

Politica Aziendale

Arriva Italia s.r.l., ha conquistato una posizione di prestigio nell'ambito del settore del trasporto di passeggeri su gomma.

Questa posizione può essere mantenuta solo con una continua capacità di adeguamento dei processi e tramite l'innovazione del "prodotto/servizio" offerto, per raggiungere il più alto livello di qualità compatibile con le risorse disponibili, a costi competitivi e con la massima attenzione alla sicurezza, alla salute individuale e collettiva e al rispetto e tutela dell'ambiente.

Il Sistema di Gestione Integrato risulta coordinato con il modello organizzativo previsto in applicazione del *D.Lgs. 231/2001* e con i *sistemi di controllo, organizzazione e amministrazione stabiliti dalla Capogruppo*.

La Direzione ha indicato, la **Mission** a cui l'Azienda deve tendere, impegnandosi a mettere a disposizione adeguate risorse organizzative, tecnologiche e finanziarie.

Il business di Arriva Italia s.r.l. è la mobilità delle persone, ed è per questo che si impegna a sviluppare servizi di mobilità integrata affinché i trasporti pubblici diventino il mezzo di viaggio preferito.

Arriva Italia s.r.l. è ben consapevole di offrire un servizio essenziale estremamente importante per collegare le persone e i luoghi delle regioni in cui opera; punta quindi ad essere ancora più connessa, offrendo servizi tecnologici all'avanguardia, motivando i propri dipendenti a dare il meglio e consolidando relazioni positive con i clienti, i fornitori e tutti i partner.

La Strategia

L'Italia, per volume e numeri, è il secondo mercato di trasporto pubblico in Europa.

Arriva Italia, tramite anche joint venture con partner pubblici, gestisce il 5% del trasporto su gomma in Italia, ed è orientata a crescere nel servizio su gomma.

L'obiettivo di Arriva Italia è quello di proporsi come operatore multimodale, capace di gestire servizi integrati e innovativi, così come avere un ruolo da protagonista nel percorso di liberalizzazione del settore. Per raggiungere questi obiettivi, Arriva Italia può contare sull'esperienza e sul supporto sia delle funzioni centrali che delle società del Gruppo che operano in 14 Paesi Europei.

La capacità di operare in contesti culturali, istituzionali, economici e di regolazione differenti è uno dei caratteri distintivi e punto di forza del Gruppo Arriva. Arriva si propone come "partner" di clienti istituzionali.

Con "Mobility Partner of Choice", il suo programma strategico, Arriva si impegna a fornire le migliori soluzioni di mobilità integrata attraverso quattro pilastri fondamentali:

- **i migliori collaboratori:** sviluppare i talenti e l'orientamento all'innovazione tecnologica dei dipendenti
- **solide radici:** creare le fondamenta per la nostra crescita
- **scelti dai nostri clienti:** creare le migliori soluzioni di mobilità per i nostri clienti
- **a bigger and better Arriva:** raggiungere i nostri obiettivi di crescita e redditività.

Obiettivi generali

- migliorare la gestione organizzativa aziendale attraverso una più puntuale definizione dei livelli di autorità/responsabilità ed un maggiore coinvolgimento del personale anche attraverso la realizzazione di momenti formativi e informativi costanti nel tempo su temi specifici attinenti alla qualità del servizio erogato, al rispetto dell'ambiente ed alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- nel rispetto delle competenze istituzionali degli Enti programmatori, individuare e proporre possibili azioni che consentano di rendere i servizi di trasporto pubblico locale una reale alternativa al mezzo privato;

