



ESTRATTO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



2021

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Questo bilancio di sostenibilità descrive il decimo anno di vita di Trenord, il 2021. Un anno ancora duramente segnato dalla pandemia che ha drasticamente influito sulla mobilità delle persone.

Tanto quanto il 2020, anche il 2021 ha visto l'azienda impegnata a garantire il servizio quotidiano con oltre 2mila treni, pur in presenza di una clientela più che dimezzata rispetto al 2019, e facendo fronte a picchi di contagi che hanno colpito anche il personale. I colleghi che hanno contratto il virus, così come i loro familiari, sono guariti e la nostra forza lavoro è tornata a pieno regime.

Abbiamo proseguito, senza sosta e secondo i programmi, nel rinnovamento della flotta, nell'innovazione degli impianti manutentivi, nella digitalizzazione dei processi industriali e nell'evoluzione degli strumenti di relazione con i viaggiatori.

Sono entrati in servizio i primi 39 nuovi treni, con ottime performance; i clienti hanno espresso alto gradimento. I nuovi Caravaggio e Donizetti, ad alta e media capacità, sono i primi dei 222 nuovi treni acquistati da Regione Lombardia, che saranno progressivamente introdotti nei mesi a venire. Ha preso intanto avvio il progetto "H2ise0" che dall'inizio del 2024 porterà i primi treni a idrogeno sulla linea Brescia-Iseo-Edolo.

Il 2021 ha segnato l'avvio di importanti lavori per modernizzare gli impianti di manutenzione, che saranno ampliati e dotati delle più moderne tecnologie per ottimizzare gli impatti economici e ambientali delle nostre lavorazioni. Si sono poste le basi per realizzare due nuovi depositi, a Voghera e Rovato. All'innovazione tecnologica s'aggiungono anche interventi strutturali realizzati per accrescere la sostenibilità ecologica: a Novate Milanese è stato completato un impianto per il recupero di oltre 10mila metri cubi all'anno d'acqua piovana, che sarà depurata e utilizzata per il lavaggio dei treni o restituita alla rete idrica del territorio. Mentre sui treni, anche quelli meno nuovi, è iniziata la sperimentazione di un nuovo sistema di telediagnostica predittiva.

Abbiamo ulteriormente migliorato app e sito web per garantire informazioni tempestive, facili e personalizzate ai nostri clienti: nel 2021, l'app di Trenord è stata utilizzata mediamente 70mila volte al giorno per pianificare il viaggio, acquistare titoli di viaggio e ottenere informazioni real time.

La sostenibilità sociale, ambientale ed ecologica ispira la nostra progettualità, in tutti gli ambiti aziendali. Nella nostra qualità di operatori della mobilità delle persone, siamo e saremo protagonisti delle grandi transizioni digitali ed ecologiche che nei prossimi anni determineranno l'agenda mondiale. Con questa consapevolezza, abbiamo rinnovato per il terzo anno lo studio del "True Value" che - secondo parametri riconosciuti a livello internazionale - permette di calcolare il valore degli impatti diretti e indiretti generati da Trenord, nella triplice dimensione economica, ambientale e sociale. Pur in un anno tormentato dalla pandemia, è stato calcolato che il "valore vero" prodotto da Trenord si avvicina ai due miliardi di euro.

Più che un obiettivo, la sostenibilità è l'orizzonte del nostro servire le persone, le imprese e il territorio.

Federica Santini
Presidente

Marco Piuri
Amministratore Delegato



1 L'IDENTITÀ DI TRENORD

Con un servizio che tocca oltre **460 stazioni** dislocate su una **rete ferroviaria di circa 2.000 chilometri** in tutta la Lombardia e in alcune province delle regioni limitrofe, Trenord, nell'anno del suo decimo anniversario, si conferma come una delle più importanti realtà del trasporto pubblico locale ferroviario a livello europeo, sia per dimensioni sia per capillarità del servizio.

oltre **460** stazioni

2.000 km di rete ferroviaria

I SERVIZI



SUBURBANI E PASSANTE FERROVIARIO



REGIONALI E REGIO EXPRESS



MALPENSA EXPRESS



TRANSFRONTALIERO TILO



LUNGA PERCORRENZA

LA STORIA DI TRENORD



STAKEHOLDER ENGAGEMENT E ANALISI DI MATERIALITÀ

Il coinvolgimento e l'ascolto degli stakeholder sono elementi fondamentali per indirizzare le attività aziendali verso un percorso condiviso e raggiungere gli obiettivi della Società.

In continuità con gli anni precedenti, nel 2021 Trenord ha condotto attività di stakeholder engagement per poter ascoltare il punto di vista dei propri stakeholder, con l'obiettivo ultimo di coltivare un rapporto di fiducia e collaborazione.

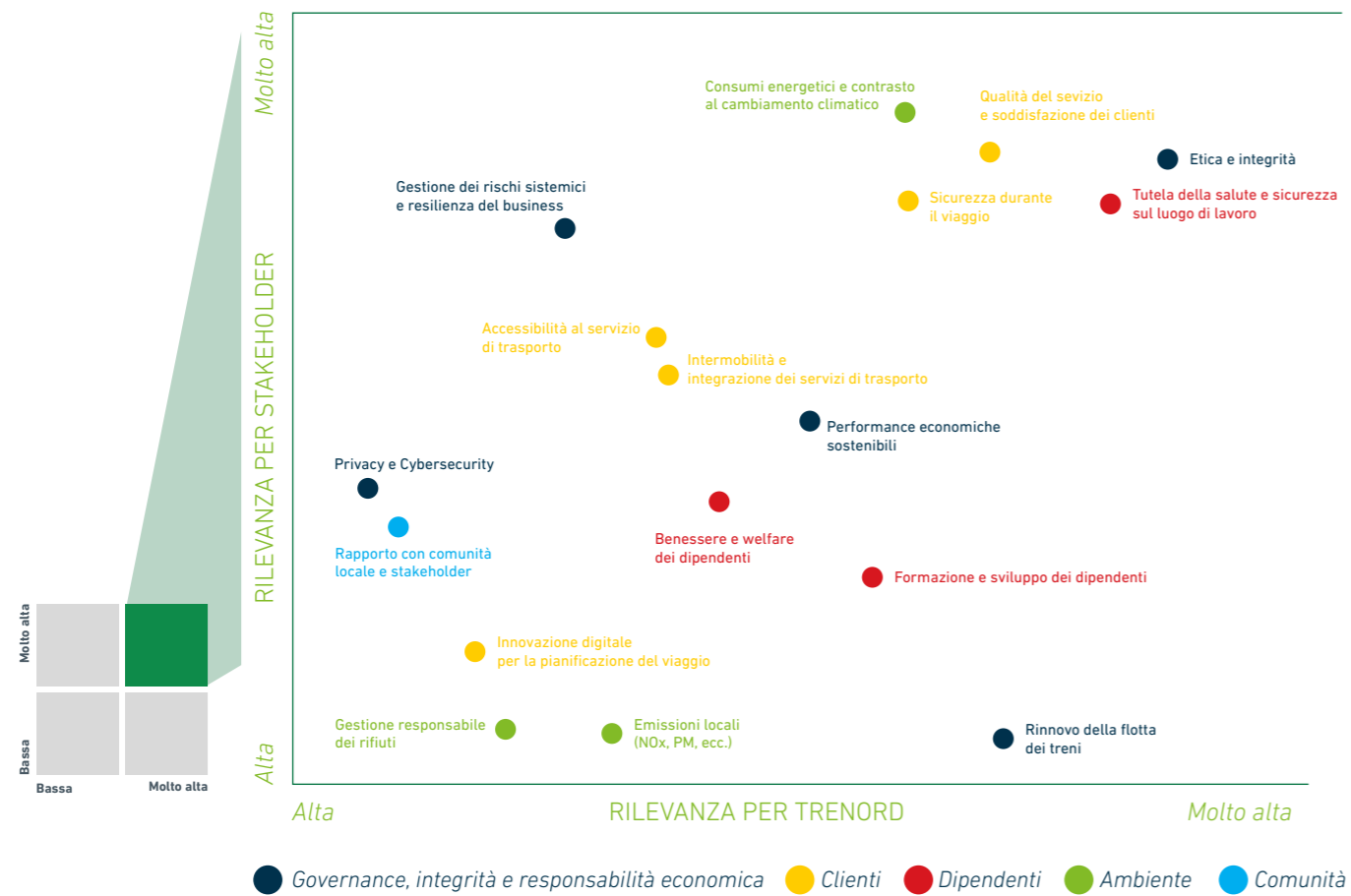


GLI STAKEHOLDER DI TRENORD



LA MATRICE DI MATERIALITÀ

Anche nel 2021, attraverso il coinvolgimento del **Management aziendale** e di un campione rappresentativo di oltre **300 stakeholder** tra clienti, fornitori, partner commerciali e finanziari e rappresentanti sindacali, è stato possibile identificare i temi rilevanti che possono impattare sull'azienda dal punto di vista economico, sociale e ambientale, nonché le tematiche che maggiormente influenzano le aspettative, le decisioni e le azioni degli stakeholder, ovvero i temi materiali di seguito rappresentati nella **matrice di materialità**.



