

# Un anno di sostenibilità

MIGLIORARE  
IL PRESENTE  
PRESERVARE  
IL FUTURO

## **impegnarsi**

IL NOSTRO APPROCCIO, LA NOSTRA MISSION, LA NOSTRA VISION

2

## **parametri**

I NUOVI CRITERI DI CERTIFICAZIONE DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE

4

## **traguardi**

I RISULTATI NELLA GESTIONE E NELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

6

## **stakeholder**

MIGLIORARE I RISULTATI ATTRAVERSO IL COINVOLGIMENTO

8

## **solidarietà**

IL NOSTRO RUOLO E I NOSTRI PROGETTI A FAVORE DELLA COMUNITÀ

10

## **competenza**

LE PERSONE DEL GRUPPO E IL RUOLO DELLA FORMAZIONE

12

## **rispettare**

MIGLIORARE LE PERFORMANCE TUTELANDO L'AMBIENTE

14

IL NOSTRO  
APPROCCIO,  
LA NOSTRA MISSION,  
LA NOSTRA VISION

# impegnarsi

## La nostra attenzione alla **sostenibilità**

L'attenzione alla **sostenibilità** si riflette in tutte le attività del Gruppo FS Italiane: dalla progettazione alla realizzazione e manutenzione delle opere e dei mezzi, dalla gestione dell'infrastruttura e delle stazioni alla circolazione dei passeggeri e merci, dagli impianti di manutenzione agli uffici.

## Un **progetto** di mobilità sostenibile

Realizzare e gestire opere e servizi del trasporto, prevalentemente ferroviario, e contribuire a sviluppare un grande progetto di **mobilità e logistica sostenibili**, con un'offerta tesa al raggiungimento di una sempre più alta qualità al minor costo per i cittadini.





## Un impegno continuo che segue alti standard internazionali

Il nostro approccio alla sostenibilità passa attraverso espliciti impegni, dichiarati anche nelle politiche aziendali e nel Codice Etico, rivolti a tutte le parti interessate dell'azienda.



In coerenza con la propria mission, nel 2011 il Gruppo ha siglato la *UIC Declaration on Sustainable Mobility & Transport*, avallando così i dieci principi delineati nel Programma Global Compact delle Nazioni Unite, relativi a **diritti umani, lavoro, ambiente e anti-corrruzione**.



Il Gruppo sostiene, inoltre, i **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** lanciati il 25 settembre 2015 dall'Organizzazione delle Nazioni Unite, al fine di promuovere un'agenda comune per lo sviluppo da qui al 2030.

I NUOVI CRITERI  
DI CERTIFICAZIONE  
DEL GLOBAL REPORTING  
INITIATIVE

# etri par atm



## Il più alto standard di certificazione

Il Rapporto di Sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane viene redatto secondo lo standard internazionale GRI. **La nona edizione del Rapporto di Sostenibilità del Gruppo FS Italiane** è stata redatta per la prima volta secondo i **nuovi criteri di rendicontazione del Global Reporting Initiative (Linee Guida GRI-G4)** con opzione «*Comprehensive*», corrispondente a una completa applicazione delle richieste delle Linee Guida GRI.

## Le nuove Linee Guida GRI-G4

Le nuove Linee Guida GRI-G4 **pongono sempre più l'accento sull'identificazione e l'analisi delle aspettative degli stakeholder**, individuando i temi di maggiore interesse sia per il Gruppo sia per i suoi interlocutori attraverso **la matrice di materialità** che pone le fondamenta del processo di elaborazione del Rapporto di Sostenibilità.

