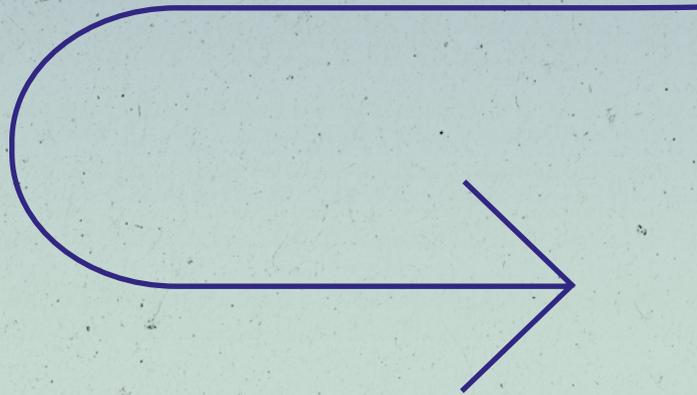




FART

Ferrovie
Autolinee
Regionali
Ticinesi



Bilancio sociale
ambientale 2020



FART SA
Ferrovie Autolinee
Regionali Ticinesi

Via D. Galli 9
Casella postale
6604 Locarno
Svizzera

T +41 91 756 04 00
F +41 91 756 04 99
fart@centovalli.ch
centovalli.ch

Progetto grafico
variante
agenzia creativa

Testi
A cura di Marco Bazzi

© Giugno 2021

P. 5

Saluto del Presidente

P. 6

Metodologia

P. 6

A chi ci rivolgiamo

P. 8

Chi siamo

P. 10

I nostri servizi

P. 15

La nostra missione

P. 16

La nostra visione

P. 18

Responsabilità sociale d'impresa

Responsabilità sociale
Responsabilità ambientale
Responsabilità economica

Un 2020 ricco di sfide, in cui la nostra azienda ha preso ancor più consapevolezza dell'impatto che le proprie azioni e scelte hanno sul contesto in cui è inserita e della responsabilità sociale e ambientale che abbiamo nei confronti dei nostri portatori di interesse.

Saluto del Presidente

Il 2020 è stato segnato da due fattori importanti: la pandemia, che ha provocato effetti diretti e indiretti sull'intera società e la rivoluzione nella rete dei trasporti pubblici ticinesi innescata dall'apertura della galleria di base del Monte Ceneri.

Da inizio aprile 2021, i tempi dei collegamenti ferroviari tra gli agglomerati urbani si sono notevolmente ridotti, rendendo più competitivo il trasporto su rotaia e rendendo necessario il potenziamento dell'intera rete di trasporto pubblico regionale e urbano. Potenziamento che, per la nostra azienda, ha preso avvio da dicembre 2020 determinando l'assunzione di 67 nuovi collaboratori, portandone il numero complessivo a quasi 240 unità e l'acquisto di 36 nuovi veicoli.

Un 2020 ricco di sfide, generate sia dai cambiamenti pianificati nel mondo del trasporto pubblico, sia dall'imprevisto ed eccezionale contesto pandemico con cui ci siamo dovuti confrontare. Un anno in cui la nostra azienda ha preso ancor più consapevolezza dell'impatto che le proprie azioni e scelte hanno sul contesto in cui è inserita e della responsabilità sociale, ambientale ed economica che abbiamo nei confronti dei nostri portatori di interesse.

Una consapevolezza che ci ha spinti a formalizzare il nostro impegno redigendo il nostro primo bilancio sociale e ambientale. Un documento che intende mettere in luce diversi aspetti che riguardano le responsabilità che la nostra azienda si assume nei confronti dei propri partner, della propria clientela e delle proprie collaboratrici e collaboratori (per una migliore leggibilità, nel prosieguo verrà utilizzata soltanto la forma maschile). Responsabilità che si declinano e si concretizzano a diversi livelli, attraverso una serie di decisioni operative e di scelte strategiche che cercheremo di illustrare sinteticamente. Decisioni e scelte che sono state adottate con l'obiettivo di garantire un costante miglioramento in ogni aspetto e settore dell'azienda, sia verso l'interno, sia verso l'esterno. Perché, certamente, gli obiettivi sono importanti, ma altrettanto importante è il modo con cui vengono perseguiti e raggiunti.

Avv. Paolo Caroni
Presidente del Consiglio di Amministrazione FART

Metodologia

Il presente documento si basa sui dati raccolti e sulle statistiche elaborate dall'azienda, sui documenti e sulle disposizioni interne, sugli accordi siglati con i partner sociali tra il 2018 e il 2020. Riferisce inoltre dei progetti realizzati e che si intendono realizzare con lo scopo di concretizzare l'impegno sul piano della responsabilità sociale, ambientale ed economica. Per la sua elaborazione sono stati utilizza-

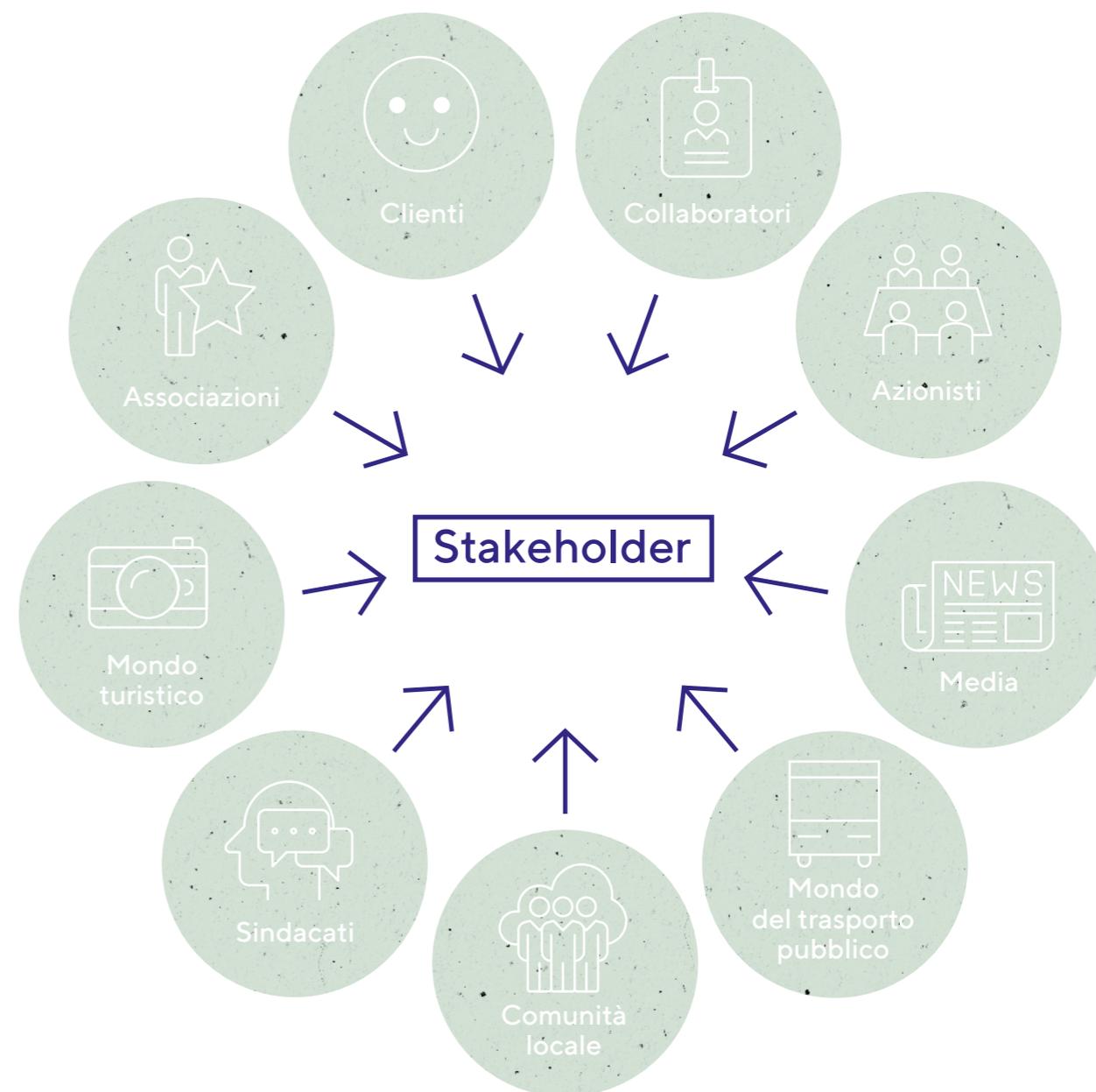
ti anche i dati raccolti dallo studente della Facoltà di Scienze economiche dell'USI Ismael Fuentes per la sua tesi "Scelte strategiche e Reporting di sostenibilità: il caso FART".

Per la misurazione della responsabilità economica d'impresa sono stati utilizzati gli indicatori standard *GRI 201: Performance economiche*.