TRENI E IMPIANTI DI MANUTENZIONE

I BENEFICI AMBIENTALI DEI CARAVAGGIO E DEI DONIZETTI

30% di energia in meno
97% tasso di riciclabilità

Nel corso del 2021, il **piano di rinnovo della flotta garantito da Regione Lombardia è stato ampliato**, aggiungendo **46 convogli ai 176 già previsti**. A questi si affianca il progetto **H2ise0** per l'introduzione di **14 treni a idrogeno** sulla linea Brescia-Iseo-Edolo e ulteriori **9 treni per il servizio transfrontaliero** acquistati da FNM.

L'entrata in servizio dei nuovi treni ha un obiettivo duplice. Da una parte **una flotta moderna è necessaria per migliorare regolarità, puntualità e comfort di viaggio**, dall'altra i nuovi convogli presentano **performance ambientali ancora più sostenibili**.

I NUOVI TRENI:

- **131 Caravaggio** per le tratte suburbane
- **61 Donizetti** per percorrenze veloci verso Milano
- **30 Colleoni** per le linee non elettrificate
- **9 Flirt Interoperabili** per la tratta Italia-Svizzera
- **14 Treni a idrogeno** per la tratta Brescia-Iseo-Edolo

I TRENI AGGIUNTIVI PREVISTI DAL PIANO SARANNO CONSEGNATI IN TEMPO PER LE OLIMPIADI INVERNALI MILANO-CORTINA DEL 2026: A BENEFICIO DEI FLUSSI TURISTICI LEGATI ALL'EVENTO, MA A FUTURO BENEFICIO DI PENDOLARI, TURISTI E DEL TERRITORIO.

LA ROADMAP DELL'ENTRATA IN SERVIZIO DEI NUOVI TRENI NEL 2021



Per approfondimenti sull'introduzione dei nuovi treni:
<https://www.trenord.it/chi-siamo/la-rivoluzione-della-mobilita/i-nuovi-treni/>

IL 2021 HA SEGNATO L'AVVIO DI IMPORTANTI LAVORI PER MODERNIZZARE GLI IMPIANTI DI MANUTENZIONE, CHE SARANNO AMPLIATI E DOTATI DELLE PIÙ MODERNE TECNOLOGIE

I **siti manutentivi** dislocati sul territorio - Milano Firenze, Novate Milanese, Carnago, Cremona, Lecco e Iseo - assicurano la funzionalità di tutti i convogli in dotazione, **offrendo impiego a circa 800 persone**.

Nel 2021, sono state avviate iniziative per modernizzare gli impianti di manutenzione, con lo scopo di ottimizzare la gestione dei guasti, migliorando gli indici di performance delle attività manutentive. Tra queste, le principali riguardano l'implementazione dell'accordo "**Manutenzione 4.0**" per l'introduzione di **soluzioni tecnologiche supportate dall'intelligenza artificiale**, destinate a potenziare le attività predittive e a migliorare la programmazione degli interventi, **la progettazione di Train Scanner** per scansionare i treni in ingresso e rilevare in automatico i parametri di funzionamento del convoglio. Trenord è anche impegnata **nell'adeguamento dei siti manutentivi alle caratteristiche dei nuovi treni** previsti dal Piano di rinnovo della flotta, implementando la capacità manutentiva degli impianti e adattandoli alle **diverse specifiche tecniche del nuovo materiale rotabile**.

2 IN VIAGGIO VERSO UN FUTURO SEMPRE PIÙ SOSTENIBILE

Con il suo impegno nel realizzare un sistema di mobilità sostenibile e integrato, **Trenord intende contribuire attivamente al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)**, anche a beneficio delle generazioni future.

GLI SDGS PRIORITARI PER TRENORD



COSTRUIRE IL FUTURO: I PILASTRI STRATEGICI DI TRENORD

Negli ultimi due anni, l'evoluzione del contesto di riferimento, caratterizzata in maniera significativa dall'emergenza pandemica, ha accelerato la spinta verso la **transizione ecologica e digitale**, anche a seguito delle politiche e piani programmatici pubblicati a livello europeo e nazionale.

LE ATTIVITÀ DI TRENORD SONO SEMPRE PIÙ ORIENTATE ALLA TRANSIZIONE ECOLOGICA E DIGITALE, OLTRE CHE AI PROCESSI GLOBALI, CHE STANNO PLASMANDO IL CONTESTO IN CUI L'AZIENDA OPERA



Per rispondere in maniera efficace a tali sfide e alle aspettative degli stakeholder, l'azienda sviluppa le proprie attività intorno a **quattro pilastri strategici, alla base della Trenord del futuro**:

TRANSIZIONE DIGITALE

Per Trenord, cogliere le sfide presentate dalla transizione digitale, sia attraverso una **digitalizzazione dei processi interni**, sia utilizzando gli **strumenti digitali** come mezzo innovativo e partecipativo **per coltivare il rapporto con i clienti**, rappresenta un fattore abilitante trasversale per lo sviluppo dei propri pilastri strategici

STRUMENTI INNOVATIVI DI ANALISI DELLA DOMANDA

Al fine di saper "leggere" e interpretare la **domanda di mobilità su scala regionale** e poter dare una risposta di sistema, prosegue il progetto volto a sfruttare le **nuove opportunità** di conoscenza offerte dai **Big Data**




NUOVI TRENI

Il rinnovo della lotta di Trenord passa dall'**ampliamento del piano di rinnovo previsto** da Regione Lombardia e dalla collaborazione al progetto **H2ise0** promosso da FNM per l'entrata in servizio dei **treni ad idrogeno**, con il duplice obiettivo di **migliorare la qualità del servizio** e **le performance ambientali dei convogli**

WELFARE STRATEGICO

Il **sistema di Welfare** punta alla creazione di un **modello di "benessere aziendale e sociale"** superando la concezione di semplice sostegno e articolando l'offerta di servizi welfare sulla base del costante monitoraggio delle reali esigenze dei dipendenti

L'IMPEGNO DI TRENORD ALLO SVILUPPO SOSTENIBILE

IMPEGNO DI TRENORD	SDG	AZIONI 2021
Rinnovo della flotta con l'entrata in servizio dei nuovi treni, che garantiranno migliori performance di servizio e ambientali	   	<ul style="list-style-type: none"> Messa in servizio di ulteriori 22 treni Caravaggio durante il 2021, per un totale cumulato di 29 Caravaggio e 10 Donizetti in servizio al dicembre 2021
Diffondere la cultura dell'etica e dell'integrità		<ul style="list-style-type: none"> Riesame del Sistema Anticorruzione Attività formativa sull'ultima versione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo Distribuzione di opuscoli informativi sulla politica Anticorruzione ai neo-assunti
Sviluppare il modello di gestione dei rischi e integrarlo, progressivamente, con l'analisi dei rischi ESG		<ul style="list-style-type: none"> Lavori preliminari per l'inclusione di rischi maggiormente significativi legati alla dimensione sociale e ambientale
Garantire un miglioramento costante dei processi IT orientato alla cybersecurity		<ul style="list-style-type: none"> Introduzione di sistemi rafforzati di protezione dell'identità digitale dei dipendenti Definizione dell'accordo con la Polizia di Stato per la prevenzione e il contrasto dei crimini informatici
Sostenere l'occupazione nel settore dei trasporti, promuovendo una cultura del lavoro basata su Responsabilità e Fiducia		<ul style="list-style-type: none"> Assunzioni di 348 nuove risorse, con età media pari a 30 anni Consolidamento dello Smart Working come processo integrato nell'operatività di Trenord per le mansioni che lo consentono
Garantire elevati standard in materia di sicurezza sul lavoro, tutelando la salute, la sicurezza e l'integrità psicofisica dei dipendenti	 	<ul style="list-style-type: none"> Coinvolgimento dei dipendenti nel progetto di presidio al rischio di stress lavoro-correlato Avvio del progetto relativo alla valutazione del ruolo del fattore umano all'interno dell'analisi dei rischi salute e sicurezza Continuo presidio della corretta implementazione dei protocolli di salute e sicurezza in contrasto alla diffusione del Covid-19
Sviluppare il sistema di welfare come tassello fondamentale della sostenibilità e tema strategico, nell'ottica di prendersi cura dei Dipendenti e valorizzarli	 	<ul style="list-style-type: none"> Attivazione del progetto Welfare Important People (WIP) per incrementare il coinvolgimento dei dipendenti Avvio del progetto di misurazione degli impatti generati dai servizi di welfare Erogazione di servizi specifici connessi al supporto alla genitorialità
Promuovere lo sviluppo personale e professionale dei dipendenti e diffondere una cultura manageriale volta a costruire la Trenord del futuro e a favorire un clima aziendale positivo	 	<ul style="list-style-type: none"> Erogazione di oltre 321 mila ore di formazione Attività di formazione mirate per i nuovi assunti, anche in riferimento agli ingressi relativi al progetto Assistenza e Controllo Iniziative di formazione soft e trasversali per accrescere le competenze di leadership della popolazione aziendale
Orientare la relazione con il cliente verso la multicanalità, presidiando le stazioni strategiche, garantendo al contempo una diffusa capillarità attraverso le macchine automatiche, e sviluppando funzioni innovative sui canali digitali		<ul style="list-style-type: none"> Apertura di due nuovi Punti Vendita Interni a Bergamo e Desenzano Installazione/ammodernamento di ulteriori 205 self-service Sviluppo dei canali di vendita digitali tramite nuove funzioni dell'App e del sito
Gestire la Relazione con il Cliente nell'ottica del miglioramento continuo: incrementare la conoscenza del Cliente, semplificare le interazioni con l'Azienda e la percezione di vicinanza	 	<ul style="list-style-type: none"> Implementazione del progetto CRM tramite creazione dell'anagrafe unica e rilascio della power App per rendere al personale ancora più efficiente la gestione del cliente Lancio del Progetto Assistenza e Controllo Potenziamento delle competenze del Personale in ambito comunicazione e assistenza digitale

