indirizzano la struttura organizzativa nel definire, al proprio interno, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse necessarie alla realizzazione degli obiettivi descritti nel documento "Politica integrata di ITALO sulla sicurezza dell'esercizio ferroviario, sulla sicurezza del lavoro e sulla tutela ambientale", che è stato aggiornato, come ogni anno, il 12 novembre 2018 ed è stato presentato a tutti gli stakeholders alla fine dello stesso mese. E' consultabile online al link <https://ITALOspa.ITALOtreno.it/static/upload/pol/politica-integrata-ITALO-12-11-2018.pdf>.

Partendo dai treni impiegati da ITALO, essi sono dotati di caratteristiche strutturali tali da garantire una sicurezza ottimale. La protezione delle persone a bordo, in caso di urti, è assicurata dai criteri di dimensionamento della struttura della cassa e dagli assorbitori di energia che rispondono integralmente ai requisiti delle normative europee in materia di sicurezza passiva. Queste caratteristiche, unitamente alla valutazione dei rischi e ai conseguenti controlli relativi a tutte quelle attività che hanno impatto sulla sicurezza, e al rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza permettono di mantenere sotto controllo le performance sotto il profilo della sicurezza.

In particolare il processo di registrazione dei dati e monitoraggio consente di individuare e pianificare le azioni di intervento. Ad esempio dopo che negli ultimi anni si era manifestata una diminuzione costante degli infortuni sul lavoro o in itinere, nel 2018 si è registrato un'inversione di tendenza come evidenziato dai dati riportati nella tabella seguente:

INFORTUNI DISTINTI IN OCCASIONE DI LAVORO E IN ITINERE					
Anno	Infortuni in occasione di lavoro	Indice di incidenza	Indice di frequenza	Indice di gravità	Infortuni in itinere
2013	27	25,31	14,88	0,14	29
2014	39	37,99	25,71	0,32	22
2015	28	30,14	22,60	0,42	14
2016	22	25,81	18,05	0,39	8
2017	16	15,79	13,08	0,25	14
2018	32	29,41	20,3	0,37	16

PERSONE

A fronte di questa evidenza è stato progettato dalla Direzione Health & Safety, in collaborazione con la Direzione Operations, e approvato dall'Amministratore Delegato un **piano costituito da molteplici azioni correttive che nel 2019 sta fornendo positivi riscontri numerici.**

La cultura della sicurezza, coadiuvata da audit e ispezioni periodiche che ne verifichino l'effettiva applicazione nel lavoro di tutti i giorni, è garantita da una **formazione sistematica che punta ad aumentare il livello di consapevolezza dei pericoli e dei rischi inerenti l'esercizio ferroviario**, nonché a fornire gli strumenti necessari per **un'adeguata prevenzione degli infortuni e gestione delle emergenze.** ITALO forma internamente il proprio Personale Operativo e, conformemente a quanto previsto dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie, rilascia e mantiene le abilitazioni per il proprio personale che svolge mansioni di sicurezza. Questo rappresenta un punto di forza significativo: difatti, gli istruttori di ITALO - riconosciuti dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie - trasmettono non solo le competenze teoriche e pratiche del mestiere ma anche la cultura aziendale.

Per quanto riguarda l'aspetto tecnico, dallo scorso anno è attivo il nuovo **Polo di Formazione di ITALO**, presso il binario 24 della stazione di Roma Termini, che ha come fiore all'occhiello un **Simulatore di condotta altamente tecnologico**, che consente di riprodurre fedelmente le condizioni di degrado nelle quali il macchinista si trova solo di rado; ciascun macchinista di ITALO, oltre a cimentarsi negli scenari più complessi durante la formazione di base, testa al Simulatore le proprie capacità almeno una volta ogni anno. Nell'ambito del percorso di formazione, ITALO ha previsto moduli formativi per i suoi collaboratori anche finalizzati a fronteggiare le emergenze, non solo a bordo treno ma anche nella vita di tutti i giorni. Oltre alla formazione relativa all'utilizzo dei defibrillatori

DAE per la gestione delle vittime di arresto cardio-circolatorio, i dipendenti hanno preso parte anche al corso di formazione sulle manovre anti-soffocamento e al corso di formazione del Metodo Globale di Autodifesa. Entrambi questi corsi apportano delle competenze utili tanto nella vita professionale quanto in quella personale.