A chi ci rivolgiamo

Questo bilancio, che accompagna il rendiconto economico, vuole essere un primo passo verso una maggiore trasparenza a livello informativo e comunicativo ed è indi-

rizzato a un ampio ventaglio di portatori di interesse, i cosiddetti "stakeholder", soggetti direttamente o indirettamente coinvolti nell'attività della nostra azienda.



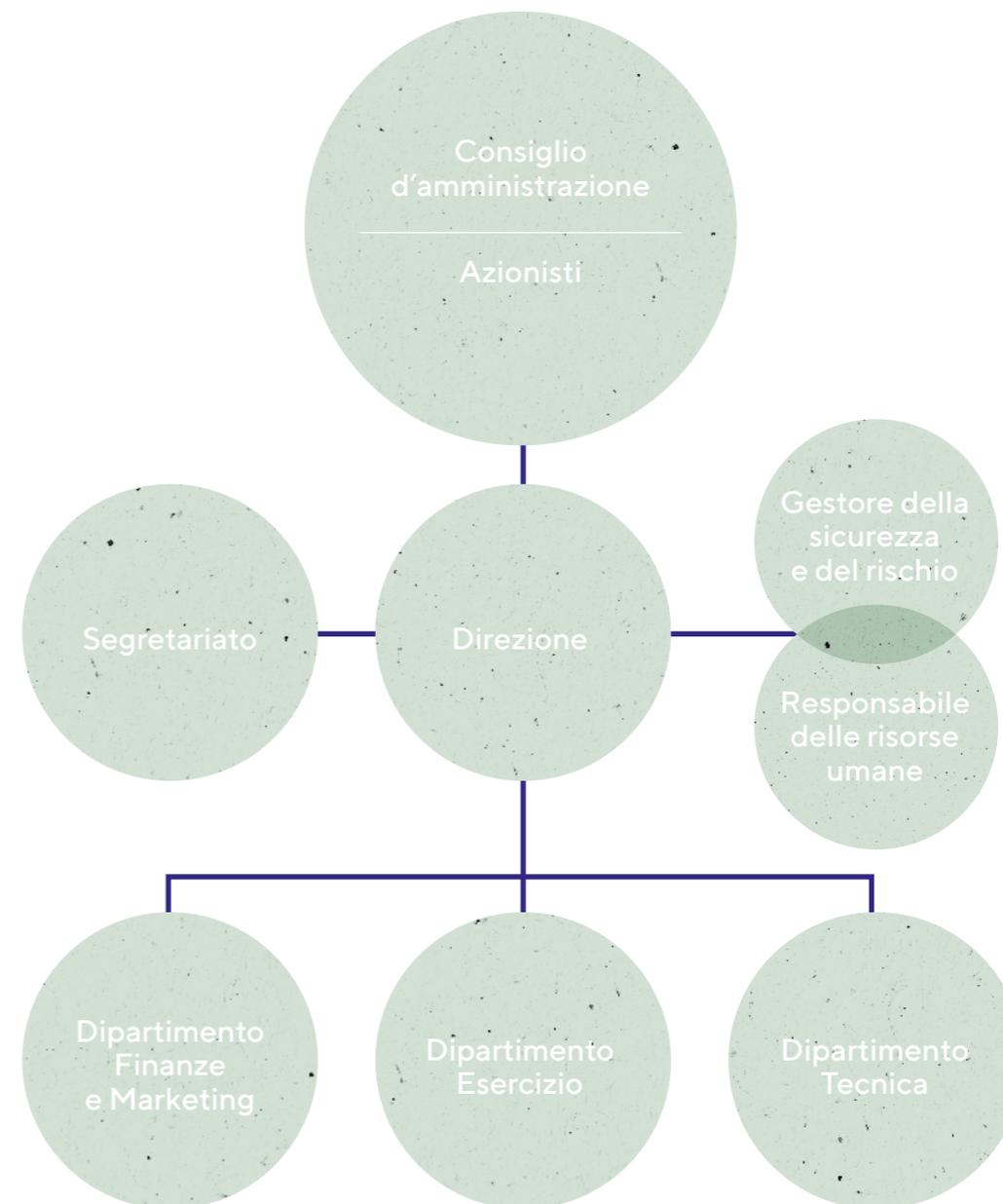
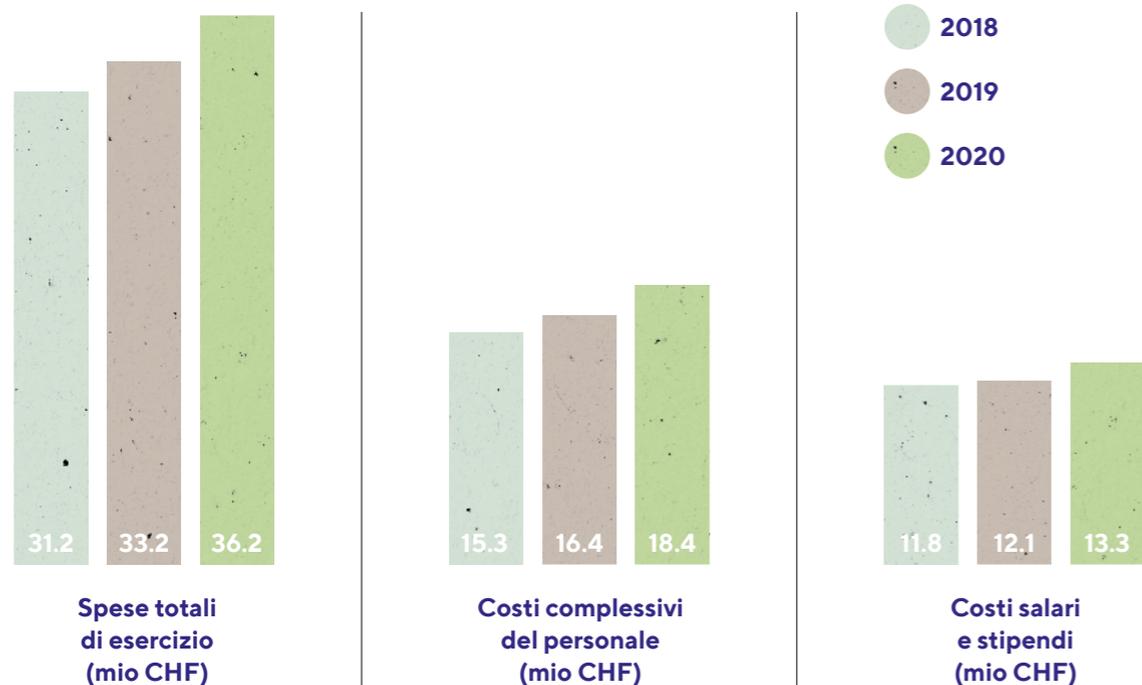
Chi siamo

Siamo un'azienda pubblica di diritto privato costituita il 18 novembre 1909 con sede amministrativa a Locarno ed esercitiamo il trasporto di viaggiatori in base alle concessioni federali per la ferrovia a scartamento ridotto Locarno-Camedo e per le autolinee urbane e regionali. Dal 1958 al 2020 siamo stati attivi anche nel trasporto con impianti a fune con le funivie Verdasio-Rasa e Intragna-Pila-Costa, che dal 2021 sono passate sotto la gestione del Comune di Centovalli.

Siamo finanziati per due terzi attraverso contributi pubblici e per il rimanente tramite gli introiti generati essenzialmente dal trasporto pubblico. Le spese annue di

esercizio nel 2020 ammontavano a circa 36 milioni di franchi (erano 33 nel 2019), di cui poco più del 50% sono da ricondurre a costi del personale. La spesa mensile per il versamento di salari e stipendi ammontava nel 2020 a circa 1 milione di franchi.

Il Consiglio di amministrazione è composto da sette rappresentanti dei quattro gruppi di azionisti: Confederazione, Cantone, Comuni e privati. L'organizzazione dell'azienda è strutturata in modo tale da garantire lo svolgimento del compito primario dell'azienda: il trasporto di viaggiatori sulla rete ferroviaria adeguatamente mantenuta e modernizzata e il trasporto su strada.