IMPEGNO DI TRENORD	SDG	AZIONI 2021
Rafforzare il ruolo del treno all'interno di un sistema di mobilità sempre più integrato e intermodale, anche attraverso innovativi sistemi di analisi della domanda di mobilità		<ul style="list-style-type: none"> Avvio del progetto Darwin per lo sviluppo di un sistema predittivo della domanda di mobilità Collaborazione con FNM all'interno del progetto Flexymob Avvio della vendita del prodotto ancillare "Fast track"
Contribuire al rilancio del sistema turistico regionale, attraverso una modalità di viaggio sostenibile, economica che crea valore per il territorio facendo "rete"	  	<ul style="list-style-type: none"> Prosecuzione del programma di valorizzazione del turismo di prossimità tramite convenzioni e sconti dedicati ai clienti e video di promozione turistica del territorio Avvio della partnership con Lonely Plan
Sviluppare soluzioni tecnologiche innovative, supportate dall'intelligenza artificiale, per potenziare le attività predittive ed aumentare l'efficacia e l'efficienza dell'attività manutentiva dei rotabili		<ul style="list-style-type: none"> Implementazione dell'accordo Manutenzione 4.0 Estensione degli strumenti di telediagnostica sui convogli
Garantire la sicurezza dei viaggiatori (Security) sui treni, e la sicurezza della circolazione (Safety) secondo i più alti standard di sicurezza ferroviaria	 	<ul style="list-style-type: none"> Continuo aggiornamento del Sistema di Gestione Integrato Definizione dell'accordo con Protezione Civile per la gestione delle emergenze
Sviluppare iniziative per la riduzione dei consumi idrici		<ul style="list-style-type: none"> Installazione di un impianto di riutilizzo delle acque meteoriche non contaminate presso il sito di Novate Milanese Ottimizzazione delle modalità di monitoraggio dei consumi idrici consentendo una più efficace individuazione delle perdite
Sviluppare una mobilità ferroviaria a basso impatto ambientale, collaborando con i produttori dei treni e i gestori dell'infrastruttura nell'ambito dei treni a idrogeno	    	<ul style="list-style-type: none"> Collaborazione con ANSFISA, produttore dei treni e Gestori dell'infrastruttura nell'ambito del processo di omologazione dei treni ad idrogeno e di adeguamento dell'infrastruttura Collaborazione con FNM nel progetto di introduzione di treni a idrogeno e sviluppo di impianti di produzione e distribuzione di idrogeno
Valorizzare l'ecosistema naturale urbano, anche per contribuire alla riduzione dell'inquinamento atmosferico	  	<ul style="list-style-type: none"> Collaborazione con FNM all'interno del progetto FILI per la riqualificazione urbana ed extraurbana Attività di cura e manutenzione degli alberi piantumati da Trenord
Perseguire l'efficiamento energetico a bordo treno e negli impianti Trenord per ridurre le emissioni in atmosfera		<ul style="list-style-type: none"> Proseguimento dell'installazione di energy-meter a bordo treno per un monitoraggio dei consumi ancora più efficace, in collaborazione con RFI Redazione di un modulo didattico formativo per la sensibilizzazione del personale di condotta a uno stile di guida improntato al risparmio energetico, in collaborazione con RFI

3 IL TRUE VALUE DI TRENORD

In continuità con lo scorso anno, anche nel 2021 Trenord ha voluto misurare attraverso il **modello True Value** di KPMG le esternalità generate su economia, ambiente e società, al fine fornire una **rappresentazione complessiva del valore che l'Azienda restituisce alla collettività**, che vada oltre la capacità di generare profitti.



La metodologia del True Value ha previsto le seguenti fasi principali:

- **identificazione dei principali impatti**, positivi e negativi, su economia, ambiente e società
- **quantificazione degli impatti**, attraverso indicatori misurabili
- **monetizzazione degli impatti** attraverso l'uso di proxy finanziarie*

*Proxy finanziarie: parametri che permettono di attribuire un valore monetario ad un impatto sociale e/o ambientale e che rappresentano una stima del costo e/o beneficio generato dall'impatto stesso sull'ambiente e la collettività.



