

# Tram

# MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT

2023 TRAMVIA DE LA REGIÓ  
METROPOLITANA DE  
BARCELONA





# 01

CARTA DEL  
PRESIDENT

P. 03



# 02

EL MÉS  
DESTACAT  
DE 2023

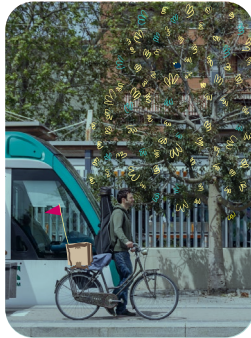
P. 04



# 03

TRAM,  
TRANSPORT  
METROPOLITÀ  
EFICIENT

P. 07



# 04

COMPROMÍS  
AMB LA  
SOSTENIBILITAT

P. 16



# 05

COMPROMÍS  
AMB LA  
GOVERNANÇA  
I L'ÈTICA

P. 22



# 06

COMPROMÍS  
AMB LES  
PERSONES  
USUÀRIES

P. 27



# 07

COMPROMÍS  
INTERN

P. 38



# 08

COMPROMÍS  
AMB EL  
PLANETA

P. 47



# 09

COMPROMÍS  
AMB LA  
SOCIETAT

P. 53



# 10

SOBRE  
AQUESTA  
MEMÒRIA

P. 72



# 11

ÍNDEX DE  
CONTINGUTS  
GRI

P. 74



# CARTA DEL PRESIDENT

Un any més us presentem la Memòria de sostenibilitat de TRAM, amb la voluntat de compartir els reptes i èxits del 2023 i les estratègies de la companyia per continuar essent un model de mobilitat sostenible des d'una triple perspectiva: mediambiental, social, i econòmica i financera.

En primer lloc, volem destacar que enguany hem registrat el rècord de viatges en un any, superant els 30 milions de validacions. Aquest fet consolida la recuperació de la demanda després de la pandèmia i és l'evidència de la confiança de les persones usuàries en el nostre servei, que consideren segur, fiable i que permet gaudir d'una bona experiència de viatge.

El 2023 hem seguit reforçant el nostre compromís amb la societat amb el Pla de RSE, focalitzat a generar un impacte positiu en la societat per a què treballem, reforçant el nostre paper com a agent de canvi i progrés.

Tot plegat, gràcies a un equip humà expert i compromès, al qual oferim una ocupació estable i de qualitat.

Una altra fita destacada del 2023 ha estat l'elaboració d'una nova anàlisi de materialitat, que ens ha permès definir els temes més rellevants per a l'organització, assegurant que les nostres accions responen a les necessitats i expectatives de les parts interessades.

La nostra estratègia segueix centrada a mantenir, i si és possible millorar, l'eficiència del nostre sistema tramviari fent un ús racional dels recursos emprats i minimitzant-ne els residus. A TRAM volem ser un agent rellevant en el procés de transició cap a la mobilitat del futur; una mobilitat sostenible, descarbonitzada, propera, per ajudar a fer millor la vida de les persones usuàries i la societat en general.

Miquel Martí Escursell

President  
TRAM



02

EL MÉS DESTACAT  
DE 2023



# EL MÉS DESTACAT DE 2023



## ACTIVITAT

**30,9**  
milions de viatges  
21.821.273 Trambaix  
9.141.299 Trambesòs



**EQUIP HUMÀ**  
**230** persones  
132 Trambaix  
98 Trambesòs

**7.184**  
hores de formació



## VELOCITAT COMERCIAL

**17,63** km/h

**99,66 %**  
puntualitat

**99,98 %**  
disponibilitat de servei



## SOCIETAT

**51**  
projectes

**233.819 €**  
invertits en projectes socials



## QUILÒMETRES COMERCIALS

**1.514.703**

Trambaix

**973.373**

Trambesòs



## CLIENTS I PERSONES USUÀRIES

**21.986**

consultes al Servei d'Atenció als Clients

**8,44**

Índex de qualitat percebuda

8,43 índex Trambaix  
8,45 índex Trambesòs



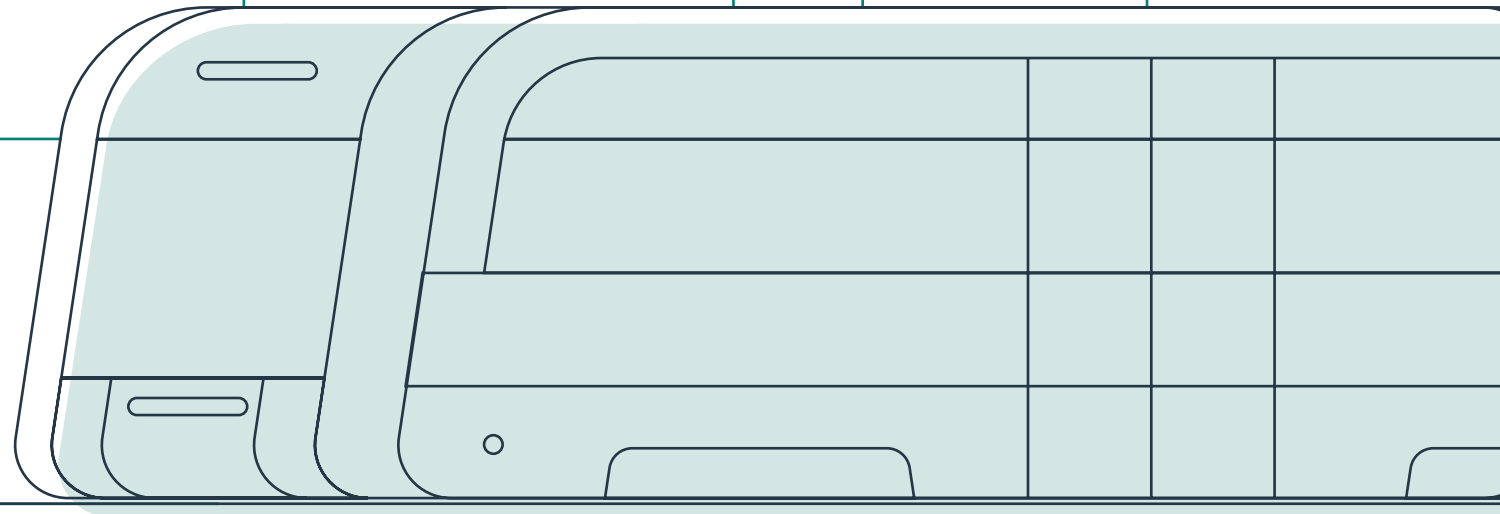
## ENERGIA CONSUMIDA

**4,23** kWh/km

Trambaix

**4,24** kWh/km

Trambesòs



## FITES 2023



Hem registrat el rècord de viatges anual i donem per acabada l'afectació de la pandèmia.



Hem fet una nova anàlisi de materialitat per definir els temes més rellevants per a l'organització.



Hem participat amb un espai propi en el congrés de transport públic més gran del món.



Per tercer any consecutiu, **les persones usuàries han puntuat el nostre servei per sobre del 8**





03

TRAM, TRANSPORT  
METROPOLITÀ  
EFICIENT



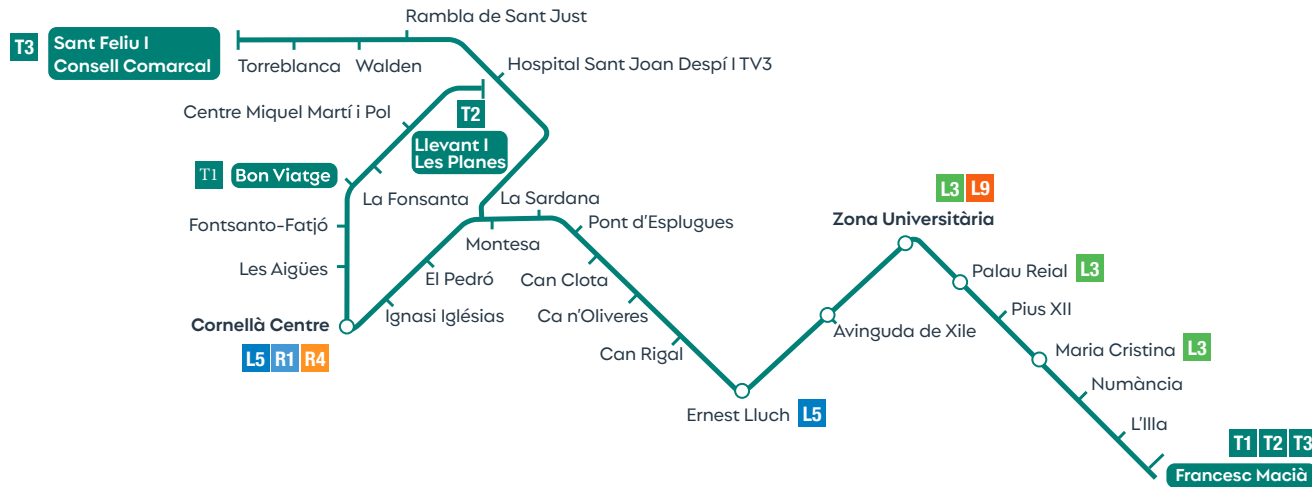
# TRAM, TRANSPORT METROPOLITÀ EFICIENT

TRAM gestiona les dues xarxes de tramvia de la regió metropolitana de Barcelona —Trambaix i Trambesòs—, després que l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) ens adjudiqués, com a resultat d'un procés de licitació pública internacional, els contractes per dissenyar, construir, finançar i operar els sistemes de tramvia Diagonal - Baix Llobregat (Trambaix) i Diagonal-Besòs (Trambesòs).

**TRAM dona servei a nou municipis mitjançant 6 línies, un total de 29,2 km de via i 56 parades.**



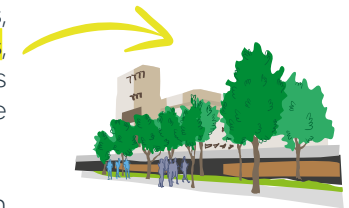
## LA XARXA TRAMBAIX



La xarxa Trambaix, inaugurada l'abril de 2004, connecta el districte de les Corts de Barcelona amb la comarca del Baix Llobregat i està integrada per les línies T1, T2 i T3, totes amb origen a Francesc Macià. Les tres línies comparteixen sis quilòmetres del seu recorregut, entre la plaça de Francesc Macià i la parada de Montesa. Des d'aquesta parada, la T1 i la T2 acaben a Sant Joan Despí, tot circulant per diferents carrers de l'Hospitalet, Esplugues i Cornellà; la T1 discorre fins a Bon Viatge i la T2 acaba a Llevant - Les Planes. D'altra banda, la T3 gira cap a Sant Just Desvern i finalitza el seu trajecte a Sant Feliu de Llobregat.

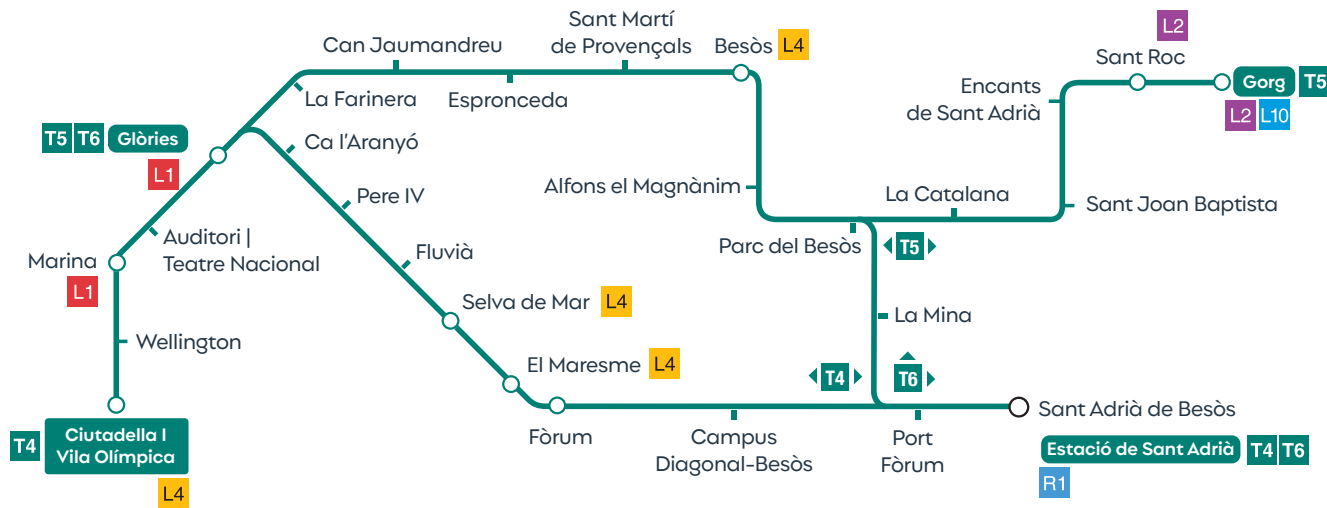
El recorregut d'aquesta xarxa dona accés a zones d'oficines, polígons industrials i a la **Zona Universitària de Pedralbes**, per la qual cosa té gran afluència de persones viatgeres en dies feiners, especialment en hores punta: entre les 8 i les 9 h i entre les 17 i les 19 h.

La flota d'aquesta xarxa s'allotja a les cotxeres de Sant Joan Despí, de 22.000 m<sup>2</sup>, on també hi ha els tallers on es porten a terme les operacions de manteniment i reparació dels tramvies.



29 parades  
6 intercanviadors  
15,1 km de longitud  
3 línies (T1, T2 i T3)  
23 vehicles

## LA XARXA TRAMBESÒS



La xarxa Trambesòs connecta Sant Adrià de Besòs i Badalona amb Barcelona. Està en funcionament des del maig de 2004 i es va ampliar els anys 2006 i 2008. La línia T4 comença a Ciutadella | Vila Olímpica i acaba a Sant Adrià; la T5 s'inicia a Glòries i acaba el seu recorregut a Gorg. Pel que fa a la T6, comparteix recorregut amb la T5 i es bifurca a la Mina per enllaçar amb Sant Adrià en el seu tram final.

Aquesta xarxa té les cotxeres i els tallers a Sant Adrià de Besòs, en un espai de més d' 11.000 m<sup>2</sup>.



27 parades  
9 intercanviadors  
14,1 km de longitud  
3 línies (T4, T5 i T6)  
18 vehicles



## ELS DESPLAÇAMENTS

El 2023, amb el tramvia de la regió metropolitana de Barcelona s'han realitzat 30,9 milions de viatges, un 16 % més que durant el 2022. En concret, s'han fet 30.962.605 viatges: 21.821.274 amb el Trambaix i 9.141.331 amb el Trambesòs.

Des de la posada en funcionament de TRAM el 2004, s'han realitzat 458.626.776 viatges en tramvia: més de 312 milions a la xarxa Trambaix i 145 milions a la xarxa Trambesòs.

### NOMBRE DE DESPLAÇAMENTS

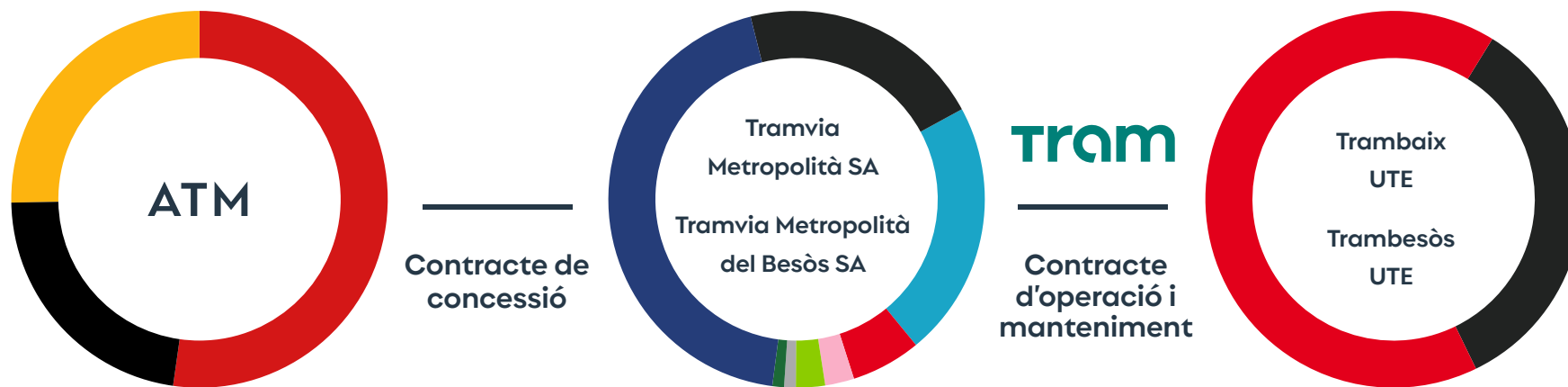
	2021	2022	2023	Variació 2021-2023
Trambaix	14.026.700	18.392.225	21.821.273	<b>+56%</b>
Trambesòs	6.359.459	8.337.554	9.141.299	<b>+44%</b>
<b>TOTAL TRAM</b>	<b>20.386.159</b>	<b>26.729.779</b>	<b>30.962.572</b>	<b>+52%</b>
<b>TOTAL acumulat (2004-2023)</b>	<b>400.934.393</b>	<b>427.664.172</b>	<b>458.626.744</b>	<b>+14%</b>

Aquestes dades demostren que el servei de tramvia es consolida i supera els nivells pre pandèmics, amb **nous rècords de validacions**

## L'ACCIONARIAT I L'ORGANITZACIÓ

Els accionistes de TRAM són organitzacions de referència en els seus sectors d'activitat: gestió de concessions i operació i manteniment de xarxes de transport públic en autobús, tramvia i ferrocarril; gestió de vies d'alta capacitat; fabricació de material mòbil i sistemes en l'àmbit ferroviari, i construcció d'obra pública.