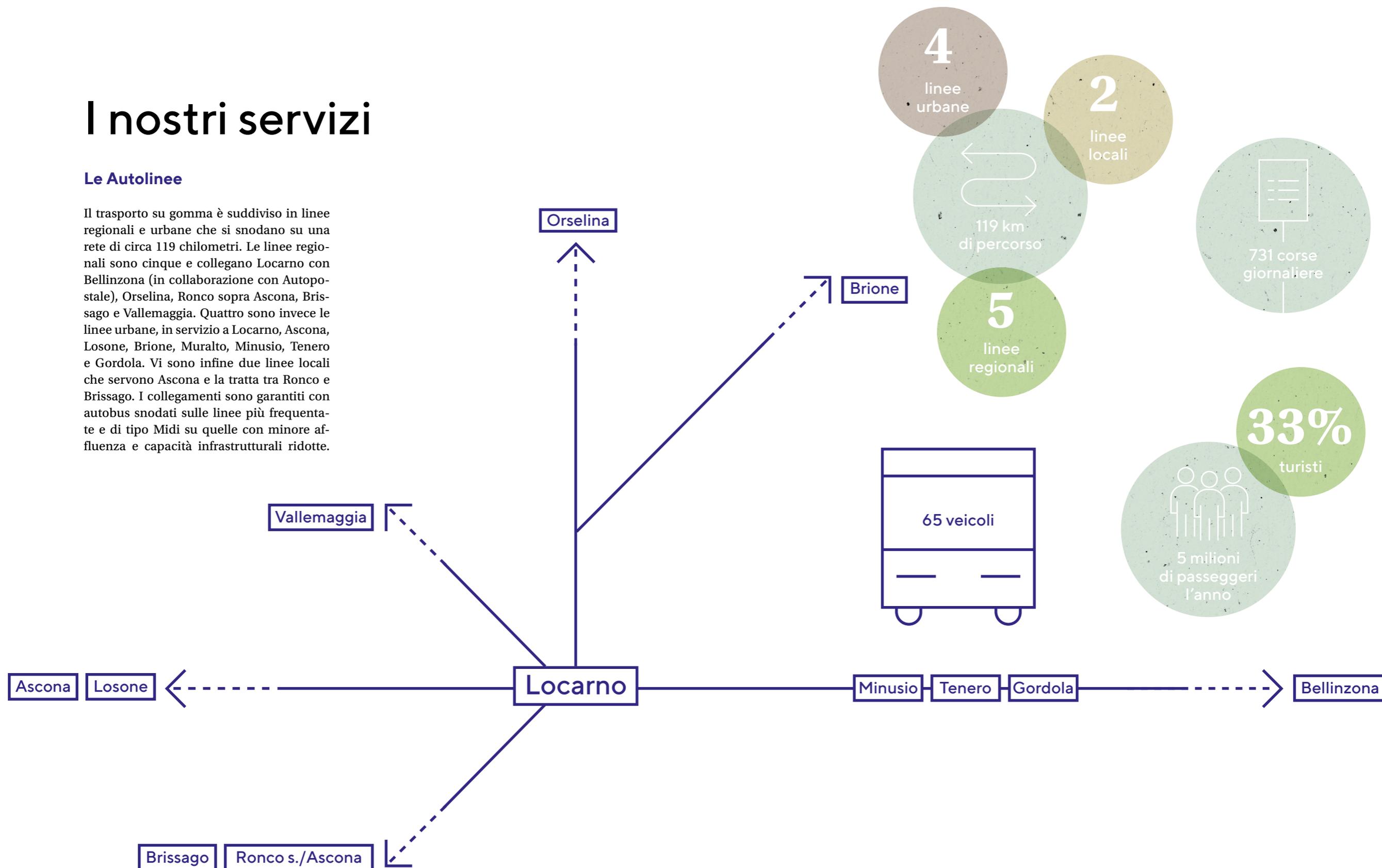
La sede amministrativa è ubicata a Locarno (Sant'Antonio) dove trovano sede anche l'officina per autobus, un deposito per autobus e la centrale di controllo dell'esercizio autolinee. A Muralto, oltre alla stazione di partenza della nostra ferrovia, sono ubicati la centrale di

controllo dell'esercizio ferroviario e il nostro sportello di consulenza e vendita, La Biglietteria FART. Altre due rimesse per autobus sono dislocate a Riazzino e Bignasco. Ponte Brolla ospita la sede del servizio di Infrastruttura ferroviaria e l'officina treni.

I nostri servizi

Le Autolinee

Il trasporto su gomma è suddiviso in linee regionali e urbane che si snodano su una rete di circa 119 chilometri. Le linee regionali sono cinque e collegano Locarno con Bellinzona (in collaborazione con Autopostale), Orselina, Ronco sopra Ascona, Brissago e Vallemaggia. Quattro sono invece le linee urbane, in servizio a Locarno, Ascona, Losone, Brione, Muralto, Minusio, Tenero e Gordola. Vi sono infine due linee locali che servono Ascona e la tratta tra Ronco e Brissago. I collegamenti sono garantiti con autobus snodati sulle linee più frequentate e di tipo Midi su quelle con minore affluenza e capacità infrastrutturali ridotte.

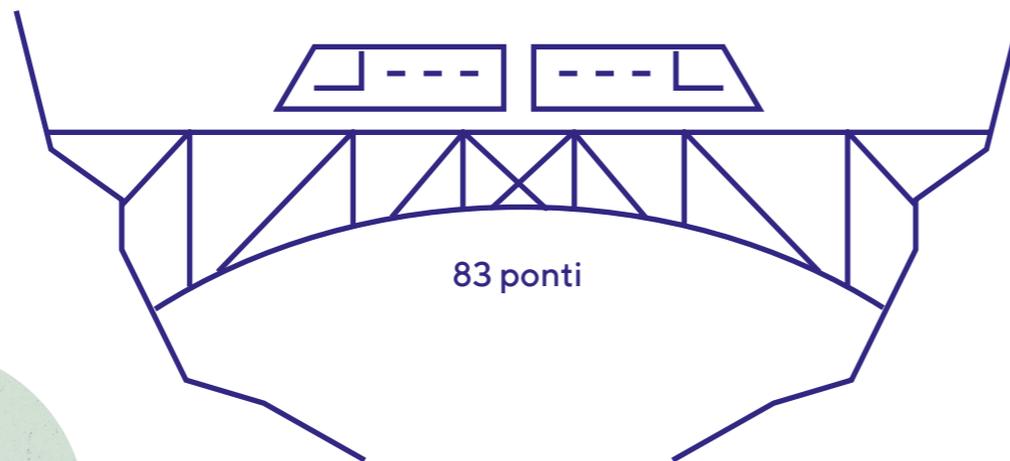


La Ferrovia

Sulla linea ferroviaria Locarno-Domodossola trasportiamo ogni anno più di mezzo milione di utenti, con una punta di circa 650'000 toccata nel 2019. La pandemia ha ridotto notevolmente il numero di persone trasportate nel traffico internazionale nel 2020 (-75% rispetto al 2019). A livello regionale, la ferrovia ha invece registrato un calo limitato al 13%. Un risultato ottenuto grazie alla capacità di attrarre sulla nostra linea i numerosi turisti presenti nella regione.



67%
turisti



Il grande valore turistico della nostra linea ferroviaria è stato celebrato anche da Lonely Planet che nel 2019 l'ha inserita tra le 20 esperienze di viaggio in treno in Europa da non perdere.

La linea ferroviaria si snoda su un percorso di 52 chilometri, attraversando 34 gallerie e 83 tra ponti e viadotti e superando un dislivello di oltre 600 metri, tra Locarno e la stazione più alta, quella di Santa Maria Maggiore. Il 67% degli utenti è rappresentato da turisti, un segmento a cui ci rivolgiamo sviluppando campagne mirate, in collaborazione con la consorella italiana SSIF (Società Subalpina di Imprese Ferroviarie). Esempi di grande successo sono il treno del foliage, un biglietto speciale per ammirare lo stupendo panorama autunnale e il Lago Maggiore Express, un tour circolare che abbina il viaggio in treno con la navigazione sul lago maggiore. Dal 2020 siamo inoltre stati inclusi nel Grand Train Tour of Switzerland.

Le Funivie

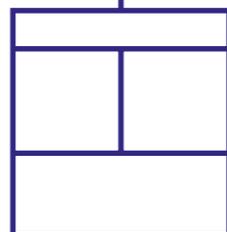
Dal 1958 sino al 2020 abbiamo gestito anche le funivie di Verdasio-Rasa e Intragna-Pila-Costa, la cui gestione è ora affidata al Comune di Centovalli. Due impianti di risalita che svolgono un servizio di trasporto pubblico e turistico.

La funivia Verdasio-Rasa consente ai turisti e ai proprietari di case secondarie di raggiungere il nucleo di Rasa, situato a quasi mille metri di altitudine. Le due cabine della funivia hanno una portata massima di 8 persone e coprono un tragitto di 1'105 metri, con un dislivello di 358 metri.

La funivia Intragna-Pila-Costa, segue invece un percorso a due tappe con fermata intermedia a Pila, ed è utilizzata principalmente da turisti ed escursionisti. Le due cabine della funivia possono ospitare 4 persone lungo un tragitto di 1'055 metri con un dislivello di 300 metri.

Nel 2019 i due impianti hanno trasportato complessivamente oltre 50'000 passeggeri (di cui il 60% trasportati dalla funivia Verdasio-Rasa e il 40% dalla funivia Intragna-Pila-Costa). Nel 2020, sono stati trasportati circa 48'000 passeggeri.

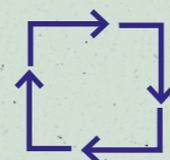
Entrambe si possono raggiungere con la ferrovia delle Centovalli e saranno completamente rinnovate entro il 2022.