Relazioni industriali

ITALO ha sviluppato nel tempo un modello di relazioni industriali improntato alla ricerca del confronto costruttivo basato sul riconoscimento dei ruoli e sul rispetto delle distinte prerogative, finalizzato ad accompagnare le diverse fasi di crescita della Società nell'ambito e nel rispetto di assetti contrattuali condivisi.

Il 20 febbraio 2019 è stato firmato il **rinnovo del contratto collettivo aziendale applicabile al personale dipendente di ITALO** con validità dal 1° Aprile 2019 al 31 Dicembre 2021. Il nuovo contratto prevede l'aumento dei minimi contrattuali, l'inserimento del salario professionale e il miglioramento del salario variabile nella prospettiva di premiare chi lavora di più e meglio. A tal fine sono state adeguate o migliorate molte indennità relative alle flessibilità in materia di prestazione individuale e di regimi di orario di lavoro e di servizio, è stata migliorata la parte relativa ai sistemi incentivanti a sostegno della produttività e dell'efficienza aziendale valorizzando gli apporti individuali e il raggiungimento di obiettivi di redditività e di risultato. All'interno dello stesso è previsto un **nuovo Premio di Risultato** composto di obiettivi aziendali, obiettivi funzionali e obiettivi individuali, la cui erogazione è legata all'andamento economico aziendale e che prevede la possibilità di veder riconosciuta una maggiorazione del premio fino al 120% oltre ad un bonus presenza per i lavoratori più virtuosi e la possibilità di convertire tutto o parte del Premio nei servizi Welfare.





CLIENTI



Da azienda innovativa quale è, ITALO ha portato un nuovo stile nell'accoglienza dei viaggiatori nel trasporto ferroviario. In ogni momento, dalla decisione di partire all'arrivo in stazione e a bordo treno il viaggiatore può contattare il personale, esporre le proprie esigenze e ottenere la soluzione adeguata.

Il treno

ITALO ha investito su treni innovativi e sostenibili, costruiti con materiali riciclabili come alluminio, acciaio, rame e vetro. Progettati per le più alte velocità, questi treni coniugano, infatti, tecnologia, sicurezza, risparmio energetico e rispetto per l'ambiente. Basti pensare che il tragitto Roma-Milano comporta un'emissione di CO₂ di massimo 14kg se effettuato con treno ITALO, valore che aumenta fino a 66kg e 99kg se vengono utilizzati come mezzo di trasporto rispettivamente l'auto e l'aereo.

CARATTERISTICHE TRENO AGV	
INTERVENTO	IMPATTO
Ottimizzazione della massa di tutti i componenti e riduzione carrelli	Risparmio del 15% di massa totale rispetto ai treni convenzionali
Aerodinamica ottimizzata + Peso ridotto	Risparmio energia di circa 100.000.000 di kWh/anno
Riduzione di turbolenze aerodinamiche	A 360 km/h un AGV575 esprimerrebbe lo stesso confort acustico esterno ed interno di treni concorrenti alla velocità di 300 km/h
Riduzione dell'impatto ambientale a fine vita	Circa il 98% dei materiali impiegati per la costruzione del treno è riciclabile

CARATTERISTICHE TRENO EVO	
INTERVENTO	IMPATTO
Integrazione e/o l'assenza di componenti ingombranti e pesanti + ottimizzazione degli spazi a bordo	Riduzione dei livelli di massa per passeggero dell'8% più bassi rispetto ai modelli precedenti
Installazione di assorbitori di rumore sulle ruote + presenza di carenature anteriori anche nel sottocassa	Riduzione del 10% della rumorosità rispetto ai limiti vigenti più restrittivi
Attenta progettazione dei sistemi di trazione	Rigenerazione di energia elettrica durante la frenatura che consente un risparmio del 9%

Qualità del servizio

ITALO punta sulla somministrazione di un servizio di alta qualità **rivolgendo l'attenzione sul valore dell'accoglienza e garantendo ai propri clienti un viaggio confortevole e riposante**, evitando lo stress dovuto agli spostamenti in auto, in modo particolare sulle medie e lunghe distanze e nelle aree a traffico elevato. Per ottenere questo risultato è di fondamentale importanza il fatto che ogni persona che ricopre incarichi a bordo treno, o comunque a contatto con la clientela, sviluppi una **forte consapevolezza del proprio ruolo e delle best-practice necessarie alla sua realizzazione all'interno dell'organizzazione**, lavorando con fiducia verso il proprio responsabile e l'azienda.