**TRAM porta a terme l'explotació del Trambaix i el Trambesòs mitjançant quatre entitats: Tramvia Metropolità, SA; Tramvia Metropolità del Besòs, SA; Trambaix, UTE, i Trambesòs, UTE**



## ELS VALORS CORPORATIUS



### MISSIÓ

Transportar persones en tramvia de manera que els permeti gaudir d'un servei de mobilitat eficient i respectuós amb la societat i el medi ambient.



### VISIÓ

Ser una empresa reconeguda com a model d'excel·lència dins del món de la mobilitat per la seva seguretat, fiabilitat, eficiència, capacitat d'innovació i respecte pel medi ambient, compromesa amb les persones usuàries i que converteixi el viatge en una experiència satisfactòria.



### VALORS

- |                        |                           |
|------------------------|---------------------------|
| Innovació i eficiència | Transparència             |
| Responsabilitat        | Enfocament als clients    |
| Equitat                | Honestedat                |
| Seguretat              | Interès per les persones  |
| Qualitat               | Respecte pel medi ambient |

## LES ALIANCES

A TRAM donem molta importància a les aliances estratègiques amb entitats sectorials i del territori:



Formem part de la Unió Internacional de Transport Públic, una associació que defensa la mobilitat urbana sostenible. Fundada el 1885, compta amb més de 3.000 socis i agrupa tots els actors del transport públic.



Som socis fundadors d'IN-MOVE by Railgrup, el clúster de la mobilitat sostenible i la logística multimodal a Espanya que té com a objectiu facilitar la millora de la competitivitat de les empreses de tota la cadena de valor del sector.



Col·laborem amb l'Associació de Municipis per la Mobilitat i el Transport Urbà (AMTU), entitat que treballa per millorar la mobilitat i les infraestructures de transport públic d'arreu de Catalunya. Compta amb 148 entitats associades (ajuntaments, mancomunitats i consells comarcals) i representa una població de dos milions d'habitants.



Col·laborem amb l'associació Promoció del Transport Públic (PTP), que defensa els interessos del transport públic col·lectiu i del transport ferroviari de mercaderies, sempre tenint com a finalitat l'interès comú de la ciutadania. La PTP forma part de la Federació Europea de Transport i Medi Ambient i de la Federació Europea de Passatgers.



Participem en diversos grups de treball de l'Associació de Transports Públics Urbans i Metropolitanos (ATUC), organització integrada per empreses de bus, metro i ferrocarril, públiques i privades, responsables del transport col·lectiu urbà de les principals ciutats d'Espanya.



Som membres de la xarxa d'empreses del 22@, associació del sector innovador, tecnològic i creatiu de la ciutat de Barcelona. Amb 255 associats, és responsable de la consolidació del districte 22@ com un espai dinàmic, transformador i tecnològicament capdavanter.



Formem part de la xarxa Barcelona + Sostenible, xarxa de més de 1.900 organitzacions compromeses amb la sostenibilitat ambiental, social i econòmica que construeixen col·lectivament una ciutat responsable amb les persones i l'entorn.

## TRAM participa en el Global Public Transport Summit, el congrés de transport públic més gran del món

Del 4 al 7 de juny va tenir lloc a Barcelona l'esdeveniment sobre transport públic més rellevant del món, organitzat per la Unió Internacional del Transport Públic (UITP), que va ser visitat per prop de 15.000 persones.

TRAM va comptar amb un espai propi al pavelló 7 del recinte Gran Via de Fira de Barcelona on, de dilluns a dimecres, s'hi van alternar **taules rodones**, presentacions de projectes propis i concursos sobre tramvies. Tot, sota el lema "TRAMsforming Barcelona's landscape".



TRAM també va presentar els projectes d'innovació en els que ha estat treballant els darrers anys i va organitzar diverses taules rodones amb professionals del sector per debatre temes com els reptes de la nova mobilitat, la transformació de les ciutats o els models concessional en sistemes tramviaris.





04

COMPROMÍS AMB  
LA SOSTENIBILITAT



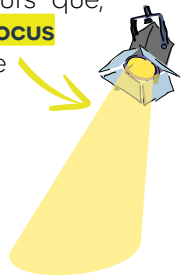
# COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT

Aquest compromís és estratègic per a TRAM, i estem convençuts que per aconseguir-ho hem d'implantar la sostenibilitat en cadascun dels nostres processos diaris.

Des de TRAM ens comprometem a fer que el compliment de les nostres obligacions legals, normatives i contractuals i la creació de valor per als nostres grups d'interès es duguin a terme en condicions justes per a la societat, com a conseqüència de prestar un servei de qualitat i eficient en l'ús de recursos naturals, tot proporcionant unes condicions laborals adequades al nostre equip humà i donant suport als sectors vulnerables de la societat mitjançant la col·laboració amb organitzacions del tercer sector.

## ANÀLISI DE MATERIALITAT

El 2023 hem actualitzat l'anàlisi de materialitat que vam fer l'any 2017. Volíem estar segurs que, en el nostre treball, **posàvem el focus** en allò que és rellevant per dur a terme l'estratègia de la companyia.



### Procés per definir els temes materials

#### Comparativa sectorial

Anàlisi d'empreses del sector  
Estàndard SASB

1

#### Materialitat interna (sessió de treball)

Definició del grups d'interès  
Priorització de temes rellevants per a TRAM

2

#### Materialitat externa

Enquesta als grups d'interès  
Priorització de temes rellevants per als grups d'interès

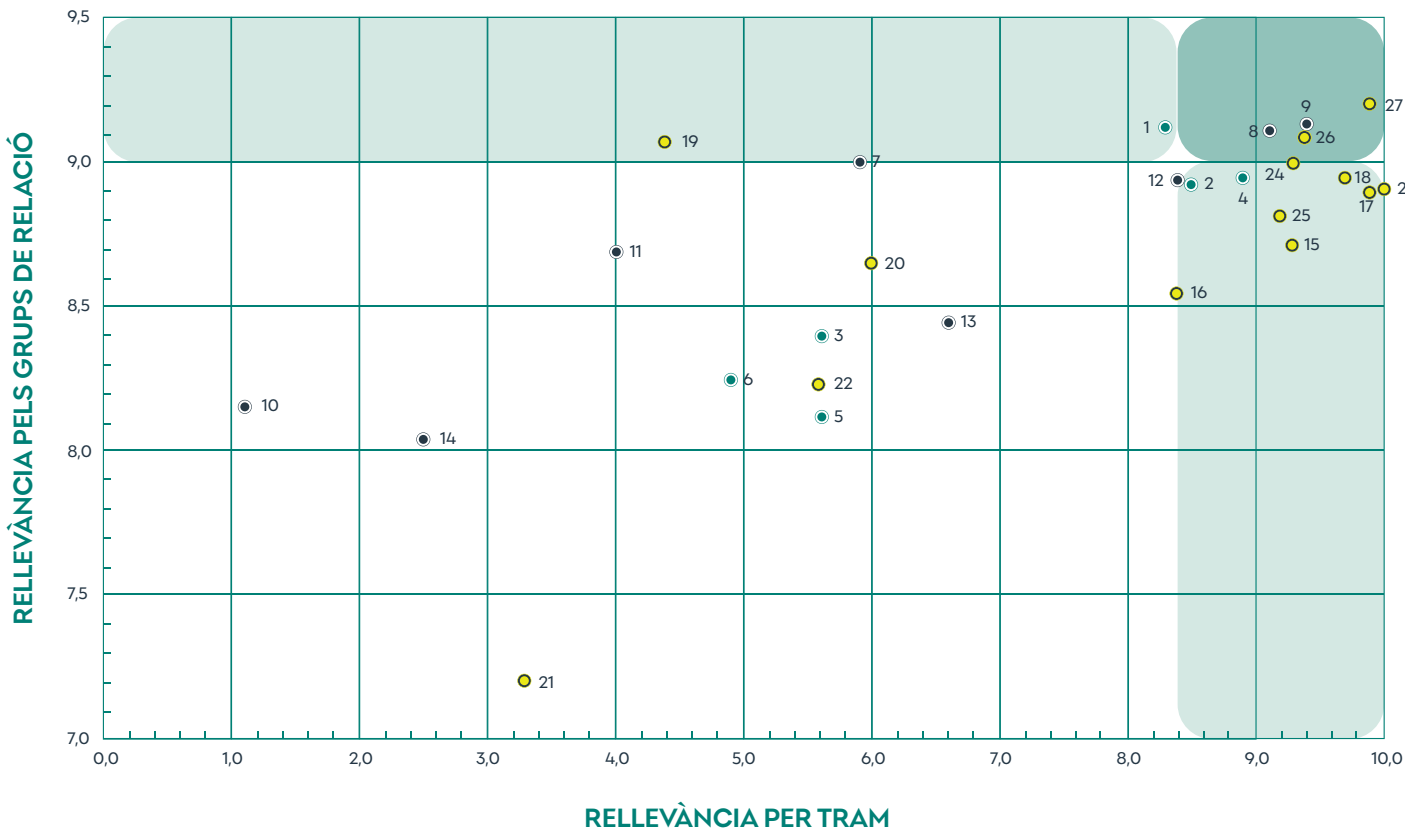
3

#### Anàlisi de materialitat

Priorització de temes materials  
Matriu de materialitat

4

# MATRIU DE MATERIALITAT



## TEMES MATERIALS

- Economia i ètica
  - 1 Gestió econòmica responsable
  - 2 Transparència i responsabilitat
  - 4 Lluita contra la corrupció i la competència deslleial
- Medi ambient
  - 7 Consum eficient de recursos materials
  - 8 Energia
  - 9 Aigua i efluents
  - 12 Correcta gestió dels residus
- Social
  - 15 Carrera professional
  - 16 Relacions laborals
  - 17 Seguretat i salut laborals
  - 18 Foment de la igualtat i a la no discriminació
  - 19 Avaluació del compliment dels drets humans
  - 23 Seguretat del producte
  - 24 Seguretat i privacitat de dades
  - 25 Satisfacció i benestar del consumidor
  - 26 Accessibilitat
  - 27 Qualitat i eficiència del servei

## ELS NOSTRES GRUPS D'INTERÈS I ELS CANALS DE DIÀLEG

El diàleg amb els grups d'interès és clau per a la sostenibilitat de l'empresa. TRAM manté un diàleg permanent amb aquests grups per tal de construir relacions mútuament profitoses i conèixer les seves expectatives.

TRAM també porta a terme un procés de retroalimentació amb les empreses proveïdores mitjançant una enquesta de satisfacció específica.

GRUP D'INTERÈS PRIORITARI	CANALS DE COMUNICACIÓ
Accionistes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consells d'administració</li> <li>• Reunions específiques</li> <li>• Correus electrònics i telèfon</li> <li>• Memòria de sostenibilitat</li> <li>• Portal col·laboratiu</li> </ul>
Equip humà	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunions del Comitè d'Empresa</li> <li>• Intranet</li> <li>• Pantalles informatives</li> <li>• Correu electrònic</li> <li>• Operadora TRAMcomunica</li> <li>• WhatsApp</li> <li>• <i>InTRAM</i>, butlletí d'informació mensual</li> <li>• TrimesTRAM, butlletí d'informació laboral</li> <li>• Comitès de direcció</li> <li>• Enquesta de clima laboral</li> <li>• Bústia de suggeriments</li> <li>• Tauler d'anuncis</li> <li>• Reunions dels diferents comitès interns</li> <li>• Entrevistes personals de desenvolupament</li> <li>• Reunions interdepartamentals setmanals</li> <li>• Portal col·laboratiu</li> <li>• Servidor compartit</li> <li>• Memòria de sostenibilitat</li> </ul>

GRUP D'INTERÈS PRIORITARI	CANALS DE COMUNICACIÓ
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comitè de Màrqueting ATM</li> <li>• Mesa de la Cambra</li> <li>• Comissió de Nomenclatura ATM</li> <li>• Comitè Executiu ATM</li> <li>• Reunions periòdiques de seguiment de l'execució dels contractes de concessió</li> <li>• Comissió de Mobilitat</li> <li>• Portal col·laboratiu</li> </ul>
Persones usuàries	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pàgina web (<a href="http://www.tram.cat">www.tram.cat</a>)</li> <li>• Oficina d'Atenció a Clients</li> <li>• Tel. 900 701 181</li> <li>• WhatsApp: 900 701 181</li> <li>• Xarxes socials: Twitter (@TRAM_Barcelona), Facebook (TRAMBarcelona), LinkedIn (TRAM Barcelona), Instagram (@tram_barcelona) i canal de YouTube (TRAM Barcelona)</li> <li>• App TRAM (per a iOS i Android)</li> <li>• Blog Propera parada</li> <li>• Enquesta de satisfacció anual</li> <li>• <i>InfoTRAM</i></li> </ul>

## EL PLA D'ACCIONS DE RESPONSABILITAT SOCIAL

A TRAM elaborem anualment el **Pla de responsabilitat social empresarial**, que respon a les expectatives dels grups d'interès i és aprovat pel Consell d'Administració.

Aquest pla inclou una sèrie d'accions orientades a complir els compromisos de sostenibilitat i a aconseguir els **Objectius de Desenvolupament Sostenible**.



El nostre Pla de responsabilitat social es defineix per ser:

### RESPONSABLE

Els recursos que s'hi destinen són coherents amb els compromisos assolits i els resultats esperats.

### EQUITATIU

Els recursos econòmics estan distribuïts entre tots els compromisos.

### TRANSPARENT

Qualsevol projecte executat en el marc del Pla té traçabilitat.



## CONTRIBUÏM ALS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

**Els Objectius de Desenvolupament Sostenible** definits per les Nacions Unides són disset, de caràcter ambiental, social i econòmic, i guien la implementació de l'Agenda 2030. Per a TRAM constitueixen un full de ruta que guia les nostres relacions amb els diferents grups d'interès.

Durant el 2023 hem posat el focus en set d'aquests objectius, amb finalitats i actuacions concretes:



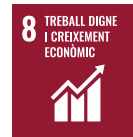
**3 SALUT I BENESTAR**  
Impulesem eines i polítiques per reduir els sinistres de trànsit, garantir la seguretat a la feina i promoure hàbits saludables entre l'equip humà.



**5 IGUALTAT DE GÈNERE**  
Treballem per garantir la igualtat d'oportunitats a la nostra plantilla, fomentar la conciliació familiar i millorar la proporció entre homes i dones.



**7 ENERGIA NETA I ASSEQUIBLE**  
Impulesem l'eficiència energètica mitjançant un model de mobilitat sostenible, aplicant procediments de conducció eficient, generant energia elèctrica fotovoltaica a la nostra planta de Sant Joan Despí i invertint per reduir el consum general.



**8 TREBALL DIGNE I CREIXEMENT ECONÒMIC**  
Promovem un entorn saludable i segur, amb retribucions salarials dignes i unes condicions laborals orientades a la capacitat i promoció professionals.



**9 INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURES**  
Invertim en projectes d'R+D+i per tal de millorar de manera contínua el nostre servei.



**11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES**  
Facilem l'accés universal al nostre sistema sostenible, inclusiu, segur i de confiança per fomentar l'ús del transport públic, amb el focus posat en les necessitats de les persones més vulnerables.



**12 CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES**  
Gestionem de manera responsable la cadena de subministrament, fomentem la transparència en les informacions i fem un ús sostenible dels recursos.



05  
COMPROMÍS AMB  
LA GOVERNANÇA  
I L'ÈTICA →



# COMPROMÍS AMB LA GOVERNANÇA I L'ÈTICA

TRAM està compromès en l'excel·lència en la governança corporativa i l'ètica dels negocis.

El Codi Ètic de TRAM és una eina clau per fomentar una cultura d'integritat a l'empresa; per això, fixa les normes que regulen

**el comportament de les persones** dins de l'organització, per tal de garantir que l'execució de les seves activitats diàries es faci tenint en consideració la legislació vigent, els valors de l'organització i els interessos dels clients, les persones treballadores, els socis i la societat en general.