La nostra missione

Offrire al viaggiatore l'esperienza di un viaggio puntuale, confortevole e sicuro

Ci impegniamo



a garantire collegamenti frequenti e capillari in tutta la regione



a incrementare gli introiti e a gestire in modo oculato le risorse, con l'obiettivo di limitare i costi a carico degli enti pubblici



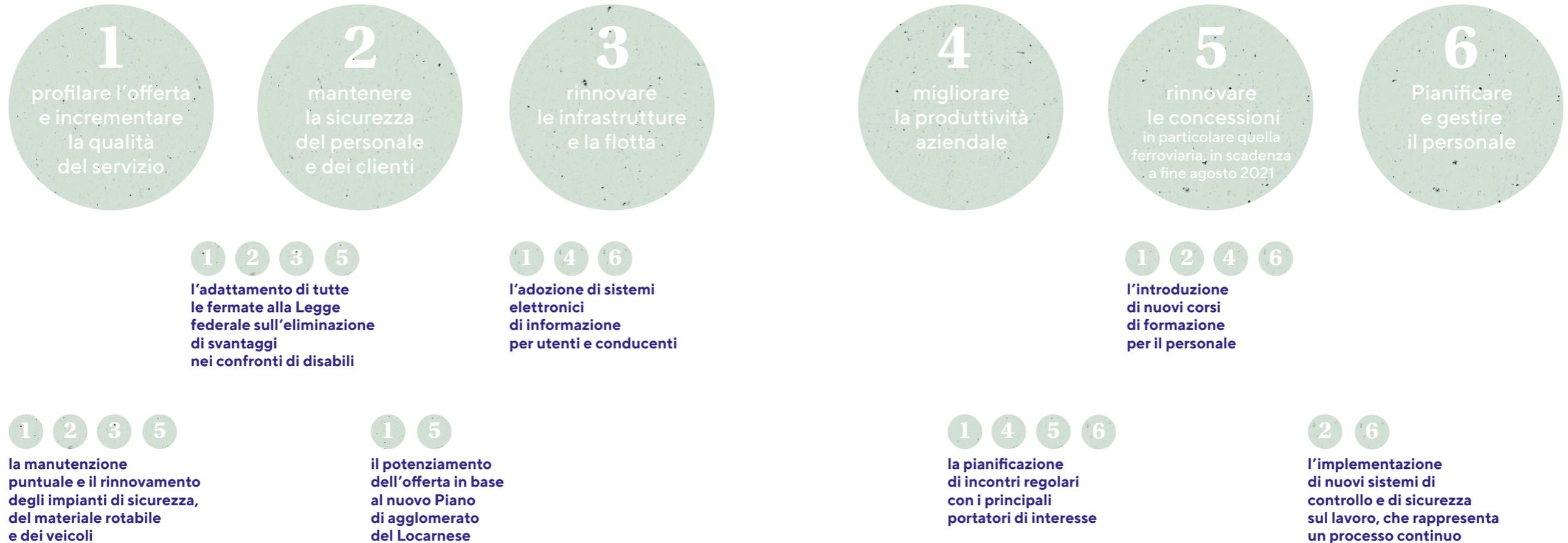
a promuovere e incentivare lo sviluppo delle risorse umane attraverso la formazione



a guardare costantemente al futuro adottando i cambiamenti necessari per affrontare le sfide che si profilano all'orizzonte

La nostra visione

La visione indica la strada che l'azienda intende seguire e gli obiettivi che si prefigge di raggiungere realizzando la propria strategia. Una strategia che, per la nostra azienda, mira a raggiungere i seguenti obiettivi:



Nel mese di dicembre 2020 è stato sottoscritto con la ditta Stadler il contratto per la fornitura di 8 nuovi treni.



Tra agosto e dicembre 2020 sono entrati in servizio 36 nuovi autobus (15 MIDI, 21 snodati) per far fronte all'aumento delle corse legate all'apertura della galleria di base del Ceneri.



Sul piano delle infrastrutture, sono state firmate le convenzioni con l'Ufficio federale dei trasporti per la progettazione definitiva delle stazioni ferroviarie di Intragna e di Tegna.



È stata avviata la procedura per la realizzazione con standard Minergie della nuova officina e autorimessa per gli autobus, che avranno sede a Riazзино.



A livello di sicurezza informatica è stato definito un piano di intervento mirato che include la realizzazione di un "Manuale di linee guida per la sicurezza informatica"



L'introduzione di alcune misure di sicurezza a bordo (tra cui la sorveglianza audio-video) hanno permesso negli ultimi due anni di azzerare i casi problematici.

La responsabilità sociale d'impresa

Nel definire la struttura del nostro bilancio sociale e ambientale, abbiamo identificato tre grandi capitoli: responsabilità sociale (collaboratori, clienti e collettività), responsabilità ambientale e responsabilità

economica. Tutte queste attitudini hanno un impatto diretto e indiretto sul territorio in cui l'azienda opera, inteso come ambiente e come società.

Responsabilità sociale

Collaboratori

Il capitale umano

I collaboratori sono uno dei principali portatori di interesse della nostra azienda. Alla loro gestione sono dedicate costantemente energie e risorse, con l'obiettivo di creare un clima di lavoro sereno, condiviso e collaborativo. Nei confronti dei nostri collaboratori adottiamo una politica fondata sul rispetto, sul coinvolgimento, sull'ascolto, sulla formazione continua e sulla responsabilità a livello di sicurezza. Il tutto nel quadro di un accordo salariale e contrattuale molto chiaro, costruito in accordo con le parti sindacali.

Un'indagine sui dipendenti svolta nel 2017 ha rivelato un certo grado di insoddisfazione che ha indotto la nostra azienda ad agire su diversi livelli, con il coinvolgimento diretto dei dipendenti.

→ La comunicazione interna è stata migliorata attraverso varie misure, sia dall'alto verso il basso, sia dal basso verso l'alto. Riorganizzando i reparti e introducendo la figura dei capi gruppo per il personale conducente, il flusso di informazioni e il dialogo tra la direzione e i dipendenti sono notevolmente migliorati.

→ È stato introdotto il box delle idee che permette periodicamente ad ogni collaboratore di proporre nuove attività, misure o progetti nei più svariati ambiti aziendali. Ogni sei mesi l'idea selezionata è premiata e attuata all'interno dell'azienda.

→ Numerosi corsi di formazione e workshop sul team building hanno contribuito a rendere più armonico l'ambiente di lavoro.

L'insieme di misure adottate sul fronte del personale ci ha permesso di ottenere nel 2019 il premio Artisana Award, assegnato per la prima volta ad un'azienda in Ticino e ad un'impresa di trasporto pubblico in Svizzera.

→ Nel 2019 è stata introdotta la figura del responsabile della sicurezza, del rischio e della qualità il cui ruolo è fondamentale per garantire la sicurezza sul posto del lavoro.

→ Dal 2020 la nostra azienda può contare su un responsabile per la gestione delle risorse umane. Una figura chiave all'interno della nostra azienda per garantire una gestione attenta e mirata dei nostri 240 collaboratori.

→ Per ridurre il tasso di assenze sul lavoro, ci avvaliamo della consulenza esterna di Helsana, una collaborazione proficua che è stata pianificata anche per il periodo 2021-2023.

→ È in fase di attuazione un progetto di digitalizzazione del Dipartimento Esercizio che prevede di dotare di un tablet il personale conducente, per rendere ancora più rapida e semplice la comunicazione interna.

→ Il Dipartimento Esercizio, che conta circa 185 collaboratori (erano circa 120 nel 2020) ed è il più importante dal profilo numerico, è stato riorganizzato al fine di aumentare la qualità e la sicurezza del servizio e di tutelare la salute dei lavoratori.

Le misure adottate hanno portato a un miglioramento duraturo: il tasso di assenteismo è diminuito in modo significativo, la cultura aziendale è cambiata positivamente e la comunicazione più diretta ha permesso di avere nuovi impulsi e idee innovative.

	2018	2019	2020
Numero di collaboratori	157.60	165.34	179.08
Tasso di assenteismo (giorni a persona) al netto dei casi di lunga durata	8.34	9.13	8.35
Idee trasmesse tramite il box delle idee	-	39	23

Ci impegniamo a promuovere le pari opportunità per donne e uomini, a impedire ogni situazione di mobbing o di molestie sessuali, a favorire l'inserimento in azienda di persone con disabilità.

Il contratto collettivo di lavoro

Con la conclusione del contratto collettivo di lavoro (CCL), entrato in vigore in 1° gennaio 2020, è stato senza dubbio compiuto un passo storico per la nostra azienda e i nostri collaboratori. In base al nuovo CCL le parti contraenti garantiscono la volontà di collaborare e di mantenere un dialogo costruttivo su tutte le questioni concernenti il personale, così da contribuire allo sviluppo dell'azienda e allo svolgimento di un servizio sicuro e di qualità.