## Comprehensive

massimo livello  
di certificazione

**standard  
internazionale**

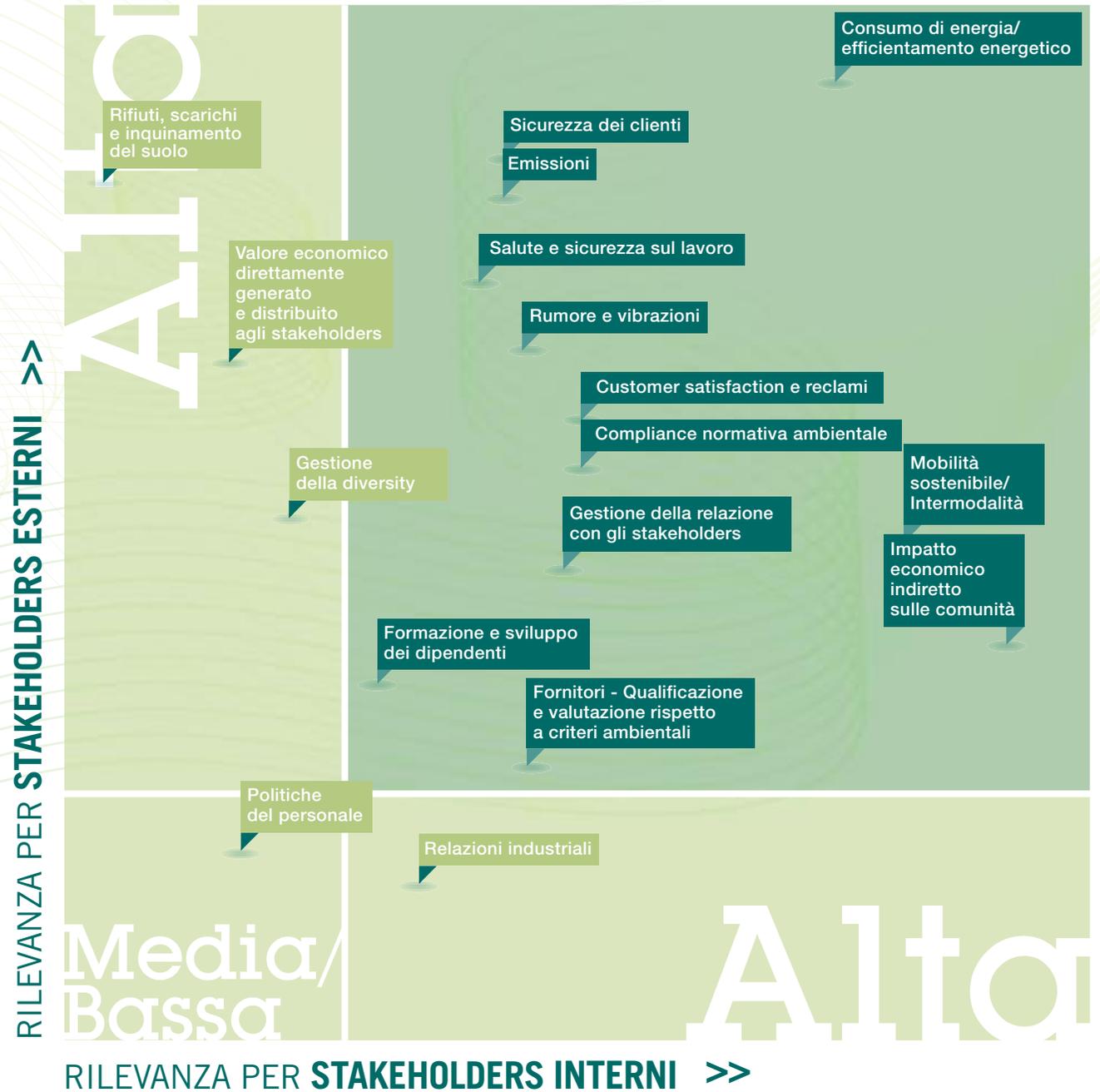
**linee guida  
GRI-G4**

# La matrice di materialità del Gruppo FS

Con il termine materialità ci si riferisce all'identificazione di quegli aspetti che:

**a** riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'organizzazione

**b** influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder



**I RISULTATI  
NELLA GESTIONE  
E NELLA  
SODDISFAZIONE  
DEI CLIENTI**

# traguardi



## Una mobilità sostenibile e concreta

Abbiamo confermato anche nel 2015 di essere **una delle più importanti realtà industriali** del Paese, rafforzando il nostro impegno per una mobilità sempre più sostenibile. Il Gruppo FS Italiane è riuscito **a dare continuità alle azioni programmate**, confermandosi come principale sostenitore dello sviluppo del settore trasporti e logistica.