GLI IMPATTI INCLUSI NEL MODELLO TRUE VALUE



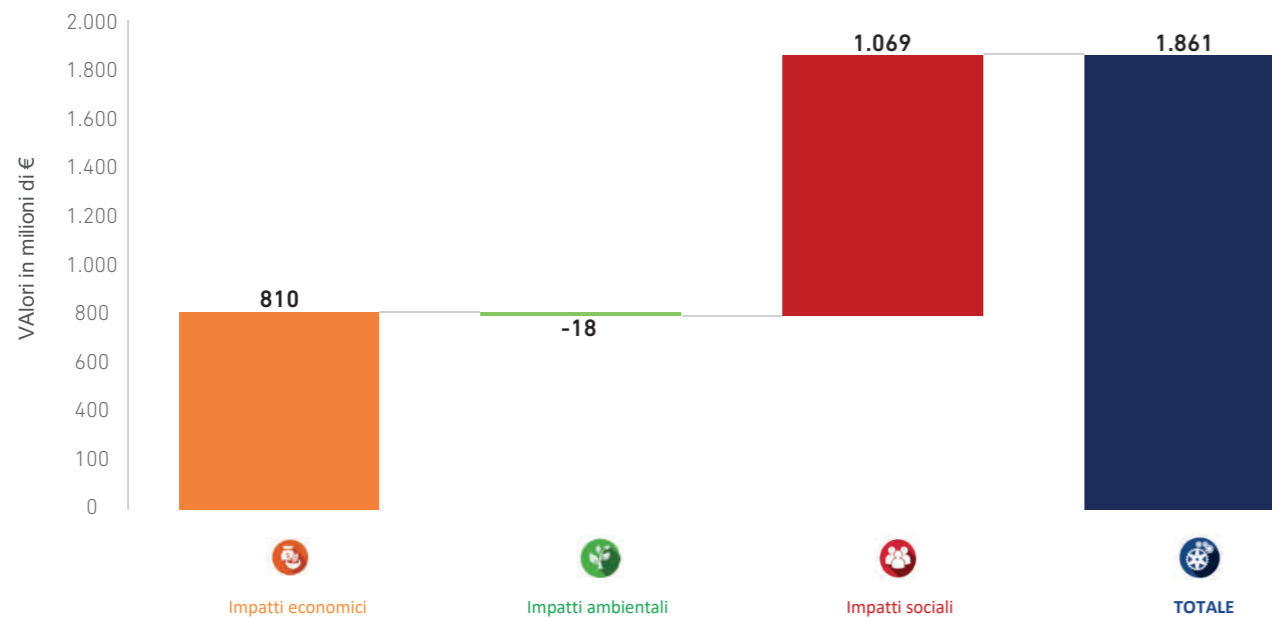
I RISULTATI 2021

IL TRUE VALUE 2021 DI TRENORD
AMMONTA A CIRCA

1 miliardo e **861** milioni €

DI CUI OLTRE LA METÀ
RICONDUCIBILE A IMPATTI SOCIALI

IL TRUE VALUE 2021 SUDDIVISO PER DIMENSIONI



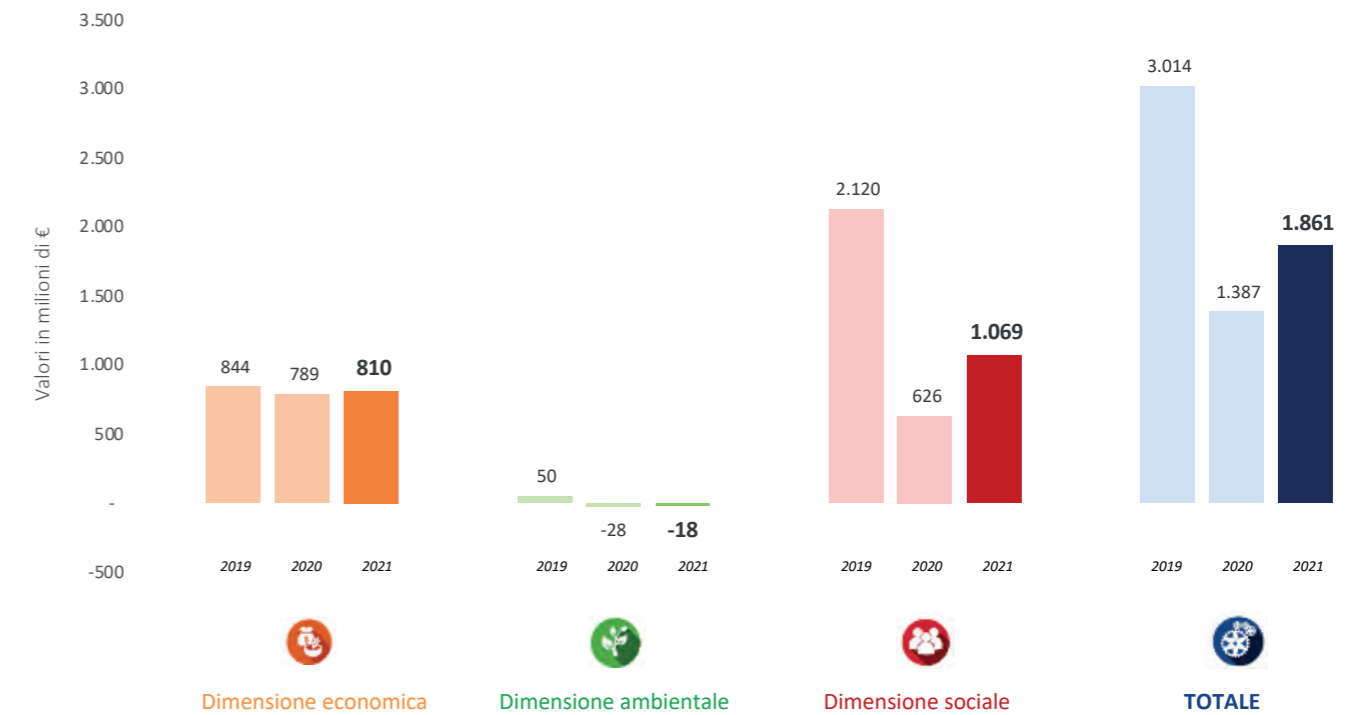
L'EVOLUZIONE DEL TRUE VALUE DI TRENORD

Il True Value di Trenord nel 2021 è in aumento rispetto ai valori 2020¹ grazie al maggior flusso di passeggeri a seguito della ripresa del servizio ferroviario.

Nonostante la crisi generata dall'emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2020, **la dimensione economica del True Value** - che include il valore aggiunto generato in via diretta, indiretta e indotta - **è rimasta stabile durante il triennio**, grazie al fatto che l'operatività dell'azienda non è mai stata interrotta.

Nel 2019, i valori record di viaggiatori hanno permesso a Trenord di generare un valore positivo, in quanto sono stati massimizzati gli impatti ambientali evitati connessi al non utilizzo del mezzo privato. **Diversamente, negli ultimi due anni**, nonostante Trenord abbia continuato ad erogare il servizio di trasporto, **il minor numero di passeggeri ha comportato una riduzione dell'esternalità positiva**.

Infine, **la dimensione sociale del True Value di Trenord è rappresentata per la maggior parte dalla «Disponibilità del servizio»**, ovvero il valore generato dal servizio di trasporto erogato da Trenord che offre ai passeggeri la possibilità di spostarsi lungo le tratte coperte dal servizio per soddisfare le proprie esigenze lavorative, di studio, turismo, ecc. **Tale impatto, connesso al numero di passeggeri che usufruiscono del servizio**, nel 2020 e 2021 ha risentito del **minor numero di frequentazioni**.



¹ I dati 2020 sono stati ri-esposti a seguito di un affinamento nella modalità di calcolo delle emissioni di particolato (PM) connesse ai consumi di gas naturale delle facilities

4 LA DIMENSIONE SOCIALE: I CLIENTI E I DIPENDENTI

Al fine di garantire il diritto alla mobilità, Trenord lavora costantemente per permettere lo **spostamento delle persone su tutto il territorio servito**.

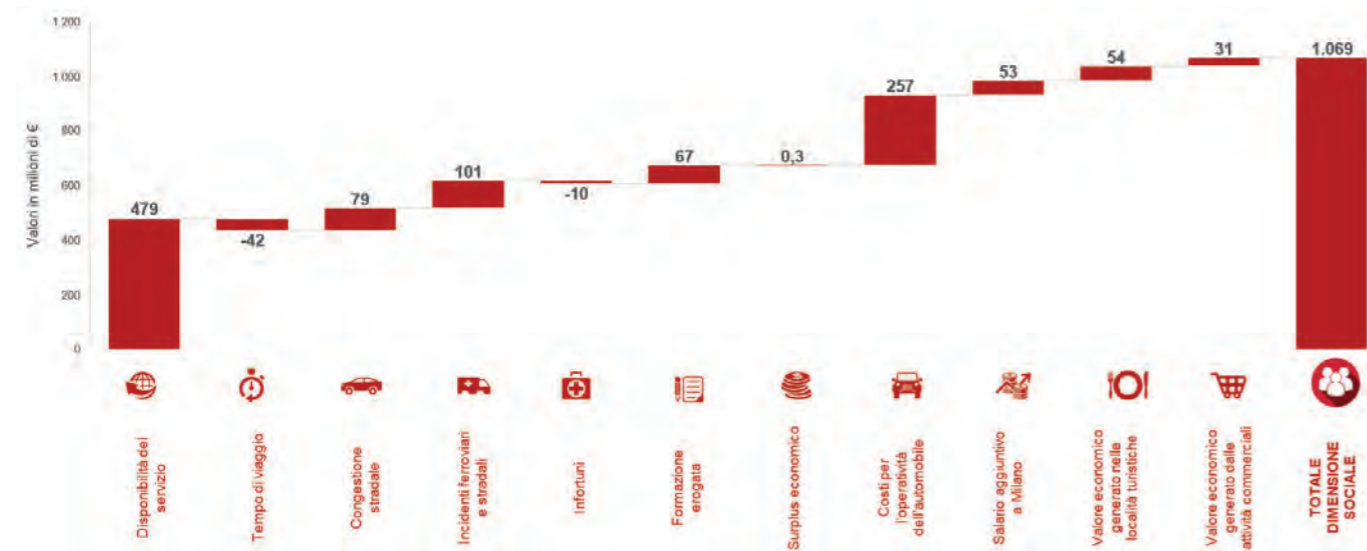
Nel 2021, l'azienda ha **monitorato il flusso dei viaggiatori**, adeguando la propria offerta in funzione dell'evoluzione della situazione pandemica, utilizzando **strumenti innovativi di analisi della domanda**.

Per quanto riguarda i dipendenti, la risorsa fondamentale dell'azienda, l'organico è in continuo aumento e nel 2021 Trenord ha potuto contare su circa **350 nuove assunzioni**. Sono state inoltre consolidate le nuove modalità di gestione del lavoro, concepite non solo come misure emergenziali, ma come parti integranti della nuova operatività di Trenord.

Al fine di garantire il **benessere della persona e della sua famiglia**, Trenord punta a un **welfare strategico**, che, attraverso attività di ascolto dei dipendenti, punti a fornire servizi quanto più possibile allineati con i bisogni della comunità aziendale.



LA DIMENSIONE SOCIALE DEL TRUE VALUE



In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2021 l'impatto sociale più rilevante è attribuibile alla **disponibilità del servizio** di trasporto di Trenord, che ha permesso ai passeggeri di viaggiare per soddisfare le proprie esigenze, **restituendo un valore alla collettività pari a 479 milioni di euro**. Altri impatti significativi riguardano il risparmio dei **costi per l'operatività delle automobili** per quei passeggeri che, pur avendo la possibilità di spostarsi in automobile, decidono di utilizzare il treno (**+257 milioni di euro**); nonché i benefici derivanti dal **minor numero di infortuni a seguito di incidenti ferroviari rispetto agli incidenti stradali** che si sarebbero potuti verificare se i passeggeri di Trenord avessero utilizzato l'automobile in alternativa al treno (**+101 milioni di euro**).