- rendere operativi strumenti di monitoraggio dei principali indicatori del servizio erogato e dei processi interni al fine di fornire alla Direzione e alla Capogruppo adeguate informazioni di supporto alle decisioni, con l'obiettivo di una efficace allocazione delle risorse disponibili.
- assicurare un progressivo adeguamento del livello di informazione all'utenza in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione di orari, news sul servizio, comunicati stampa sia on site che on line, migliorando la tempestività e la chiarezza delle informazioni.
- accelerare il percorso di digitalizzazione sia per quel che concerne i processi interni che in relazione alle modalità di interfaccia con i fruitori dei servizi, al fine di garantirne efficienza e sostenibilità anche tramite la graduale implementazione delle più recenti tecnologie.
- sensibilizzare i fornitori sugli obiettivi aziendali coinvolgendoli nel processo di miglioramento e di adesione alla Politica privilegiando coloro che condividono i principi di salvaguardia di salute e sicurezza e che perseguono il continuo miglioramento della sicurezza dei servizi forniti;
- garantire e tutelare la soddisfazione del cliente-utente, in relazione alle sue aspettative implicite ed esplicite, per il mantenimento del proprio Sistema in conformità alla norma UNI EN 13816 che determina e misura la qualità del servizio nell'ambito del trasporto pubblico dei passeggeri.
- contribuire a ridurre il rischio derivante dal traffico stradale (sinistri) con esiti mortali o con lesioni gravi, sia per il proprio personale di guida che per i viaggiatori e gli altri utenti della strada attraverso la gestione e l'analisi dei dati e delle informazioni disponibili, al fine di implementare concrete azioni di miglioramento.

Obiettivi per l'Ambiente:

- dare prosecuzione, usufruendo dei finanziamenti dedicati, al programma di rinnovo del parco autobus con l'obiettivo di fornire un contributo alle problematiche ambientali acquistando veicoli ecologici, dotati di motorizzazioni conformi alle più restrittive norme comunitarie in materia di riduzione delle emissioni di sostanze inquinanti in atmosfera;
- ottimizzare i processi di manutenzione programmata dei mezzi al fine di migliorare l'efficienza del parco autobus con l'adozione di processi tecnologici che, compatibilmente ed in equilibrio con i risvolti economici, offrano i minori impatti ambientali.

Obiettivi Energetici

- adottare procedure e metodi di lavoro che offrano la migliore protezione per l'ambiente, soprattutto al fine di ridurre i consumi di carburante, di energia e di risorse naturali;
- coinvolgere i propri stakeholders e fornitori nella politica aziendale di contenimento dei consumi energetici e nell'efficienza energetica;
- rispondere in modo adeguato agli obiettivi della Capogruppo in merito ai programmi di efficienza energetica e sostenibilità attraverso l'utilizzo di mezzi innovativi e di materiali e carburanti alternativi.

Obiettivi per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro:

- migliorare l'efficacia del servizio in termini di sicurezza, anche tramite l'implementazione di progetti innovativi finalizzati alla valutazione ed eventuale installazione a bordo dei mezzi di tecnologie di video sorveglianza atte a scongiurare possibili aggressioni e fornire all'utente e al personale la percezione di un maggior grado di sicurezza;
- adottare tutte le misure necessarie per tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso la riduzione dei rischi connessi alle attività lavorative, in particolare investendo nell'eliminazione dei pericoli alla fonte, nella riduzione dell'esposizione ai pericoli e nella diminuzione delle probabilità di infortunio;
- incrementare l'attività dei "Safety Tour" nei depositi esterni e presso i luoghi di lavoro, finalizzati alla verifica del rispetto da parte del personale e degli operatori incaricati delle prescrizioni di prevenzione e protezione, sia da un punto di vista gestionale che operativo;
- valutare le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi.

Obiettivi per la Sicurezza Stradale:

- promuovere un approccio nella progettazione ed erogazione dei servizi di trasporto che tenga conto anche degli aspetti di sicurezza stradale ai fini di un ulteriore miglioramento delle condizioni di lavoro dei propri dipendenti e dell'esperienza di viaggio degli utenti;
- consolidare le attività di individuazione e monitoraggio dei fattori di rischio per poter definire azioni migliorative delle prestazioni aziendali in ambito sicurezza stradale, anche ai fini di una più efficace allocazione delle risorse disponibili e di una riduzione dei costi complessivi indotti, compresi quelli relativi agli oneri previdenziali;
- migliorare la gestione dei rapporti con gli Enti e le Società coinvolte nella gestione della sicurezza stradale.

La Direzione si impegna a riesaminare periodicamente la Politica Aziendale al fine di garantirne l'adeguatezza nel tempo e a diffonderla a tutto il personale che opera all'interno dell'azienda o per conto di essa e a renderla disponibile al pubblico. La Direzione, i responsabili di funzione e tutto il Personale sono coinvolti nell'attuare e nel sostenere i principi esposti e nell'applicare correttamente le procedure in un processo dinamico di miglioramento.

Milano, 30/03/2024

L'Amministratore Delegato
Angelo Costa