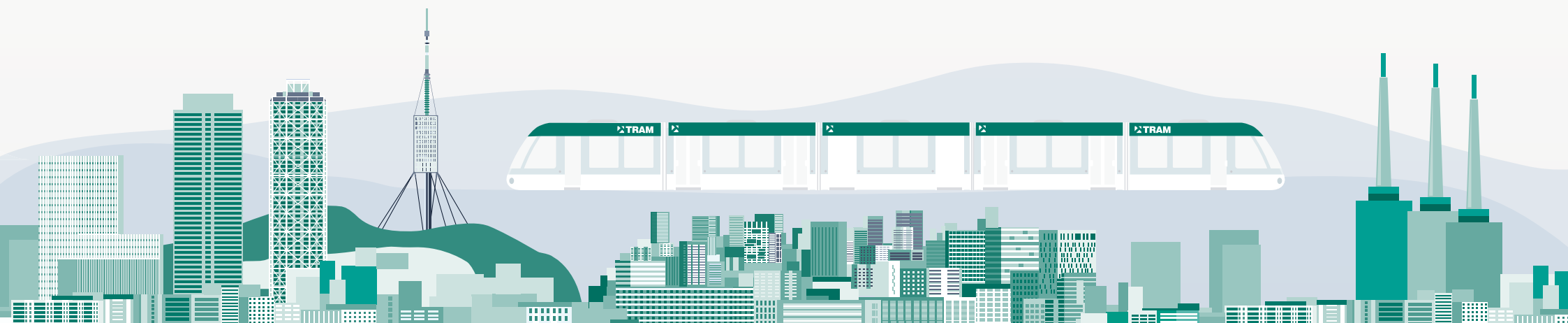




*Tramvia de la Regió Metropolitana de Barcelona*

# *Memòria de Responsabilitat Social Empresarial 2017*



# ÍNDEX



1

## *Presentació.* **Compromís amb el futur**

Pàgina 1

2

## *Sobre* **aquesta memòria**

Pàgina 2

3

## *Perfil de* **l'organització** **TRAM**

*La nostra funció*  
*Àrea de negoci*  
*El nostre servei*  
*Indicadors d'operació*

Pàgina 4

4

## *Premis i* **reconeixements**

Pàgina 15

5

## *Participació en* **associacions**

Pàgina 16

6

## **Organigrama**

Pàgina 17

7

## *Govern* **corporatiu**

Pàgina 18

8

## *Ètica i* **integritat**

*Missió, visió, valors*  
*Marc ètic*

Pàgina 19

9

## *El model d' RSE* **a TRAM**

*Identificació dels grups d'interès*  
*Diàleg amb els grups d'interès*  
*Anàlisi de materialitat*  
*Compromís intern*  
*Compromís amb els clients i els usuaris*  
*Compromís amb la societat*

Pàgina 21

10

## *Acció de* **Responsabilitat** **Social 2017**

*Compromís intern. Indicadors 2017*  
*Compromís amb els clients i els usuaris.*  
*Indicadors 2017*  
*Compromís amb la societat.*  
*Indicadors 2017*

Pàgina 37

## *Índex* **de continguts** **GRI-G4**

Pàgina 93

## 1. COMPROMÍS AMB EL FUTUR

La Regió Metropolitana de Barcelona ha canviat molt en els últims anys; ha viscut una transformació que l'ha posicionat com una àrea de fort desenvolupament econòmic, urbanístic i social. Aquesta millora ha estat possible gràcies a múltiples factors i no ens fa vergonya dir que el tramvia hi ha ajudat, perquè les nostres ciutats ara són més amigables i els nou municipis pels quals circula disposen d'un transport públic de qualitat.

El tramvia de Barcelona forma part de les ciutats, de les persones que hi viuen i de les que s'hi mouen diàriament i, per això, durant els propers anys volem continuar sent una opció competitiva, eficient, sostenible i accessible. Uns anys en què el debat sobre les noves formes de mobilitat i sobre la qualitat de l'aire tindrà cada vegada més protagonisme i durant els quals el disseny de la ciutat del futur s'haurà de planificar bé.

Des de TRAM continuem buscant l'excel·lència i treballant per ser cada dia millors, per oferir el millor servei i la millor atenció als nostres clients.

Des de l'inici del tramvia, continuem sent el transport públic més ben valorat de la Regió Metropolitana de Barcelona, segons l'Enquesta de Mobilitat en Dia Feiner (EMEF) elaborada per l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) i treballarem per no perdre aquesta posició que tant ens enorgulleix.

Estem compromesos amb els nostres viatgers i no perdem de vista la missió que tenim, aquesta recerca de l'excel·lència i la voluntat de fer que cada viatge sigui una experiència satisfactòria. Tot això, tenint en compte els nostres principis i valors: qualitat, seguretat, orientació al client, respecte pel medi ambient, innovació i eficiència, transparència, responsabilitat, honestedat, interès per les persones i equitat.

En aquestes pàgines trobareu una sèrie de compromisos que hem adquirit amb tots els nostres públics. Trobareu resumit què som, qui som i com treballem al TRAM. Trobareu moltes dades i moltes iniciatives, darrere de les quals hi ha un equip de persones que s'esforça per fer-ho cada dia millor. Com ho fem? Amb molt de rigor, però sobretot amb molta il·lusió.

**Felip Puig**  
**President de TRAM**

## 2. SOBRE AQUESTA MEMÒRIA

A TRAM (Tramvia de la Regió Metropolitana de Barcelona) estem convençuts que el desenvolupament sostenible és una exigència de la societat actual per poder satisfer les necessitats del present sense comprometre les de les generacions futures i creiem que aquesta sostenibilitat ha d'integrar no només factors mediambientals sinó també ètics i socials. Així mateix, considerem que la Responsabilitat Social Empresarial (RSE) és un procés de renovació permanent en el camí cap a un estat d'"equilibri sostenible": un procés d'aprenentatge i de millora contínua.

En aquest context, presentem la nostra primera memòria de Responsabilitat Social Empresarial, en la qual oferim, de forma transparent, fiable i detallada, informació sobre les activitats principals que ha dut a terme el grup en matèria d'RSE durant l'any 2017.

La memòria de responsabilitat social de TRAM es publica anualment; així garantim que els nostres usuaris, clients i la societat en general coneguin els reptes que TRAM s'imposa en matèria d'RSE i les accions que duu a terme per assolir-los.

Aquesta memòria s'ha desenvolupat tenint en compte el model de Global Reporting Initiative (Guia GRI) en la versió G4, concretament els "continguts bàsics per a l'elaboració de memòries GRI", encara que no compleix tots els requisits de les opcions "de conformitat". En el capítol 9 s'inclou una llista d'aquests continguts bàsics i la seva ubicació en la memòria de l'organització.

### MATERIALITAT I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

D'acord amb els principis i continguts bàsics de la guia GRI G4, aquesta memòria se centra, principalment, en aquells assumptes identificats com a rellevants en l'anàlisi de materialitat realitzada per la companyia el novembre del 2016, en què van participar de forma activa els diferents grups d'interès.

D'aquest treball vam deduir que l'ètica, la transparència, el compromís amb la societat i les pràctiques de bon govern havien de ser els assumptes clau, ja que es va considerar que eren els de més impacte en l'èxit del negoci.