Il partenariato tra datore di lavoro e partner sociali è determinante per permettere alla nostra azienda di "conseguire il successo nel campo della mobilità pubblica e la continuità e il miglioramento del servizio, assumendosi nel contempo le proprie responsabilità socio economiche ed ecologiche; sostenere e tutelare il personale delle FART, garantendo condizioni di lavoro d'avanguardia in un processo di sviluppo del settore". La nostra azienda si impegna ad attuare misure di riorganizzazione e razionalizzazione, verificando che siano socialmente accettabili e, salvo situazioni eccezionali, si impegna a evitare licenziamenti.



CCL in vigore dal 1/1/2020

La commissione del personale

Per favorire i rapporti reciproci e concordare soluzioni organizzative ottimali per la società, i collaboratori e l'utenza, la nostra azienda può contare sulla Commissione del personale (CoPe), il cui regolamento è allegato al CCL.

La Commissione è istituita a difesa dei collaboratori, a tutela, sorveglianza e promozione dei loro diritti. Ha il compito di mantenere un buon clima in azienda, di promuovere una politica del personale orientata al futuro, di incrementare la soddisfazione sul posto di lavoro dei collaboratori e la loro responsabilità nell'esercizio delle rispettive mansioni.

La Commissione è l'interlocutrice della Direzione per tutti i problemi che riguardano il personale e la sua attività è finalizzata alla costruzione di rapporti reciproci improntati alla ricerca di soluzioni eque, equilibrate e condivise.

Le sedute tra la CoPe e la Direzione hanno luogo ogni tre mesi, mentre quelli della CoPe ogni due. Questi incontri consentono di risolvere in modo tempestivo la maggior parte dei problemi sollevati dai collaboratori e di trovare soluzioni coinvolgendo e valorizzando il personale.

La sicurezza sul lavoro

Nell'ambito della sicurezza sul lavoro, nel tempo libero e, in generale, in merito alla tutela della salute, nel corso del 2020 abbiamo sottoscritto una convenzione di collaborazione con la SUVA, pianificata fino al 2023. Lo scopo dell'accordo è la fornitura di servizi nei seguenti ambiti:

- ➔ Gestione delle assenze: consulenza, ausili di lavoro
- ➔ Sicurezza nel tempo libero: misure di prevenzione volte a ridurre gli infortuni non professionali
- ➔ Sicurezza e tutela della salute sul lavoro: workshop e moduli di prevenzione volti a ridurre gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali
- ➔ Gestione della salute in azienda: proposte di prevenzione per promuovere uno stile di vita sano e ottimizzare le condizioni quadro in azienda.

La SUVA affianca l'azienda con servizi generali di sostegno e consulenza, evidenzia le lacune o i potenziali non sfruttati e formula proposte di miglioramento. Questa collaborazione comporta anche l'organizzazione di giornate di formazione destinate ai collaboratori, quadri dirigenti compresi. Infatti, lo scopo indicato dalla SUVA è: "Informare e motivare i quadri ad assumersi le proprie responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute. I superiori hanno un quadro generale di tutte le attività svolte in azienda e anche dei potenziali rischi per la salute".

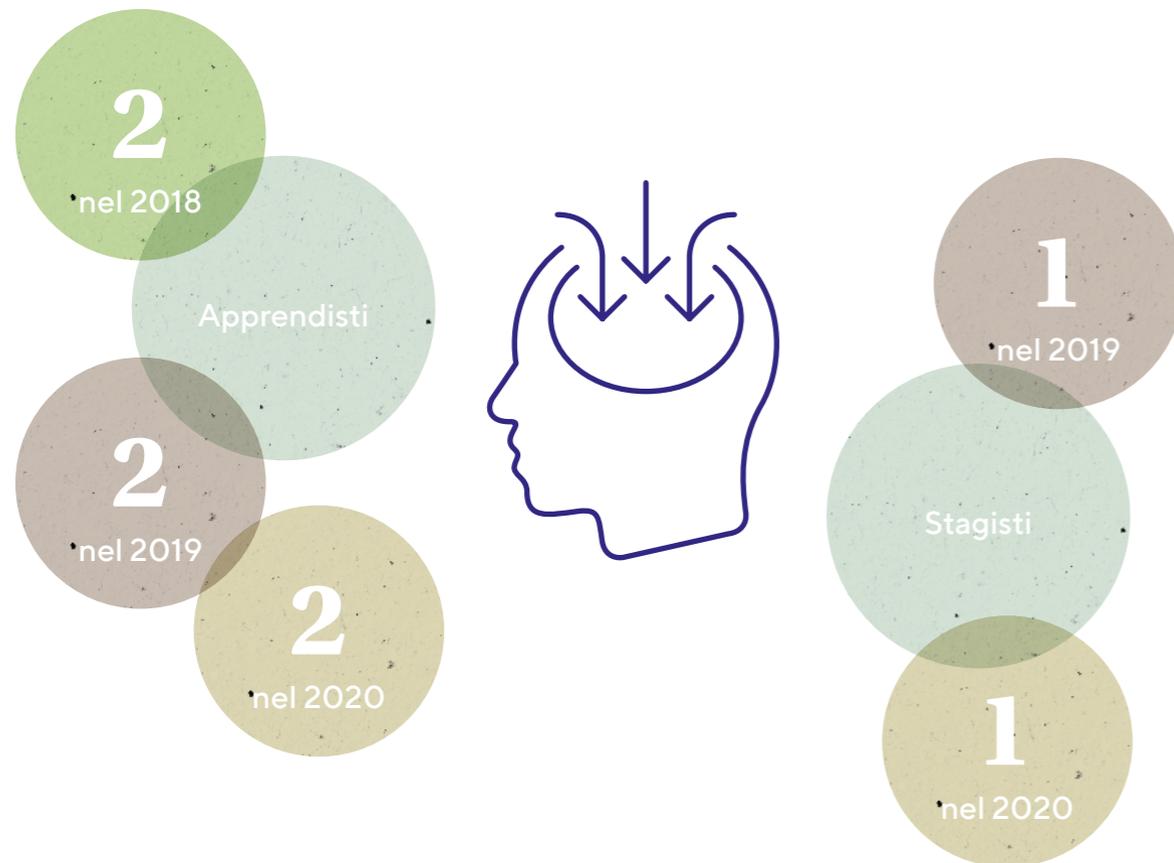
La formazione dei collaboratori

La formazione è uno dei capisaldi della nostra politica di gestione del personale. All'inizio dell'attività lavorativa, i collaboratori ricevono una formazione di base (in parte obbligatoria), che in seguito deve essere ripetuta per garantire un costante aggiornamento.

Nell'ambito della strategia aziendale, negli ultimi anni sono stati inoltre introdotti dei

moduli di formazione destinati ai quadri, con l'obiettivo di sviluppare la qualità nella gestione e nella conduzione del proprio team. La formazione è garantita da consulenti esterni.

Interna è invece la formazione degli apprendisti, che assumiamo e formiamo regolarmente. A partire dal mese di luglio 2021 verrà data l'opportunità agli sportivi d'élite che frequentano la scuola di impiegato di commercio al Centro Sportivo di Tenero di effettuare uno stage di 52 settimane.



La valutazione del personale e i complementi salariali

La valutazione costante fa parte di un sistema incentivante che vuole stimolare i collaboratori a sviluppare le competenze professionali e le qualità personali, l'apprendimento e l'applicazione dei valori aziendali e il coinvolgimento nel sistema aziendale. Ha anche l'obiettivo di promuovere la formazione, di favorire la crescita dei collaboratori, di individuare e promuovere i talenti e, più in generale, di migliorare la qualità del lavoro a favore dell'azienda e degli utenti.

Questo strumento si fonda sulla missione e sui valori aziendali e serve a far emergere i punti forti e le aree di miglioramento sui quali è possibile agire. Consente inoltre di applicare l'articolo 70 del Contratto collettivo, che prevede la facoltà di erogare un complemento salariale in funzione del livello di qualifica.

Il sistema di valutazione è entrato in vigore il 1° luglio del 2020, dopo il coinvolgimento dei quadri e della Commissione del personale.

Durante i mesi di ottobre e di novembre, i quadri hanno seguito una formazione mirata sulla valutazione periodica e sulla gestione del colloquio di valutazione. In dicembre sono iniziati i colloqui di valutazione con il personale che hanno permesso di evidenziare un'elevata identificazione con la cultura e i valori aziendali, un clima di lavoro positivo e alcune aree di miglioramento che saranno oggetto di un programma formativo sviluppato in base alle esigenze rilevate.

Pandemia e telelavoro

In seguito all'emergenza legata al Covid-19, abbiamo prontamente implementato il telelavoro per la Direzione, i collaboratori scientifici di Direzione e parte dei collaboratori con funzioni amministrative. Con il telelavoro si è voluto migliorare la produttività e la qualità di vita dei dipendenti, concedendo a quest'ultimi condizioni di lavoro flessibili. I vantaggi sono stati diversi: dalla libertà spaziale e temporale nello svolgimento del lavoro, alla riduzione dei costi e dei tempi di spostamento, dalla maggiore motivazione, all'aumento del tempo da dedicare alla famiglia e ai propri hobby. I collaboratori non hanno subito una riduzione salariale durante il periodo più acuto della pandemia, nonostante l'azienda abbia introdotto per due mesi il lavoro ridotto.