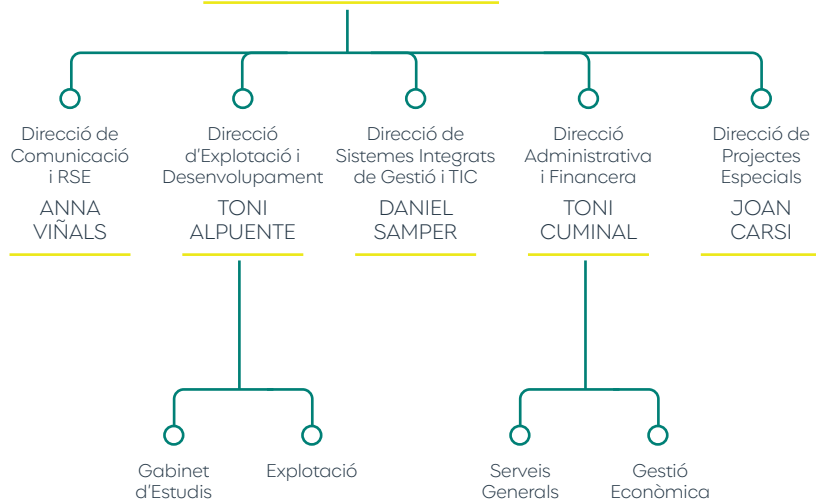


# ORGANIGRAMA DE TRAM

## Autoritat del Transport Metropolità (ATM)

### Direcció General

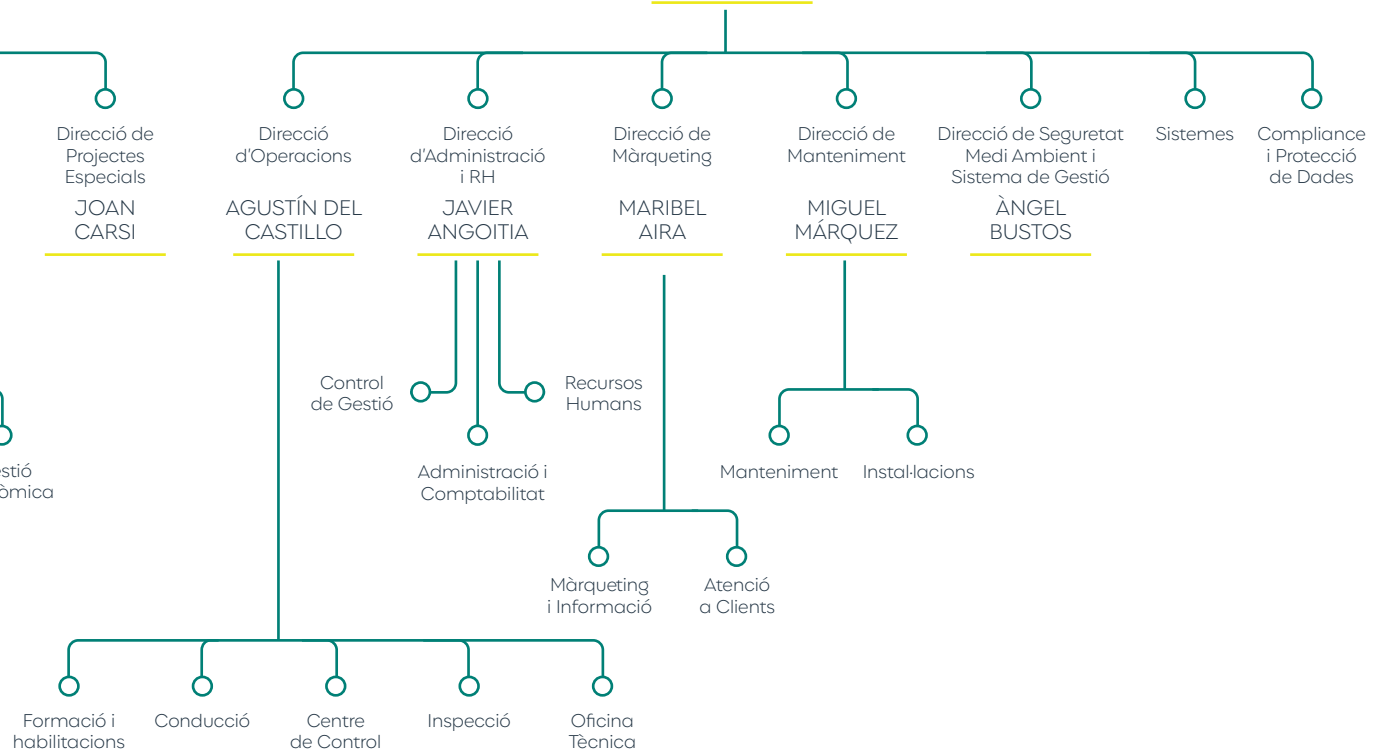
HUMBERTO LÓPEZ VILALTA



## Persones usuàries

### Direcció Gerent Operadora

XAVIER LEÓN



## EL SISTEMA DE COMPLIMENT NORMATIU

Per tal de garantir l'acompliment del **Codi Ètic**, TRAM disposa d'un **Sistema de Compliance** des de l'any 2016, que té per objectius establir les pautes d'actuació en matèria d'ètica i bones pràctiques professionals i prevenir i detectar possibles incompliments de les pràctiques d'obligat compliment.

L'adopció d'una cultura ètica genera confiança en els nostres grups d'interès i impulsa el desenvolupament correcte de la nostra activitat. El Sistema de compliment normatiu defineix com s'ha d'actuar en tots aquells casos en els quals hi ha un risc d'incompliment, reforçant així la prevenció del frau, de la corrupció i de qualsevol comportament inadequat o possibles delictes que es puguin produir en l'àmbit de la nostra activitat.

Per fer efectiu aquest model disposem del Comitè de *Compliance*, encarregat de supervisar la implantació del Sistema i, alhora, garantir la promoció i l'observació de la normativa jurídica vinculant i de la resta de regles per les quals es regeix la nostra organització, sempre de manera voluntària.

### ASPECTES RECOLLITS EN EL SISTEMA DE COMPLIANCE

Antidiscriminació i antiassetjament, per garantir la igualtat de drets.

Prevenició de la corrupció en l'àmbit del sector públic i de la malversació, incorporant el respecte a les lleis i la transparència com a principis bàsics.

Contenció en els donats i rebuts, per evitar que la cordialitat en el tracte pugui esdevenir un focus d'incompliment dels principis establerts en el conjunt del Sistema.

Prevenició del blanqueig de capitals, com a base del principi de confiança.

Prevenició de les conductes fraudulentas i deslleials, per garantir una relació justa amb la clientela, les persones usuàries i les empreses proveïdores, incloent-hi la veracitat com un principi bàsic d'actuació.

Prevenició de la corrupció en els negocis, a través de la transparència en la contractació de serveis i les relacions comercials.

Prevenició dels delictes contra la hisenda pública, la Seguretat Social i en la gestió de subvencions.

Prevenició dels delictes contra els drets de les persones treballadores.

**El 2023, els empleats, l'equip directiu i els membres del Consell d'Administració de TRAM han rebut formació específica de l'àmbit de la Compliance**



## EL CANAL ÈTIC

El **Canal Ètic** de TRAM, obert a tota la ciutadania -incloent personal i parts interessades-, permet comunicar, de manera confidencial i a través d'un senzill formulari, activitats i conductes potencialment irregulars que puguin suposar un incompliment de la Llei o del Codi Ètic. El Canal es gestiona de manera externa i és totalment confidencial, a fi de protegir les persones que denunciïn un incompliment.

### PRINCIPALS NOVETATS DE 2023



Adequació del Sistema de *Compliance* de TRAM per donar compliment a la reforma del Codi Penal respecte a la Llei Orgànica 10/2022, d'assetjament sexual i laboral.



Adequació de la gestió del Canal Ètic per donar compliment a la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció, publicada al BOE número 4, de 21 de febrer.



Designació del responsable del Canal Ètic. Pel que fa a les concessionàries, el responsable del Canal Ètic és el Comitè de *Compliance* i, per delegació, el Sr. Daniel Samper. Quan a les empreses operadores, Trambaix UTE i Trambesòs UTE, el responsable del Canal Ètic és el seu gerent, el Sr. Xavier León.



06

COMPROMÍS AMB  
LES PERSONES  
USUÀRIES



# COMPROMÍS AMB LES PERSONES USUÀRIES




El compromís de TRAM amb les persones usuàries es basa a proporcionar-los un servei de transport públic segur, eficient i accessible. TRAM posa un fort èmfasi en la seva satisfacció, assegurant-se que les seves necessitats i expectatives siguin ateses de manera efectiva. Això es tradueix en una oferta de servei fiable, amb freqüències adequades, facilitat d'accés per a persones amb diversitat funcional, informació clara i precisa i una atenció als clients àgil i eficient. A través d'aquest compromís, TRAM busca millorar contínuament l'experiència de les persones viatgeres i contribuir al seu benestar i comoditat durant els seus desplaçaments.

## COMPROMISOS DE LA NOSTRA CARTA DE SERVEIS

La **Carta de serveis** de TRAM inclou els serveis que prestem a les persones usuàries i les condicions en què ho fem. Representa el nostre compromís públic envers la qualitat de la gestió i de la prestació del servei de transport públic.






### QUALITAT DEL SERVEI

A TRAM ens comprometem a treballar eficientment, cercant la millora contínua, i per això adoptem els compromisos següents:

	OBJECTIUS ANUALS	VALOR ANUAL 2023
 <p>Ens comprometem a realitzar el 98% de tots els serveis programats. Aquest percentatge no inclourà les aturades per causes alienes a TRAM, com per exemple, manifestacions, causes meteorològiques extraordinàries, ocupacions de la plataforma del tramvia d'altres vehicles o vianants, etc.</p>	>98%	99,73%
 <p>Ens comprometem a realitzar el 98% dels serveis diaris amb puntualitat (com a màxim fins a 2 minuts de retard). Aquest percentatge no inclourà els retards provocats per causes alienes a TRAM, com per exemple, manifestacions, causes meteorològiques extraordinàries, ocupacions de la plataforma del tramvia d'altres vehicles o vianants, etc.</p>	>98%	99,66%
 <p>Ens comprometem a oferir a les persones usuàries tota la informació necessària sobre el servei a les parades, els tramvies i els canals digitals que ens permeti obtenir una valoració superior al 7,5 en l'enquesta de satisfacció que cada any realitzem entre els nostres usuaris i usuàries.</p>	>7,5 / 10%	8,54






## MEDI AMBIENT

A TRAM ens comprometem a respectar el medi ambient i, per això, adoptem els compromisos següents:

		OBJECTIUS ANUALS	VALOR ANUAL 2023
 	Ens comprometem a utilitzar les nostres instal·lacions per col·locar, sempre que sigui possible, equips que generin energia renovable i que produeixin com a mínim 120.000 kWh cada any.	≥ 120.000 kWh/any	141.425 kWh/any
	Ens comprometem a què el consum energètic dels tramvies en cap cas superi els 4,5 kWh/km.	≤ 4,5 kWh/km	4,23 kWh/km
 	Ens comprometem a compensar el 100% de les emissions directes, així com, les indirectes degudes al consum d'energia elèctrica de CO <sub>2</sub> , anuals de la companyia.	1	1

## SEGURETAT

A TRAM ens comprometem a treballar de forma segura i, per això, adoptem els compromisos següents:




		OBJECTIUS ANUALS	VALOR ANUAL 2023
	Ens comprometem a obtenir una puntuació mínima de 7,5 a l'enquesta de satisfacció quan preguntem als nostres usuaris i usuàries sobre la seguretat personal a TRAM.	≥ 7,5 / 10	8,24
 	Promoure activitats formatives i de divulgació del civisme, el respecte al medi ambient i la mobilitat sostenible amb un nombre de participants, a l'any, igual o superior que a l'any anterior. (*)	4.777	4.750
 	Ens comprometem a no superar el valor de 51, basat en els valors estàndards que recomana la normativa, per la qual cosa s'assegura que el Sistema de Gestió de la Seguretat Ferroviària de TRAM compleix els requisits normatius, mantenint vigent la seva certificació. (**)	< 51	35,36

\* Les reserves van ser de 4.971, no obstant, a causa de la grip, la quantitat final d'alumnes que van participar en les activitats formatives va ser de 4.750.

\*\* L'indicador es calcula amb la ponderació de certs indicadors del SFO (Seguretat Ferroviària Operacional): Col·lisions 30%, caigudes interior tramvia 15%, ferits 20%, SPAD's (Creuar amb senyal ferroviària tancada) 25% i FU's (Frenades d'urgència) 10%.

## ATENCIÓ A CLIENTS






A TRAM ens comprometem a garantir que la clientela sigui la nostra prioritat i, per això, adoptem els compromisos següents:

	OBJECTIUS ANUALS	VALOR ANUAL 2023
 <p>Ens comprometem a contestar totes les consultes, suggeriments i reclamacions plantejades pels nostres usuaris i usuàries en un termini mitjà no superior a 5 dies feiners i mai superior a 20 dies naturals.</p>	≤ 5 dies feiners	0,67
 <p>Ens comprometem a retornar els objectes perduts que es reclamin, amb l'excepció d'aquells que continguin dades personals, mitjançant un servei de missatgeria sense cap tipus de cost, sempre que la persona interessada vulgui.</p>	100% dels reclamats	100%
 <p>Ens comprometem a retornar l'import íntegre d'aquells títols de transport comprats a TRAM per error en seleccionar la seva tipologia, sempre que no s'hagin fet servir.</p>	100% dels casos	100%

La nostra Carta de serveis està certificada d'acord amb la norma **UNE 93200** des de l'any 2019

## RESPONSABILITAT SOCIAL

A TRAM ens comprometem a complir els acords següents:

	OBJECTIUS ANUALS	VALOR ANUAL 2023
 <p>Ens comprometem a disposar d'un Pla Anual de RSE i destinar un tant per cent dels beneficis bruts de TRAM, abans d'impostos, per al seu finançament, no inferior al 0,7%.</p>	≥ 0,7%	0,97%
 <p>Ens comprometem a visibilitzar a les dones en llocs de treball del Tramvia tradicionalment masculinitzats, com a mínim un cop a l'any.</p>	≥ 1	2
 <p>Ens comprometem a tenir les parades convenientment adaptades per a les persones amb mobilitat reduïda i invidents en el compliment de la següent normativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.</li> <li>Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat.</li> </ul> <p>També ens comprometem a disposar del 25% dels seients del tramvia per a persones amb necessitats especials (embarassades, persones amb infants, gent gran i persones amb mobilitat reduïda).</p>	100%	100%
  <p>Ens comprometem a facilitar la comunicació entre l'equip de direcció de TRAM i les persones usuàries a través de qualsevol dels canals de comunicació que existeixen, com a mínim un cop l'any.</p>	≥ 1	1

## SERVEI SEGUR I EN MILLORA CONTÍNUA

Disposem d'un **sistema de gestió de qualitat segons la norma UNE-EN ISO 9001:2015** i també segons l'UNE-EN 13816:2003, normes relacionades amb la qualitat del transport públic de passatgers des de dues òptiques: d'una banda, la de l'Administració i les operadores, i de l'altra, la de les persones viatgeres reals i potencials.

Atès que un dels nostres compromisos més rellevants és la seguretat, mantenim actiu un grup de treball per supervisar-la de manera regular i promoure millores i campanyes de conscienciació; està integrat per les àrees d'Explotació i Desenvolupament, Operació, Manteniment, Màrqueting i Comunicació.



Aquest grup gestiona el Pla d'Acció per reduir la sinistralitat, que, a partir de l'anàlisi dels punts amb més risc potencial de sinistres, ens permet **diagnosticar-ne els motius i prendre mesures correctores.**



El 2023 hem portat a terme dues campanyes per fomentar la seguretat de les persones usuàries: **"Agafa't"**, per recordar-los que cal agafar-se durant el viatge en tramvia, i **"Som aquí"**, per informar-los que tenen a la seva disposició interfons SOS a les parades, interfons connectats a la cabina de conducció, etc.

### ÍNDEX DE SINISTRALITAT DEL SERVEI (SINISTRES/MILIÓ KM)

	2021	2022	2023	Variació 2021-2023
Trambaix	23,8	26,4	25,75	+8 %
Trambesòs	33,62	31,42	32,88	-1 %

## INNOVACIÓ TECNOLÒGICA PER A LA MILLORA CONTÍNUA DEL SERVEI

El tramvia de Barcelona continua treballant en la seguretat i fiabilitat del servei a través de la innovació tecnològica. El 2023 s'han portat a terme els projectes d'innovació següents:

### Millora de la qualitat de l'aire als tramvies

TRAM ha instal·lat en el sistema de climatització de tots els seus tramvies aparells ionitzadors capaços de reduir la presència de partícules de pols, bacteris, virus i olors presents a l'aire de manera totalment innòcua per a les persones.

A través d'aquests aparells s'alliberen ions positius i negatius capaços de carregar elèctricament les molècules d'oxigen i nitrogen presents a l'aire embarcat del tramvia. Aquestes molècules s'enganxen a les partícules de pols, bacteris, virus i olors, les quals, segons la seva estructura, es destrueixen, precipiten a terra o són atrapades pels filtres del sistema de climatització.

Vegeu vídeo 

### Mesura de l'ocupació de les andanes en temps real



El tramvia de Barcelona és el primer transport públic del món a **instal·lar sensors de radiofreqüència com a sistema de comptatge de persones**. De moment és una prova pilot a les andanes.

Els sensors, que s'han instal·lat en diversos punts de dues parades de TRAM, es comuniquen entre si a través d'ones de ràdio.

Segons l'atenuació del senyal que rep cadascun d'ells, un algoritme determina la quantitat de persones que hi ha en aquell moment a l'andana. Amb aquesta prova pilot s'ha pogut validar la fiabilitat d'una tecnologia que en un futur pròxim permetrà actuar amb rapidesa en cas d'aglomeracions, enviant personal a les parades o activant alertes per la megafonia de l'andana.