La formazione viene in tal senso, anche in questo ambito, erogata attraverso la metafora dello sport. Nella preparazione ad una competizione è fondamentale che un atleta si fidi del proprio staff, riconoscendo le competenze e comprendendo che, seguendo le indicazioni del coach (followership), può rinforzare la sua percezione del ruolo e di conseguenza la sua stessa leadership. A tutti gli effetti, responsabile e collaboratori agiscono come dei veri e propri compagni di squadra che, con le relative competenze, partecipano al raggiungimento del risultato, che in questo caso è la somministrazione di un servizio di qualità.

Lo stile di accoglienza che ITALO ha sviluppato rappresenta il modo più diretto con cui trasmette la cultura e i valori che contraddistinguono l'azienda da ogni altro competitor. Viaggio e accoglienza vanno di pari passo: sin dall'ingresso in stazione il personale ITALO si dedica all'accoglienza del cliente e lo accompagna in ogni momento della sua esperienza.

Molta attenzione viene posta nella gestione delle aspettative, delle critiche, delle emozioni del cliente interno ed esterno con cui ci si relaziona quotidianamente. Si tratta di una delle competenze fondamentali per raggiungere il traguardo/obiettivo previsto dal ruolo del personale a contatto con il pubblico. Per questo motivo sono stati erogati dei moduli formativi volti allo sviluppo di un'empatia funzionale nei confronti delle persone con cui il personale si deve relazionare.

Le lounge ITALO

Gli Steward e le Hostess di Stazione assistono costantemente i viaggiatori personalizzando il servizio in

base alle loro esigenze di viaggio. All'interno delle stazioni sono presenti le Lounge ITALO Club, spazio ideale per rilassarsi comodamente prima della partenza oppure per poter lavorare o leggere connettendosi al Wi-Fi. A presidio delle banchine Hostess e Steward di Bordo sono pronti ad accogliere i passeggeri a bordo treno indirizzandoli nelle rispettive carrozze. Inoltre, negli ambienti di Prima e Club Executive accogliamo i nostri viaggiatori con un servizio catering dedicato con caffè espresso e una selezione di sfiziosi prodotti di panetteria, pasticceria e bevande.

SERVIZI INNOVATIVI

Negli ultimi anni sono state introdotte numerose iniziative volte a massimizzare l'uso di risorse e tecnologie innovative per migliorare le pratiche di sostenibilità, incidendo positivamente sull'esperienza di viaggio dei passeggeri o sul lavoro quotidiano del personale.

Ad esempio, la maggior parte dei giornali cartacei disponibili a bordo sono stati sostituiti con copie digitali disponibili per tutti i passeggeri migliorando il servizio di intrattenimento attraverso l'offerta di notizie più ampia e supportando meglio la politica di sostenibilità eliminando la carta. Seguendo questo percorso, sono stati rimossi anche gli asciugamani di carta dai bagni, sostituendoli con efficienti asciugamani elettrici.

Le iniziative sono state guidate dal Responsabile Ambientale, in stretta collaborazione con il team operativo, il team delle risorse umane e i membri dell'equipaggio di bordo, per ottimizzare al meglio i nuovi processi automatizzati su tablet.

Sono stati così risparmiati 36.600 Kg di carta, equivalenti a 62.220 Kg di CO₂, portando il consumo della carta al 5% del consumo iniziale.





AMBIENTE



A partire dal Codice Etico, del quale è uno dei principi fondamentali, il rispetto e la tutela dell'ambiente rappresenta per ITALO un impegno prioritario attraverso l'utilizzo di treni green e la definizione di una politica di attenzione all'ambiente.