CLIENTI



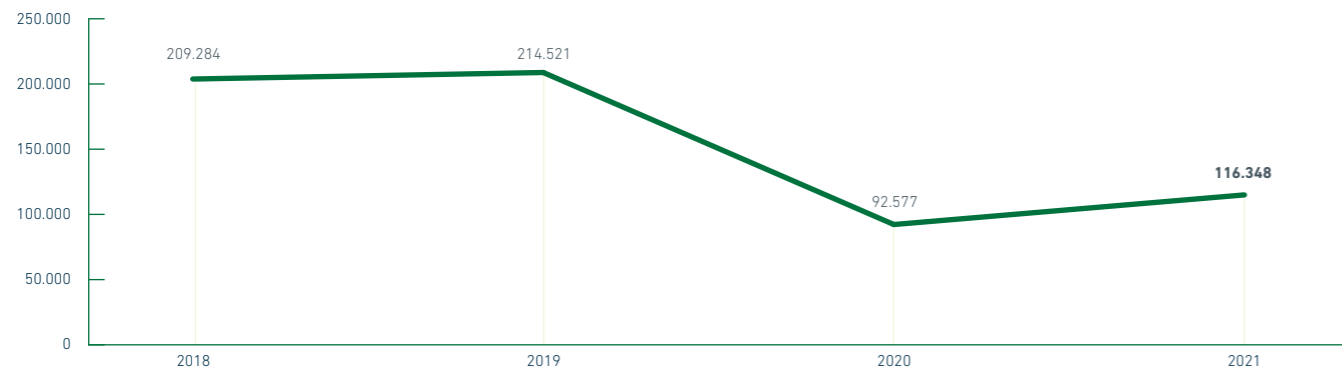
116,3

MILIONI DI PASSEGGERI
(+26% VS 2020)

FREQUENTAZIONI

Il perdurare dell'epidemia di Covid-19 nel 2021 ha determinato un'importante riduzione dei viaggiatori rispetto ai valori pre-pandemia, anche se in misura minore rispetto al 2020. I primi mesi del 2021 sono stati caratterizzati da forti limitazioni alla mobilità che hanno inciso fortemente sul numero di spostamenti monitorati su tutte le direttrici di Trenord.

PASSEGGERI TOTALI 2018-2021 (migliaia)



PROGETTO DARWIN



Durante l'anno, è stato avviato l'innovativo **Progetto Darwin**, nato da uno studio effettuato in collaborazione con il Politecnico di Milano, che ha avuto come obiettivo una mappatura dei dati relativi alla domanda di mobilità, non solo confinata al trasporto su ferro. Partendo dalla creazione di tale Data Lake, **è stato poi sviluppato un modello predittivo** che consentirà a Trenord di valutare l'impatto che diversi scenari possono comportare sulle scelte degli utenti. In prospettiva, tale strumento permetterà all'azienda di **adeguare la propria offerta in maniera sempre più rispondente alle esigenze dei passeggeri**.



RELAZIONE CON IL CLIENTE



Per Trenord, la cura della relazione con il cliente è fondamentale per **consolidare il rapporto tra la Società e i passeggeri**.

NUOVO SISTEMA CRM

CANALI DI RELAZIONE

● CANALI FISICI

Biglietterie nelle **stazioni a maggior flusso**.
Rinnovo biglietterie e installazione di **self-service**.

● CANALI DIGITALI

App: lancio della **LIVE-ROOM** e **SURVEY**.
Sito: introduzione della **LIVE CHAT** e miglioramento delle performance.

ASSISTENZA E CONTROLLO

- Inserimento delle **prime 33 figure di assistenza e 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

- Avviata la vendita sul sito internet malpensaexpress.it del prodotto "**Fast Track SEA**", servizio che permette l'accesso rapido all'area imbarchi.
- **Obiettivo: ampliare la gamma di prodotti ancillari** vendibili insieme al viaggio in treno.



ACCESSIBILITÀ

I NUOVI TRENI DI TRENORD SONO DOTATI DI PEDANE MOBILI PER UN INGRESSO ACCESSIBILE

oltre **14** mila
PASSEGGERI CHE HANNO USUFRUITO DEL SERVIZIO DI SALITA-DISCESA

L'attenzione di Trenord nei confronti delle Persone a Mobilità Ridotta è un punto focale nella strategia aziendale di relazione con i clienti.

Dopo il calo di mobilità del 2020 dovuto alle misure restrittive di contrasto alla pandemia, **durante il 2021 si è registrata una significativa ripresa del numero dei clienti che ha usufruito del servizio di salita e discesa**, arrivando a un valore di **14.218**, in aumento di oltre il 22% rispetto al 2020. In più, l'inserimento dei nuovi treni ha permesso (e permetterà) di ampliare la gamma di treni che offrono una completa accessibilità. **I nuovi treni sono infatti dotati di pedane mobili**, in modo da consentire facilmente **la salita e la discesa dal convoglio anche alle persone a ridotta mobilità**.

GITE IN TRENO



TRENORD CONTRIBUISCE AL RILANCIO DEL SISTEMA TURISTICO REGIONALE PROMUOVENDO LE BELLEZZE DELLA REGIONE, CREANDO VALORE PER LA COLLETTIVITÀ

Negli ultimi anni **Trenord ha ampliato sempre di più la propria offerta dedicata al tempo libero**, per permettere ai passeggeri di raggiungere città d'arte, località turistiche, fiere e concerti con un servizio efficace e a prezzi vantaggiosi, per contribuire al **rilancio del sistema turistico regionale**, nell'ottica del **"turismo di prossimità"**.

Con questo obiettivo, il marchio **Gite in Treno**, lanciato nel 2021 in sostituzione di Discovery Train, punta all'identificazione e alla promozione delle **offerte turistiche di Trenord**.

Durante l'anno, una delle più importanti attività in ambito turistico-ricreativo è stata lo **sviluppo di una partnership con Lonely Planet**, editore delle più famose guide turistiche al mondo. L'iniziativa **ha permesso di realizzare una guida gratuita in versione digitale** che racconta le prime 15 Gite in Treno proposte ai clienti, valorizzando i tesori delle località in cui Trenord effettua il proprio servizio.



MALPENSA EXPRESS



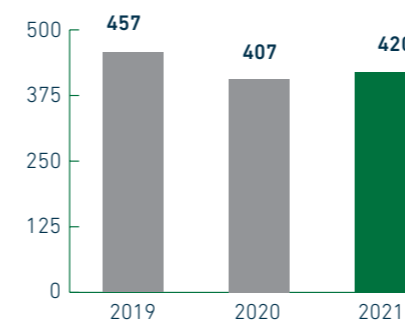
15% quota

**MODALE DEL MALPENSA EXPRESS
PER GLI SPOSTAMENTI
DA E PER MALPENSA**

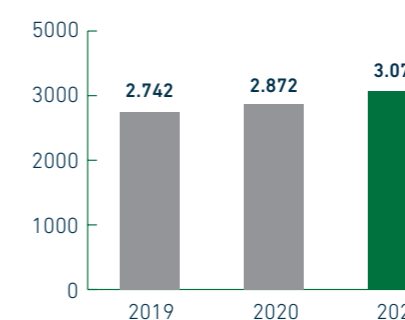
Il **Malpensa Express** è il servizio che permette il collegamento diretto tra l'aeroporto di Milano-Malpensa e la città di Milano attraverso le stazioni di Cadorna e Centrale. Se nei primi mesi del 2021 il volume dei passeggeri è risultato particolarmente contenuto, principalmente a causa della diffusione della terza ondata della pandemia, dal mese di giugno si è registrato un deciso incremento di traffico dell'aeroporto, permettendo un aumento delle frequentazioni del Malpensa Express.

Da giugno in poi, l'erogazione del servizio si è consolidata a 145 treni al giorno, raggiungendo un **valore annuo di quota modale** relativa agli spostamenti da e per Malpensa **pari al 15%**.

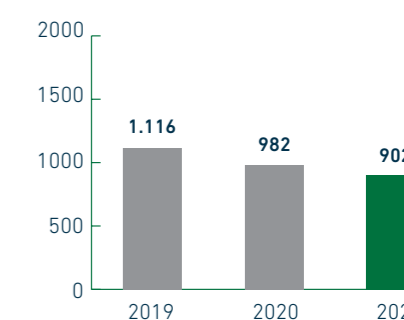
DIPENDENTI UNDER 30 (numero)



DIPENDENTI 30-50 (numero)



DIPENDENTI OVER 50 (numero)



DIPENDENTI



GESTIONE DELL'ORGANICO

Nel 2021, nonostante la difficile situazione causata dall'epidemia di Covid-19, **l'organico di Trenord è in crescita, con un totale di 4.393 dipendenti**, di cui **348 nuovi assunti**.

4.393

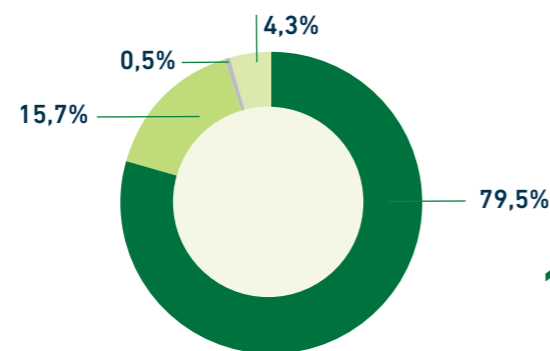
DIPENDENTI 2021

348

NUOVI ASSUNTI NEL 2021

di cui **126**

MACCHINISTI
E CAPITRENO



- Operai
- Quadri
- Impiegati
- Dirigenti

19%



81%



PROGETTO SMART WORKING



Una delle conseguenze della diffusione della pandemia di Covid-19 è stato l'impiego del lavoro da remoto per tutte le mansioni che lo consentono: Trenord ha voluto intraprendere un percorso innovativo, **trasformando la situazione di forte discontinuità in un'opportunità per rinnovare l'organizzazione**.