Comunicazione verso l'interno

In un'azienda di grandi dimensioni, garantire un costante e trasparente flusso di comunicazione, dall'alto verso il basso e dal basso verso l'alto, è una grande sfida. Nell'ultimo quadriennio abbiamo lavorato con grande impegno per creare un'organizzazione permeabile in cui le informazioni possano fluire in modo continuo garantendo un'informazione adeguata a tutti i collaboratori e agevolando il passaggio delle informazioni dai collaboratori verso la direzione aziendale. L'intento è quello di favorire l'identificazione del singolo collaboratore con l'azienda e lo sviluppo della cultura aziendale, di aumentare la motivazione e la gratificazione dei dipendenti e di stimolare il senso di appartenenza all'azienda.

Capi gruppo

Figura chiave della nostra organizzazione introdotta nel 2019 con un progetto pilota e dal 2020 in forma stabile. Ad ogni capo gruppo fanno riferimento mediamente una quindicina di conducenti. I capi gruppo svolgono il ruolo di portavoce in entrambe le direzioni. I capi gruppo si riuniscono di norma ogni quindici giorni.

Newsletter interna

Nata come diario di viaggio nel periodo pandemico, per creare un senso di vicinanza tra tutti i collaboratori, crea un'interazione continua tra l'azienda e i dipendenti che condividono scatti fotografici legati all'ambiente lavorativo o privato.

Team Building

Momenti di condivisione principalmente rivolti ai quadri e al personale amministrativo. Organizzati annualmente mirano ad approfondire la conoscenza dei diversi settori aziendali e ad aumentare lo spirito di squadra.

Eventi aziendali

Momenti conviviali organizzati durante l'anno per incentivare lo spirito di squadra e permettere di aumentare la conoscenza reciproca anche in un'ottica interdipartimentale.

Clienti

Il Codice etico di condotta

La responsabilità verso i nostri clienti è l'essenza stessa della nostra missione "offrire al viaggiatore l'esperienza di un viaggio puntuale, confortevole e sicuro" e trova la sua massima espressione nel codice etico di condotta. Entrato in vigore il 1° gennaio del 2018, il Codice etico di condotta rappresenta un patto importante tra dipendenti e azienda. Quest'ultima mette a disposizione del personale le risorse, i mezzi e i processi che possano garantire il buon funzionamento dell'attività. Da parte sua, il personale si impegna ad assumere un comportamento eticamente corretto nei confronti dell'utenza, dell'impresa, delle colleghe e dei colleghi di lavoro.

Il Codice si applica a tutto il personale e si concentra in particolare sulle relazioni con i clienti. Si tratta di una guida di cui il personale deve prendere conoscenza e alla quale deve ispirarsi durante lo svolgi-

mento delle proprie mansioni, adattando il proprio operato ai valori e alla missione aziendale.

L'attitudine dei dipendenti ha un impatto importante sia sul clima di lavoro, sia sull'immagine dell'azienda. L'impegno di ogni collaboratore volto al rispetto del Codice rappresenta dunque una premessa fondamentale per offrire un servizio di qualità e sostenibile nel tempo.

L'introduzione del Codice ha portato alla creazione del Comitato etico di condotta, che si riunisce almeno due volte all'anno, oppure su richiesta di almeno tre membri. I suoi compiti sono quelli di analizzare le statistiche relative ai casi di reclamo da parte della clientela, di monitorare il clima aziendale, di favorire lo scambio e il dialogo con i collaboratori sull'applicazione del Codice di condotta, di organizzare momenti formativi per i dipendenti sul Codice e di aggiornare il Codice stesso.

I valori verso la nostra clientela

Nei confronti dei clienti - intesi come famiglie, anziani, adulti, giovani, bambini, studenti, lavoratori, persone diversamente abili e turisti - ci impegniamo a realizzare la nostra missione contando sull'impegno quotidiano di tutti i nostri collaboratori nel rispetto dei valori sanciti nel nostro codice etico di condotta: sicurezza, puntualità, cordialità, pulizia, modernità.



Trasportiamo le persone e siamo responsabili nei loro confronti. Prestiamo attenzione alla sicurezza di tutti i nostri passeggeri e in particolare delle categorie più vulnerabili: bambini, anziani, diversamente abili.

Ogni dipendente si impegna dunque a evitare ogni genere di incidente e a infondere senso di sicurezza e di fiducia ai passeggeri, nei confronti dei quali è ovviamente tenuto a



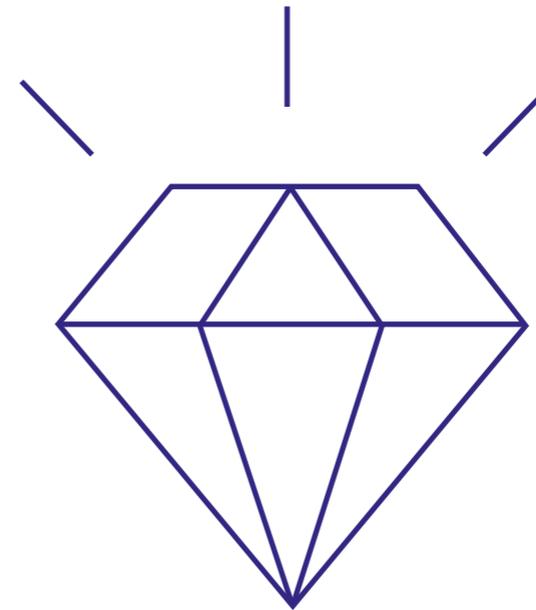
La qualità dell'accoglienza è il nostro biglietto da visita. I nostri clienti sono i benvenuti e devono sentirsi tali. Un saluto e un sorriso non costano nulla e sono molto apprezzati.

Il personale si impegna, dunque, a instaurare con gli utenti dei mezzi di trasporto relazioni positive ispirandosi costantemente al codice etico di condotta della nostra azienda.

mantenere un comportamento rispettoso. Dal 2019 l'azienda si avvale di un collaboratore scientifico che ricopre una nuova figura professionale: quella del responsabile della sicurezza, del rischio e della qualità. La nostra azienda si è inoltre dotata di un "Manuale per la gestione dei rischi, che indica la strategia e le linee guida da rispettare. L'obiettivo è ridurre al minimo i rischi in ambito operativo e gestionale.

Siamo orientati verso le nuove tecnologie e aperti a processi di sviluppo aziendale moderni e innovativi, per offrire alla nostra clientela un servizio adeguato ai nuovi bisogni e conforme al mutare delle esigenze e delle abitudini.

Ci impegniamo a rinnovare costantemente il nostro parco veicoli per garantire comfort di viaggio, sicurezza e ridurre l'impatto ambientale e di sicurezza.



Pulizia e ordine su treni, bus e alle stazioni mettono a proprio agio i nostri clienti e trasmettono un immediato segnale di qualità, a beneficio della nostra immagine aziendale.

Questo impegno riguarda sia la pulizia sui mezzi di trasporto, sia quella alle fermate e nelle infrastrutture gestite dall'azienda, sia la cura personale da parte dei collaboratori.



Ci impegniamo a fondo per assicurare un servizio di trasporto affidabile e puntuale, coscienti che ritardi e perdite di tempo rappresentano degli inconvenienti per i nostri passeggeri.

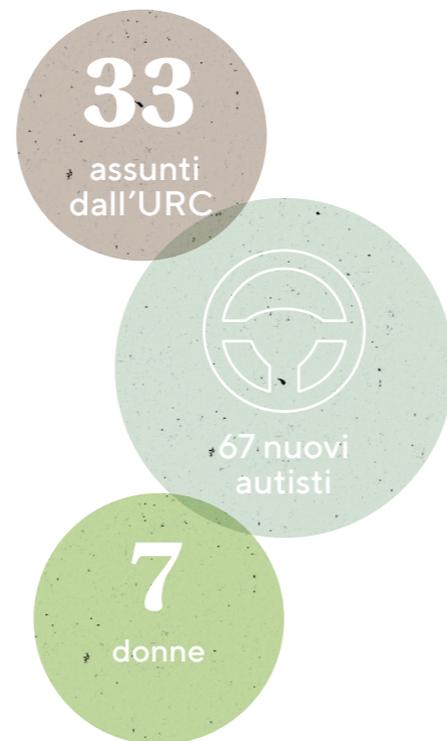
Ogni collaboratore è tenuto a garantire la massima puntualità nel rispetto dei turni di lavoro e a garantire il massimo impegno durante il servizio per evitare ritardi.