Gestione e consumo delle risorse

ITALO ha iniziato le operazioni con una flotta moderna ed ecologica, investendo in un modello di treno composto da materiali riciclabili al 98%, significativamente più leggero rispetto agli altri modelli. Ciò ha consentito a ITALO di fornire lo stesso servizio utilizzando il 15% di energia in meno per passeggero rispetto alle flotte ad alta velocità esistenti. Importanti sforzi sono stati compiuti per minimizzare anche l'inquinamento acustico causato dai treni, selezionando un modello con emissioni sonore più basse rispetto alle altre flotte ad alta velocità.

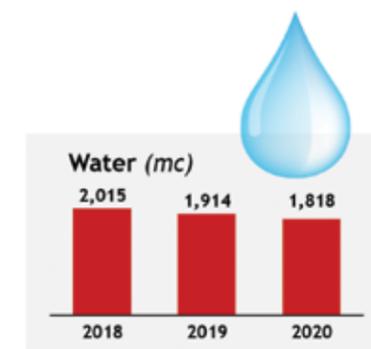
I dati di targa, nei termini di consumo energetico, presentati dagli esperti di Alstom in fase di progettazione della flotta, sono stati successivamente confermati e certificati attraverso il sistema di misurazione dell'energia installato su alcuni AGV575. Fin dal 2014, la flotta AGV è stata ammessa dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con il Ministero dell'Ambiente a un programma volto a favorire l'efficienza energetica che prevede l'assegnazione di Certificati Bianchi (o Titoli di Efficienza Energetica) attestanti il conseguimento di risparmi energetici attraverso l'applicazione di tecnologie e sistemi efficienti. Questo riconoscimento è in sintonia con i passeggeri di ITALO e parla ai potenziali nuovi clienti, in particolare alle nuove generazioni che sono più attente alle problematiche ambientali. Incoraggia i passeggeri attenti all'ambiente a selezionare ITALO rispetto ai concorrenti perché viaggiare con ITALO è più sostenibile e migliore per l'ambiente.

L'acquisto di treni AGV per la flotta ITALO ha prodotto un risparmio annuo di 650.000 kWh di energia per treno, rispetto al massimo competitor, oltre a produrre una riduzione parallela delle emissioni di CO2 di oltre 160.000 tonnellate. La politica adottata da ITALO nella selezione dei treni AGV è stata seguita per l'acquisto della flotta dei treni EVO, che sono attualmente il prodotto più sostenibile disponibile sul mercato. Anche in questo caso ITALO ha avviato la procedura con il GSE (Gestore dei Servizi Energetici) per l'ammissione degli EVO al programma di incentivazione al risparmio energetico di cui beneficiano gli AGV e alla fine del 2018 l'istanza relativa ai primi dodici Pendolini EVO è stata accolta positivamente.

INNOVAZIONE ECOSOSTENIBILE

ITALO ha sempre puntato ad essere il leader di mercato nell'innovazione ecosostenibile, impegno che si evince anche dalla notevole riduzione di quantità di carta utilizzata sui servizi erogati. A partire dal 2015, sono state sviluppate una serie di misure innovative a bordo treno per supportare pienamente la politica di sostenibilità e massimizzare i potenziali benefici, tra cui una serie di iniziative di riciclaggio e una riduzione dell'uso della carta per minimizzare l'impatto energetico, oltre che aver fornito i tablet al personale di bordo, eliminando l'obbligo di utilizzare alcuni documenti cartacei necessari al servizio.

Da aprile 2019 sono stati eliminati i cestini dell'indifferenziata nella sede centrale di ITALO a Roma in modo da obbligare tutti al consumo consapevole ed effettuare una più attenta raccolta differenziata dei rifiuti. Sempre nella sede centrale, tutte le lampade a neon sono state sostituite dalle più efficienti lampade a LED. Sono stati anche installati termostati programmabili per i sistemi di riscaldamento e condizionamento, ma anche apparecchiature per ufficio a risparmio energetico: come le stampanti e fotocopiatrici certificate Energy Star, con stand-by automatico.



Sopra un report sintetico dei risparmi conseguiti negli ultimi due anni.