## Crescita continua e reale

Nel 2015, inoltre, si è registrata un'ulteriore **crescita dei volumi di traffico passeggeri e merci trasportati** dalle società del Gruppo. Considerando anche le attività internazionali, il settore ferroviario del Gruppo ha mostrato un incremento del 2,6% nel comparto viaggiatori e dello 0,8% in quello merci.

### I risultati della gestione

Risultato Netto	milioni di euro	464
EBITDA/ricavi operativi	%	23,01
ROS (EBIT/ricavi operativi)	%	7,50
Investimenti dell'esercizio	milioni di euro	5.497

### Dati traffico passeggeri e merci

#### Traffico su ferro - viaggiatori

viaggiatori-km (LH+TPL)	miliardi	43,6
treni-km	milioni	283

#### Traffico su ferro - merci

tonnellate-km	miliardi	23,4
treni-km	milioni	46,7

#### Traffico su gomma - viaggiatori

passengeri-km	miliardi	2,2
bus-km	milioni	117

## Il miglioramento della **customer satisfaction**

Le società del Gruppo sono impegnate a **migliorare la soddisfazione** dei viaggiatori, tenendo conto di comfort, pulizia, puntualità e informazione a bordo, e ad **assicurare il più alto livello di sicurezza** per i clienti, i dipendenti e la collettività tutta, anche attraverso un forte presidio delle attività manutentive.

## Servizio, soddisfazione e sicurezza: i nostri clienti

### Qualità del servizio - Puntualità

Trasporto long haul	fascia 0-15 minuti	93,0%
Focus <i>Frecce</i>	fascia 0-15 minuti	93,2%

### Customer satisfaction - (il viaggio nel complesso)

Trasporto nazionale e internazionale	soddisfatti	91,4%
Trasporto regionale	soddisfatti	76,1%
Trasporto merci	soddisfatti	70,9%

### Sicurezza nel viaggio - Investimenti in manutenzione

Ordinaria	milioni di euro	891
Straordinaria	milioni di euro	1.146

**MIGLIORARE  
I RISULTATI  
ATTRAVERSO  
IL COINVOLGIMENTO**

# stakeholder Idea



## Ascoltare le proposte degli stakeholder

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane opera nella convinzione che il successo di un'azienda nel lungo periodo dipenda dalla **capacità di soddisfare i bisogni dei propri stakeholder**. In quest'ottica il Gruppo FS organizza un Panel nel quale gli stakeholder sono invitati a ragionare su proposte di **miglioramento sulla sostenibilità economica, ambientale e sociale dell'Azienda**. Il Panel 2015 ha approfondito 10 temi, afferenti a cinque

aree strategiche, selezionati attraverso una consultazione con gli stakeholder.

### Il Panel degli Stakeholder (dal 2013)

Proposte accolte	n.	65
Proposte attuate	n.	28
Proposte in corso di attuazione	n.	30
Proposte rifiutate	n.	7

### Il panel 2015

Tavolo	Temi
<b>Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nuovo modello di comunicazione</li> <li>■ Partecipazione nella caratterizzazione</li> </ul>
<b>Mobilità passeggeri lunga percorrenza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Relazione personale di bordo</li> <li>■ Servizi di ristorazione</li> </ul>
<b>Mobilità passeggeri trasporto pubblico locale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Continuità percettiva nei nodi di scambio</li> <li>■ Trasporto Regionale Integrato</li> </ul>
<b>Stazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accessibilità servizi e strutture</li> <li>■ Se illumini vedi e ti senti sicuro</li> </ul>
<b>Comunità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Riuso del patrimonio</li> <li>■ Inclusione e accoglienza</li> </ul>

ABBIAMO FATTO >>

**form  
azioni**

CON LE  
ASSOCIAZIONI  
PER LE PRM

per il personale  
addetto all'assistenza.  
Aumentate le stazioni  
dotate di carrelli  
elevatori per la salita  
a bordo treno

**nuove  
rotte**

**FRECCIAROSSA**

Venezia-Padova-Roma-Napoli-Salerno  
e Milano-Bari

NUOVI  
AUTOBUS

**83**

Nuovi mezzi a basso  
consumo nel parco  
veicolare di cui  
7 elettrici, 36 euro 6

**Frecciarossa 1000**

18 NUOVI TRENI NEL 2015

Interventi effettuati  
sull'esercizio ferroviario  
e sulla manutenzione  
dei mezzi