### ABAST

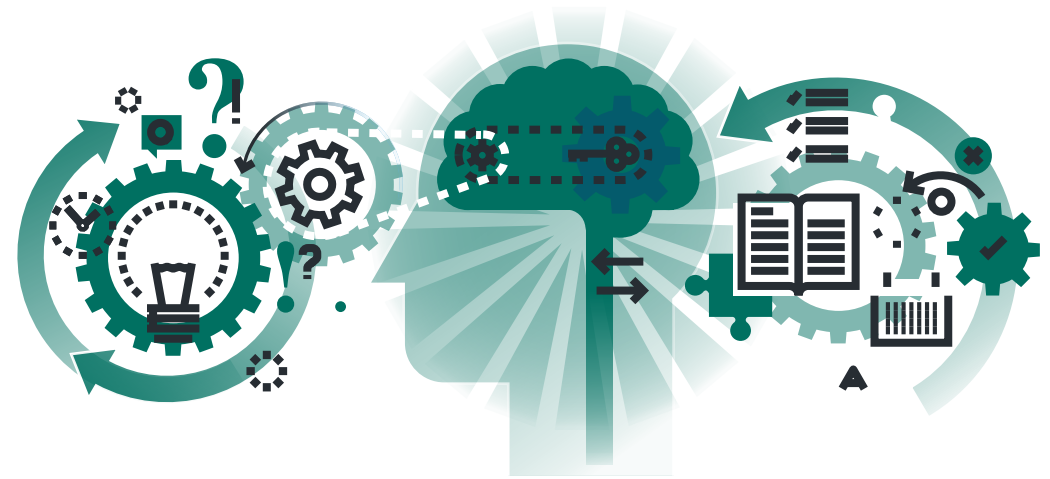
Les dades aportades en aquest document fan referència a tota l'activitat de TRAM.

*Aquest informe recull informació de l'orientació de la gestió, d'actuacions i de resultats derivats de l'activitat principal de TRAM: el transport públic de viatgers en tramvia a la Regió Metropolitana de Barcelona.*

El 2016 vam elaborar el nostre primer Model de Responsabilitat Social Empresarial, que va materialitzar de forma ordenada i coherent una llarga història de conviccions i activitats en matèria d'RSE realitzades per TRAM des de l'inici de la seva activitat. Aquest primer model tenia una caducitat implícita, per la qual cosa es revisarà el 2018 i així es podrà garantir que s'incorporen els objectius del conjunt d'activitats de negoci i àrees en què desenvolupem la nostra activitat.

Per tal de valorar l'evolució de l'acompliment de TRAM en RSE, el 2018 s'avaluarà el model i tindrà un abast de grup que definirà prioritats i objectius comuns a totes les activitats de negoci i àrees en què TRAM opera.

En cas de necessitar informació sobre alguna de les dades incloses en aquesta memòria, disposeu d'un canal de comunicació directe mitjançant l'adreça electrònica [comunicacio@tram.cat](mailto:comunicacio@tram.cat).

**TRAM**

### 3. PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ TRAM

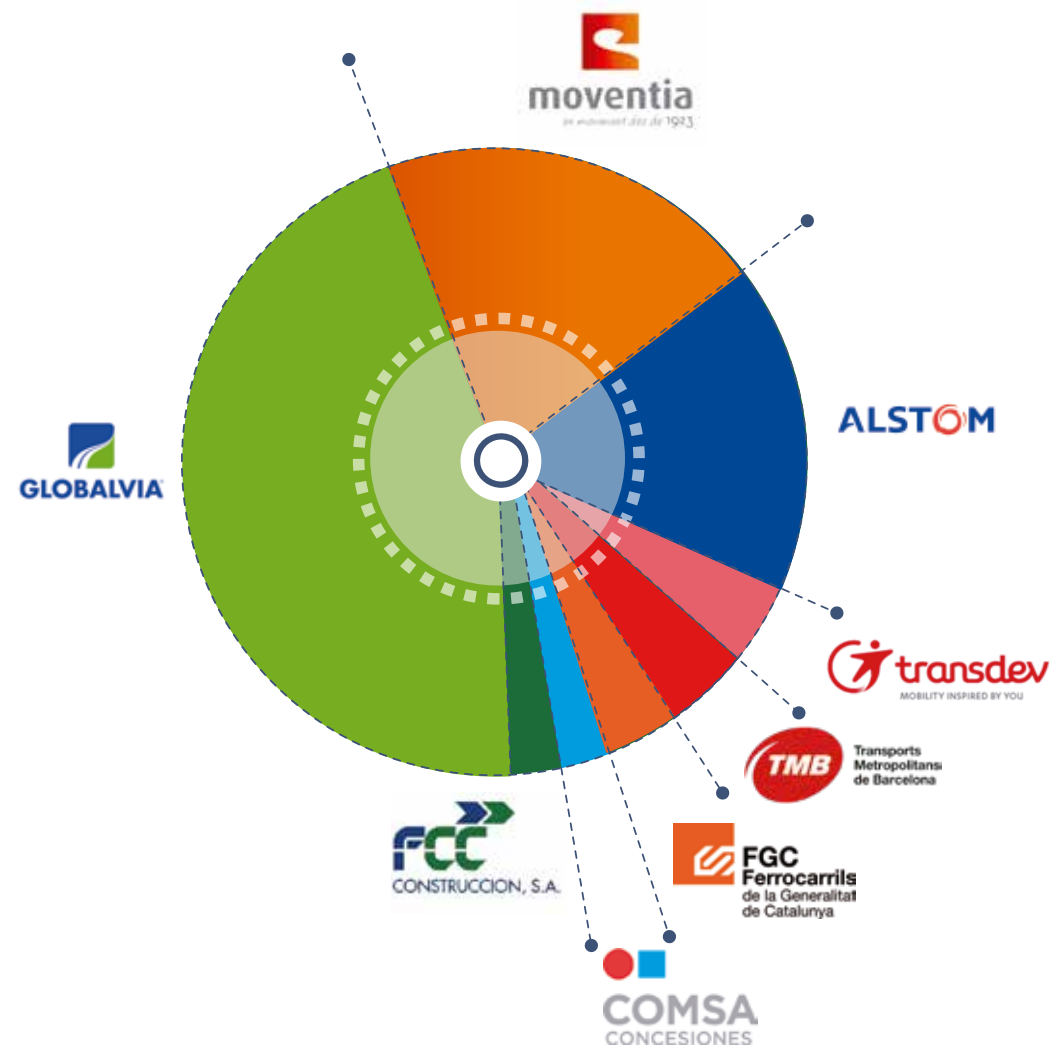
A TRAM gestionem les dues xarxes de tramvies de la Regió Metropolitana de Barcelona amb la intenció d'oferir el millor servei possible en els més de 97.000 viatges que es fan en un dia feiner i els gairebé 28 milions en un any.

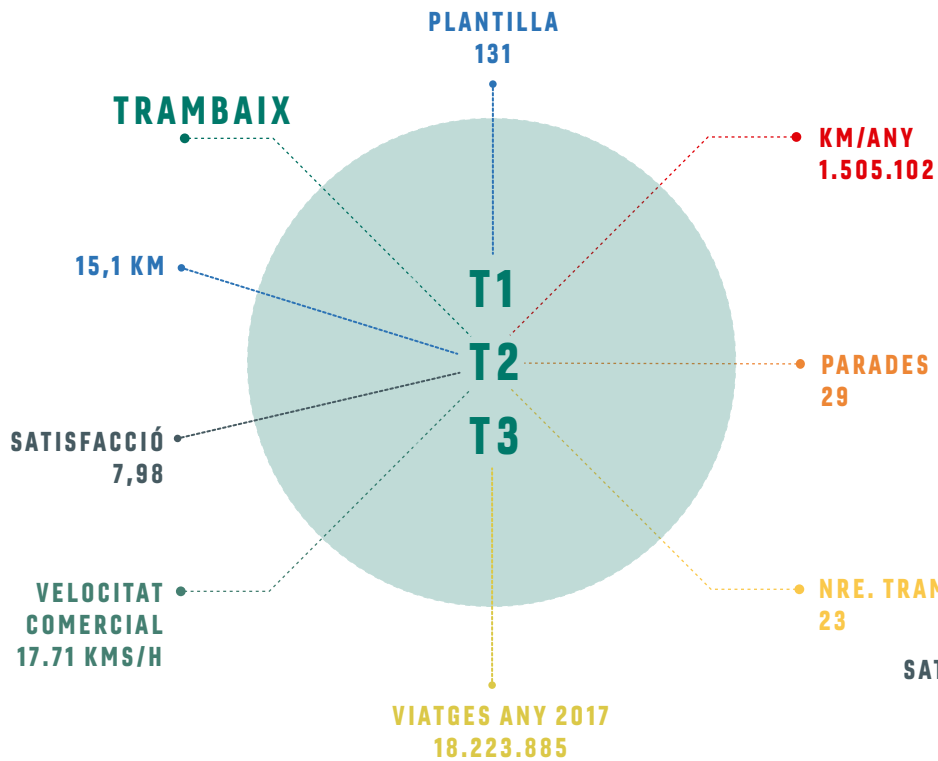
El nostre client és l'Autoritat del Transport Metropolità, que l'any 2000 i l'any 2003 ens va adjudicar els contractes per dissenyar, construir i operar els sistemes de tramvia Diagonal Baix Llobregat i Sant Martí Besòs respectivament.