Certificazione ISO 14001:2015

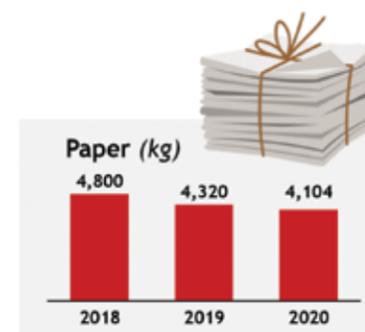
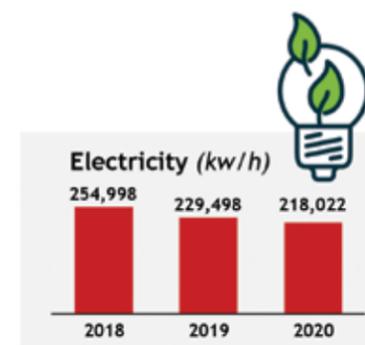
Nel mese di maggio 2018 si è concluso con esito positivo per ITALO l'iter di valutazione del Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sul Lavoro e della Tutela Ambientale di ITALO ai requisiti della norma ISO 14001:2015.

La suddetta certificazione attesta a livello internazionale l'impegno volontario e concreto da parte di ITALO di adottare un sistema che permetta di controllare e gestire tutte le attività svolte, al fine di minimizzare l'impatto dei suoi processi sulle risorse naturali, contribuendo alla conservazione e al rispetto dell'ambiente.

In questo modo, attraverso il monitoraggio continuo dei treni, degli uffici, delle biglietterie, delle lounge e degli impianti di formazione treno dislocati sul territorio nazionale ITALO garantisce la tutela ambientale, sottolineando ancora una volta l'impegno che da sempre la contraddistingue per la ricerca continua di miglioramento in campo ambientale.

Fornitori

Fin dall'inizio della propria attività, ITALO ha scelto di indirizzare il processo di acquisto verso una maggiore sensibilizzazione anche sui temi relativi alla responsabilità sociale e ambientale. Le fasi del processo di acquisto di beni o servizi, dal momento della rilevazione dell'esigenza sino all'emissione dell'ordine di acquisto, in termini di definizione delle attività degli attori e delle relative responsabilità sono disciplinate da una procedura aziendale ufficiale. In sede contrattuale sia ITALO che il fornitore prescelto indicano



AMBIENTE



chiaramente i responsabili delle attività legate alla Salute e Sicurezza sul Lavoro e Tutela Ambientale ed inoltre designano dei responsabili come unici titolari ad interagire per lo scambio delle informazioni e le relative modalità di comunicazione.

Al fine di consentire un adeguato livello di trasparenza dei processi di approvvigionamento e di garantire la massima affidabilità delle forniture di significativa rilevanza, ITALO ha definito il processo interno di selezione e qualifica dei fornitori che si attua tramite il portale di e-procurement ITALO a cui i potenziali fornitori possono accreditarsi previo superamento di uno specifico processo di registrazione e qualifica.

La procedura online consente, oltre al rispetto dei criteri di trasparenza, anche l'operatività solo con i soggetti che svolgono le proprie attività in linea con gli standard di salute, sicurezza e ambiente auspicati. Come già indicato nel capitolo precedente, ITALO ha selezionato con attenzione il fornitore dei treni affinché questi fossero con il più basso impatto ambientale possibile. L'acquisto di treni AGV per la flotta ITALO ha prodotto un risparmio annuo di 650.000 kWh di energia per treno, rispetto al massimo competitor, oltre a produrre una riduzione parallela delle emissioni di CO2 di oltre 160.000 tonnellate. Ciò ha portato ITALO ad otte-

nere per la flotta AGV i certificati bianchi, rilasciati dal GSE su approvazione del Ministero dello Sviluppo Economico e del Ministero dell'Ambiente, che attestano il conseguimento di risparmi energetici, oltre a consentire ad ITALO di essere riconosciuto come leader globale nel trasporto ecosostenibile e sostenibile. Come già anticipato, la politica adottata da ITALO nella selezione dei treni AGV è stata seguita anche per l'acquisto della flotta dei treni EVO, che sono attualmente il prodotto più sostenibile disponibile sul mercato.