**Secu  
rity**

In circa 30 stazioni

NUOVI  
IMPIANTI

**Frecciarossa  
1000**

AUMENTO DELLA FLOTTA  
INCREMENTO DEI COLLEGAMENTI

MIGLIORAMENTO  
INDICE MEDIO  
REGOLARITÀ E

**puntu  
altà**

VOGLIAMO FARE >>

**76**

NUOVI AUTOBUS  
EURO 6 nel parco veicolare

**Viaggiatori  
PRM**

NUOVE  
INIZIATIVE

Aumento Sale Blu, prenotazione servizio  
in modalità on line, ecc..

IL NOSTRO RUOLO  
E I NOSTRI PROGETTI  
A FAVORE  
DELLA COMUNITÀ

# solidarietà



In **prima**  
**linea** contro  
il disagio sociale

Le stazioni  
per **valorizzare**  
il territorio

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è da anni impegnato **nella realizzazione di progetti e iniziative a favore della comunità, con particolare attenzione alle persone disagiate**. In particolare, ha fatto propria una politica di sostegno e programmazione per iniziative nelle aree ferroviarie. Ad oggi **509 stazioni** sono dedicate ad attività che prevedono la **valorizzazione del territorio** o l'attivazione di servizi **a favore della cittadinanza**.

## Il riuso del patrimonio

Valore comodati d'uso complessivo	m <sup>2</sup>	109.904
- di cui Help Center	m <sup>2</sup>	22.581
Valore di mercato medio	milioni di euro	121.195

Gli **Help Center** sono il **primo grande progetto di solidarietà** promosso e realizzato dal Gruppo, in collaborazione con gli enti locali e il Terzo Settore, per affrontare i fenomeni del disagio sociale presenti nelle stazioni ferroviarie. Durante il periodo natalizio, è stata organizzata la **Campagna di solidarietà "Questa porta non è mai chiusa"**, promossa dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e dalla Caritas di Roma e nel corso dell'anno un **"Piano di emergenza freddo"** per il potenziamento delle attività previste per i mesi invernali dagli Help Center e dal grande associazionismo Italiano. Sono state ospitate nei centri di accoglienza 1.260 persone, distribuiti circa 65.000 pasti e 5.000 coperte. L'iniziativa ha coinvolto quotidianamente 600 operatori sociali e volontari che hanno portato assistenza a circa 6.500 persone.

## La sostenibilità come cultura

Il Gruppo sostiene **eventi nazionali** quali concerti, mostre, spettacoli, convegni e iniziative a tutela del patrimonio artistico, culturale e scientifico.

Il Gruppo ha sviluppato, insieme a importanti **istituzioni di riferimento** e associazioni di settore, iniziative volte a supportare **temi di attualità**, l'ambiente e l'attenzione **nei confronti dell'infanzia** (Frecciarosa, Treno Verde, Treno dei bambini, etc.).

ABBIAMO FATTO >>

NUOVO **help center**  
A Reggio Calabria

Promosso dal Gruppo insieme a ferrovie francesi, bulgare e lussemburghesi, per fronteggiare il disagio sociale in stazione

**train in station** **AVVIO PROGETTO**

**alberghi gioventù**

FIRMA  
PROTOCOLLO  
INTESA

Per destinare aree e/o immobili di FS non più utilizzati alla ricettività giovanile

**Potenziamento**

DEGLI HELP CENTER  
A Roma, Bari, Messina, Catania e Bologna

VOGLIAMO FARE >>

A Trieste, Brescia e Viareggio  
NUOVI **help center**

**fatti**  
**ANALISI**  
**bilità**

Per apertura di Help Center in diverse stazioni della Regione Toscana (Livorno, Pisa, Pistoia, Prato) e Genova P. Principe

# LE PERSONE DEL GRUPPO E IL RUOLO DELLA FORMAZIONE

# competenza



## La formazione, un nostro punto di forza

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è presente a livello capillare su tutto il territorio italiano. Ruolo importante ha la formazione, che ha lo scopo di accrescere le competenze manageriali e di mantenere aggiornate le competenze tecnico-professionali. Le attività formative erogate a livello di Gruppo si distinguono nelle aree:

**istituzionale**  
**comportamentale**  
**manageriale**  
**tecnico**  
**professionale**  
**comune**  
**trasversale**

<b>Totale personale</b>		<b>69.002</b>
donne	%	14,5
uomini	%	85,5
<b>Consistenza</b>		
Dirigenti	n.	714
Quadri	n.	10.945
Impiegati	n.	31.296
Operai	n.	26.047
<b>Formazione</b>		
Formazione	giornate/uomo	352.107
Investimenti in formazione	milioni di euro	9

ABBIAMO FATTO >>

# migliore

VIVIBILITÀ  
SUL LAVORO

Il Gruppo FS Italiane  
è al primo posto  
nella classifica  
"Best Employer  
of Choice 2015"

NUOVE  
ASSUNZIONI

Più del doppio dei numeri  
dello scorso anno e oltre  
l'80% sotto i 30 anni d'età

# 1.382

# 352.000

GIORNATE/UOMO  
DI FORMAZIONE

Oltre l'89% delle quali  
nell'area didattica  
tecnico-professionale

# Sicurezza

AUMENTATA  
SUL LAVORO

Diminuzione Infortuni  
e indice di incidenza:  
performance 2015  
ben oltre  
gli obiettivi prefissati

VOGLIAMO FARE >>

PER  
VALORIZZARE  
LE RISORSE

# Formare

Formazione sul nuovo  
sistema operativo di job  
posting interno  
per valorizzare le risorse  
interne e lo sviluppo  
della mobilità infragruppo

Proseguire  
con la riduzione  
degli infortuni  
e dell'indice  
di incidenza

# Sicurezza

ANCORA  
MAGGIORE

MIGLIORARE  
LE PERFORMANCE  
TUTELANDO  
L'AMBIENTE

# risparmiare

Un impegno  
unico  
e diversificato

Il **modello di gestione ambientale di Gruppo** delinea direttive e principi di breve e lungo termine, stimolando un'interiorizzazione delle strategie di tutela per l'ambiente in tutte le attività di business.

Grazie a un processo iterativo fatto di **azioni, monitoraggio e valutazione**,

tutte le società traducono la strategia ambientale di Gruppo in autonomi percorsi di miglioramento delle performance, insistendo sull'uso razionale delle risorse, sulla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e di altre sostanze inquinanti e in generale sulla **riduzione dell'impronta ecologica di tutti i processi**.



## La performance ambientale

### Consumi ed emissioni

Energia <i>Consumi di energia primaria totale</i>	milioni Gj	38,38
Energia elettrica <i>consumi</i>	GWh	4.855
Gasolio <i>consumi</i>	tonnellate	113.316
Gas Metano <i>consumi</i>	milioni di m <sup>3</sup>	45
Emissioni <i>Emissioni di gas a effetto serra totali</i>	milioni tCO <sub>2</sub>	2,12
Rifiuti prodotti	tonnellate	232.367

### Rumore

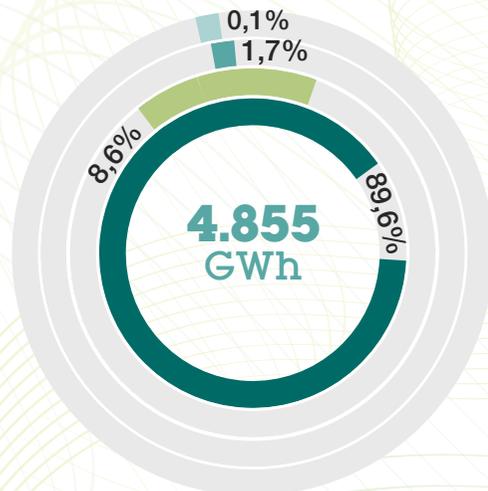
Barriere acustiche in progettazione	metri	37.000
Barriere acustiche in costruzione	metri	66.487
Barriere acustiche realizzate <i>lunghezza totale cumulata</i>	metri	343.434

### Società certificate ISO14001

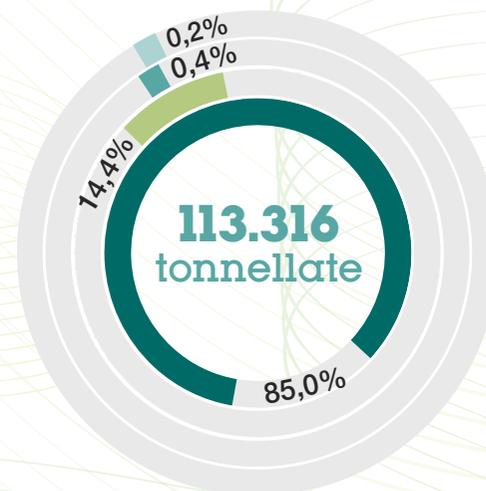
n. 14

I consumi energetici e le emissioni sono caratterizzati dalla forte incidenza del settore Trasporto.