Vegeu vídeo 

## SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES

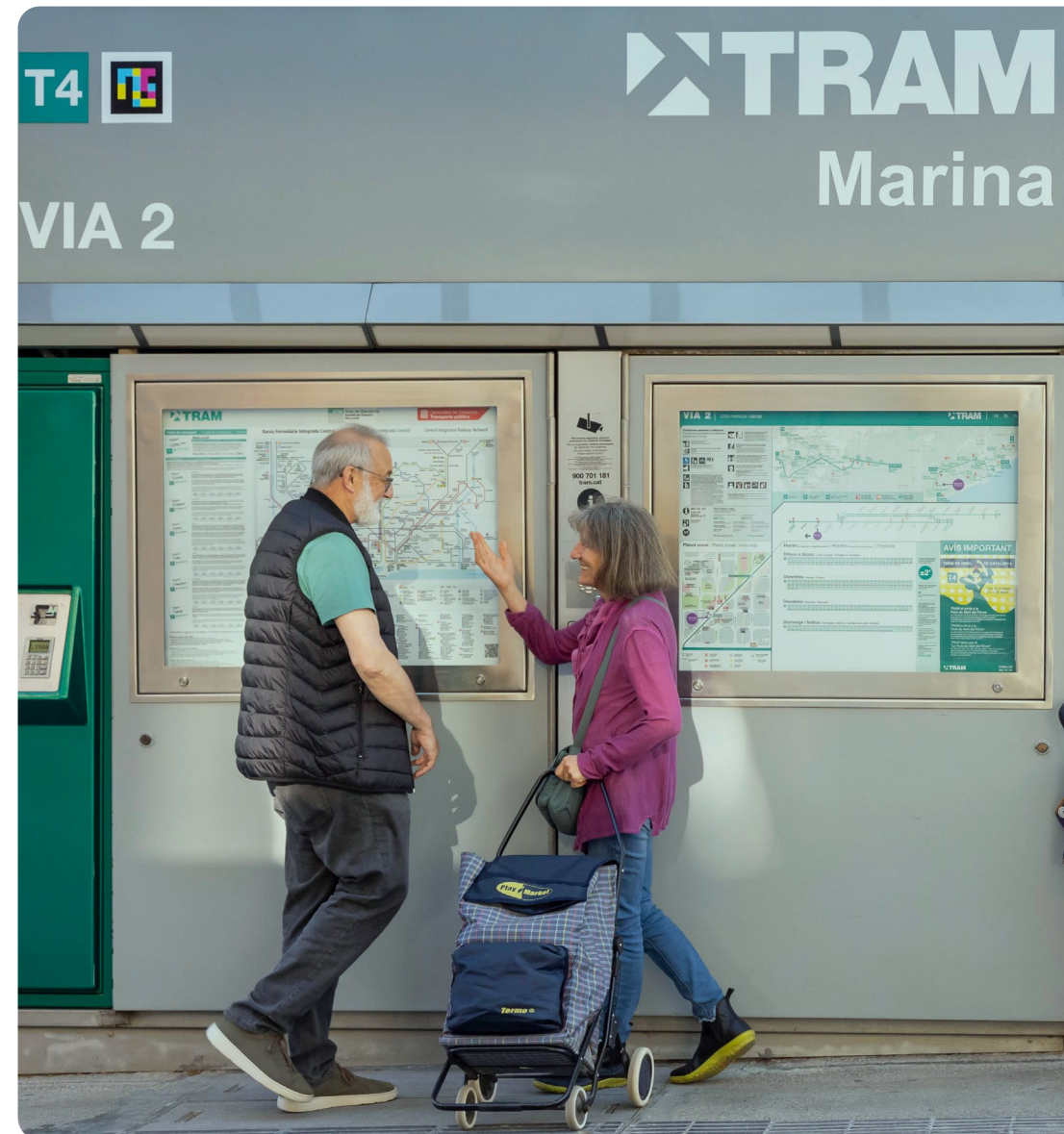
Anualment, TRAM realitza l'**Estudi de satisfacció dels viatgers** per conèixer com valoren el servei les persones usuàries. Els resultats mostren que la satisfacció espontània (índex de qualitat percebuda) de les dues xarxes es manté per sobre del 8 (sobre 10), amb un valor de 8,43 al Trambaix i de 8,45 al Trambesòs.

Un any més, els atributs més ben valorats de la xarxa Trambaix són la facilitat d'accés a l'andana i els tramvies, la rapidesa del trajecte i la conducció suau i segura. Enguany, tots els atributs s'han mantingut respecte a l'any 2022 o han experimentat un augment significatiu de la nota, com en el cas dels següents: confort/comoditat durant el viatge, temperatura interior del tramvia adequada i facilitat per adquirir el títol a les parades de TRAM.

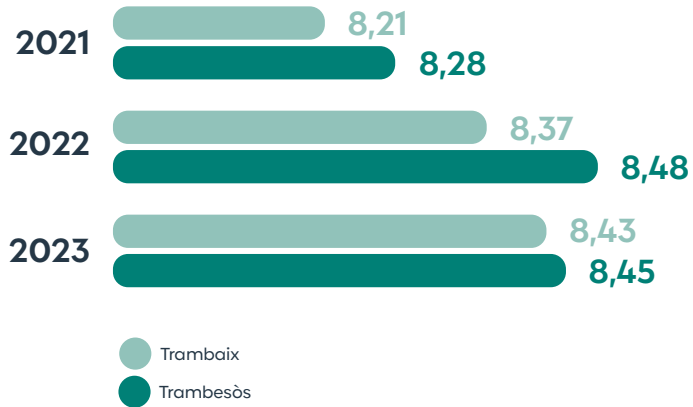
Pel que fa al Trambesòs, els atributs més ben valorats tornen a ser, com l'any passat, l'accessibilitat a l'andana i els tramvies i la rapidesa del trajecte. Els atributs la valoració dels quals ha augmentat més durant el 2023 han estat el confort/comoditat durant el viatge i la informació durant les incidències.

Aquest estudi permet conèixer l'opinió de les persones viatgeres i el seu grau de satisfacció i facilita a TRAM poder detectar els atributs menys valorats per implementar-hi millores.

**El 79,3 % de les persones usuàries del Trambaix i el 78,4 % de les del Trambesòs afirmen que tenen altres alternatives de transport per fer els seus desplaçaments però que prefereixen fer-los en tramvia**



## Índex de qualitat percebuda



Per tercer any consecutiu, les persones usuàries han puntuat el servei de TRAM **per sobre del 8 (sobre 10)**

## PRINCIPALS ATRIBUTS DEL SERVEI

	Trambaix	Trambesòs
La facilitat d'accés a l'andana i al tramvia	8,89	8,96
La rapidesa del trajecte: que tardi poc a portar-me al lloc de destí	8,52	8,79
Els conductors condueixen de manera suau i segura	8,52	8,73
La informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització...)	8,50	8,65
L'atenció i amabilitat del personal	8,48	8,60
El confort / la comoditat durant el viatge	8,47	8,57
La temperatura a l'interior del tramvia és adequada	8,44	8,53
La puntualitat del servei: passa sempre sense incidències / a l'hora	8,41	8,40
La seguretat personal: viatjar sense conflictes	8,39	8,38
La neteja i el manteniment dels vehicles i de les parades	8,29	8,36
La correspondència amb d'altres mitjans	8,11	8,25
El funcionament de les màquines validadores de dins el tramvia	8,04	8,12
La facilitat per adquirir el títol a les parades del tramvia	7,95	8,09
La informació durant incidències	7,83	8,00
La freqüència de pas: que passi sovint	7,61	7,54

## QUALITAT EN L'ATENCIÓ ALS CLIENTS

L'Atenció a Clients és un pilar fonamental, ofereix a les persones usuàries múltiples opcions per comunicar-se amb TRAM i resoldre les consultes o inquietuds de manera eficient i personalitzada. Des de les xarxes socials fins a les oficines d'atenció presencial o els serveis de suport telefònic, TRAM assegura una accessibilitat màxima per a totes les persones usuàries, demostrant així el seu compromís amb la facilitat d'accés i la qualitat en l'atenció als clients.



### CANALS D'ATENCIÓ



#### Telèfon

900 701 181

Gratuït els laborables de 8 a 20 h

#### WhatsApp

900 701 181

Laborables de 8 a 20 h

#### X i Facebook

@TRAM\_Barcelona

Laborables de 8 a 20 h

#### OAC, Oficina d'Atenció a Clients

Laborables de 9 a 19 h

T1 i T2 Bon viatge

T4 i T6 Port Fòrum

Opció de videotrucada

#### Pàgina web

[www.tram.cat](http://www.tram.cat)

Assistent virtual (*chatbot*)

#### App

TRAM Barcelona

Per a iOS i Android

#### Intèrfon

Disponible a totes les parades

24 hores tots els dies de l'any

#### Personal de TRAM

El 2023, les persones usuàries de TRAM han utilitzat els serveis d'Atenció a Clients 21.986 vegades, un 9 % més que el 2022. Al Trambaix, aquest servei ha tramitat 10.052 consultes i al Trambesòs, 11.934. Malgrat l'augment de peticions, a les dues xarxes la resposta ha estat tan ràpida com als anys anteriors, amb un temps d'1,06 dies al Trambaix i de 0,39 al Trambesòs.

## MESURES D'ACCESSIBILITAT A TRAM

L'accessibilitat en el transport públic és fonamental per garantir-hi l'accés universal, independentment de les capacitats físiques o les condicions de mobilitat de les persones. Aquest és uns dels pilars fonamentals de la nostra voluntat de servei públic.

### MESURES D'ACCESSIBILITAT DE QUÈ DISPOSA TRAM:

#### Accés als tramvies

- Els camins per a persones invidents estan senyalitzats amb rajoles irregulars que canvien de relleu a les zones d'accés a les portes dobles dels tramvies i a les màquines d'autovenda.
- El sistema d'obertura de les portes és semiautomàtic d'accionament elèctric i a una altura de 117 cm.
- Les màquines de validació disposen d'indicadors visuals i sonors.
- Entre l'andana i els tramvies no existeix cap desnivell.

#### Senyalització de les portes

- El pulsador del sistema d'obertura de les portes se situa a 117 cm, en una zona d'abast manual.
- A la zona exterior dels tramvies, els pulsadors, sempre visibles, estan senyalitzats en groc llampant.

**El pulsador s'il·lumina quan és segur obrir les portes.** Senyals acústics i visuals damunt de les portes indiquen quan estan a punt de tancar-se.



○ Les portes dobles per al pas de persones amb mobilitat reduïda estan senyalitzades interiorment i exteriorment amb el símbol internacional d'Accessibilitat.

#### Zona de persones viatgeres

- Cada tramvia disposa de vuit seients adaptats per a persones amb mobilitat reduïda en un espai ample i sense desnivells. Els seients i els espais reservats estan senyalitzats amb pictogrames entenedors.
- Tots els tramvies disposen de dues zones amb suports isquiàtics que compleixen el Codi d'Accessibilitat de Catalunya.
- A cada tramvia hi ha espai i cinturons de seguretat per a dues cadires de rodes.
- Els passamans i els agafadors estan distribuïts uniformement al llarg de tota la zona de circulació, de manera que sempre n'hi ha de propers a la zona d'abast manual.
- El revestiment del terra dels vehicles és antilliscant, sense desnivells sobtats ni rampes.

## Informació a les persones usuàries

- Tots els tramvies disposen d'un sistema d'interfonia interior que permet comunicar les persones usuàries amb el personal de conducció.
- Totes les unitats tenen, a la part frontal i a la lateral externa, informació de la línia i la destinació.
- Els tramvies disposen d'un sistema de retolació interior que avisa amb antelació de la propera parada i quines portes quedaran encarades a l'andana.

## Les parades de TRAM

- Cada parada disposa d'un sistema d'interfonia directa amb el personal de control de TRAM a una altura de 133 cm.
- El nom de la parada envinilat en cada un dels costats és llegible a partir de 40 m de distància.
- Cada parada disposa de quatre panells d'informació impresa.
- Els pendents longitudinals de les rampes que comuniquen les parades amb la via pública i l'amplada de l'andana es troben dins dels barems del Codi d'Accessibilitat de Catalunya.
- Existeixen codis NaviLens per a les persones amb discapacitat visual i el públic en general que els permeten ubicar-se a les instal·lacions tramviàries mitjançant l'audiodescripció del seu contingut.

## Priorització del pas

- Les dimensions de l'espai de circulació respecten l'ample de pas mínim normatiu de 90 cm a les plataformes i de 40 cm a l'àrea de seients.

- Dins dels tramvies, les persones que utilitzen cadira de rodes poden realitzar una circumferència de 143 cm de diàmetre o girs en 3 manobres.
- La zona preferencial per a persones amb mobilitat reduïda està senyalitzada amb el símbol internacional d'accessibilitat, tant a les parades com als vehicles.

## Màquines d'autoventa

- Les màquines d'autoventa disposen de senyalització Braille.
- Un paviment diferenciat amb panots estriats indica la posició de les màquines d'autoventa a les persones invidents.
- La venda de bitllets està disponible en quatre idiomes: català, castellà, anglès i francès.

## Sistema de bucles magnètics per a persones amb baixa audició

- Totes les parades de TRAM disposen d'un sistema de bucles magnètics que eliminen el soroll de fons en audiodfons o implants i transformen el senyal d'àudio en un camp magnètic que és rebut pels aparells dotats de posició T. Aquesta millora afecta tant la recepció dels missatges emesos per megafonia com les comunicacions a través de l'interfon de la marquesina.

**L'estratègia d'accessibilitat universal de TRAM està en desenvolupament constant**



07

COMPROMÍS  
INTERN



# COMPROMÍS INTERN

Apostem per una ocupació estable i de qualitat per a tot l'equip de persones que treballen a TRAM. Garantim que tota la plantilla tingui les mateixes oportunitats, fomentem el desenvolupament professional mitjançant la formació i prenem mesures per a la seguretat i la salut de les persones a la feina.

Emmarcat en el Sistema de *Compliance*, tenim un protocol de reconeixement dels drets i deures de les persones treballadores que respecta tot el que recull el dret laboral vigent, i s'ha d'entendre sens perjudici d'altres obligacions que estipulin altres codis normatius del nostre grup empresarial. El Codi Ètic es lliura a totes les persones que s'incorporen a TRAM.



## NOMBRE TOTAL DE NOVES CONTRACTACIONS DE PERSONES TREBALLADORES SEGONS GÈNERE I RANG D'EDAT

		2021	2022	2023
<b>Trambaix</b>	Per gènere	4	6	1
	Homes	4	3	0
	Dones	0	3	1
	Per rang d'edat	4	6	1
	Menors de 30 anys	0	1	0
	Entre 30 i 50 anys	4	5	1
	Majors de 50 anys	0	0	0
<b>Trambesòs</b>	Per gènere	6	6	4
	Homes	4	4	3
	Dones	2	2	1
	Per rang d'edat	6	6	4
	Menors de 30 anys	0	0	0
	Entre 30 i 50 anys	6	6	4
	Majors de 50 anys	0	0	0
<b>TOTAL TRAM</b>	Per gènere			
	Homes	8	7	3
	Dones	2	5	2
	Per rang d'edat			
	Menors de 30 anys	0	1	0
	Entre 30 i 50 anys	10	11	5
	Majors de 50 anys	0	0	0

## TAXA DE ROTACIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES

	2021	2022	2023	Variació 2021-2023
<b>Trambaix</b>	1,98%	5,69%	5,39%	+172%
<b>Trambesòs</b>	6,60%	6,19%	6,15%	-7%

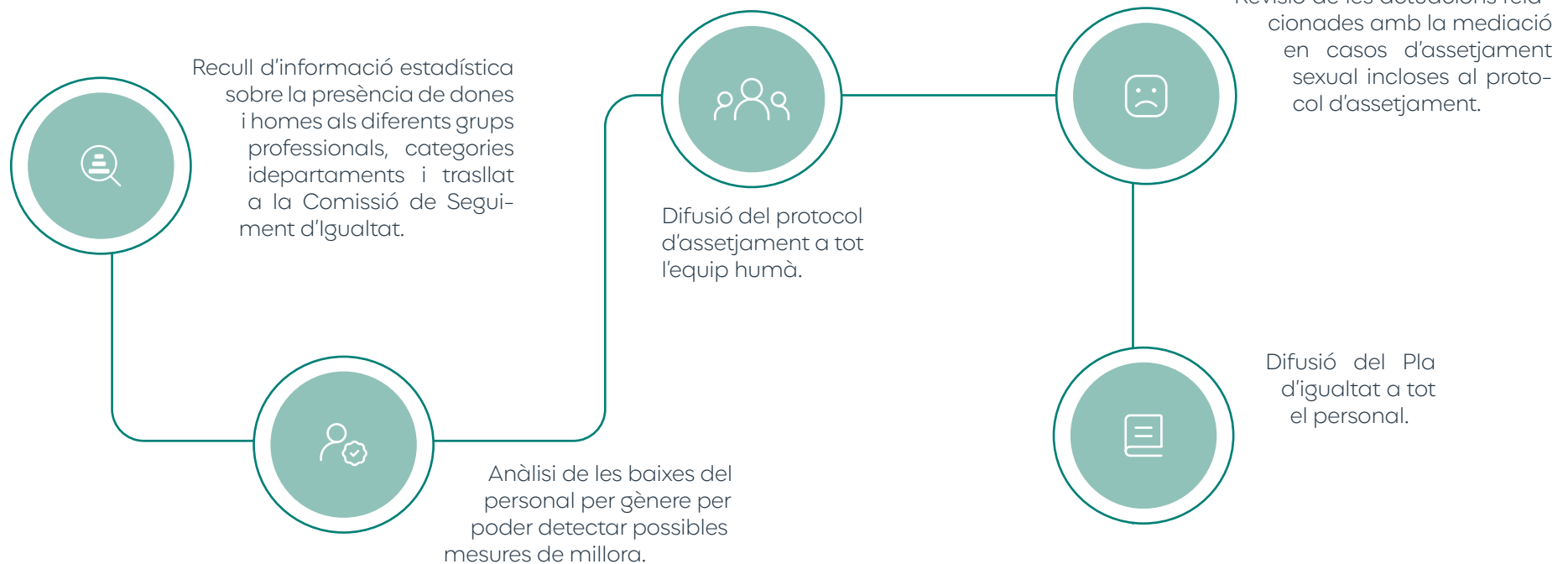
Tres persones (dos homes i una dona) han gaudit del permís parental durant el 2023. Després dels permisos, totes s'han reincorporat al lloc de feina.