Rifiuti

ITALO si è ampiamente concentrata sul proprio potenziale impatto ambientale, prendendo anche in considerazione possibili problemi causati da pratiche di gestione dei rifiuti inadeguate. Ridurre le quantità di rifiuti conferiti in discarica è un obiettivo chiave. Tutto il personale è regolarmente coinvolto sulle buone pratiche da adottare nello svolgimento del proprio lavoro. Per quanto riguarda i rifiuti prodotti a bordo treno sono state identificate delle isole ecologiche all'interno di tutti gli impianti di formazione treno e il personale ITALO presente sul posto ne verifica la corretta gestione da parte dei fornitori dei servizi di pulizia. Per quanto riguarda invece la gestione dei rifiuti provenienti dalla manutenzione nei depositi, la responsabilità è affidata ad Alstom sotto la supervisione del personale ITALO. Un'altra iniziativa in questo settore è l'accordo raggiunto con i fornitori di alimenti e bevande che ha richiesto di massimizzare i prodotti da confezionare con materiali riciclabili: bottiglie e materiale per confezionare i cibi distribuiti attraverso i distributori automatici a bordo treno sono prodotti con plastica riciclabile, i bastoncini in plastica per girare the e caffè sono stati sostituiti dal 2017 con quelli in legno e i bicchieri con cui vengono offerte le bevande sono in Tetrapak, materiale riciclabile negli appositi contenitori destinati alla carta.

Dal 2016 ITALO ha istituito un comitato speciale guidato dal suo Responsabile Ambientale per modernizzare le operazioni di smaltimento dei rifiuti e per investire in una serie di procedure formalizzate nel protocollo aziendale sulla salute e sicurezza per migliorare la sostenibilità. Nel perseguire il raggiungimento di standard elevati, ITALO ha poi sviluppato il proprio processo di gestione e riciclaggio dei rifiuti, descritto nel documento Gestione Operativa della Gestione Rifiuti. ITALO esternalizza la gestione dei rifiuti ai fornitori, che sono certificati dopo un periodo di formazione e valutazione per essere perfettamente conformi alle normative e agli standard sviluppati dall'UE in termini di protezione ambientale (ISO 14001 ed EMAS). La nuova politica sulla gestione dei rifiuti ha portato ad una diminuzione dei rifiuti non differenziati. Il riciclo dei rifiuti è stato misurato dai rapporti giornalieri ed è cresciuto da una media del 60% all'89%, con punte del 100% come nel caso di Torino. Questa iniziativa è stata una delle ragioni principali per cui ITALO ha recentemente ottenuto le certificazioni OHSAS18001:2007, valida dal 30 ottobre 2017, e ISO14001:2015, valida dal 20 maggio 2018.



ITALO E HUMANA PEOPLE TO PEOPLE ITALIA

Nel 2019 è partita una nuova sfida per ITALO in collaborazione con l'organizzazione umanitaria HUMANA People to People Italia. Nel mese di maggio sono state posizionate delle ecobox, contenitori per la raccolta indumenti usati, nella sede centrale di ITALO e negli staff corner di Napoli, Roma e Milano con l'obiettivo di sensibilizzare tutti i dipendenti sui temi del recupero dell'abbigliamento usato e sull'economia circolare. **A fine campagna sono stati raccolti 435 Kg di abiti usati. Più del 70% dei vestiti donati a HUMANA sarà destinato al riutilizzo,**

permettendo di vestire altre persone in Italia e nel mondo. I vestiti in buono stato saranno infatti riutilizzati in quanto tali in Africa, grazie alle donazioni di capi estivi e in buono stato, e in Europa, grazie alla presenza dei negozi solidali di HUMANA. **Il 25% circa sarà poi riciclato per recuperare le fibre**, in quanto troppo usurati, e solo una minima parte (meno del 5%) sarà destinata al recupero energetico. Per ogni Kg di abiti usati raccolto ITALO ha previsto un contributo economico per sostenere ulteriormente tutte le attività di HUMANA. Un progetto con un grande impatto non solo sociale ma anche ambientale. Grazie alla raccolta di abiti usati dei dipendenti di ITALO infatti sono stati calcolati: **1566 kg di CO2 non emessa, 131 kg di pesticidi non utilizzati, 261 kg di fertilizzanti non dispersi nell'ambiente e 2.610.000 litri di acqua risparmiata.**

Questa campagna ha trasformato un semplice gesto di solidarietà in un momento di confronto e partecipazione con tutti i lavoratori ITALO, coinvolti direttamente sui temi dello sviluppo locale sostenibile, green economy ed innovazione sociale. ITALO è da sempre convinto che l'economia circolare orientata alla rigenerazione delle risorse oggi non possa essere solo una scelta, ma una condizione per garantire un futuro sostenibile, equità nello sviluppo e rispetto per l'ambiente.