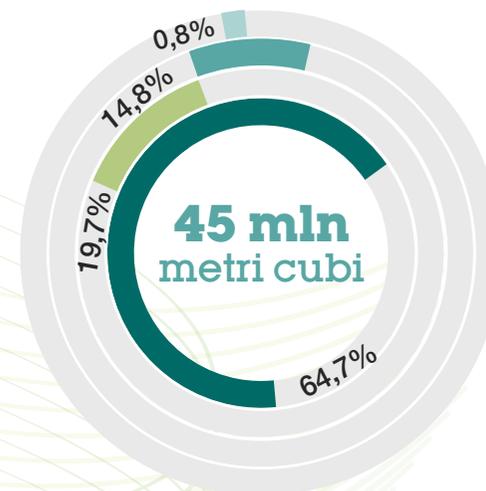
## Consumi energetici



Energia elettrica

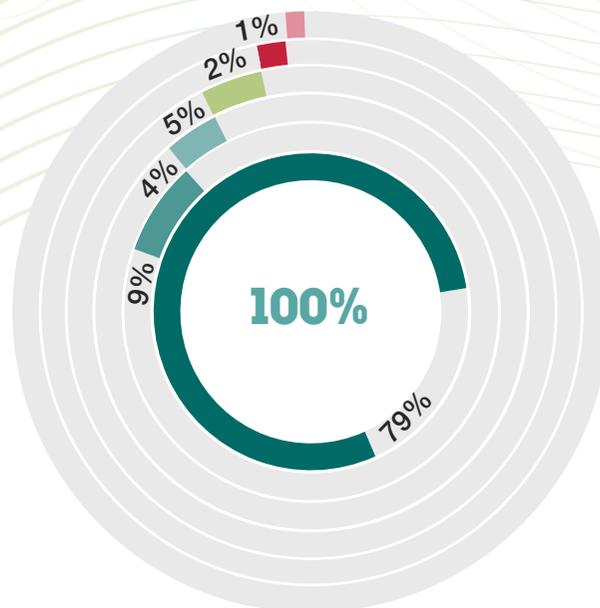


Gasolio



Gas metano

## Emissioni di gas a effetto serra



**strategia  
ambientale**

percorsi  
di miglioramento

**riduzione  
emissioni**

riduzione  
impronta ecologica

ABBIAMO FATTO >>

**oltre 14 mln**

**COSTO DEL PERSONALE**

dedicato alla gestione delle tematiche ambientali dimostrazione dell'impegno del Gruppo nella riduzione degli impatti ambientali



**754.000 euro**

**DI COSTI DI FORMAZIONE AMBIENTALE**

per garantire la crescita professionale del personale dedicato alla gestione delle tematiche ambientali



**oltre 400 Km**

**DI BARRIERE FONDOASSORBENTI E DI INTERVENTI DIRETTI**

su ricettori isolati realizzate al 2015. La progettazione e la realizzazione di interventi per la riduzione del rumore sono una attività fondamentale per il Gruppo

VOGLIAMO FARE >>

**Influenzare**

**LA CATENA DI FORNITURA**

per ridurre l'energia consumata nel ciclo di vita di prodotti e servizi



**Rafforzare**

**IL RUOLO DI INDIRIZZO E COORDINAMENTO**

della Capogruppo nei confronti delle società controllate





Direzione Centrale Strategie, Pianificazione e Sostenibilità  
Direzione Centrale Brand Strategy e Comunicazione

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma

Stampa: Grafica Nappa - Febbraio 2017  
Questa pubblicazione è stampata su carta FSC®



[fsitaliane.it](https://www.fsitaliane.it)