Personale a misura di cliente

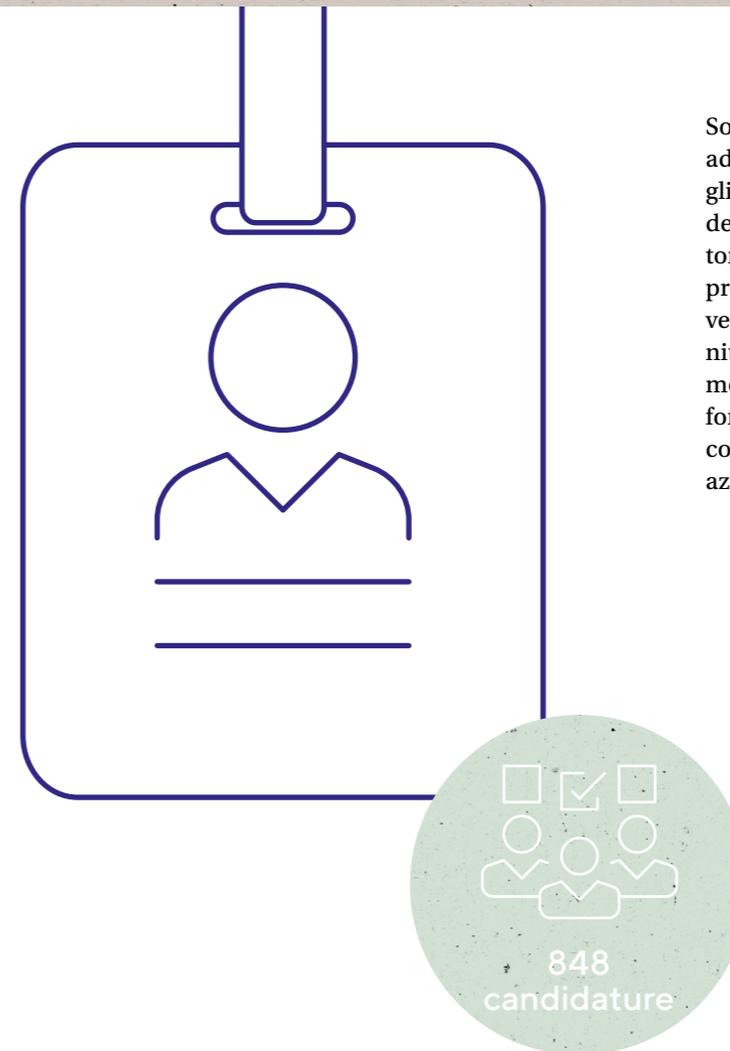
In vista del potenziamento del trasporto pubblico legato all'apertura della galleria del Ceneri, nel 2019 abbiamo lanciato una campagna di reclutamento di nuovi conducenti denominata START con FART. Una campagna capillare che mirava a raccogliere candidature non solo tra le persone già attive alla guida di mezzi pesanti, ma anche tra coloro che erano in cerca di una nuova sfida professionale. Trattandosi di un'attività lavorativa a stretto contatto con la clientela e in una regione a forte valenza turistica, sono stati infatti ricercate candidature con spiccate doti comunicative, capacità relazionali, conoscenze linguistiche e che rispecchiassero i valori aziendali.

Le candidature sono state complessivamente 848. Tramite test attitudinali, colloqui e il superamento del test di Schuhfried (test diagnostico di idoneità alla guida), si è giunti all'identificazione dei candidati ideali e all'assunzione di 67 nuovi autisti: 61 per coprire il fabbisogno dato dal nuovo orario e 6 in previsione dei pensionamenti previsti nel corso del 2021. Tra questi circa il 60% non disponeva ancora della patente per la guida di autobus. Dei 67 nuovi autisti, 7 sono donne e ben 33 sono stati assunti tramite misure di collocamento dell'Ufficio regionale di collocamento (URC).

I nuovi conducenti hanno seguito un piano di formazione sviluppato sull'arco di tre settimane che ha permesso loro di approfondire tutte le attività direttamente legate alla funzione di conducente. Ad un intenso programma di pratica di guida sono stati abbinati corsi dedicati alla prevenzione della salute, con l'intervento del dottor Josef Savary, alla tecnologia dei sistemi di vendita, alla gestione di guasti e perturbazioni di servizio e alla sicurezza stradale.



Tra i nuovi assunti, l'azienda si è impegnata ad assumere una quota pari al 50% di persone beneficiarie dell'assicurazione disoccupazione e una quota crescente di donne pari al (10%).



Sono stati inoltre toccati anche temi legati ad attività aziendali a più ampio raggio, dagli aspetti amministrativi, alla conoscenza del trasporto pubblico e del territorio cantonale, agli aspetti legati al marketing, alla promozione delle attività turistiche e alla vendita dei titoli di trasporto della Comunità tariffale Arcobaleno. Un ruolo di primo piano hanno ricoperto anche le unità formative legate ai valori del codice etico di condotta e alla responsabilità della nostra azienda verso la clientela.

Collettività

L'integrazione di persone beneficiarie di prestazioni sociali e assicurative

Il progetto, avviato in collaborazione con l'Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento del Dipartimento della sanità e della socialità (USSI), rappresenta un vero fiore all'occhiello per la nostra azienda.

In quanto azienda attenta e disponibile nel proporre delle attività a favore di persone con difficoltà economiche, sociali o legate all'invalidità, nell'ultimo quadriennio abbiamo organizzato programmi di attività di utilità pubblica (AUP) in collaborazione con l'USSI, integrando alcune persone con prestazioni di invalidità.

Nel 2020, anche a causa dell'emergenza legata al Covid-19, questa collaborazione si è ulteriormente intensificata.

Alla luce di questi numeri rilevanti e della necessità di supportare e seguire in modo mirato questa particolare tipologia di collaboratori, abbiamo inoltrato all'USSI la richiesta di diventare un datore di lavoro dotato di figura professionale dedicata a questa tipologia di collaboratore.

Dal 2021 questi lavoratori sono accompagnati da un'operatrice sociale al 50% che ha il compito di valorizzarli e di aiutarli a trovare un futuro sbocco nel mondo del lavoro. Va anche segnalato che, nel corso degli anni, la nostra azienda ha assunto con contratto a tempo indeterminato quattro collaboratori tramite il percorso AUP. Due collaboratori sono stati invece assunti da aziende esterne.

Sempre nell'ambito della politica orientata alla responsabilità sociale, collaboriamo costantemente con i consulenti dell'Ufficio assicurazione invalidità.

Sponsorizzazioni e sostegno al territorio

Siamo un'azienda fortemente radicata nel nostro territorio e contribuiamo a sostenere associazioni, talenti e più in generale le comunità locali, compatibilmente con la sostenibilità economica che la nostra natura di azienda pubblica ci impone.

Il nostro sostegno non è orientato all'erogazione di contributi ma mira soprattutto ad attuare collaborazioni che possano creare valore aggiunto per la nostra azienda e per il beneficiario delle misure adottate.

Un caso emblematico è la collaborazione con l'atleta Ajla Del Ponte per la quale abbiamo messo a disposizione le nostre competenze di marketing per sviluppare il sito internet personale. Una collaborazione vincente che ha dato un sostegno concreto all'atleta portando allo stesso tempo un beneficio d'immagine alla nostra azienda.

Comunicazione esterna

Una comunicazione trasparente e regolare dà voce al senso di responsabilità dell'azienda nei confronti della collettività. Accanto alle misure di comunicazione dedicate ai singoli portatori di interesse, dialoghiamo con la comunità in cui siamo inseriti con diversi strumenti.

FART informa

Publicato ogni quattro mesi e consultabile anche sul sito internet della società. Il giornale informa la collettività sull'andamento dell'azienda e sulle strategie presenti e future.

Porte aperte

Una giornata organizzata nel 2019, che è stata molto apprezzata sia dai collaboratori sia dalla popolazione che ha potuto ammirare il dietro le quinte dall'azienda da Muralto a Ponte Brolla.

Newsletter periodiche

Destinate all'utenza prettamente turistica informano regolarmente sulle novità e le esperienze da vivere lungo la linea ferroviaria.

Presenza online

Dai siti di informazione all'utenza a quelli dedicati alla promozione turistica della linea ferroviaria.

Social media

Da Facebook a Instagram, passando per Youtube, LinkedIn e Pinterest, siamo attivi sulle principali piattaforme con particolare attenzione all'informazione turistica.

Responsabilità ambientale

La responsabilità ambientale è un tema fondamentale per un'azienda che opera nel trasporto pubblico e tocca diversi aspetti: consumi energetici, emissioni nocive, efficienza e standard ecologici dei veicoli che operano sui percorsi urbani e regionali. Una responsabilità ambientale che non va ricercata solo nell'ambito della flotta di veicoli ma anche a livello infrastrutturale.