Mobilità integrata

Allo scopo di ampliare il proprio impegno sulla sostenibilità, ITALO ha avviato un progetto interzonale per collegare le stazioni di arrivo dei propri treni con molte località non servite dall'infrastruttura ferroviaria. **Italobus**, questo è il nome del progetto, contribuisce ad inibire l'utilizzo dell'auto privata mettendo a disposizione un unico spostamento per più persone, a beneficio della mobilità integrata e sostenibile. Il servizio, che ad oggi è attivo a partire dalle stazioni AV di Reggio Emilia, Salerno, Napoli Afragola, Venezia Mestre e sarà esteso ad altre città del network ITALO nei prossimi mesi, viene erogato attraverso l'utilizzo di bus di ultima generazione che impiegano motori a basso consumo. Fanno inoltre parte dell'offerta di ITALO l'accordo commerciale che l'azienda ha siglato con Hertz per il noleggio di auto elettriche a condizioni molto vantaggiose per i propri clienti e con MiMoto, per il noleggio a tariffe ridotte di scooter elettrici condivisi nelle città di Milano e Torino.



COMUNITÀ



Nel corso del 2018 e nella prima parte del 2019, ITALO ha continuato e ampliato il suo impegno nel supporto alla comunità appoggiando importanti iniziative promosse da enti, istituzioni e associazioni, locali e nazionali, sia di promozione delle attività sociali che per la diffusione delle iniziative culturali.

Promozione delle attività sociali

ITALO in Fondazione Italia Sociale ITALO, a partire da luglio 2019, si è unita al collegio partecipanti della Fondazione Italia Sociale, portando a 21 il numero di importanti enti del mondo profit e no-profit ad aver accolto la mission di rinnovamento e sviluppo promossa dalla Fondazione, la quale ha istituito, nel maggio 2019, il Fondo Filantropico Italiano, uno strumento per rendere la filantropia sempre più solida e strategica.

ITALO e Scuola di Politiche Dall'estate 2019 ITALO collabora con Scuola di Politiche, istituzione nata nel 2015 con lo scopo di offrire un'opportunità di formazione a giovani di talento. Grazie a questa partnership ITALO fornisce ai propri dipendenti la possibilità di partecipare ai corsi organizzati dalla Scuola di Politiche, prendendo parte a seminari, eventi formativi, summer school e tanto altro, oltre che avere a disposizione il database degli ex studenti della Scuola per scovare giovani promesse da inserire nel mondo del lavoro.

ITALO e ISS ITALO ha sostenuto l'Istituto Superiore di Sanità per combattere le problematiche legate al gioco d'azzardo attraverso la trasmissione di video informativi nelle Lounge ITALO Club e dedicando ampio spazio al fenomeno sul magazine di bordo.

ITALO e Leidaa ITALO ha sostenuto l'associazione LEIDAA da sempre in prima linea per la tutela dell'Ambiente, il riconoscimento dei diritti degli animali e la lotta al randagismo con la sponsorizzazione del messaggio solidale attraverso i propri canali.

ITALO e Compagnia di Babbo Natale Onlus ITALO ha partecipato alla raccolta fondi promossa dalla Onlus "La Compagnia di Babbo Natale" con l'acquisto dei volumi "La storia di Babbo Natale" che, nelle giornate del 24 e 25 dicembre 2018, sono stati regalati ai viaggiatori nelle Lounge di Firenze Santa Maria Novella, Roma Termini e Milano Centrale.

ITALO e Telefono Azzurro ITALO ha diffuso la campagna #abordoconil114 lanciata da Telefono Azzurro il cui obiettivo principale è quello di dar voce ai bambini e agli adolescenti, offrendo loro la possibilità di raccontarsi, di esprimere i loro bisogni e le loro difficoltà, anche attraverso i nuovi canali di comunicazione senza che sia necessaria una mediazione degli adulti.