Il **Progetto Smart Working**, avviato nel 2020, si inserisce all'interno di questa visione strategica e si pone l'obiettivo di compiere una transizione da **Smart Working "as a duty" a Smart Working "as a choice"**.

da reazione...

... a opportunità

SMART WORKING AS A DUTY

SMART WORKING AS A CHOICE

91

GIORNI MEDI LAVORATI
IN MODALITÀ SMARTWORKING

Nel 2021, terminata la fase sperimentale di lavoro da remoto "as a duty" emergenziale, **il progetto Smart Working è stato indirizzato a favorire l'innovazione organizzativa** per migliorare flessibilità, efficienza ed efficacia del lavoro. L'introduzione della nuova modalità mira anche a sviluppare più ampie competenze e a migliorare **l'integrazione tra vita privata e vita professionale**, nell'ottica di una maggiore soddisfazione personale sul lavoro e del coinvolgimento dei dipendenti nel raggiungimento dei risultati aziendali.

WELFARE

Negli ultimi anni **Trenord ha adottato un nuovo modello di welfare incentrato sulla cura e sul benessere del dipendente e della propria famiglia**, puntando ad offrire una rete di servizi progettati in base alle reali esigenze che possano davvero contribuire a migliorare la qualità della vita.

Il nuovo modello si sviluppa attorno al tema della **“cura”**: di sé stessi e dei propri familiari, dei colleghi, dell'azienda, dei clienti, degli stakeholder.

GLI STEP DEL NUOVO SISTEMA DI WELFARE DI TRENORD

WELFARE CHECK

Analisi sul sistema di welfare con il coinvolgimento dei dipendenti, svolta nel 2020

EVOLUZIONE

Evoluzione dell'offerta dei servizi di welfare sulla base delle esigenze identificate

CONSOLIDAMENTO E SVILUPPO

Attività di dialogo continua e valutazione degli impatti delle iniziative di welfare

Per raggiungere tale obiettivo e favorire l'integrazione fra vita professionale e quella privata, **nel 2021 sono proseguite attività di ascolto attivo dei bisogni e dei desideri della comunità aziendale**: i servizi attivati durante l'anno sono stati infatti individuati mediante l'analisi delle indicazioni emerse da una survey sottoposta ai dipendenti e dai contributi offerti da gruppi di lavoro ad hoc. Lo scopo ultimo di tali attività è quello di **erogare servizi che vadano sempre più incontro ai bisogni dei dipendenti**.



FORMAZIONE

321.112

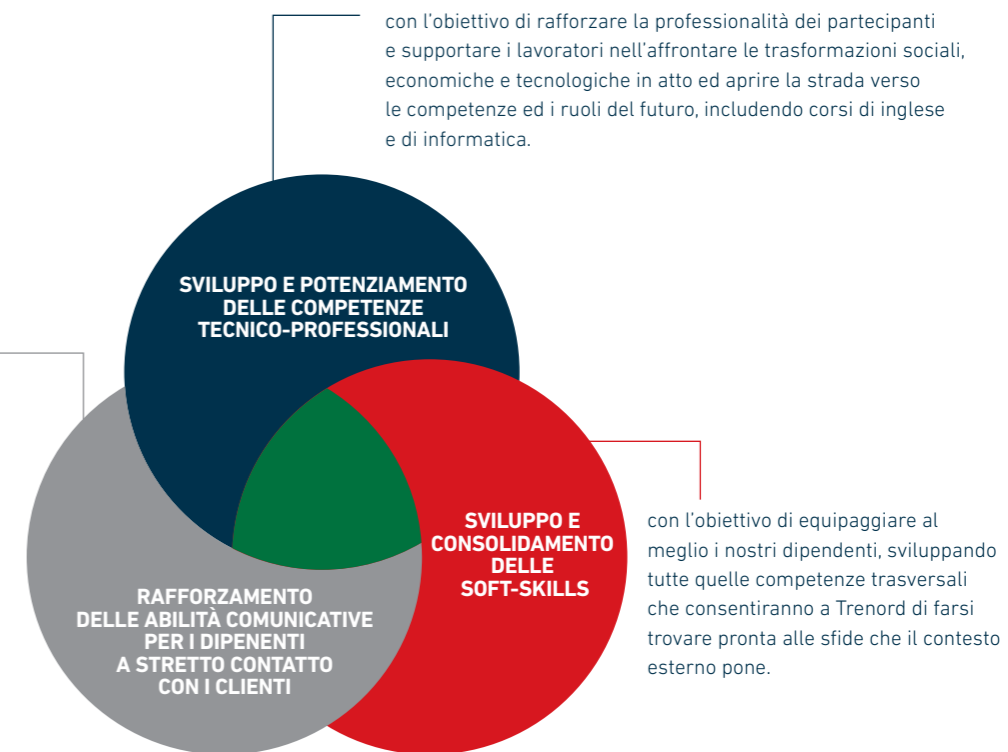
ORE DI FORMAZIONE
EROGATE NEL 2021

NEL 2021, LE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE DI TRENORD SI SONO CONCENTRATE SULLA SFERA RELAZIONALE E SULLE COMPETENZE COMPORTAMENTALI

In Trenord, la formazione riveste ruolo fondamentale sia per le figure di macchinisti, capitreno e manutentori, per i quali è previsto un periodo obbligatorio di formazione - composto da formazione in aula e addestramento sui treni o nei vari reparti produttivi dell'azienda - **sia per le figure commerciali e di staff**, per le quali vengono realizzate iniziative finalizzate all'accrescimento delle competenze tecnico-professionali e manageriali.

Nel 2021, sono state erogate 321.112 ore di formazione² (+51% rispetto al 2020), di cui circa l'88% dedicate proprio alla formazione tecnico-professionale. I percorsi di formazione realizzati nel 2021, oltre a quelli tecnici obbligatori, hanno considerato i seguenti ambiti di intervento:

in un momento in cui la comunicazione è spesso resa difficile non solo dall'uso dei presidi di protezione, ma anche alla situazione di incertezza che caratterizza il contesto attuale: in quest'ambito si inserisce anche la formazione commerciale rivolta al personale assunto nell'ambito del progetto "Assistenza e Controllo".



FORMAZIONE E CULTURA MANAGERIALE

Nel 2021, Trenord ha portato avanti diverse iniziative aventi come obiettivo il **rafforzamento delle competenze di leadership necessarie ad affrontare un contesto esterno caratterizzato da una marcata discontinuità con gli anni precedenti**.

Il percorso, che ha coinvolto tutti i responsabili di struttura di Trenord, è teso a **consolidare e a favorire lo sviluppo di una nuova Cultura Manageriale, centrata sul rapporto diretto responsabile-collaboratore**, dove il responsabile si pone come una figura in grado di ispirare i propri collaboratori e di stimolarne la crescita e lo sviluppo tramite feedback correttivi e di rinforzo. Il percorso ripercorre i temi centrali della gestione e sviluppo dei collaboratori, valorizzando la **responsabilità dei manager nel “prendersi cura” dei propri collaboratori**.

² Con "ore di formazione", si intendono le ore-uomo totali di formazione erogate



5 LA DIMENSIONE AMBIENTALE

Il treno è il mezzo di trasporto green per eccellenza, in quanto genera le minori emissioni di gas a effetto serra per singolo passeggero. Per Trenord, però, il percorso verso la decarbonizzazione è molto di più: **l'Azienda è impegnata nel guidare la transizione verso una mobilità low carbon sia attraverso l'introduzione dei nuovi treni** previsti dal piano di rinnovo, che garantiscono minori consumi energetici, **sia tramite l'innovativo progetto H2ise0**, che mira all'introduzione di treni a idrogeno, riducendo la *carbon footprint*.



LA DIMENSIONE AMBIENTALE DEL TRUE VALUE



Sebbene l'impatto ambientale generato direttamente dalle attività di Trenord risulti **positivo**, considerando anche gli impatti ambientali indiretti dovuti all'infrastruttura ferroviaria e connessi alle attività della catena di fornitura, **il valore complessivo ammonta a -18 milioni di euro**.

L'impatto ambientale maggiormente rilevante include i danni all'ecosistema connessi all'**utilizzo del suolo** da parte di facilities, rete ferroviaria e stazioni utilizzate da Trenord, nonché i benefici generati dall'utilizzo di treni in alternativa all'automobile, che permette una riduzione della superficie di suolo destinata alla costruzione di strade (**-15 milioni di euro**).

Altro impatto rilevante è connesso alle emissioni di CO₂ (**-5 milioni di euro**): esso comprende l'impatto negativo generato dalle **emissioni di CO₂ derivanti dalle attività di Trenord dirette e indirette** (catena di fornitura, tragitto casa-lavoro dei dipendenti, stazioni ferroviarie), nonché i benefici delle **emissioni di CO₂ evitate attraverso l'utilizzo del treno** da parte dei passeggeri in alternativa all'automobile.