Infrastruttura

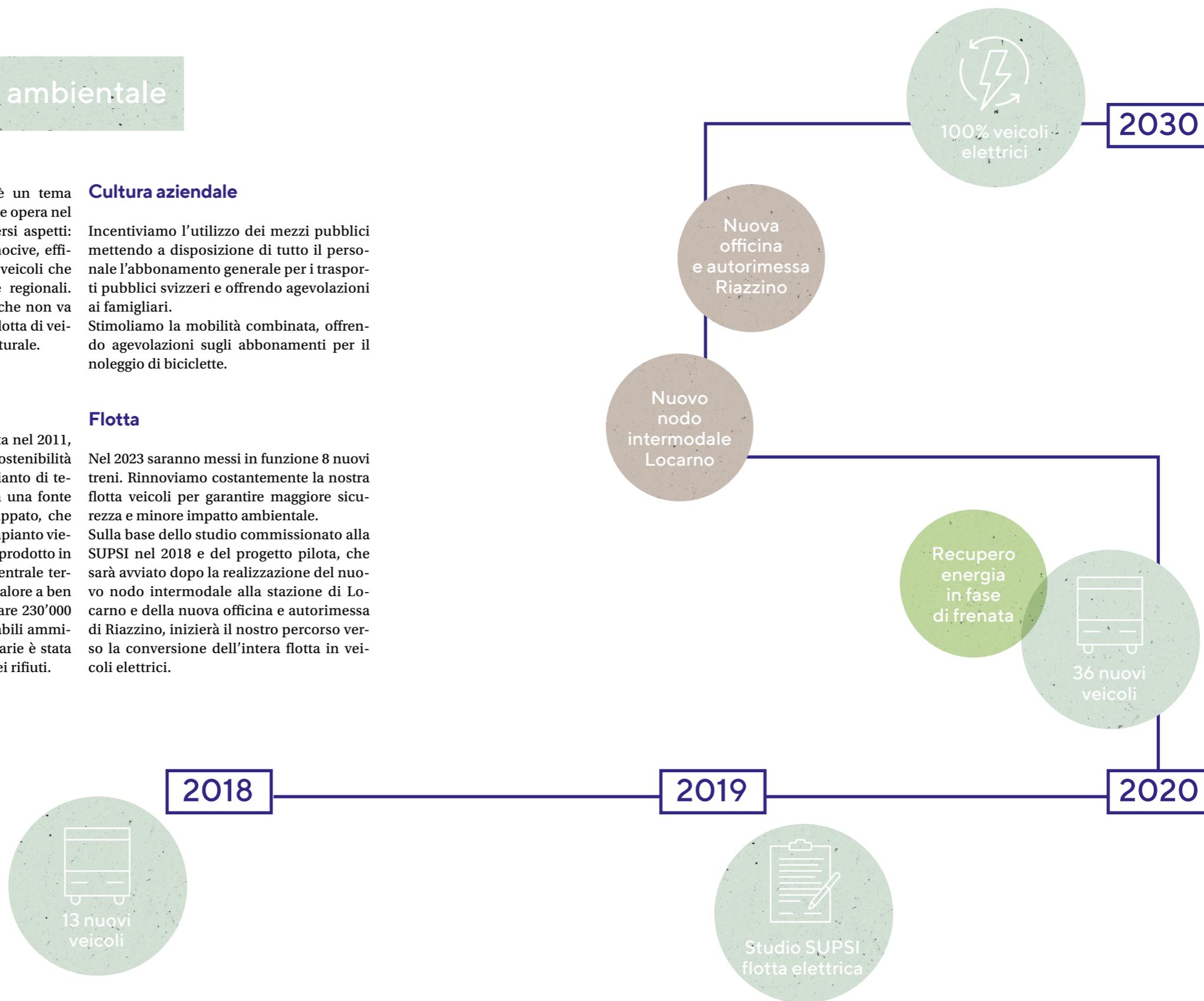
La sede amministrativa, costruita nel 2011, è stata realizzata in un'ottica di sostenibilità ambientale: è dotata di un impianto di teleriscaldamento alimentato con una fonte rinnovabile ed economica, il cippato, che deriva dagli scarti del legno. L'impianto viene alimentato con combustibile prodotto in Ticino e svolge la funzione di centrale termica per il quartiere, fornendo calore a ben 18 edifici. Consente di risparmiare 230'000 litri di gasolio all'anno. Negli stabili amministrativi e nelle stazioni ferroviarie è stata introdotta la raccolta separata dei rifiuti.

Cultura aziendale

Incentiviamo l'utilizzo dei mezzi pubblici mettendo a disposizione di tutto il personale l'abbonamento generale per i trasporti pubblici svizzeri e offrendo agevolazioni ai famigliari. Stimoliamo la mobilità combinata, offrendo agevolazioni sugli abbonamenti per il noleggio di biciclette.

Flotta

Nel 2023 saranno messi in funzione 8 nuovi treni. Rinnoviamo costantemente la nostra flotta veicoli per garantire maggiore sicurezza e minore impatto ambientale. Sulla base dello studio commissionato alla SUPSI nel 2018 e del progetto pilota, che sarà avviato dopo la realizzazione del nuovo nodo intermodale alla stazione di Locarno e della nuova officina e autorimessa di Riazzino, inizierà il nostro percorso verso la conversione dell'intera flotta in veicoli elettrici.



Responsabilità economica

Dal profilo economico-finanziario

Generiamo un importante indotto economico soprattutto offrendo numerosi posti di lavoro e acquistando beni e servizi, con ricadute soprattutto a livello regionale ma anche a livello nazionale e in piccola parte anche internazionale. Gli indicatori del Valore aggiunto direttamente generato e distribuito (EVG&D) riportati di seguito sono stati calcolati ispirandosi alle disposizioni dell'informativa dello Standard GRI 201, le cui linee guida sono le più utilizzate nel mondo, e alle quali fanno capo quasi 300 aziende svizzere, tra le quali, in Ticino, ad esempio AIL o BancaStato.

Il Valore aggiunto creato dalle FART ammonta a circa 17 milioni di franchi all'anno e deriva principalmente dalle voci seguenti: le sovvenzioni, cioè le indennità versate dagli Enti pubblici a copertura delle spese di gestione corrente non coperte dai ricavi

e gli stessi introiti di trasporto, provenienti dalla vendita dei titoli di viaggio ai passeggeri. Questo Valore aggiunto viene distribuito in gran parte a beneficio del personale dell'azienda per il pagamento di salari e benefit; la parte restante va all'azienda stessa quale utile capitalizzato e una piccola quota ai finanziatori a titolo di oneri finanziari.

Dal profilo degli investimenti

Ogni anno investiamo importanti risorse finanziarie, oltre che per puntare ad una crescita continua della qualità del nostro servizio, per garantire la sicurezza della nostra infrastruttura ferroviaria e il comfort dei nostri veicoli, la cui flotta di autobus è stata recentemente interamente rinnovata. Questa politica d'investimento proattiva e rivolta al futuro comporta la destinazione di risorse finanziarie rilevanti nei diversi

settori aziendali; per creare nuove infrastrutture o rimodernare quelle attuali e il parco veicoli, sono stati effettuati investimenti ingenti nel triennio 2018-2020. Circa 20 milioni di franchi sono stati utilizzati per l'acquisto di 49 nuovi autobus di tipo snodati e semplici. Per l'ammodernamento e il mantenimento della qualità della nostra infrastruttura ferroviaria (binari, linea di contatto, gallerie), nel medesimo periodo sono stati investiti circa 15 milioni di franchi, finanziati con fondi stanziati dalla Confederazione.

zione dell'immagine della regione Locarnese e Valli dal profilo turistico e naturalistico. In particolare la nostra ferrovia, che attraversa le affascinanti Centovalli e Valle Vigezzo, attira anno per anno centinaia di migliaia di viaggiatori, tra cui molti turisti, per la bellezza del paesaggio attraversato e per i numerosi punti di attrazione visibili lungo il percorso; la ferrovia contribuisce in questo modo a generare un apprezzabile valore indotto per l'economia turistica della regione.

Dal profilo dell'immagine (e indotto) per il turismo della regione

Nella responsabilità economica, sebbene difficilmente quantificabile in termini finanziari, va anche annoverato il contributo offerto dalla nostra azienda alla valorizza-

Creazione valore aggiunto in milioni di franchi	2018	2019	2020
Ricavi lordi da trasporto	10.0	10.8	6.7
Sovvenzioni/indennità	17.0	19.0	23.2
Servizi a favore di terzi	3.2	2.9	3.5
Ricavi e costi estranei e straordinari	0.8	0.4	0.5
Ricavi finanziari	0.1	0.2	0.1
Altri ricavi	0.0	0.4	0.2
Totale dei ricavi	31.1	33.7	34.2
Costi operativi	13.7	16.2	17.0
Valore aggiunto creato	17.4	17.5	17.2

Distribuzione valore aggiunto in milioni di franchi	2018	2019	2020
Al personale (stipendi, oneri sociali, benefit)	16.3	16.4	18.1
Ai finanziatori (oneri finanziari)	0.2	0.1	0.2
Agli azionisti (dividendi)	0.0	0.0	0.0
All'ente pubblico (imposte, tasse)	0.2	0.1	0.1
Alla comunità (contributi e sponsorizzazioni)	0.0	0.0	0.0
All'azienda stessa (utile capitalizzato)	0.7	0.9	-1.2
Valore aggiunto distribuito	17.4	17.5	17.2