## IGUALTAT ENTRE HOMES I DONES

A les nostres dues xarxes disposem del **Pla d'igualtat** per assegurar les mateixes oportunitats a dones i homes i erradicar tota mena de discriminació per raó de gènere.



Accions que s'han portat a terme el 2023 en relació amb el Pla d'igualtat:



També disposem del **Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament en l'àmbit laboral**, que inclou les orientacions i el procés a seguir davant d'un cas d'assetjament i les persones de referència en aquest aspecte.

## Igualtat salarial i no-discriminació

A TRAM apostem de manera convinguda per una retribució que no discrimini per raó de gènere en les diferents categories professionals. Per garantir aquesta igualtat disposem d'un protocol d'igualtat i prohibició del tracte discriminatori, que posa les bases d'aquesta política i prohibeix la discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

Aquest protocol s'aplica a totes les persones de TRAM, incloent el quadre directiu. El Codi de conducta estableix les sancions vinculades a les conductes discriminatòries.



## Mesures per a la conciliació i flexibilitat laboral

Facilitem la **conciliació laboral i familiar**

Tres persones (dos homes i una dona) han gaudit del **permís de maternitat o paternitat** durant el 2023

Després d'aquests permisos, **el 100 % s'han reincorporat** al seu lloc de feina

Al Trambaix, el 6 % de la plantilla té reducció de jornada: **7 persones de 120**

Al Trambesòs, el 12 % de la plantilla té reducció de jornada: **12 persones de 98**

## LA SEGURETAT LABORAL, UNA PRIORITAT

A TRAM tenim un **sistema de gestió de la seguretat i salut laboral en compliment de la normativa internacional OHSAS 18001** per tal de millorar tot el que afecta el benestar de les persones vinculades al nostre grup.

La nostra prioritat és garantir **la seguretat i la salut en l'entorn** laboral d'acord amb els objectius següents:



- Complir la legislació vigent en tots els àmbits i tots els requisits de les nostres concessions administratives.
- Disposar de tots els recursos necessaris per a una gestió que identifiqui, avalui i controli tots els riscos i permeti la implantació de mesures preventives.
- Promoure la participació de la plantilla per aconseguir que s'implementin totes les activitats de prevenció i seguretat.
- Integrar tot l'equip humà implicat en la gestió de la prevenció.
- Promoure la prevenció entre tots els col·lectius: persones viatgeres, proveïdors i empreses subcontractades.
- Col·laborar amb les administracions públiques i altres organismes per fixar els procediments, les eines i els mètodes de treball.

El 100 % de la plantilla està coberta pel sistema de gestió de la salut i la seguretat a la feina i disposem del Comitè de Salut i Seguretat.

El 2023 s'ha portat a terme un estudi sobre l'exposició de les persones treballadores a agents cancerígens (sílice) d'acord amb el RD 427/2021. El tramvia fa servir sorra de sílice per garantir la fricció roda-carril en situacions de falta d'adherència. Els resultats de l'estudi indiquen que el valor de concentració de sílice es troba per sota del límit mínim establert pel RD.

### SINISTRES LABORALS PER FREQUÈNCIA I GRAVETAT

		2021	2022	2023	Variació 2021-2023
<b>Trambaix</b>					
Nre. de sinistres	Amb baixa	4	7	0	-100%
	Sense baixa	3	1	1	-67%
Jornades perdudes per sinistres		109	339	107	-2%
Índex de freqüència		19,30	35,01	0,00	-100%
Índex de gravetat		0,53	1,70	0,00	-100%
Índex d'incidència		32,00	57,38	0,00	-100%
Índex d'absentisme		5,35	6,51	6,21	+16%
<b>Trambesòs</b>					
Nre. de sinistres	Amb baixa	4	6	3	-25%
	Sense baixa	0	1	0	--
Jornades perdudes per sinistres		331	487	129	-61%
Índex de freqüència		25,89	33,27	19,84	-23%
Índex de gravetat		2,14	3,24	0,85	-60%
Índex d'incidència		40,40	51,55	30,93	-23%
Índex d'absentisme		8,35	7,81	7,14	-14%
<b>TOTAL TRAM</b>					
Nre. de sinistres	Amb baixa	8	13	3	-63%
	Sense baixa	3	2	1	-67%
Jornades perdudes per sinistres		440	826	236	-46%



## FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL

La formació és un element clau per al desenvolupament professional del personal de TRAM, ja que permet millorar les seves habilitats, actualitzar els seus coneixements i adaptar-se als reptes en constant evolució del sector del transport.

Mitjançant **programes de formació continuada**,

les persones treballadores de TRAM poden adquirir les competències necessàries per oferir un servei de qualitat i respondre adequadament a les necessitats de les persones usuàries. A més, la formació fomenta el creixement personal i professional dels empleats, incrementant la seva motivació, compromís i satisfacció laboral, factors clau per aconseguir els objectius empresarials i mantenir l'excel·lència en el servei públic de transport.



A TRAM tenim un pla de formació anual d'acord amb la norma UNE-EN ISO 9001:2015, del qual el 2023 s'han executat 23 accions. Entre el personal del Trambaix i del Trambesòs s'han impartit un total de 7.184 hores de formació. El 100 % de la plantilla ha rebut, com a mínim, una formació i, del total d'hores cursades, 3.564 han estat en matèria de seguretat.

### HORES TOTALES DE FORMACIÓ

	2021	2022	2023	Variació 2021-2023
<b>Trambaix</b>	3.589	3.128	5.033	+40%
<b>Trambesòs</b>	1.680	1.491	2.151	+28%
<b>TOTAL TRAM</b>	5.269	4.619	7.184	+36%

**31,2 hores de formació**, de mitjana, per persona treballadora

## Formació inicial

Les persones que s'incorporen a TRAM disposen d'una formació inicial específica. El personal de conducció, el gruix de l'equip humà, és format durant un mes i mig per garantir que assoleix amb seguretat i solvència els coneixements necessaris per exercir la seva tasca diària. El personal d'inspecció i operacions del punt de control central (PCC) té una formació inicial adaptada al seu lloc de treball.

Continguts:

- Sobre TRAM
- Sistemes tramviaris Trambaix i Trambesòs
- Detall de la infraestructura tramviària
- Immersió en el material mòbil
- Introducció a la senyalització
- Repàs de les normes generals de circulació
- Resolució d'incidències
- Explicació de la comunicació
- Abordatge d'incidents i accidents i reglament de les persones viatgeres
- Conducció eficient (*ecodriving*)
- Prevenció de riscos laborals
- Atenció a Clients

## Formació contínua

La formació contínua és indispensable per assegurar la qualitat del nostre servei. Inclou formacions específiques com les següents:

- Cursos generalistes de direcció i lideratge
- Cursos tècnics d'especialització
- Cursos de reciclatge de conducció del tramvia; consisteixen en una actualització de vuit hores per posar al dia els coneixements i les possibilitats de millora del servei, durant les quals s'aprofita per analitzar casos reals i per trobar noves solucions a problemes quotidians.



## IMPULS AL VOLUNTARIAT CORPORATIU

Impulsem diferents iniciatives per promoure el voluntariat de les persones que treballen a TRAM, conscients que aquestes accions configuren la cultura de l'empresa i donen l'oportunitat al personal de col·laborar en accions amb impacte social positiu.

El 2023 hem participat en les iniciatives següents:

- Travessa del Club Ciclista Sant Joan Despí
- Campanya de recollida de roba de Roba Amiga
- Cursa Correbllau d'Aprenem Autisme
- **Donacions al Banc de Sang i Teixits**
- Causa solidària de Nadal: Amics de la Gent Gran
- **Campanya de recollida de joguines de la Creu Roja**



## CANALS DIVERSOS PER A LA COMUNICACIÓ INTERNA

La comunicació interna és clau per a TRAM perquè permet alinear els empleats amb la missió, la visió i els objectius de la companyia, fomentar un clima laboral positiu i cohesionat i facilitar el sentiment de pertinença.

Canals de comunicació interna de TRAM:

- **Comitè de Comunicació Interna.** Integrat per representants de tots els col·lectius del grup: Conducció, Inspecció, Operació, Manteniment, Atenció a Clients, Màrqueting, Recursos Humans i Administració, amb el col·laboratge de Recursos Humans i Màrqueting.
- **Equip de Comunicació Interna.** Hi són representats tots els departaments de TRAM Operadora i el col·laboreren les direccions de Recursos Humans i Màrqueting.
- **Reunions amb la Direcció.** El Comitè de Direcció comparteix habitualment les fites més destacades de l'any en una trobada anual oberta a la plantilla.
- **Intranet, cartelleria digital i butlletí mensual *inTRAM*.** Tot el nostre equip humà disposa d'informació de servei i d'interès i de les novetats de la companyia a la intranet corporativa. El butlletí digital intern *inTRAM* inclou també les notícies més importants.
- **TRAMcomunica.** Adreça electrònica corporativa a disposició de tot el personal per resoldre dubtes i demanar informació general.
- **Activitats a les instal·lacions.** Un cop l'any convoquem una festa per als fills i filles del personal i també fem un brindis nadalenc destinat a enfortir els vincles humans.
- **TrimesTRAM.** Trimestralment tot el personal rep, a través del correu electrònic, un recull de dades sobre la companyia que inclou els principals indicadors operatius, els projectes i les directrius del grup.





08

COMPROMÍS  
AMB EL PLANETA



# COMPROMÍS AMB EL PLANETA

A TRAM vetllem per a la protecció del medi ambient i impulsem una mobilitat eficient, respectuosa i de baix impacte.

El nostre **sistema de gestió ambiental està certificat segons la norma UNE-EN ISO 14001:2015**. També tenim un protocol en matèria de gestió de riscos ambientals per determinar el full de ruta en les activitats que tenen un impacte ambiental.

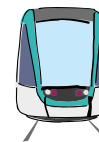


## EL TRAMVIA, UN MITJÀ DE TRANSPORT PÚBLIC EFICIENT I SOSTENIBLE

El tramvia és un exemple de mobilitat sostenible a les ciutats, atès que no contamina ni emet fums o soroll. Circular sobre rails disminueix unes deu vegades el consum d'energia en comparació amb el fet de transportar el mateix pes sobre pneumàtics, i ocupa menys espai públic que altres mitjans de transport, ja que pot portar més passatgers per viatge.

A més, l'ús del tramvia facilita la intermodalitat, és a dir, la connexió amb altres mitjans de transport dins de la ciutat. Les freqüències amb què circula permeten que no sigui gairebé necessari conèixer els horaris de pas.

### AVANTATGES AMBIENTALS DEL TRAMVIA



#### 1 tramvia

transportant 34 persones  
de mitjana:

0 g CO<sub>2</sub>/km/usuari

0 g NO<sub>x</sub>/km/usuari

0 g PM<sub>10</sub>/km/usuari

0,15 kWh/km



#### 1 turisme

transportant 1,1 persones  
de mitjana:

122,33 g CO<sub>2</sub>/km/usuari

0,75 g NO<sub>x</sub>/km/usuari

0,04 g PM<sub>10</sub>/km/usuari

0,83 kWh/km



### Lluita contra el canvi climàtic

Els tramvies tenen tracció 100 % elèctrica i no generen emissions directes. Els vehicles amb motor de combustió, en canvi, emeten CO<sub>2</sub>, un dels gasos causants del canvi climàtic. A més, el tramvia consumeix energia 100 % renovable.

### Emissions estalviades entre 2004 i 2023\*

#### Trambaix

CO<sub>2</sub> (t): 7.525,28

NO<sub>x</sub> (t): 45,95

Partícules (t): 2,21

#### Trambesòs

CO<sub>2</sub> (t): 2.629,27

NO<sub>x</sub> (t): 16,06

Partícules (t): 0,77

\* Amb factors de la nova versió de l'ecocalculadora (<https://tram.cat/ca/ecocalculadora>).

### Menys contaminació

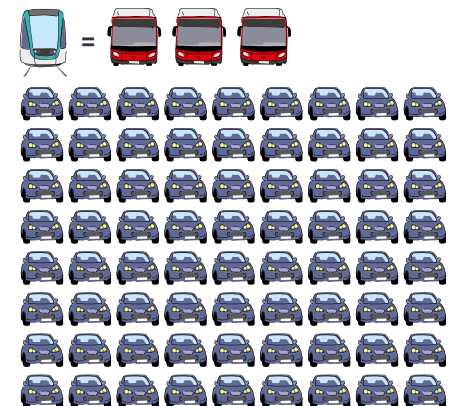
Els vehicles amb motor de combustió emeten NO<sub>x</sub> i partícules en suspensió (PM<sub>10</sub>), els principals contaminants amb afectació directa sobre la salut de les persones. Per contra, el tramvia promou la millora de la qualitat de vida ciutadana, ja que és un vehicle 100 % de tracció elèctrica.

### Més eficiència energètica

El baix fregament de la roda i el carril permet que el consum energètic sigui molt eficient. A més, durant la frenada els motors dels nostres combois generen una electricitat que s'incorpora a la xarxa i poden utilitzar altres tramvies.

### Millora de la circulació

Amb una capacitat de més de 200 persones per tramvia, els nostres combois permeten traslladar tantes persones com tres autobusos o 180 cotxes.





## ENERGIA RENOVABLE I MESURES D'ESTALVI

Els nostres tramvies i les nostres instal·lacions funcionen amb energia elèctrica amb origen 100 % de fonts renovables. La flota de tramvies és altament eficient en el consum d'energia i, alhora, el tramvia reutilitza l'energia de la seva pròpia frenada i la retorna al sistema perquè la puguin fer servir altres combois propers, cosa que genera un estalvi energètic superior al 25 %.

Disposem del **Pla d'eficiència energètica**, que inclou les accions següents:

- Seguiment del consum energètic dels nostres vehicles: dos combois del Trambaix i dos del Trambesòs tenen un sistema de mesura per conèixer detalladament les ràtios de consum i implementar mesures orientades a l'eficiència.
- Desplegament d'un pla de formació de conducció eficient (*ecodriving*) basat en les dades extretes dels tramvies monitorats.
- Control dels tramvies estacionats i dels paràmetres de climatització i il·luminació.
- **Canvi de l'enllumenat per guanyar eficiència**, amb les mesures següents:



- Il·luminació de l'interior dels tramvies amb fluorescents de tecnologia LED
- Il·luminació dels plafons de les parades amb fluorescents de tecnologia LED
- Il·luminació de l'exterior de les cotxeres amb projectors de tecnologia LED
- Il·luminació de les quatre parades semisoterrades (Cornellà Centre, Espronceda, Sant Martí de Provençals i Besòs) amb bombetes de tecnologia LED.
- Instal·lació d'equips per encendre i apagar automàticament la il·luminació en oficines i tallers.
- Divulgació de la política de medi ambient i de les mesures d'estalvi d'energia que prenem.

## CONSUM D'ENERGIA

	2021	2022	2023	Variació 2021-2023
<b>Trambaix</b>				
Electricitat (kWh)	6.288.219	6.169.417	6.375.143	+1 %
<b>Trambesòs</b>				
Electricitat (kWh)	4.403.817	4.476.079	4.157.395	-6 %
<b>TOTAL TRAM</b>	<b>10.692.036</b>	<b>10.645.496</b>	<b>10.532.538</b>	<b>-1 %</b>
<i>Consum d'energia (kWh)</i>				

## CONSUM ANUAL D'ENERGIA PER KM RECORREGUT

	2021	2022	2023	Variació 2021-2023
<b>TOTAL TRAM (kWh/km)</b>	<b>5,07</b>	<b>4,95</b>	<b>5,09</b>	<b>0 %</b>

La petjada de carboni que genera la nostra activitat es compensa a través del **Programa voluntari de compensació d'emissions de gasos amb efecte hivernacle** de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic.

## Planta solar fotovoltaica per a autoconsum

A les cotxeres del Trambaix hi ha instal·lada una planta solar fotovoltaica que cada any genera prop de 125.000 kWh i una potència de 104,4 kW. Gràcies a aquesta infraestructura pròpia podem recórrer sense cap cost 27.400 km en tramvia o bé fer 210.000 viatges addicionals cada any. La planta té 892 m<sup>2</sup> de superfície i està integrada per 696 plaques; l'energia que s'hi produeix es ven a la xarxa elèctrica general.

La nostra **planta solar** comporta un **estalvi d'emissions de gasos amb efecte hivernacle de 54 tones de CO<sub>2</sub> i de 65 kg de SO<sub>2</sub> anuals.**





## REDUCCIÓ DEL CONSUM D'AIGUA

Conscients de la necessitat d'estalviar un bé tan escàs com és l'aigua, el 2018 vam apostar per la telelectura de les escomeses de reg a fi de rebre alertes automàtiques quan se superen certs volums d'ús i poder tancar l'electrovàlvula de manera remota. Amb aquest sistema hem pogut reduir el consum d'aigua i estar al cas de qualsevol fuga, així com tancar les escomeses en cas de glaçades i també extreure històrics dels consums d'aigua.