TRANSIZIONE VERSO UNA MOBILITÀ LOW CARBON



IL PROGETTO H2ISEO CONIUGA L'IMPEGNO DI FNM E TRENORD NEL PERSEGUIRE UNA MOBILITÀ SOSTENIBILE, STIMOLANDO AL CONTEMPO LO SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO

160 milioni €

INVESTIMENTO STIMATO PER L'ACQUISTO DEI TRENI A IDROGENO

TRENI A IDROGENO

Nel 2021 è proseguita la collaborazione tra FNM, Trenord e Ferrovienord per lo sviluppo del **progetto H2ise0**, che si pone come obiettivo la **creazione della prima "Hydrogen Valley" italiana**. Il progetto prevede la sostituzione di 14 treni diesel della flotta di Trenord, sulla linea Brescia-Iseo-Edolo che attraversa la Val Camonica, con **elettrotreni alimentati a idrogeno**, i primi 6 dei quali si prevede saranno in servizio entro il 2024.

Nel corso del 2021 il progetto è proseguito in due ambiti: attività di **progettazione degli impianti** di produzione, stoccaggio e distribuzione di idrogeno e **attività di sviluppo del convoglio** con il costruttore: durante l'anno, sono state infatti **approvate le fasi progettuali** del convoglio e sono state svolte **simulazioni di aspetti tecnici e operativi**. Per il 2022 è prevista la **conclusione della fase di progettazione degli impianti** di produzione, stoccaggio e distribuzione di idrogeno e **l'avvio dell'iter omologativo del nuovo convoglio**.

72 Km

ESTENSIONE DELLA FUTURA PISTA CICLOPEDONALE DA MILANO CADORNA ALL'AEROPORTO DI MALPENSA

ALL'INTERNO DEL PROGETTO FILI, TRENORD SI OCCUPERÀ DELLE ATTIVITÀ DI PIANTUMAZIONE DEGLI ALBERI CHE COSTEGGERANNO IL TRACCIATO DELLA PISTA CICLABILE

PROGETTO FILI

Trenord è coinvolta nella pianificazione di uno dei più grandi progetti europei di **rigenerazione urbana ed extraurbana promosso da FNM e Regione Lombardia: il progetto "FILI"**. Attualmente in fase di studio di fattibilità, il progetto prevede la realizzazione, entro il 2026, di una **pista ciclopedonale** che congiungerà la stazione di Milano Cadorna con l'aeroporto di Malpensa, costituendo un vero e proprio "corridoio verde" di ben 72 km. Anche quattro stazioni lungo il percorso cambieranno volto: per Milano Cadorna, Bovisa Politecnico, Saronno e Busto Arsizio saranno adottate soluzioni all'avanguardia nel disegno architettonico e nella sostenibilità ambientale, in un'ottica di "ricucitura urbana".



Nell'ambito di "FILI", Trenord promuoverà con FNM il progetto **"Piantalali"** per la piantumazione di diverse migliaia di alberi su terreni vicini ai tracciati ferroviari a nord di Milano, con l'obiettivo di ricostruire reti ecologiche atrofizzate nel tempo dall'urbanizzazione. Il piano si svilupperà a partire da marzo 2022 in collaborazione con 24 Comuni delle province di Milano, Como e Varese.

MISURARE L'IMPATTO AMBIENTALE DEL SITO INTERNET: PROGETTO KARMA METRIX



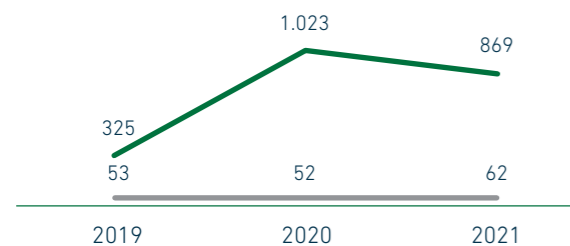
Il funzionamento degli **strumenti digitali** - e in particolare di internet - **presenta un fabbisogno energetico** che può indirettamente contribuire a generare emissioni clima-alteranti. Per tale ragione, nel 2021 Trenord ha dato avvio a una collaborazione con **Karma Metrix, innovativo programma che misura l'efficienza energetica e l'impatto ambientale delle pagine web di un sito**. La misurazione, eseguita con un algoritmo proprietario, opera su 23 fattori di efficienza web e compara i risultati del sito con un benchmark mondiale, **rilasciando un rating da "A+" a "E"** relativo al livello di efficienza energetica delle pagine web dell'azienda. Nel 2021, Karma Metrix ha rilasciato un rating "B" per il sito aziendale, sia da PC sia da smartphone.

CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI IN ATMOSFERA



L'attività di trasporto assorbe il 91% dei consumi energetici totali di Trenord – 97 % se si considerano solo i consumi di energia elettrica. L'azienda si impegna a monitorare e contenere questi consumi, considerando che anche riduzioni di pochi punti percentuali possono rappresentare risparmi non indifferenti in termini assoluti.

INDICI DI CONSUMO ENERGETICO DA TRAZIONE (GJ/pkm e GJ/tkm)*



- Energia di trazione/mgn pkm
- Energia di trazione/mgl tkm

PROGETTO "ENERGY-METER"



Durante l'anno, Trenord ha definito le specifiche tecniche necessarie all'implementazione sperimentale degli "energy-meter" a bordo di due tipologie di rotabili, per affinare l'attuale metodo di calcolo "virtuale" dei consumi passando a una misurazione "reale". Il progetto permetterà un più efficace monitoraggio degli effettivi consumi energetici dei convogli, tenendo conto anche dell'energia che i convogli restituiscono alla rete durante la fase della cd. "frenatura elettrica". Trenord vuole proseguire nel monitoraggio dei consumi energetici effettivi e ha pertanto programmato investimenti per il 2022 per l'acquisto di ulteriori "energy-meter" su altre tipologie di veicoli.

*pkm: Passeggero-km, unità di misura che rappresenta i km percorsi da tutti i passeggeri che hanno viaggiato
tkm: Treno-km, unità di misura che rappresenta i km percorsi da tutti i treni che hanno viaggiato

ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI

Anche nel 2021 è proseguito il progetto relativo alla fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili per la trazione dei treni. L'iniziativa ha visto la certificazione di energia 100% green ad altre 2 sottostazioni di alimentazione, con l'obiettivo di ridurre le emissioni di gas ad effetto serra in atmosfera. In tutto, 5 sottostazioni su 17 risultano essere fornite al 100% da energia elettrica da fonti rinnovabili

Anche nel 2021, Trenord prosegue nel suo impegno per l'utilizzo di energia elettrica da fonti rinnovabili

FLOTTA

A seguito del completamento del rinnovo della flotta, nel 2021 Trenord ha potenziato il parco mezzi acquistando 10 minivan elettrici per un totale di 42 veicoli elettrici, installando inoltre ulteriori 3 colonnine di ricarica all'interno del sito di Milano Firenze che si aggiungono alle 9 colonnine già installate l'anno precedente presso i vari siti manutentivi

40 tonnellate di CO₂ evitate nel 2021 grazie al progetto di sostituzione del parco auto aziendale con veicoli elettrici

PIANTUMAZIONE

Nel sito di Milano Firenze, Trenord ha effettuato la piantumazione di ulteriori 500 alberi precedentemente situati nel vivaio, raggiungendo un totale di circa 1.400 alberi piantumati dall'azienda. Nel 2021, tali alberi hanno permesso un sequestro di 505 tonnellate di CO₂. La varietà di specie piantumate apporta inoltre un tangibile contributo alla biodiversità di sito

1.400 alberi piantumati, di cui 500 ri-piantumati da vivaio interno nel 2021
505 tonnellate di CO₂ assorbite nel 2021

GESTIONE RESPONSABILE DELLA RISORSA IDRICA



527 m³

ACQUA REFLUA RICICLATA DALL'IMPIANTO DI NOVATE MILANESE (+21% RISPETTO AL 2020)

Nel 2021, sono proseguite le attività di recupero dell'impianto di trattamento delle acque reflue situato presso l'impianto di manutenzione di Novate Milanese. L'impianto ha consentito un riciclo di 527 m³ di acque reflue, ovvero circa il 21% in più rispetto al 2020, in linea con l'incremento delle attività manutentive.

Sempre nel sito di Novate Milanese, Trenord si è impegnata nella progettazione e installazione di sistemi di recupero delle acque meteoriche non contaminate, prevedendone l'utilizzo per coprire parte del fabbisogno idrico dell'impianto stesso, risparmiando acqua pregiata proveniente dalla rete di acquedotti per le attività di lavaggio dei rotabili. L'intervento ha visto l'installazione di 40 pozzi perdenti e di una sezione di filtrazione per il recupero delle acque meteoriche. Tale progetto consentirà di incrementare la quota di acqua recuperata, fino a coprire interamente i fabbisogni idrici per il lavaggio dei rotabili.



6 LA DIMENSIONE ECONOMICA

Una performance economica sostenibile è il prerequisito fondamentale per garantire la continuità del business e per continuare a creare valore per tutti gli stakeholder.