TRAM està format per Tramvia Metropolità, SA, Tramvia Metropolità del Besòs, SA, Trambaix UTE i Trambesòs UTE. Els accionistes de TRAM són organitzacions de referència en la gestió de concessions, operació i manteniment de xarxes de transport públic i vies d'alta capacitat, fabricació de material mòbil i sistemes en l'àmbit ferroviari i construcció d'obra pública.

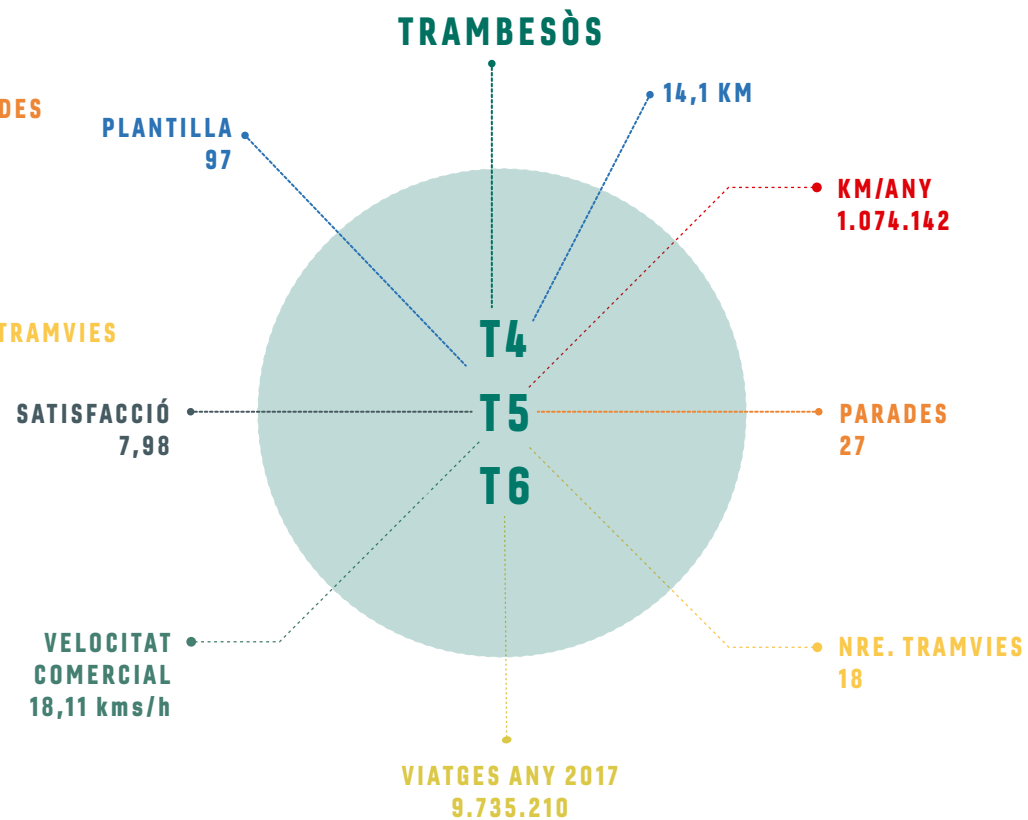
En el gràfic adjunt es pot veure de forma esquemàtica la participació dels accionistes.

*"Per la seva capacitat i qualitat de servei, TRAM és un dels principals operadors que faciliten una mobilitat sostenible."*





*Plantilla: 228 persones  
8.613 hores de formació*



## 3.1. LA NOSTRA FUNCIO

La nostra funció principal és el servei públic de qualitat i responsable. **A TRAM donem cobertura a nou municipis de la Regió Metropolitana de Barcelona i, el 2017, gairebé hem arribat a la xifra de 28 milions de viatges realitzats i una mitjana de 97.000 passatgers diaris en dia laborable (excepte juliol i agost).**

**Som, a més, el transport públic més ben valorat pels usuaris segons l'enquesta que realitza l'ATM anualment** (EMEF, Enquesta de mobilitat en dia feiner). A més, segons l'enquesta de satisfacció de la companyia, l'Índex de Qualitat Percebuda (IQP) per part de la ciutadania supera el 7,9 sobre 10 en les dues xarxes que opera el grup.

No obstant això, sense conformar-nos amb les bones dades assolides, des de TRAM continuem treballant no només per millorar el servei que oferim sinó també per ser cada vegada més responsables i eficients amb l'entorn social i mediambiental; d'aquesta manera reforcem el nostre compromís amb la plantilla, amb els clients i els usuaris i amb la societat en general.





## 3.2. ÀREA DE NEGOCI

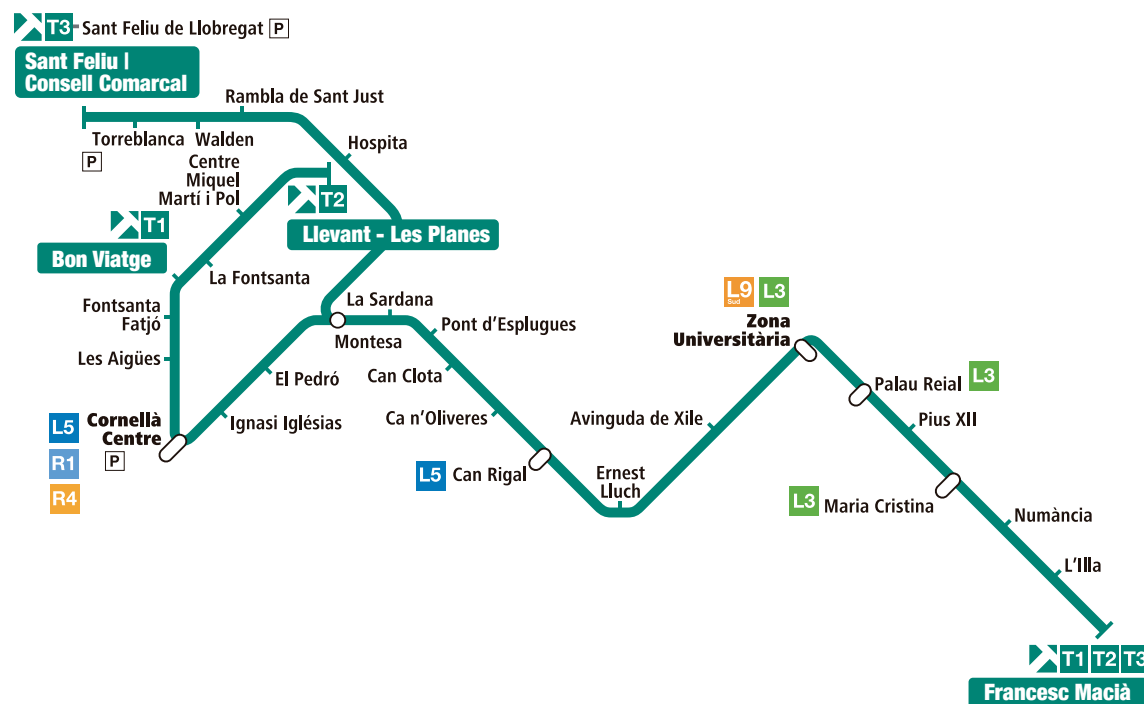
*El nostre negoci és el transport de viatgers en tramvia.*