Fem servir l'aigua freàtica per regar les zones de gespa i les cotxeres de les dues xarxes, i en calculem el consum amb els comptadors a les escomeses de l'empresa subministradora.

### CAPTACIÓ D'AIGUA SEGONS FONT (M<sup>3</sup>)

	2021	2022	2023	Variació 2021-2023
Aigua municipal	105.826	113.651	4.566	-96 %
Aigües pluvials	19.251	39.446	4.200	-78 %
<b>TOTAL TRAM</b>	<b>125.077</b>	<b>153.097</b>	<b>8.766</b>	<b>-93 %</b>

El 2023 hem reduït un **93 % el consum d'aigua**; en compliment del Decret llei 1/2023, de 28 de febrer, pel qual s'estableixen mesures extraordinàries i urgents per fer front a la situació de sequera excepcional, hem eliminat activitats que suposaven una despesa d'aigua com el reg de les zones de gespa.



ALSTOM

ALSTOM

09

COMPROMÍS  
AMB LA SOCIETAT



# COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

Per a TRAM, la realització d'accions socials és fonamental per reforçar el seu compromís amb la comunitat. A través del Pla d'acció social, TRAM contribueix al desenvolupament social, econòmic i cultural de les àrees on opera, promovent la inclusió, la cohesió i el benestar de la ciutadania. L'acció social ens permet generar un impacte positiu i reforçar el nostre paper com a agent de canvi i progrés a la comunitat.

## ELS COMPROMISOS DEL PLA D'ACCIÓ SOCIAL

### Amb la societat

- Garantir que l'activitat de TRAM es desenvolupa sense discriminació, brindant facilitats a les persones amb més dificultats de mobilitat.
- Fomentar els beneficis de la mobilitat sostenible i el civisme.



**45 accions**  
el 2023



**88%**  
SOCIETAT

\* Projectes executats

### Amb la plantilla

- Garantir unes condicions de treball segures i saludables en igualtat de condicions.
- Generar riquesa per retribuir l'accionariat, amb una gestió ètica i transparent.
- Promoure relacions mútuament satisfactòries entre el personal de TRAM i les empreses proveïdores.



**14 accions**  
el 2023



**27%**  
EQUIP HUMÀ

\* Projectes executats

### Amb les persones usuàries

- Garantir la prestació d'un servei d'acord amb les obligacions i els compromisos de l'empresa i avaluar-ne el compliment mitjançant enquestes de satisfacció.
- Facilitar una comunicació fluida amb les persones usuàries per atendre els seus dubtes i reclamacions de manera ràpida i eficient.



**12 accions**  
el 2023

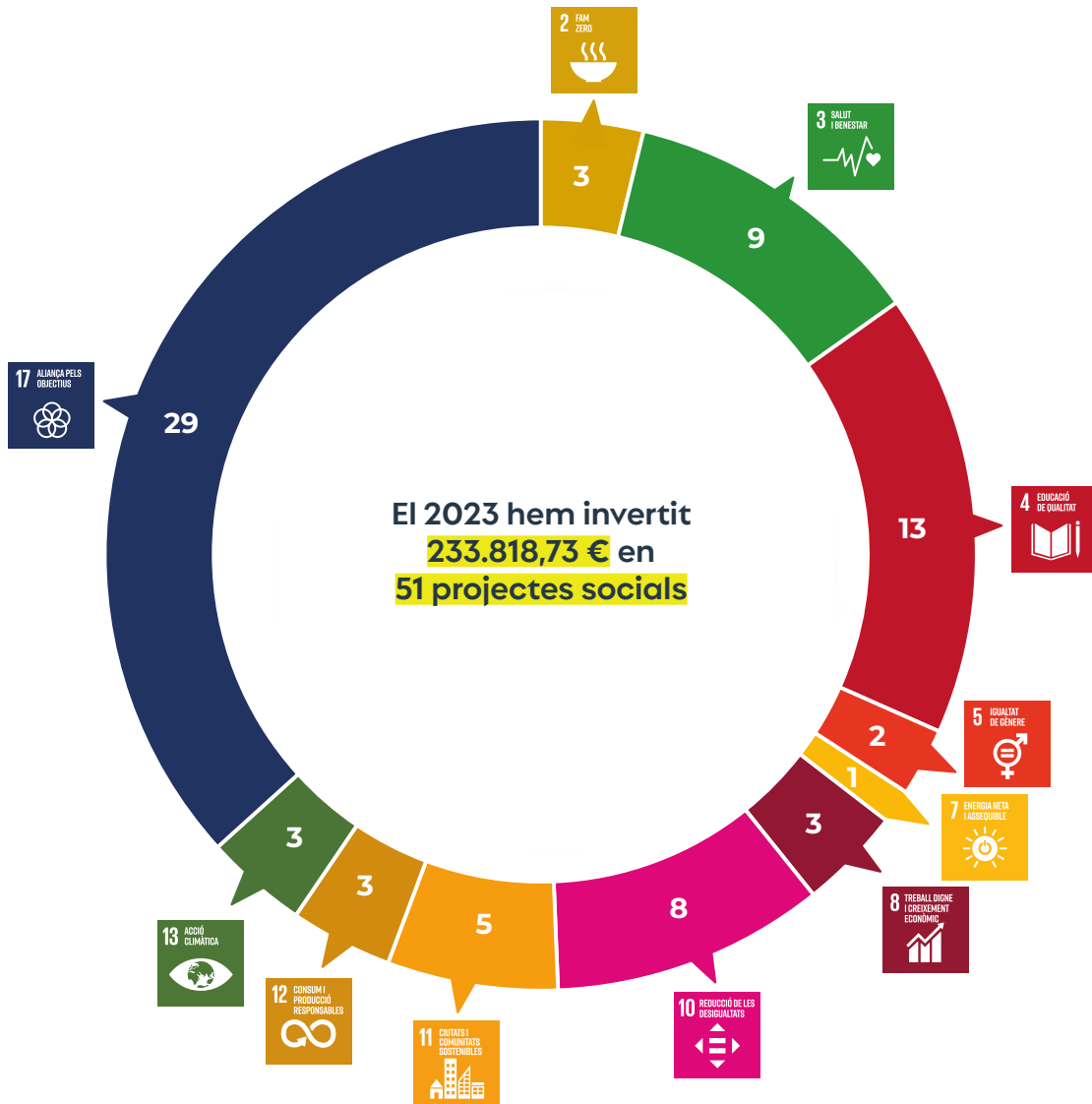


**23%**  
PERSONES USUÀRIES

\* Projectes executats

\* El total de les accions no coincideix amb les 51 executades, ja que amb algunes d'elles es treballa més d'un compromís alhora.

## CONTRIBUCIÓ ALS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE



## PROJECTES PER A L'EQUITAT I LA INCLUSIÓ SOCIAL



### Facilem l'accés al transport públic de les persones sense llar

El projecte "Accés a la mobilitat per a les persones sense llar", engegat per Sant Joan de Déu amb el suport de Moventia i TRAM, té com a objectiu donar accés gratuït al transport públic de la ciutat de Barcelona i rodalia a les persones en situació de sensellarisme per tal que puguin assistir a les seves activitats formatives, de treball, recerca de feina, visites mèdiques, etc. Durant el 2023 l'ajut ha incidit directament en prop de 600 persones, i en els set anys que fa que dura l'aliança ja se n'han beneficiat prop de 3.600 persones.



### Impulesem "Nits d'estrelles", campaments d'estiu per a infants en situació de vulnerabilitat.



Un any més, des de TRAM hem donat impuls al projecte "Nits d'estrelles", que té com a finalitat disminuir el risc de malnutrició infantil i millorar el benestar físic, psíquic, emocional i educatiu dels menors més vulnerables a través del contacte amb la natura. Els infants beneficiaris d'aquest programa de campament són fills/filles de les famílies que reben ajuda diària del Menjador Solidari Gregal. El 2023 hem augmentat la donació de TRAM a l'entitat Fundisoc.



### Col·laborem amb la Creu Roja per millorar la vida de col·lectius vulnerables

Gràcies al compromís de TRAM amb aquesta entitat sostingut en el temps, la Creu Roja pot oferir suport a dones que presenten múltiples vulnerabilitats i risc d'exclusió social per raons de sexe, edat, ètnia o religió, buscant l'enfortiment de totes les seves capacitats i procurant la seva recuperació i independència. El 2023, l'aportació de TRAM al projecte d'empoderament d'aquestes dones ha impactat positivament en un total de 211. I aquest mateix any també hem fet una donació extraordinària a l'entitat després dels terratrèmols de Turquia i Síria.





## Donem suport al Casal dels Infants

Per tercer any hem renovat l'acord de col·laboració amb el Casal dels Infants, entitat que té com a objectiu combatre les desigualtats educatives als barris més vulnerables de la regió metropolitana de Barcelona. La nostra donació es destina al centre socioeducatiu del barri de Sant Roc, a Badalona.



## Renovem la col·laboració amb la Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya

Per 15è any consecutiu, hem renovat la nostra col·laboració amb la Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya (FAGiC) per arribar, a través de l'entitat, a les preocupacions, necessitats, demandes i aportacions del poble gitano. La FAGiC acull 96 associacions gitanes de tot Catalunya.



## Donem suport a la Fundació Soñar Despierto

Col·laborem amb la Fundació Soñar Despierto, que acompanya infants, adolescents i joves que creixen o han crescut en centres d'acollida.





## Seguim impulsant el tennis en cadira de rodes

Del 24 al 28 de maig de 2023, i sota el lema "El nostre únic límit el marca la pista", el Torneig Internacional de Tennis en Cadira de Rodes ha arribat a la 6a edició. Un any més, les instal·lacions del Reial Club de Polo de Barcelona han acollit el TRAM Barcelona Open, que assoleix la màxima categoria, ITF1.

A banda de l'objectiu esportiu, aquest esdeveniment no perd de vista el seu objectiu social, donant a conèixer el tennis en cadira de rodes i els valors que representa —com la igualtat d'oportunitats i la inclusió social— a la societat, especialment a la infància i la joventut, mitjançant exhibicions, clínics, xerrades a escoles i diferents activitats paral·leles al torneig.



## Col·laborem en el Fons de les Nacions Unides per a la Infància

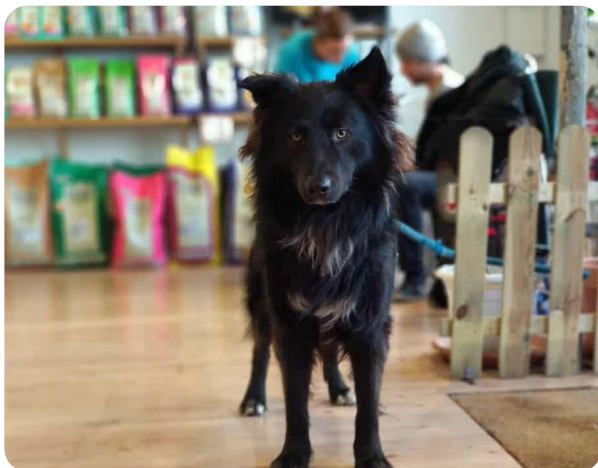
Anualment fem una donació per a projectes del Fons de les Nacions Unides per a la Infància (UNICEF) i els donem a conèixer a través de la inserció d'imatges als tramvies. El 2023 hem fet una donació extraordinària a l'entitat després dels terratrèmols de Turquia i Síria.





## Renovem la col·laboració en el Projecte #SenseSostre

Hem renovat el conveni de col·laboració amb la Fundació Altarriba per finançar part del projecte Sense Sostre, que cobreix les necessitats bàsiques i sanitàries dels animals de companyia de les persones sense llar que viuen als carrers de Barcelona. Amb l'aportació de TRAM s'ha pogut garantir l'atenció —identificació, vacunació, desparasitació, esterilització i altres intervencions— de més de 50 animals.



## Donem els uniformes del personal de conducció al Banc de Roba

Hem iniciat una col·laboració en el Banc de Roba, projecte de la Fundació AEMA (actualment Fundació Sargim), mitjançant la donació de 641 peces de roba i complements dels uniformes obsolets de l'equip de conducció. El Banc de Roba és un projecte d'interès públic per cobrir les necessitats bàsiques de famílies en situació de vulnerabilitat, pobresa i risc d'exclusió social. La Fundació treballa amb els ajuntaments de Barcelona i l'Hospitalet de Llobregat, ciutats que disposen de botigues del Banc de Roba des d'on es distribueix i s'ofereix la roba a persones derivades de serveis socials.



## Donem suport a la cooperativa Roba Amiga

Un any més hem col·laborat amb Alstom i la Cooperativa Roba Amiga per promoure la reutilització i el reciclatge de roba mitjançant un projecte d'integració de persones en risc d'exclusió.





## Col·laborem amb l'Associació Casal Infantil La Mina

TRAM col·labora amb l'Associació Casal Infantil La Mina, que té com a missió promocionar la infància a través de l'acció amb els infants, les seves famílies i la comunitat, fomentant les seves capacitats educatives, socials i econòmiques per garantir el seu benestar.



## Donem suport al teixit associatiu i veïnal

- Festes del barri de Sant Ildefons – Associació Veïnal Sant Ildefons
- Associació de Comerciants de la Mina
- Cursa La Milla de la Mina de l'Institut Escola La Mina



## PROJECTES PER AL FOMENT DE LA CONVIVÈNCIA I LA VIDA SALUDABLE



### Fomentem la donació de sang

Sota el lema "Dona el millor de tu. Vine al TRAM-vida a donar sang", TRAM ofereix un tramvia perquè el Banc de Sang i Teixits de Catalunya atengui les persones donants de sang en un espai diferent de l'habitual, al mig de la ciutat. El divendres 15 de setembre el tramvia anomenat TRAMvida es va estacionar a la parada Francesc Macià i s'hi van apropar 100 persones. De les seves donacions se'n podran beneficiar 219 pacients.



### Donem suport a la campanya "Una poma per la vida"



A Catalunya hi ha 9.000 persones que tenen esclerosi múltiple, sobretot persones joves, i actualment aquesta malaltia no té cura. Un any més, a TRAM hem comprat una poma solidària per a cadascuna de les persones de la plantilla per donar suport financer a la Fundació Esclerosi Múltiple.



### Seguim amb la campanya "Posem-li pebrots al càncer"

Amb motiu del Dia Mundial contra el Càncer, hem tornat a donar suport a la campanya "Posem-li pebrots al càncer" que impulsa la Federació Catalana d'Entitats contra el Càncer. La campanya consisteix a vendre bosses de pebrots al preu simbòlic d'un euro i mig. TRAM compra una bossa per a cada persona de la plantilla.





## Donem ulleres a la Fundació Ramon Martí Bonet contra la Ceguera

Les ulleres perdudes a les instal·lacions del tramvia i no reclamades es donen a la Fundació Ramon Martí Bonet contra la Ceguera. El 2023 s'hi han enviat 36 ulleres.



## Impulsem les Beques Click

El 2023 hem reafirmat el nostre compromís amb les Beques Click de la Fundació IRES. L'objectiu d'aquestes beques és que nois i noies continuïn el seu recorregut formatiu durant un curs escolar. La beca cobreix tot un any i s'adapta a les necessitats de cada jove. El projecte Click inclou un pla de treball personalitzat, matrícules per a formacions, acompanyament especialitzat, etc.



## TOMANDO CONCIENCIA

### Fomentem les bones pràctiques saludables i sostenibles

El 2023 hem tornat a fer costat a la Fundació Tomando Conciencia col·laborant en la seva campanya de promoció de bones pràctiques en alimentació, cura del medi ambient, salut i activitat física a través de les xarxes socials. Aquesta fundació és un altaveu de les persones i les causes socials que promouen un estil de vida saludable i sostenible.



## Fomentem la mobilitat sostenible amb activitats diverses



→ **20a edició de La BaixCicletada**, passejada popular en bicicleta pel Baix Llobregat



→ **6a edició de la Mobilona**, la diada de l'educació viària de Badalona



→ **Setmana Europea de la Mobilitat** a Cornellà i a Sant Joan Despí



→ **Festa de la Bici 2023 de Barcelona**



## Col·laborem amb entitats i activitats esportives i solidàries



→ **Torneig de futbol solidari** de la Fundació Española para el Fomento de la Investigación de la Esclerosis Lateral Amiotrófica (FUNDELA)



→ **III Torneig Femení TRAM CHL Jujol d'hoquei línia**, amb la finalitat de donar visibilitat a la igualtat de gènere en esports minoritaris



→ **CorreBlau**, cursa solidària per l'educació inclusiva de l'alumnat amb autisme



→ **Wodcelona**, competició amb atletes *adaptives*



→ **Cursa adaptada de Vilassar de Mar**



→ **La Travessa**, cursa ciclista en la qual també participa personal de TRAM



→ **Futbol Club Sant Joan Despí – San Pancracio**



→ **Escola de Futbol Sant Roc – La Mina**

## PROJECTES D'ACCÉS A LA CULTURA



### Promovem els grans museus de la ciutat amb Articket

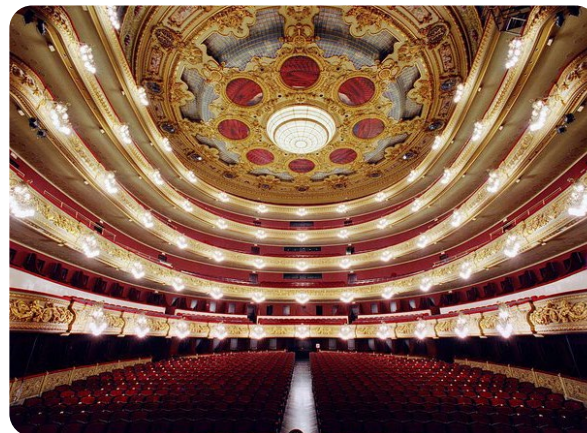
Per sisè any consecutiu, hem renovat el conveni de col·laboració amb Articket, el passaport que dona accés a les exposicions permanents i temporals dels sis millors museus d'art de Barcelona: el MACBA, el Centre de Cultura Contemporània de Barcelona, la Fundació Joan Miró, el Museu Picasso de Barcelona, el Museu Nacional d'Art de Catalunya i la Fundació Antoni Tàpies.