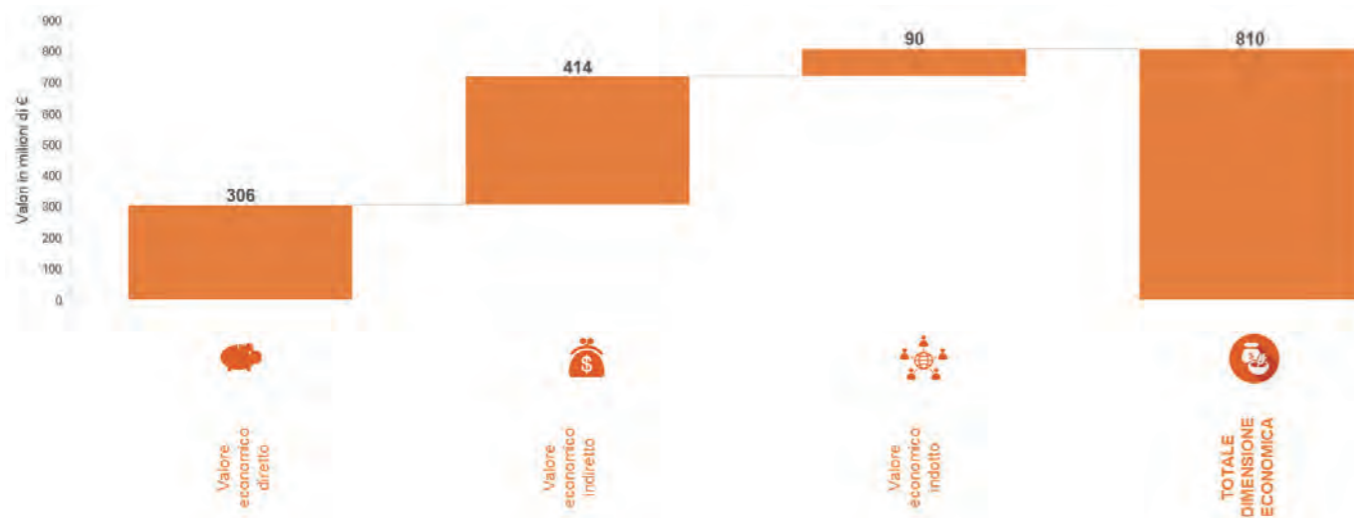
Anche nel 2021, l'emergenza pandemica e le relative misure restrittive hanno impattato in maniera rilevante sulla domanda di trasporto rispetto ai livelli pre-Covid, seppur con risultati economici migliori rispetto al 2020.

Nel 2021, Trenord ha generato un **valore economico di 761 milioni di euro**: di questi, oltre il **92% è stato distribuito ai diversi stakeholder dell'azienda**.

Durante l'anno sono inoltre proseguiti i lavori per la negoziazione del nuovo **contratto di Servizio** e per la definizione del **nuovo Piano Industriale**, elementi imprescindibili per affrontare in modo dinamico l'evoluzione e le sfide del settore.



LA DIMENSIONE ECONOMICA DEL TRUE VALUE



La ripresa delle attività economiche del 2021 ha permesso a Trenord di generare un **valore aggiunto diretto pari a 306 milioni di euro**. Durante l'anno, Trenord ha inoltre generato un **valore aggiunto indiretto**, connesso alla **spesa per beni e servizi** effettuata verso fornitori italiani, pari a **414 milioni di euro**, e un **valore aggiunto indotto**, generato dalla **spesa per consumi attivata grazie al reddito corrisposto da Trenord ai lavoratori** occupati direttamente e indirettamente, pari a **90 milioni di euro**.



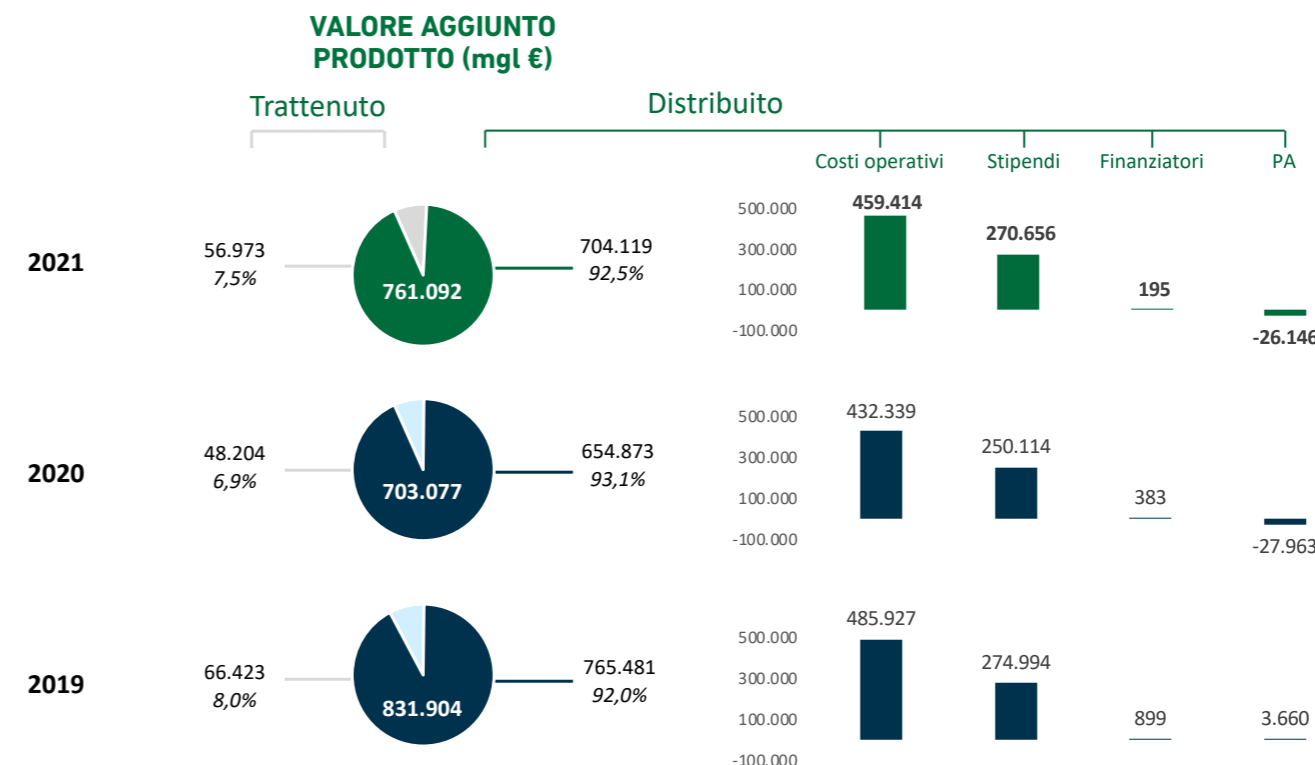
VERSO IL NUOVO CONTRATTO DI SERVIZIO E IL NUOVO PIANO INDUSTRIALE

IL NUOVO PIANO INDUSTRIALE DEFINIRÀ OBIETTIVI, E AZIONI ORIENTATE A COSTRUIRE LA TRENORD DEL FUTURO: MODERNA, SOSTENIBILE, EFFICIENTE E IN GRADO DI RISPONDERE SEMPRE MEGLIO ALLE ESIGENZE DI TUTTI GLI STAKEHOLDER

Il servizio di trasporto ferroviario erogato da Trenord è regolato da specifici contratti di Servizio stipulati con Regione Lombardia. Durante l'anno, la Regione ha prorogato la scadenza di tali contratti - inizialmente prevista a fine 2020 e successivamente rinviata a fine 2021 a causa dell'emergenza pandemica - al dicembre 2022. Il Contratto di Servizio, con validità decennale, regolerà i rapporti con Regione Lombardia con un **approccio innovativo** che consentirà di **affrontare in modo dinamico l'evoluzione del settore**. L'obiettivo del nuovo Contratto di Servizio è quello di introdurre **meccanismi virtuosi** volti all'efficiamento e alla migliore qualità del servizio erogato. Trenord ha vissuto questa evoluzione come una concreta opportunità per **migliorare la qualità del servizio e l'efficienza dei processi interni**, sviluppando, pertanto, l'aggiornamento del proprio Piano Industriale nell'ambito dell'intero sistema di mobilità della regione Lombardia.

L'azienda è impegnata nella definizione e nello sviluppo di un nuovo Piano Industriale decennale: nel 2021 è proseguito il lavoro dei numerosi **"cantieri"**, **riprogettando** con un **approccio innovativo** i principali ambiti strategici dell'azienda, con un focus sulla **sostenibilità come importante progettualità strategica dell'azienda**.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER



Per ulteriori approfondimenti si rimanda al documento integrale **"Bilancio di Sostenibilità 2021"**. Il Bilancio di Sostenibilità 2021, redatto in conformità al "GRI Standards" opzione Core, con la relativa "Relazione della società di revisione indipendente" è disponibile sul sito www.trenord.it

Trenord S.r.l. Piazzale Cadorna, 14 - 20123 Milano



The logo for TRENORD, featuring a stylized green and red icon to the left of the word "TRENORD" in a bold, green, sans-serif font.