**Trambaix:** Xarxa formada per les línies T1, T2 i T3, totes inaugurades l'any 2004, amb origen a Francesc Macià i que connecta el Baix Llobregat amb el districte de les Corts de Barcelona. Té una longitud total de **15 quilòmetres** i cobreix **29 parades** i 6 intercanviadors. Les tres línies de Trambaix tenen un tram comú de 6 km entre Francesc Macià i Montesa. Des d'allà, la T3 es bifurca cap a Sant Feliu i Consell Comarcal passant per Sant Just Desvern. La T1 acaba a Bon Viatge i la T2 continua el recorregut fins a Llevant-Les Planes.

Arran de la connexió amb la Zona Universitària i les àrees d'oficines, el Trambaix té més afluència de passatgers durant els dies laborables, i les hores punta coincideixen amb les hores d'entrada i sortida de la feina; està especialment concorregut de 8 h a 9 h i de 17 h a 19 h.

Disposem d'unes cotxeres i tallers a Sant Joan Despí de 22.000 m<sup>2</sup> amb capacitat per atendre la nostra flota fins i tot en les operacions més complexes.

**Característiques:** 15,1 km de longitud, 3 línies (T1, T2 i T3), 29 parades, 23 vehicles. Horaris: de 5 h a 24 h, de dilluns a dijous; de 5 h a 2 h, divendres i dissabtes; de 5 h a 24 h, diumenges i festius.

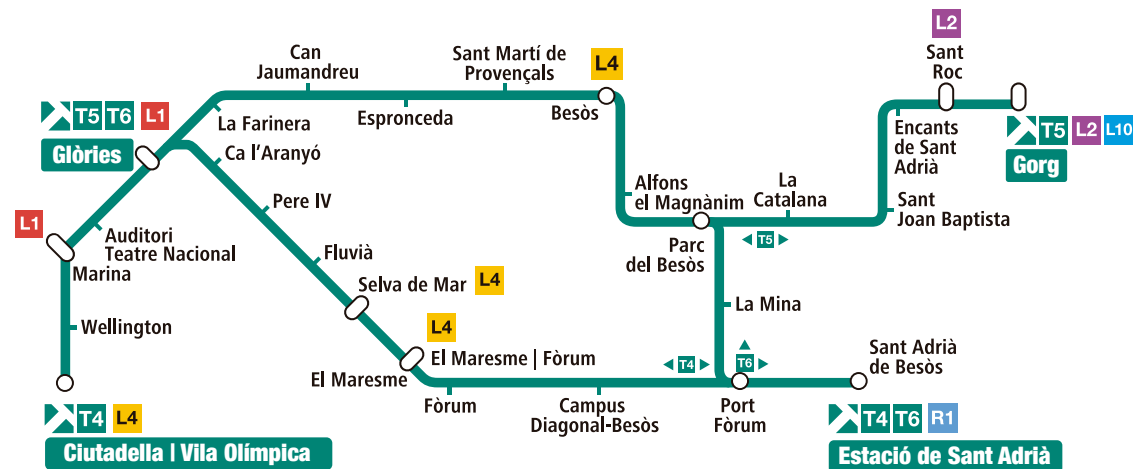


### Trambesòs: Xarxa formada per les línies T4, T5 i T6.

En funcionament des del 2004 i ampliada primer el 2006 i, posteriorment, el 2008, enllaça Sant Adrià de Besòs i Badalona amb Barcelona. Disposa de **27 parades** i cobreix un total de **14,1 km** de longitud de via, amb 9 intercanviadors.

La ruta T4 inicia el seu recorregut a Ciutadella/Vila Olímpica i arriba fins a l'Estació de Sant Adrià. La línia T5 inicia a Glòries el seu trajecte on enllaça amb la T4 i acaba el seu recorregut a Gorg. Finalment, la T6 comparteix recorregut amb la T5 per bifurcar-se a la Mina i enllaçar, al final, amb la T4 fins a l'Estació de Sant Adrià.

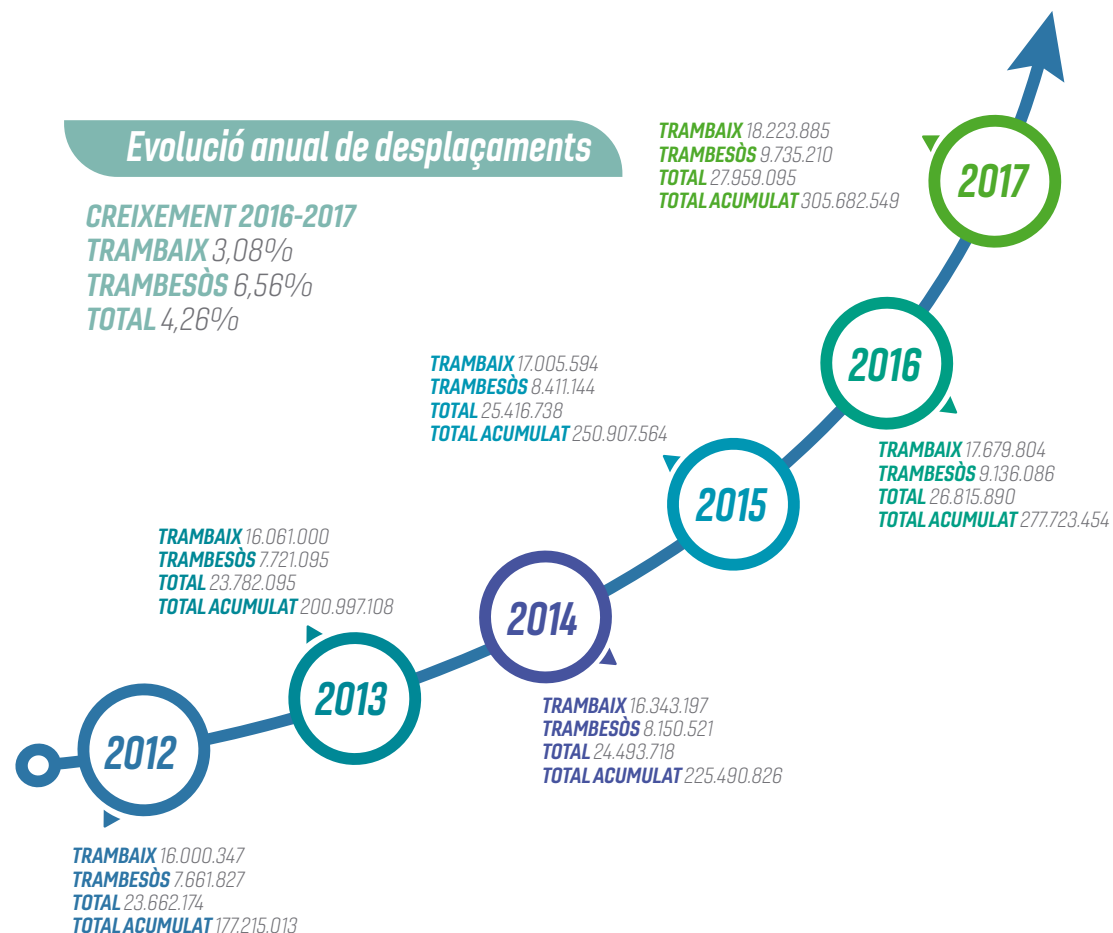
**Característiques:** 14,1 km de longitud, 3 línies (T4, T5 i T6), 27 parades, 18 vehicles. Horaris: de 5 h a 24 h, dilluns a dijous; de 5 h a 2 h, divendres i dissabtes; de 5 h a 24 h, diumenges i festius.