El conveni estableix la col·laboració entre TRAM i aquests museus amb l'objectiu de facilitar la difusió de les seves exposicions i promoure el coneixement de l'oferta cultural expositiva dels centres museístics de la ciutat.



### Seguim donant suport al Gran Teatre del Liceu

Col·laborem amb el Gran Teatre del Liceu cedint l'espai publicitari de tramvies de Trambaix durant la temporada teatral i som presents en els productes promocionals d'aquesta institució. També facilitem l'accés a la cultura de persones usuàries del TRAM i de personal intern sorteiant entrades per al Liceu.



### Donem suport a l'Associació Joventut Clàssica Orpheus

Col·laborem amb l'Associació Joventut Clàssica Orpheus, un col·lectiu d'estudiants i professionals dedicats a la promoció de la música clàssica i el talent jove que pretén ser un punt de trobada per a joves intèrprets catalans i músics professionals. A TRAM hem patrocinat el cicle de concerts de la temporada 2023-2024, "Orpheus, la rebel·lió del mite".





## Fem costat a una nova edició de l'Exprocerca Jove

El 2023 s'ha celebrat la XXIV edició de l'Exprocerca Jove, una fira de recerca internacional en què joves de secundària i batxillerat d'arreu del món presenten els seus projectes d'investigació.



## Col·laborem en el programa Argonautes

Argonautes és un programa d'ajuts per a sortides escolars al patrimoni cultural, impulsat per l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural de la Generalitat de Catalunya, que s'adreça a centres d'educació de màxima complexitat.

TRAM és una de les organitzacions que col·labora en aquest projecte pioner en l'àmbit de la inclusió social per a l'accessibilitat als museus i equipaments culturals. El 2023 s'han atès 215 sol·licituds d'ajuts al transport.



## 48H OPEN HOUSE BARCELONA

### Participem en l'Open House BCN 2023

376 persones han passat per les cotxeres de TRAM en el marc de la nova edició del 48h Open House BCN, el

**festival d'arquitectura de la ciutat.**



## ALTRES COL·LABORACIONS I PROJECTES PROPIS

### Turisme de proximitat amb la Ruta del TRAM

Hem renovat la col·laboració amb el Consorci de Turisme del Baix Llobregat, el Consell Comarcal del Baix Llobregat i els municipis de Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí i Sant Just Desvern per seguir impulsant la Ruta del TRAM.



La **campanya turística "De Ruta amb el TRAM"**, ja consolidada al territori, impulsa el turisme sostenible fent ús del transport públic per descobrir indrets rellevants, visitar edificis emblemàtics i gaudir de l'oferta gastronòmica a l'entorn del tramvia a la zona del Baix Llobregat. A més, ofereix descomptes per visitar aquests atractius turístics i culturals propers a la xarxa Trambaix.



### Concurs literari La TRAMa

El 2023 hem celebrat la 9a edició del concurs de relats col·lectius en línia de TRAM: La TRAMa.

Al certamen literari anual convocat per TRAM i l'ATM, cinc autors i autores reconeguts comencen els relats que després les persones participants coescriuen per equips. Les personalitats escollides enguany per iniciar els relats han estat el director teatral Sergi Belbel, les periodistes Natza Farré i Eva Piquer, l'actriu, poeta i dramaturga Estel Solé i l'escriptor Matthew Tree. Totes les persones participants en La TRAMa reben obsequis.



## Art al TRAM

El 2023 hem inaugurat l'última intervenció d'Art al TRAM a la parada semisoterrada Espronceda de les línies T5 i T6 a càrrec de l'artista Kenor. Durant el mes de març, aquest artista urbà multidisciplinari va treballar-hi combinant tres idees clau: connexió, moviment i deformació de les imatges. El resultat final és una gran obra mural on es mostren sons, moviments i ritmes de la vida urbana.

Art al TRAM és un projecte d'intervencions artístiques comissariades per la productora d'art urbà Rebobinart, que té l'objectiu d'utilitzar l'art per revitalitzar espais de pas a les instal·lacions del tramvia i convertir-les en llocs més amigables, així com generar experiències úniques per a les persones viatgeres.

Vegeu vídeo 



## Difusió de la Fundació Síndrome de Dravet

Per desè any consecutiu, TRAM ha felicitat les festes a través d'una campanya de Nadal solidària. Enguany, l'entitat escollida per l'equip humà per aparèixer en els suports publicitaris ha estat la Fundació Síndrome de Dravet. Aquesta organització treballa per promocionar, incentivar i connectar els principals centres d'investigació mundials de la síndrome de Dravet amb l'objectiu de trobar tractaments efectius per a aquesta malaltia.



Vegeu Felicitació de l'equip de TRAM 2023 

## "No cola", la nova campanya antifrau de TRAM

El 2023, el tramvia de la regió metropolitana de Barcelona ha posat en marxa una campanya antifrau per conscienciar les persones que utilitzen el transport públic de la necessitat de validar el títol en cada viatge. Sota la frase "No cola", la campanya utilitza diverses excuses que l'equip d'inspecció i d'atenció a clients escolten diàriament, per exemple, "M'he deixat el bitllet a casa" o "M'he assegut a buscar el títol", i també incorpora un text que informa de la conseqüència de cometre frau: haver de pagar una multa de 100 €.

La campanya, d'una durada d'un mes, es va poder veure en els suports físics del tramvia i també en els canals en línia: parades, tramvies, validadores, web i xarxes socials.



## Nadal amb el TRAM



TRAM ha patrocinat el Barcelona Festival de Nadal, mostra d'arts escèniques i actuacions musicals a la Plaça de Catalunya; d'altra banda també ha fet possible el concert de Nadal del diari Ara, celebrat a L'Auditori i dedicat a bandes sonores de John Williams. Els dies 21 i 22 de desembre també s'han amenitzat els trajectes del tramvia amb dos concerts de Veus del Nadal.



## TRAMEDUCA

Per setzè curs consecutiu, TRAM ha organitzat i ofert el servei educatiu TRAMeduca, amb l'objectiu que els participants coneguin el funcionament del tramvia i reflexionin sobre civisme, inclusió i sostenibilitat, valors relacionats amb el transport públic.

 **2-6 anys**

### MIRA EL TRAM

**68**  
sessions

**23**  
centres

A través d'un conte, els infants coneixen el funcionament del tramvia de Barcelona.

 **6-8 anys**

### INVESTIGA EL TRAM

**30**  
sessions

**15**  
centres

Els infants es converteixen en petits investigadors i, a partir d'un joc de preguntes i pistes, descobreixen el tramvia.

 **8-10 anys**

### VIU EL TRANSPORT PÚBLIC

**39**  
sessions

**20**  
centres

Per conèixer els aspectes més rellevants i la importància de les actituds cíviques i respectuoses al transport públic.

 **10-12 anys**

### AVENTURA' T AL TRAM

**26**  
sessions

**15**  
centres

Per simular la planificació i el viatge en tramvia i així treballar l'autonomia personal i les bones conductes dins del transport públic.

 **10-12 anys**

### TRAM BARCELONA OPEN

**16**  
sessions

**9**  
centres

Per aprendre a relacionar-se amb la diversitat a través dels valors de l'esport adaptat.

 **12-16 anys**

### L'ENERGIA DEL TRAM

**26**  
sessions

**13**  
centres

Activitat per conèixer el tramvia des d'una perspectiva mediambiental i tecnològica.

 **12-18 anys**

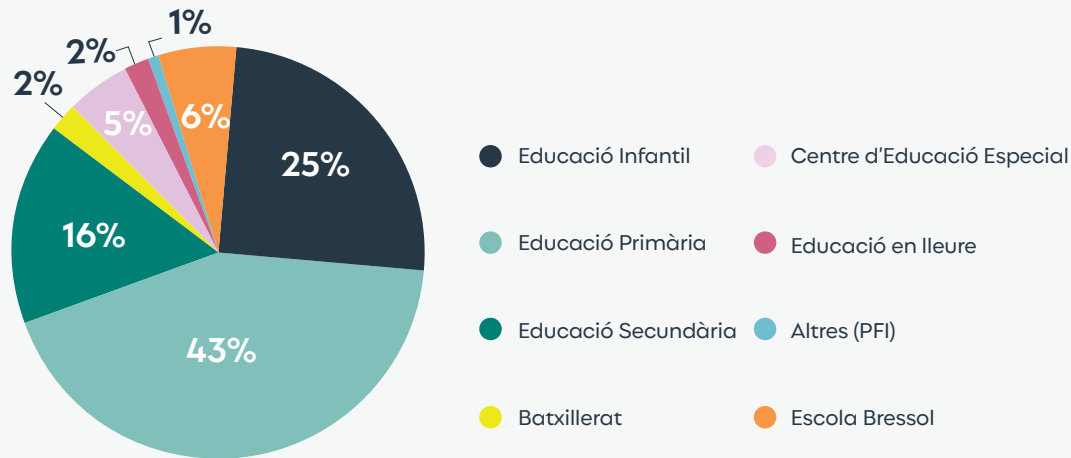
### I TU, QUÈ EN PENSES?

**15**  
sessions

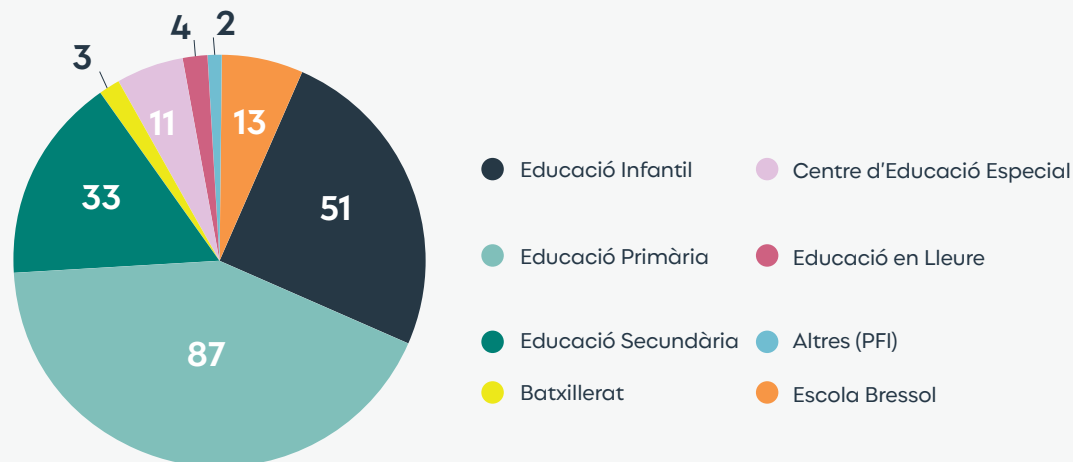
**9**  
centres

Per reflexionar sobre la importància de disposar de transport públic i sobre les característiques específiques del tramvia. Es posa èmfasi en aspectes de seguretat i respecte als espais públics.

## PARTICIPACIÓ PER NIVELLS EDUCATIUS



## SESSIONS PER TIPOLOGIA DE CENTRE



Un total de **4.750** alumnes de **13** municipis han participat en les **204** activitats gratuïtes del projecte educatiu de TRAM durant el curs **2022-2023**

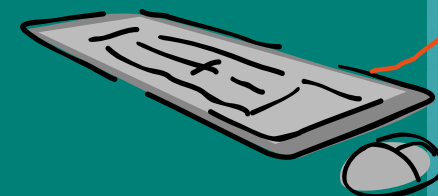


La programació d'activitats del servei TRAMeduca disposa del **Segell de Qualitat de l'Institut de Ciències de l'Educació** de la Universitat de Barcelona. Aquest segell forma part del projecte d'acreditació de les activitats educatives que impulsen l'ICE i el Consell de Coordinació Pedagògica de l'Ajuntament de Barcelona.



10

SOBRE AQUESTA  
MEMÒRIA



# SOBRE AQUESTA MEMÒRIA

Aquesta memòria correspon al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2023 i s'ha elaborat utilitzant com a referència els Estàndards GRI.

Conté tota la informació sobre la gestió, les actuacions i els resultats obtinguts pel grup empresarial TRAM, així com els nostres reptes i compromisos amb les persones usuàries del servei de tramvia, l'equip humà i la societat.

Entenem que l'evolució de la nostra societat exigeix un creixement sostenible, i també la nostra activitat, perquè no és acceptable que per satisfer les necessitats del present posem en risc que es puguin atendre les de les generacions futures. És un desenvolupament sostenible que engloba tant els factors mediambientals com els socials i ètics, i que també requereix una renovació permanent orientada a la millora contínua.

Per a qui vulgui tenir més informació sobre el contingut d'aquesta memòria, mantenim sempre obert un canal de comunicació a [premsatram@tram.cat](mailto:premsatram@tram.cat).





11

ÍNDEX DE  
CONTINGUTS  
GRI



# ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI

Declaració d'ús: TRAM presenta la informació esmentada en aquest índex de continguts GRI per al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2023, utilitzant com a referència els Estàndards GRI.

## CONTINGUTS BÀSICS GENERALS

Indicador estàndard GRI	Pàgina o resposta directa	Omissions
<b>GRI 2: Continguts generals 2021</b>		
<b>Perfil de l'organització</b>		
<b>2-1 Detalls de l'organització</b>	TRAM - Tramvia de la Regió Metropolitana de Barcelona Còrsega 270 4t 6a, 08008 Barcelona	
<b>2-2 Entitats incloses en l'informe de sostenibilitat</b>	Tramvia Metropolità, SA - Tramvia Metropolita del Besòs, SA	
<b>2-3 Període objecte de l'informe, freqüència i punt de contacte</b>	L'informe comprèn el període entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2023. Data del darrer informe: 2022 Cicle d'elaboració de l'informe: anual	
<b>2-4 Reexpressió de la informació</b>	No hi ha hagut reexpressió d'informació continguda en memòries anteriors. En cas que s'hagi canviat la fórmula de càlcul en alguna xifra, s'especifica amb una nota al peu.	
<b>2-5 Verificació externa</b>	L'informe no ha estat verificat externament.	
<b>2-6 Activitats, cadena de valor i altres relacions comercials</b>	TRAM, TRANSPORT METROPOLITÀ EFICIENT  El 2023 no hi ha hagut canvis significatius a l'organització ni a la seva cadena de subministrament.	

Indicador estàndard GRI

Pàgina o resposta directa

Omissions

2-7 Persones treballadores

El 2023 no hi ha hagut fluctuacions significatives en relació amb el nombre de persones treballadores durant el període objecte de l'informe.