ITALO e AISM ITALO sostiene l'AISM, Associazione Italiana Sclerosi Multipla dedicata alle donne con sclerosi multipla, e ha partecipato attivamente alla raccolta fondi con l'acquisto delle piantine di Ortensia e Gardenia che, nella giornata dell'8 marzo 2019, ha regalato alle proprie viaggiatrici nella Lounge ITALO Club di Roma Termini, dedicando alle attività AISM ampio spazio sul magazine di bordo e sui propri canali social ufficiali.

ITALO e Fondazione Telethon Nel 2019 ITALO continua a sostenere la campagna "IO PER LEI" l'iniziativa di Fondazione Telethon in collaborazione con Uildm dedicata a tutte le mamme "rare" che quotidianamente combattono con i loro figli le difficoltà di una patologia genetica rara. Tutti i viaggiatori ITALO possono sottoscrivere una donazione regolare per garantire ai tanti ricercatori di portare avanti i propri progetti e ai numerosi piccoli pazienti di migliorare il proprio futuro.

Promozione dei beni e attività culturali

Ferrara in Jazz 2018 - 2019 Anche per la stagione 2018/2019 ITALO ha offerto ai propri viaggiatori la possibilità di assistere ad un prezzo ridotto ai concerti in programma alla rassegna concertistica Ferrara in Jazz. Tutti i possessori di un biglietto ITALO con destinazione/partenza Ferrara hanno potuto assistere a prezzo ridotto ai concerti della 20a edizione di Ferrara In Jazz, all'interno del Torrione San Giovanni, sede del Jazz Club Ferrara, splendido bastione rinascimentale e gioiello delle antiche mura estensi tutelato dall'UNESCO.

ITALO e il Museo Egizio ITALO ha rafforzato la presenza nel capoluogo piemontese permettendo ai pro-

pri viaggiatori di visitare a prezzo agevolato il celebre Museo Egizio fondato a Torino nel 1824 grazie all'offerta 2x1 con cui tutti i possessori di un biglietto ITALO, con destinazione/partenza Torino possono accedere al Museo in due al prezzo di un ingresso a tariffa intera.

Giostre! Storie, immagini, giochi. Palazzo Roverella Rovigo ITALO ha accompagnato i propri viaggiatori in un viaggio unico in cui il tema della giostra è stato affrontato anche in chiave sociale, affidandosi a grandi fotografi e a grandi artisti che l'hanno declinato nelle loro opere. Grazie alla partnership con Palazzo Roverella tutti i possessori di un biglietto ITALO con destinazione/partenza Rovigo hanno usufruito di uno sconto sul biglietto di ingresso alla mostra "Giostre! Storie, Immagini, giochi".

Lezioni di Storia Festival ITALO ha accompagnato i suoi viaggiatori all'evento Lezioni di Storia Festival a Napoli dal 25 al 28 aprile 2019, iniziativa che è arrivata nel napoletano dopo dieci anni di tutto esaurito nei grandi teatri d'Italia.

10 anni delle Dolomiti Patrimonio Unesco ITALO ha sostenuto le celebrazioni per il decennale dell'inserimento delle Dolomiti nella lista del Patrimonio Mondiale UNESCO che dal 26 giugno 2019 ha preso il via a Cortina d'Ampezzo. Oltre 140 eventi per tutta l'estate tra Veneto, Trentino-Alto Adige e Friuli Venezia Giulia.

Centrale Fies art work space | IPERNATURAL ITALO con il suo servizio di Alta Velocità, ha accompagnato a Trento gli appassionati di arte in occasione IPERNATURAL, XXXIX edizione di Drodesea, festival di arti performative di Centrale Fies, dal 19 al 27 luglio 2019. Il festival ha messo in evidenza una molteplicità di sguardi sulle performing art.

Without Frontiers - Lunetta a Colori ITALO ha sostenuto Without Frontiers - Lunetta a Colori, festival di arte contemporanea, riqualificazione urbana e valorizzazione culturale, che vede ogni anno la partecipazione di artisti nazionali e internazionali provenienti da diversi Paesi Europei. Obiettivo dichiarato quello di abbattere ogni frontiera unendo il centro alle periferie tramite l'arte e la cultura.