### 3.3. EL NOSTRE SERVEI

Durant l'any 2017 s'han fet un **total de 27.959.095 desplaçaments**. Això suposa un **increment del 4,26% respecte a l'any anterior**. L'evolució anual de viatgers continua, d'aquesta manera, la tendència positiva habitual des que TRAM va començar a funcionar l'any 2004, llevat d'un petit estancament els anys 2010 i 2012.

**Des dels 7,5 milions de viatges el 2004**, el tramvia ha acumulat un total de més de **305 milions de desplaçaments després de 14 anys de funcionament**. Trambaix és la xarxa més utilitzada, amb **18,2 milions de viatges el 2017**, i un total de **208 milions durant els 14 anys**. Trambesòs, amb dues parades menys, ha fet 9,7 milions de trasllats el 2017 i més de 96 milions des del 2004.



### XARXA TRAMBAIX

Del total d'usuaris de Trambaix el 2017, el 65 % van viatjar de dilluns a dijous i al voltant d'un 18 %, els divendres. La resta, el 17 %, van viatjar durant els caps de setmana i en festius. Per això mateix, i atès que aquestes persones fan servir el TRAM per anar de casa a la feina o al centre educatiu, sobretot la Zona Universitària, les hores punta són de 7 h a 10 h, especialment de 8 h a 9 h, i de 17 h a 19 h, coincidint amb l'hora de tornada a casa.

# 11.886.889

desplaçaments en dies feiners (de dilluns a dijous)

3.290.729 en divendres

1.694.761 en dissabte

1.351.506 en festiu

# 18.223.885

desplaçaments en total

### XARXA TRAMBESÒS

A Trambesòs, la distribució horària durant el dia és molt similar a la de Trambaix, tot i que el nombre de persones que l'utilitzen és una mica inferior. Dels 9.735.210 viatges de l'any 2017, el 62 % van ser de dilluns a dijous; gairebé un 18 %, també els divendres, i el 20 % restant van viatjar durant els caps de setmana i en festius. Els serveis de Trambesòs es fan servir més durant els caps de setmana i festius que en el cas de Trambaix, per la situació propera a zones de platja, comerç i oci de Barcelona.

# 6.015.546

desplaçaments en dies feiners (de dilluns a dijous)

1.720.137 en divendres

1.101.455 en dissabte

872.911 en festiu

# 9.735.210

desplaçaments en total

### 3.4. INDICADORS D'OPERACIÓ

Per tal de garantir que els nostres serveis mantinguin un estàndard òptim de qualitat i seguretat, des dels centres de control, ubicats a les cotxeres de TRAM, es fa un seguiment exhaustiu de totes les operacions que fan els tramvies. L'any 2017, la velocitat comercial mitjana ha estat a l'entorn dels 18 km/h i la puntualitat ha estat superior al 97,5 % al Trambaix i al 98,6 % en el cas del Trambesòs.

Velocitat comercial TRAMBAIX

17,71 km/h

Quilòmetres recorreguts TRAMBAIX

1.505.102 km

**PUNTUALITAT TRAMBAIX.** L'índex de puntualitat el 2017 ha estat del 97,56 %. Només un 2,44 % de les expedicions han registrat retards superiors a 1 minut.

Tot i mantenir uns nivells de consum elèctric similars al llarg dels anys, la tendència ha estat descendent en els últims anys: el consum per tracció ha passat d'una mitjana de 4,43 kWh/km el 2012 a 4,31 kWh/km el 2017. Aquesta millora és la conseqüència de l'intens treball desenvolupat en les direccions d'operació i manteniment per adaptar les instal·lacions i promoure la conducció eficient (ecodriving).

Velocitat comercial TRAMBESÒS

18,11 km/h

Quilòmetres recorreguts TRAMBESÒS

1.074.142 km

**PUNTUALITAT TRAMBESÒS.** L'índex de puntualitat el 2017 ha estat del 98,62 %. Només un 1,38 % de les expedicions han registrat retards superiors a 1 minut.



## DISPONIBILITAT DEL SERVEI L'ANY 2017

L'any 2017, l'índex de disponibilitat del servei es va situar en un **99,98 %**, tant a TRAMBAIX com a TRAMBESÒS



TRAMBAIX  
**35**

### Avaries

de material mòbil que han suposat la retirada del vehicle o una interrupció del servei superior a 5 min.

TRAMBESÒS  
**33**

### Avaries

de material mòbil que han suposat la retirada del vehicle o una interrupció del servei superior a 5 min.



## CONTROL DEL FRAU

Durant el 2017, el percentatge d'inspeccions vinculades a les validacions a TRAMBAIX s'ha reduït un 15,5 % en relació amb l'any anterior, i a TRAMBESÒS ha disminuït un 5,6 %.

Pel que fa a les sancions a TRAMBAIX, s'ha observat un augment del 3,7 %, un percentatge similar al de Trambesòs.



TRAMBAIX	INSPECCIONS	SANCIONS	VALIDACIONS	% INSPECCIONS /VALIDACIONS	% SANCIONS /INSPECCIONS
2013	526.825	6.932	16.061.000	3,28 %	1,32 %
2014	552.090	7.329	16.343.197	3,38 %	1,33 %
2015	607.527	8.478	17.005.594	3,57 %	1,40 %
2016	638.422	7.798	17.679.804	3,61 %	1,22 %
2017	555.966	8.089	18.223.885	3,05 %	1,45 %

TRAMBESÒS	INSPECCIONS	SANCIONS	VALIDACIONS	% INSPECCIONS /VALIDACIONS	% SANCIONS /INSPECCIONS
2013	330.068	7.813	7.721.095	4,27 %	2,37 %
2014	342.637	6.723	8.150.521	4,20 %	1,96 %
2015	350.118	6.866	8.411.144	4,16 %	1,96 %
2016	324.272	6.558	9.131.488	3,55 %	2,02 %
2017	326.140	6.761	9.735.210	3,35 %	2,07 %

## 4. PREMIS I REONEIXEMENTS

Al llarg dels anys, a TRAM hem rebut diversos premis relacionats amb l'excel·lència dels serveis que prestem i amb el nostre compromís amb la societat.

L'any 2017, el servei d'atenció al client del grup va rebre el **Global Light Rail Awards**, atorgat per l'editora de la revista Tramways & Urban Transit i considerat un dels premis de referència internacional dels sistemes de tramvia. El reconeixement ha destacat, especialment, la gestió que fa TRAM dels objectes perduts i que, des del 2014, ofereix l'opció d'enviar aquests objectes directament al viatger per missatger i sense cap cost per a l'usuari. Durant aquest últim any 2017, el grup va poder recuperar **727 objectes perduts**. A més, aquells objectes no reclamats es posen a disposició d'entitats d'inserció laboral com Solidança i Engrunes.

En aquest mateix any, la **Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya** (FAGIC) ens ha lliurat el **X Premi FAGIC** per la contribució del grup al desenvolupament del col·lectiu gitano per la "sensibilitat i les bones pràctiques" amb aquest col·lectiu. Des del 2011, a TRAM col·laborem activament amb FAGIC amb l'objectiu de prevenir i eradicar comportaments incívics a l'interior dels tramvies i a les parades, i per impulsar la convivència i el respecte per la diversitat a Catalunya.