**NOMBRE TOTAL DE PERSONES TREBALLADORES I DISTRIBUCIÓ PER GÈNERE**

	2021	2022	2023
<b>Trambaix</b>	138	134	132
Homes	107	103	101
% homes	78%	77%	77%
Dones	31	31	31
% dones	22%	23%	23%
<b>Trambesòs</b>	97	95	98
Homes	84	82	85
% homes	87%	86%	87%
Dones	13	13	13
% dones	13%	14%	13%
<b>TOTAL TRAM</b>	<b>235</b>	<b>229</b>	<b>230</b>
<b>Homes</b>	<b>191</b>	<b>185</b>	<b>186</b>
<b>% homes</b>	<b>81%</b>	<b>81%</b>	<b>81%</b>
<b>Dones</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>
<b>% dones</b>	<b>19%</b>	<b>19%</b>	<b>19%</b>

## Indicador estàndard GRI

## Pàgina o resposta directa

## Omissions

NOMBRE TOTAL DE PERSONES TREBALLADORES I DISTRIBUCIÓ  
PER RANG D'EDAT

	2021	2022	2023
<b>Trambaix</b>	<b>138</b>	<b>134</b>	<b>132</b>
Menors de 30 anys	2	1	1
% menors de 30 anys	1%	1%	1%
Entre 30 i 50 anys	88	75	68
% entre 30 i 50 anys	64%	56%	52%
Majors de 50 anys	48	58	63
% majors de 50 anys	35%	43%	48%
<b>Trambesòs</b>	<b>97</b>	<b>95</b>	<b>98</b>
Menors de 30 anys	0	0	0
% menors de 30 anys	0%	0%	0%
Entre 30 i 50 anys	69	63	62
% entre 30 i 50 anys	71%	66%	63%
Majors de 50 anys	28	32	36
% majors de 50 anys	29%	34%	37%
<b>TOTAL TRAM</b>	<b>235</b>	<b>229</b>	<b>230</b>
Menors de 30 anys	2	1	1
% menors de 30 anys	1%	0%	0%
Entre 30 i 50 anys	157	138	130
% entre 30 i 50 anys	67%	60%	57%

Indicador estàndard GRI

Pàgina o resposta directa

Omissions

**NOMBRE TOTAL DE PERSONES TREBALLADORES FIXES I TEMPORALS I DISTRIBUCIÓ PER GÈNERE**

	2021	2022	2023
<b>Trambaix</b>			
Indefinides (fixes)	136	132	129
Homes	105	102	99
Dones	31	30	30
Temporals	2	2	3
Homes	2	1	2
Dones	0	1	1
<b>Trambesòs</b>			
Indefinides (fixes)	94	95	94
Homes	82	83	81
Dones	12	12	13
Temporals	3	2	1
Homes	2	1	1
Dones	1	1	0
<b>TOTAL TRAM</b>			
Indefinides (fixes)			
Homes	187	185	180
Dones	43	42	43
Temporals			
Homes	2	1	2
Dones	1	2	1

Indicador estàndard GRI	Pàgina o resposta directa	Omissions
<b>Governança</b>		
2-9 Estructura i composició de govern de l'organització	ORGANIGRAMA DE TRAM	
2-11 President del màxim òrgan de govern	El president de TRAM no és un alt executiu de l'organització.	
2-15 Conflictes d'interès	EL SISTEMA DE COMPLIMENT NORMATIU	
2-17 Coneixement col·lectiu del màxim òrgan de govern	COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT	
<b>Estratègia, polítiques i pràctiques</b>		
2-22 Declaració sobre l'estratègia de desenvolupament sostenible	CARTA DEL PRESIDENT	
<b>Ètica i integritat</b>		
2-23 Compromisos de política	Política de qualitat Política de TRAM Operadora Política de compliment penal	
2-24 Incorporació de compromisos polítics	COMPROMÍS AMB LA GOVERNANÇA I L'ÈTICA	
2-25 Processos per remeiar els impactes negatius	COMPROMÍS AMB LA GOVERNANÇA I L'ÈTICA	
2-26 Mecanismes per buscar assessorament i plantejar inquietuds	EL CANAL ÈTIC	
2-27 Compliment de les lleis i reglaments	El 2023 no s'ha produït cap cas d'incompliment legislatiu.	

01  
CARTA DEL  
PRESIDENT

02  
EL MÉS DESTACAT  
DE 2023

03  
TRAM,  
TRANSPORT  
METROPOLITÀ  
EFICIENT

04  
COMPROMÍS  
AMB LA  
SOSTENIBILITAT

05  
COMPROMÍS AMB  
LA GOVERNANÇA  
I L'ÈTICA

06  
COMPROMÍS AMB  
LES PERSONES  
USUÀRIES

07  
COMPROMÍS  
INTERN

08  
COMPROMÍS  
AMB EL PLANETA

09  
COMPROMÍS  
AMB LA SOCIETAT

10  
SOBRE AQUESTA  
MEMÒRIA

11  
ÍNDEX DE  
CONTINGUTS  
GRI

Indicador estàndard GRI

Pàgina o resposta directa

Omissions

Indicador estàndard GRI

Pàgina o resposta directa

Omissions

TEMES AMBIENTALS

GRI 301: Materials 2016

3-3 Gestió de temes materials

MATRIU DE MATERIALITAT

301-1 Materials utilitzats per pes o volum

301-2 Materials reciclats utilitzats

MATERIALS RECICLATS UTILITZATS (TONES)

	2021	2022	2023	Variació 2021-2023
<b>Trambaix</b>	<b>160</b>	<b>275</b>	<b>150</b>	<b>-6%</b>
Material utilitzat (paper)	160	275	150	
Material utilitzat (paper reciclat)	0	0	0	
% de consum de paper reciclat	0	0	0	
<b>Trambesòs</b>	<b>212,5</b>	<b>237,5</b>	<b>200</b>	<b>-6%</b>
Material utilitzat (paper)	212,5	237,5	200	
Material utilitzat (paper reciclat)	0	0	0	
% de consum de paper reciclat	0	0	0	
<b>TOTAL TRAM</b>	<b>372,5</b>	<b>512,5</b>	<b>350</b>	<b>-6%</b>
Material utilitzat (paper)	372,5	512,5	350	
Material utilitzat (paper reciclat)	0	0	0	
% de consum de paper reciclat	0	0	0	

Indicador estàndard GRI	Pàgina o resposta directa	Omissions																																			
<b>GRI 302: Energia 2016</b>																																					
3-3 Gestió de temes materials	MATRIU DE MATERIALITAT																																				
302-1 Consum energètic dins de l'organització	CONSUM D'ENERGIA																																				
302-3 Intensitat energètica	CONSUM D'ENERGIA																																				
302-4 Reducció del consum energètic	CONSUM D'ENERGIA																																				
<b>GRI 303: Aigua 2018</b>																																					
3-3 Gestió de temes materials	MATRIU DE MATERIALITAT																																				
303-3 Captació d'aigua segons la font	REDUCCIÓ DEL CONSUM D'AIGUA																																				
<b>GRI 306: Residus 2020</b>																																					
3-3 Gestió de temes materials	MATRIU DE MATERIALITAT																																				
306-1 Generació de residus i impactes significatius relacionats amb els residus	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">RESIDUS GENERATS (TONES)</th> </tr> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>Variació 2021-2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5"><b>Trambaix</b></td> </tr> <tr> <td colspan="5"><b>Residus perillosos</b></td> </tr> <tr> <td>Producció (t)</td> <td>18.510</td> <td>12.930</td> <td>19.200</td> <td>+4%</td> </tr> <tr> <td>Residus recuperats (t)</td> <td>4.130</td> <td>3.830</td> <td>3.680</td> <td>-11%</td> </tr> <tr> <td>Residus recuperats</td> <td>22,31%</td> <td>29,62%</td> <td>19,17%</td> <td>-14%</td> </tr> </tbody> </table>	RESIDUS GENERATS (TONES)						2021	2022	2023	Variació 2021-2023	<b>Trambaix</b>					<b>Residus perillosos</b>					Producció (t)	18.510	12.930	19.200	+4%	Residus recuperats (t)	4.130	3.830	3.680	-11%	Residus recuperats	22,31%	29,62%	19,17%	-14%	
RESIDUS GENERATS (TONES)																																					
	2021	2022	2023	Variació 2021-2023																																	
<b>Trambaix</b>																																					
<b>Residus perillosos</b>																																					
Producció (t)	18.510	12.930	19.200	+4%																																	
Residus recuperats (t)	4.130	3.830	3.680	-11%																																	
Residus recuperats	22,31%	29,62%	19,17%	-14%																																	
306-3 Residus generats																																					
306-4 Residus no destinats a eliminació																																					
306-5 Residus destinats a eliminació																																					

Indicador estàndard GRI

Pàgina o resposta directa

Omissions

**Residus no perillosos**

Producció (t)	62.200	47.540	41.590	-33%
Residus recuperats (t)	29.500	21.160	14.250	-52%
Residus recuperats	47,43%	44,51%	34,26%	-28%

**Trambesòs**

**Residus perillosos**

Producció (t)	16.800	8.840	18.050	+7%
Residus recuperats (t)	3.020	1.070	1.770	-41%
Residus recuperats	17,98%	12,10%	9,81%	-45%

**Residus no perillosos**

Producció (t)	47.980	42.460	30.790	-36%
Residus recuperats (t)	19.260	16.650	17.710	-8%
Residus recuperats	40,14%	39,21%	57,52%	+43%

**TOTAL TRAM**

**Residus perillosos**

Producció (t)	35.310	21.770	37.250	+5%
Residus recuperats (t)	7.150	4.900	5.450	-24%
Residus recuperats	20,25%	22,51%	14,63%	-28%

**Residus no perillosos**

Producció (t)	110.180	90.000	72.380	-34%
Residus recuperats (t)	48.760	37.810	31.960	-34%
Residus recuperats	44,25%	42,01%	44,16%	0%

Indicador estàndard GRI	Pàgina o resposta directa	Omissions
<b>TEMES SOCIALS</b>		
<b>GRI 401: Ocupació 2016</b>		
3-3 Gestió de temes materials	MATRIU DE MATERIALITAT	
401-1 Noves contractacions i rotació del personal	COMPROMÍS INTERN	
401-3 Permís parental	MESURES PER A LA CONCILIACIÓ I FLEXIBILITAT LABORAL	
<b>GRI 403: Salut i seguretat a la feina 2018</b>		
3-3 Gestió de temes materials	MATRIU DE MATERIALITAT	
403-1 Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	LA SEGURETAT LABORAL, UNA PRIORITAT	
403-2 Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents	LA SEGURETAT LABORAL, UNA PRIORITAT	
403-3 Serveis de salut en el treball	LA SEGURETAT LABORAL, UNA PRIORITAT	
403-5 Formació de l'equip humà sobre salut i seguretat en el treball	LA SEGURETAT LABORAL, UNA PRIORITAT	
403-9 Lesions per accident laboral	LA SEGURETAT LABORAL, UNA PRIORITAT	
403-10 Malalties laborals		
<b>GRI 404: Formació i educació 2016</b>		
3-3 Gestió de temes materials	MATRIU DE MATERIALITAT	
404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per persona treballadora	FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL	

Indicador estàndard GRI	Pàgina o resposta directa	Omissions																																																
404-2 Programes per desenvolupar les competències dels empleats i programes d'ajuda a la transició	FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL																																																	
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016																																																		
3-3 Gestió de temes materials	MATRIU DE MATERIALITAT																																																	
405-1 Diversitat d'òrgans de govern i de persones treballadores	<p><b>PERSONES TREBALLADORES PER CATEGORIA LABORAL SEGONS GÈNERE I GRUP D'EDAT</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Trambaix</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Direcció</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Menors de 30 anys</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 i 50 anys</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Majors de 50 anys</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><b>Staff</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Homes</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>17</td> <td>17</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Menors de 30 anys</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>		2021	2022	2023	<b>Trambaix</b>				<b>Direcció</b>				Homes	9	8	7	Dones	2	2	2	Menors de 30 anys	0	0	0	Entre 30 i 50 anys	6	5	4	Majors de 50 anys	5	5	5	<b>Staff</b>				Homes	9	8	8	Dones	17	17	16	Menors de 30 anys	2	1	1	
	2021	2022	2023																																															
<b>Trambaix</b>																																																		
<b>Direcció</b>																																																		
Homes	9	8	7																																															
Dones	2	2	2																																															
Menors de 30 anys	0	0	0																																															
Entre 30 i 50 anys	6	5	4																																															
Majors de 50 anys	5	5	5																																															
<b>Staff</b>																																																		
Homes	9	8	8																																															
Dones	17	17	16																																															
Menors de 30 anys	2	1	1																																															

Indicador estàndard GRI

Pàgina o resposta directa

Omissions

Entre 30 i 50 anys	21	20	19
Majors de 50 anys	3	4	4
<b>Conducció</b>			
Homes	66	65	64
Dones	11	11	11
Menors de 30 anys	0	0	0
Entre 30 i 50 anys	52	43	39
Majors de 50 anys	25	33	36
<b>Inspecció</b>			
Homes	14	14	14
Dones	1	1	2
Menors de 30 anys	0	0	0
Entre 30 i 50 anys	4	4	3
Majors de 50 anys	11	11	13
<b>PCC</b>			
Homes	9	8	8
Dones	0	0	0
Menors de 30 anys	0	0	0
Entre 30 i 50 anys	5	3	3

Indicador estàndard GRI

Pàgina o resposta directa

Omissions

Majors de 50 anys	4	5	5
<b>Trambesòs</b>			
<b>Direcció</b>			
Homes	0	2	2
Dones	0	0	0
Menors de 30 anys	0	0	0
Entre 30 i 50 anys	0	2	2
Majors de 50 anys	0	0	0
<b>Staff</b>			
Homes	9	7	9
Dones	3	3	3
Menors de 30 anys	0	0	0
Entre 30 i 50 anys	9	7	9
Majors de 50 anys	3	3	3
<b>Conducció</b>			
Homes	54	53	53
Dones	8	8	8
Menors de 30 anys	0	0	0
Entre 30 i 50 anys	49	45	45

Indicador estàndard GRI

Pàgina o resposta directa

Omissions

Majors de 50 anys	13	16	16
<b>Inspecció</b>			
Homes	15	13	14
Dones	1	1	1
Menors de 30 anys	0	0	0
Entre 30 i 50 anys	6	4	3
Majors de 50 anys	10	10	12
<b>PCC</b>			
Homes	6	7	7
Dones	1	1	1
Menors de 30 anys	0	0	0
Entre 30 i 50 anys	5	5	3
Majors de 50 anys	2	3	5
<b>TOTAL TRAM</b>			
<b>Direcció</b>			
Homes	9	10	9
Dones	2	2	2

Indicador estàndard GRI	Pàgina o resposta directa			Omissions
	<b>Menors de 30 anys</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Entre 30 i 50 anys</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
	<b>Majors de 50 anys</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
	<i>Staff</i>			
	<b>Homes</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>17</b>
	<b>Dones</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>19</b>
	<b>Menors de 30 anys</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>Entre 30 i 50 anys</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>28</b>
	<b>Majors de 50 anys</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
	<b>Conducció</b>			
	<b>Homes</b>	<b>120</b>	<b>118</b>	<b>117</b>
	<b>Dones</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>
	<b>Menors de 30 anys</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Entre 30 i 50 anys</b>	<b>101</b>	<b>88</b>	<b>84</b>

Indicador estàndard GRI	Pàgina o resposta directa			Omissions	
	<b>Majors de 50 anys</b>	<b>38</b>	<b>49</b>	<b>52</b>	
	<b>Inspecció</b>				
	<b>Homes</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	
	<b>Dones</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
	<b>Menors de 30 anys</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	<b>Entre 30 i 50 anys</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	
	<b>Majors de 50 anys</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	
	<b>PCC</b>				
	<b>Homes</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	
	<b>Dones</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
	<b>Menors de 30 anys</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	<b>Entre 30 i 50 anys</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	
	<b>Majors de 50 anys</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	

Indicador estàndard GRI	Pàgina o resposta directa	Omissions
405-2 Ràtio entre el salari base i la remuneració de dones i d'homes	IGUALTAT SALARIAL I NO-DISCRIMINACIÓ	
<b>GRI 406: No-discriminació 2016</b>		
3-3 Gestió de temes materials	MATRIU DE MATERIALITAT	
406-1 Casos de discriminació i accions correctives desenvolupades	El 2023 no s'ha produït cap cas de discriminació.	
<b>GRI 410: Pràctiques en matèria de seguretat 2016</b>		
3-3 Gestió de temes materials	MATRIU DE MATERIALITAT	
<b>GRI 413: Comunitats locals 2016</b>		
3-3 Gestió de temes materials	MATRIU DE MATERIALITAT	
413-1 Operacions amb implicació de la comunitat local, avaluacions d'impacte i programes de desenvolupament		No es disposa de dades. A partir de 2024 es començaran a recollir.
<b>GRI 416: Salut i seguretat dels clients 2016</b>		
3-3 Gestió de temes materials	MATRIU DE MATERIALITAT	
416-2 Casos d'incompliment relatius als impactes de les categories de productes i serveis en la salut i la seguretat		No es disposa de dades. A partir de 2024 es començaran a recollir.
<b>NO GRI: Qualitat i eficiència del servei</b>		

Indicador estàndard GRI

Pàgina o resposta directa

Omissions

**NO GRI: Satisfacció i benestar dels consumidors**

SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES

CONSULTES AL SERVEI D'ATENCIÓ ALS CLIENTS

	2021	2022	2023	Variació 2021-2023
<b>Trambaix</b>	<b>8.389</b>	<b>9.890</b>	<b>10.052</b>	<b>+20%</b>
Peticions d'informació	5.630	7.157	7.626	
Suggeriments	12	20	23	
Queixes	1.157	1.242	1.231	
Incidències	1.590	1.471	1.172	
<b>Trambesòs</b>	<b>8.435</b>	<b>10.307</b>	<b>11.934</b>	<b>+41%</b>
Peticions d'informació	7.389	9.186	10.852	
Suggeriments	6	3	10	
Queixes	392	414	626	
Incidències	648	704	446	
<b>TOTAL TRAM</b>	<b>16.824</b>	<b>20.197</b>	<b>21.986</b>	<b>+31%</b>
<b>Peticions d'informació</b>	<b>13.019</b>	<b>16.343</b>	<b>18.478</b>	
<b>Suggeriments</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	
<b>Queixes</b>	<b>1.549</b>	<b>1.656</b>	<b>1.857</b>	
<b>Incidències</b>	<b>2.238</b>	<b>2.175</b>	<b>1.618</b>	

**NO GRI: Accessibilitat**

MESURES D'ACCESSIBILITAT A TRAM

**NO GRI: Transparència i responsabilitat**

Com a empresa socialment responsable, TRAM s'obliga a compartir amb les persones usuàries, els proveïdors i la societat en general les dades més rellevants de la seva gestió. Per això, ha habilitat l'opció de consultar les dades i documents relatius a la seva constitució, els canvis estatutaris rellevants, l'estructura empresarial i organitzativa, els informes d'auditoria, el reglament de persones viatgeres i els contractes i convenis firmats amb l'ATM i amb altres organismes a l'adreça web <https://www.tram.cat/ca/transparencia>.

**Tram**

# MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT

**2023** TRAMVIA DE LA REGIÓ  
METROPOLITANA DE  
BARCELONA