ATENCIÓ AL  
CLIENT:

**727**  
objectes perduts  
i trobats

—  
**15000**  
peticions  
ateses

—  
**8000**  
dubtes resolts



Global Light Rail Awards



## 5. PARTICIPACIÓ EN ASSOCIACIONS

**TRAM és part activa en diverses associacions sectorials i dona suport a nombroses iniciatives externes.**

**UITP:** TRAM forma part de la Unió Internacional de Transports Públics, fundada el 1885, amb seu a Brussel·les. Aquesta entitat, amb 3.000 membres associats, té com a principal objectiu posar en relació tots els actors del transport públic i els mitjans de transport sostenibles d'àmbit internacional.

**AMTU:** TRAM dona suport a l'Associació de Municipis per la Mobilitat i el Transport Urbà, que té com a finalitat donar suport tècnic, jurídic i administratiu als seus associats en matèria de mobilitat, infraestructures i transport públic. Actualment l'AMTU la formen 93 municipis i dos Consells Comarcals; això suposa una població representada de dos milions d'habitants.

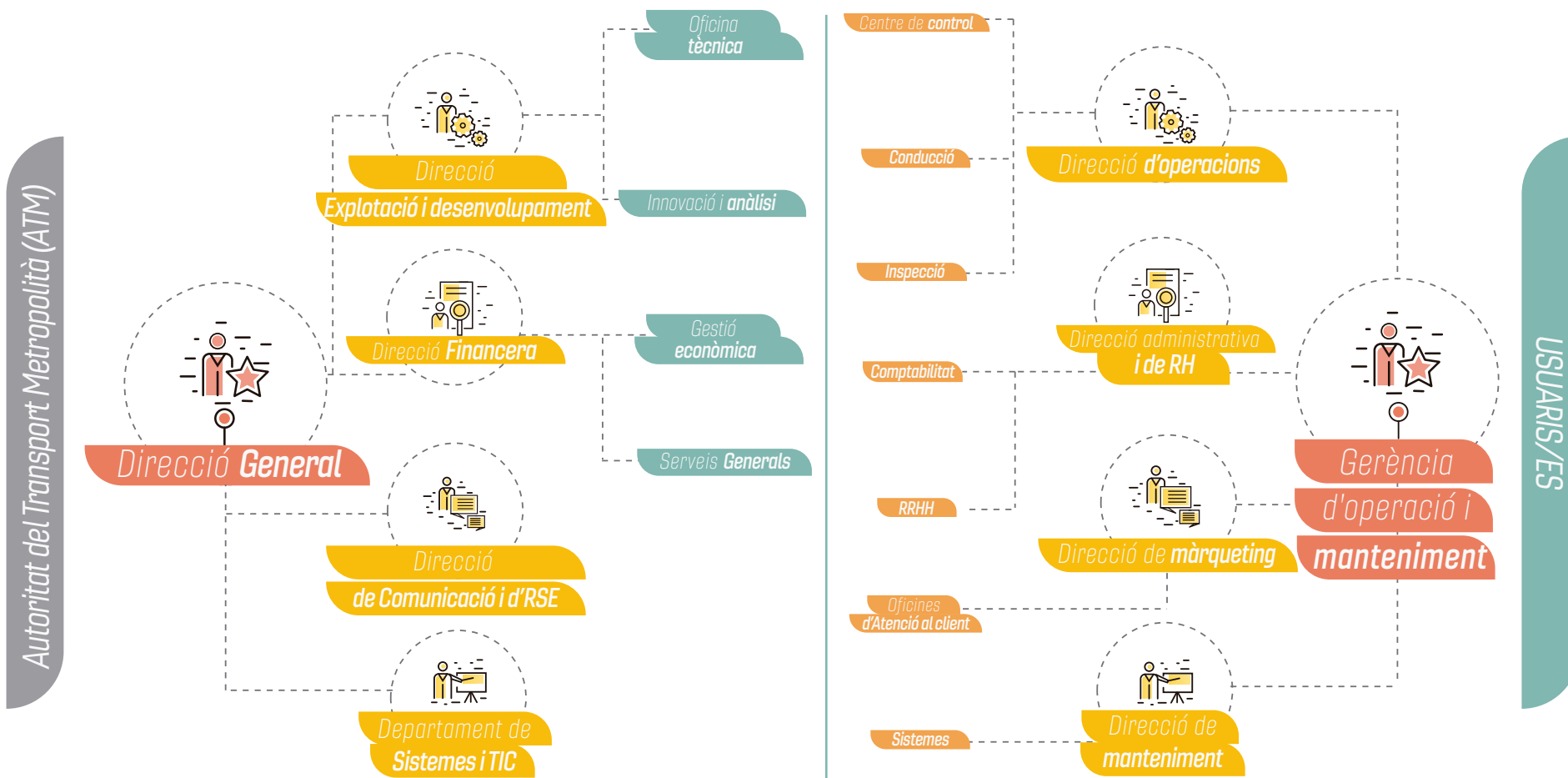
**ALAMYS:** TRAM és membre de l'Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos, constituïda el 1986 amb la missió de compartir experiències i promoure coneixements que portin a la implantació de sistemes de transport massiu sobre rails, i contribuir, així, a la millora de la qualitat de vida dels habitants i a la mobilitat sostenible de les ciutats a Llatinoamèrica i a la Península Ibèrica.

**22@ Network:** TRAM és sòcia de la xarxa d'empreses del 22@, una associació d'organitzacions innovadora i líder a Barcelona que contribueix al diàleg i a les relacions entre els professionals de les empreses inscrites. Mitjançant aquesta xarxa, contribueix al desenvolupament econòmic i social del districte de la innovació.

**Railgrup:** TRAM és sòcia de Railgrup, entitat fundada el 2002 per potenciar la competitivitat global i promoure els interessos dels seus membres. Des d'aquesta organització es promouen, entre d'altres, estudis professionals sobre el sector. Actualment està constituïda per prop de 100 empreses i té un volum de facturació global de 17.000 milions d'euros.

**PTP:** TRAM dona suport de manera regular a les iniciatives de PTP Associació per a la Promoció del Transport Públic. L'associació es dedica a la defensa del transport públic col·lectiu i del transport ferroviari de mercaderies pensant en l'interès comú de la ciutadania. La PTP forma part de la Federació Europea Transport & Environment i la Federació Europea de Passatgers.

# 6. ORGANIGRAMA





## 8. ÈTICA I INTEGRITAT

### 8.1. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

**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 reconeguts com una empresa model en excel·lència dins el món de la mobilitat; exemple d'eficiència, d'innovació i de respecte pel medi ambient, i compromesa amb els usuaris. Un operador que converteixi el viatge en una experiència satisfactòria.

#### VALORS:

**QUALITAT:** a TRAM entenem la qualitat com l'excel·lència en la prestació dels nostres serveis. De manera eficaç com a conseqüència de l'adaptació dels serveis als requeriments dels clients i amb eficiència en prestar-los amb el mínim cost i impacte.



**SEGURETAT:** les persones que treballen a TRAM són protagonistes, en tot moment, tant de la seva seguretat com de la dels companys i companyes, usuaris i usuàries, més enllà del compliment i respecte de totes les normes, estàndards i procediments establerts.

**ENFOCAMENT AL CLIENT:** a TRAM desenvolupem la nostra tasca amb l'objectiu de complir les expectatives legítimes dels nostres clients; busquem no només atendre els seus requeriments sinó també satisfer les seves expectatives.

**RESPECTE PEL MEDI AMBIENT:** TRAM desenvolupa la seva activitat amb l'objectiu de promoure la sensibilització per la preservació del medi ambient amb actuacions que permetin l'ús eficaç i responsable dels recursos disponibles en l'organització, respectant la normativa vigent.

**INNOVACIÓ I EFICIÈNCIA:** concebem la innovació com el millor camí per identificar i anticipar oportunitats per millorar els serveis, amb la major eficiència i el ple aprofitament dels recursos en termes de sostenibilitat.



**TRANSPARÈNCIA:** la transparència comporta una actitud dialogant i oberta amb informació exacta i veraç sobre totes les nostres actuacions.

**RESPONSABILITAT:** ens comprometem a complir els principis i valors ètics i a prendre en consideració els clients, els empleats i els col·laboradors, els socis i la societat en general.

**HONESTEDAT:** responsabilitat amb nosaltres mateixos i amb els altres, en relació amb la qualitat de la feina que fem.

**INTERÈS PER LES PERSONES:** comporta l'atenció a les persones de l'organització per assolir l'equilibri entre la vida laboral i familiar, el desenvolupament professional i la implicació i motivació de la plantilla, i així poder prestar un servei millor.

**EQUITAT:** l'equitat implica un tracte igualitari i no discriminatori per motius econòmics, d'edat, d'origen, de religió, de sexe o de raça i una manera de fer objectiva i imparcial amb totes les persones.



## 8.2. MARC ÈTIC

Amb la finalitat de reafirmar els valors i principis de TRAM, tenim un codi ètic i de conducta, aprovat pel Consell d'Administració el 2016, que estableix les normes que regeixen el comportament de les persones dins de l'organització.

L'objectiu d'aquest codi ètic és garantir que l'execució de les nostres activitats diàries té en compte la legislació vigent, els valors de la companyia i els interessos dels clients, dels empleats, dels socis i de la societat en general. Per això, el codi ètic de TRAM és vinculant per a tot el personal, independentment de la posició i la funció que exerceixin.

A més d'aquest codi ètic, a TRAM també tenim un codi de conducta aprovat el 2016, en el qual s'estableixen normes de conducta aplicables a les relacions amb els diferents grups d'interès de la companyia. Amb aquest codi volem fer públic el nostre compromís de garantir el bon govern de l'organització i un comportament ètic apropiat, en el marc de la responsabilitat social corporativa, i evitar, així, qualsevol conflicte d'interès.



A photograph of two green trams on a tree-lined street. The trams are positioned in the center of the frame, moving away from the viewer. The street is flanked by tall, mature trees with dense green foliage, creating a canopy effect. The ground is paved with light-colored tiles, and the tram tracks are visible in the foreground. A person is walking on the right side of the street, slightly out of focus. The overall scene is bright and sunny, with dappled light filtering through the trees.

# EL MODEL D'RSE A TRAM

## 9. EL MODEL D'RSE A TRAM

A TRAM tenim un model de responsabilitat social que respon, d'una banda, a la pròpia estratègia de l'empresa i, de l'altra, a les expectatives dels diferents grups d'interès amb qui ens relacionem.

A TRAM apostem per una gestió estratègica de l'RSE, convençuts que l'única manera de crear valor (enfortiment de la reputació i de la cadena de producció, motivació i retenció dels empleats, coneixement del mercat, contribució a la resolució de problemes socials i minimització de l'impacte mediambiental) és la d'incorporar l'RSE en el core business de l'empresa.

Amb aquest enfocament, TRAM es compromet a que "el compliment de les seves obligacions legals, normatives i contractuals i la creació de riquesa per als seus accionistes es faci en condicions justes per a tota la societat com a conseqüència de prestar un servei de qualitat, eficient en l'ús de recursos naturals, que minimitzi la generació de residus i proporcioni les condicions laborals adequades per als seus treballadors i l'ajuda a sectors vulnerables de la societat mitjançant la col·laboració amb entitats del tercer sector".

Aquest compromís està integrat en tota l'organització i es materialitza mitjançant una doble tutela:

- Elaborant un pla estratègic anual d'RSE per garantir que els compromisos amb tercers es materialitzin de forma coherent amb l'activitat que desenvolupa l'empresa.
- Codi ètic.

**La Responsabilitat Social Empresarial de TRAM es materialitza en tres compromisos:**  
**COMPROMÍS INTERN**  
**COMPROMÍS AMB ELS USUARIS I ELS CLIENTS**  
**COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT**



## Tots aquests compromisos incorporen els principis i els valors que es descriuen en el codi ètic de la companyia.

### COMPROMÍS INTERN

Garantir al personal unes condicions de treball segures i saludables i en igualtat de condicions, donar-los formació per al seu desenvolupament professional i personal, facilitar-los la conciliació familiar tant com sigui possible i promoure hàbits de vida saludables.

Generar riquesa per retribuir l'accionariat, amb una gestió ètica i transparent.

Promoure relacions mútuament satisfactòries amb els nostres equips i proveïdors i buscar la millor pràctica en el marc d'un comportament socialment responsable i que assumeixi els principis i valors que inclou el nostre codi ètic.

### COMPROMÍS AMB ELS CLIENTS I ELS USUARIS

Garantir la prestació d'un servei d'acord amb les nostres obligacions i els nostres compromisos i avaluar-ne el compliment mitjançant enquestes de satisfacció.

Facilitar una comunicació fluïda per atendre dubtes i reclamacions de forma ràpida i eficaç.

### COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

Garantir que la nostra activitat es desenvolupa sense cap discriminació i donar facilitats a les persones amb més dificultats de mobilitat.

Fomentar els beneficis de la mobilitat sostenible i el civisme mitjançant el nostre programa educatiu, perquè creiem que les actituds responsables ajuden a construir una societat més democràtica, cívica i respectuosa amb el medi ambient.

Garantir que compartim amb la societat la riquesa generada amb la nostra activitat, que ens hi ajuda en utilitzar els nostres serveis, duent a terme accions directes de caràcter social i de promoció de la cultura o de patrocini d'iniciatives de tercers en aquests camps.

Garantir que la nostra activitat és respectuosa amb la qualitat de l'aire i de l'aigua, la biodiversitat i el consum de recursos naturals, i que fomenta els principis generals de protecció del medi ambient, tant des de la perspectiva local com global.

## 9.1. IDENTIFICACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS O STAKEHOLDERS

A TRAM mantenim un sòlid compromís de diàleg amb els nostres grups d'interès, als quals facilitem en tot moment la informació corporativa rellevant per cobrir les seves necessitats d'informació d'una manera fluida i transparent. Identificar tots els stakeholders de TRAM i conèixer-ne les expectatives i demandes ha estat determinant per definir el model d'RSE de la nostra empresa ja que contribueixen, directament o indirectament, a la bona marxa de les nostres activitats i, d'aquesta manera, impulsen la viabilitat del negoci a llarg termini.

A TRAM considerem com a grup d'interès tots els col·lectius socials que es veuen o que es poden veure afectats per l'activitat de l'empresa, ara o en el futur, o que, de manera legítima, afecten o poden afectar l'activitat de l'empresa i, per tant, els nostres resultats.

Per identificar i prioritzar els stakeholders, a TRAM els hem classificat en base als factors següents:

**Potència:** capacitat que té un determinat col·lectiu d'imposar exigències a l'organització.

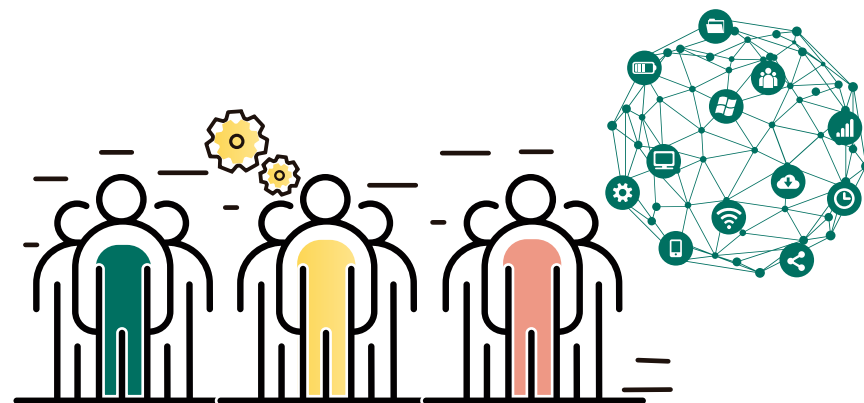
**Legitimitat:** possibilitat d'un determinat col·lectiu d'incidir en els resultats de l'organització.

**Criticitat:** urgència amb què es requereix atenció al grup.

Entre els nostres grups d'interès hi ha les administracions públiques, els socis i l'accionariat, els usuaris i usuàries, els mitjans de comunicació, la plantilla, les empreses proveïdores i la comunitat (ciutadans, ONG, associacions, etc.).

Amb l'objectiu de mantenir una relació propera, accessible i transparent amb tots els grups, i poder escoltar-ne les demandes i opinions, gestionem de manera activa els nostres canals de comunicació.

El diàleg amb els grups d'interès es manté a través d'enquestes de satisfacció, de clima laboral i estudis de percepció, entre d'altres. Com a canals de comunicació destaquen la pàgina web corporativa (amb informació relativa a l'activitat segmentada per als diferents grups d'interès, l'estat de la xarxa i el seu desenvolupament) i les xarxes socials.



## 9.2. DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS O STAKEHOLDERS

### ADMINISTRACIÓ

L'Administració pública és un dels principals stakeholders de TRAM, ja que és qui gestiona la concessió i qui regula el marc legal vigent en el qual opera TRAM. La companyia manté de manera regular un diàleg amb les diferents administracions.

*Comitè Màrqueting ATM*

*Mesa de la Cambra*

*Comissió de Nomenclatura ATM*

*Comité Executiu ATM*

*Reunions periòdiques de seguiment*

*Comissió de Mobilitat*

### SOCIS-ACCIONISTES

Els socis-accionistes de TRAM formen part de la gestió de l'empresa mitjançant els òrgans de govern constituïts.
















*Consells d'Administració trimestrals*

*Reunions específiques*

*Correus electrònics, telèfon*

### USUARIS

TRAM manté una comunicació bidireccional amb els seus usuaris i clients, ja que el grup té diferents canals formals i informals de comunicació mitjançant els quals en rep periòdicament les opinions.

-  Web TRAM [www.tram.cat](http://www.tram.cat)
-  Oficines d'atenció al client
-  Tel. 900701181
-  Tel. Oficina Trambaix 934774444
-  Tel. Oficina Trambesòs 934626770
-  Twitter @TRAM\_Barcelona
-  Facebook.com/TRAM\_Barcelona
-  LinkedIn TRAM Barcelona
-  Instagram tram\_barcelona
-  Whatsapp 600904455
-  Canal Youtube TRAM Barcelona
-  App TRAM iOS i Android
-  Blog TRAM Propera Parada
-  Enquesta de satisfacció
-  Campanya: Vull parlar amb la persona responsable

## MITJANS DE COMUNICACIÓ

A TRAM som transparents en les nostres informacions i mantenim un contacte directe amb els mitjans generalistes i especialitzats a través de l'equip de comunicació de la companyia, encarregat de fer una gestió activa del gabinet de premsa.

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

 Blog

 Telèfon 932388770 / 629575150

 Twitter @TRAM\_Barcelona

 Comunicats

 InfoTRAM butlletí d'informació

## TREBALLADORS I TREBALLADORES

La plantilla de TRAM és una part essencial del desenvolupament de la companyia, per la qual cosa el grup disposa de diversos canals de comunicació interna que els treballadors i treballadores poden fer servir per expressar les seves opinions i fer demandes o suggeriments de millora a la direcció.

*Reunions del Comitè d'Empresa*

*Intranet*

*Pantalles informatives als menjadors*

*Correu electrònic*

*Operadora TRAMcomunica*

*WhatsApp*

*InTRAM, butlletí d'informació*

*Reunions corporatives anuals*

*Comitès de Direcció*

*Enquesta anual de clima laboral*

*Bústia de suggeriments*

*Tauler d'anuncis*

*Esmorzars amb el gerent*

*Reunions d'equip de comunicació interna*

*Reunions del Comitè de Comunicació Interna*

*Xerrada del Director gerent de l'Operadora*

*Entrevistes personals*





### EMPRESSES PROVEÏDORES

Els proveïdors són una peça essencial per al desenvolupament de la nostra activitat, i la relació amb ells es basa en garantir el manteniment de les col·laboracions i de la seguretat jurídica en la concessió i de la transparència del procés de contractació. La política de contractació de TRAM inclou rigorosos paràmetres de selecció i articula tots els procediments de compres mitjançant una gestió basada en la transparència i la seguretat que preveu tots els processos i les possibles incidències que en poden sorgir per assegurar, així, la cadena de valor.

### COMUNITAT

A TRAM afavorim el diàleg i la interacció amb el conjunt d'entitats d'iniciativa pública o privada de l'entorn local circumdant a la nostra activitat. Per aquest motiu, interactuem amb associacions veïnals i d'altres tipus com ara fundacions, ONG, etc.

*Reunions periòdiques*

*Col·laboracions amb ONG*

*Presència en diferents fòrums*

*Suport a projectes socials, culturals i científics*



Telèfon



Correus electrònics



Pressupostos



Reunions



## 9.3. ANÀLISI DE MATERIALITAT: FINALITATS I OBJECTIUS DE L'RSE

*El 2016, TRAM va dur a terme una anàlisi de materialitat que ens va permetre definir el "Model de Responsabilitat Social Empresarial de TRAM" i identificar i prioritzar els aspectes materials més rellevants per gestionar l'RSE a partir dels compromisos de l'empresa. Anualment, a través del Pla de Responsabilitat Social, es defineixen els objectius i les accions que permeten materialitzar els nostres compromisos en matèria d'RSE.*

La identificació dels aspectes més rellevants i els objectius estratègics es va basar en l'anàlisi i el diagnòstic de la informació recopilada per mitjà d'un treball de camp centrat en:

**1.** *L'elaboració i l'aplicació d'un qüestionari d'autoavaluació sobre la situació de TRAM en relació amb set eixos i els indicadors d'RSE corresponents. (Els eixos i indicadors utilitzats en el qüestionari d'autoavaluació són els que defineix l'Institut Ethos de Responsabilitat Social Empresarial.)*

**2.** *Reflexió i avaluació de les accions dutes a terme fins al moment, alineades amb els indicadors avaluable de l'RSE.*

**3.** *Identificació i diàleg amb els grups d'interès o stakeholders.*

A partir dels resultats obtinguts en l'anàlisi del treball de camp, es va elaborar el diagnòstic de l'RSE, que va permetre identificar els aspectes que volíem potenciar i prioritzar, recollits en una proposta de línies d'actuació plasmades en el Model de Responsabilitat Social Empresarial de TRAM.

Per elaborar el model d'RSE s'han tingut en compte diversos referents, entre els quals destaquen:

*El Llibre Verd de la Unió Europea* (2001) i la seva posterior Comunicació (2002), que estableix el marc del concepte que ha de ser la responsabilitat social i proporciona diferents recomanacions.

*Publicacions del Consell Estatal* de la Responsabilitat Social de les Empreses (CERSE), encarregat d'impulsar i fomentar les polítiques de responsabilitat social de les empreses.

*Forética: SGE 21* "Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable".

*RScat- Xarxa* per a la responsabilitat social a les pimes-ESADE.

*Institut Ethos:* "Indicadors Ethos de Responsabilitat Social Empresarial".

*La Guia G4* del Global Reporting Initiative per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat.

*La Norma ISO 26000* "Guia de Responsabilitat Social".

Els resultats obtinguts en totes les etapes de l'anàlisi de materialitat realitzat van permetre definir la meta i els objectius de TRAM en matèria d'RSE.

## 9.4. COMPROMÍS INTERN

A TRAM mantenim un compromís intern amb totes aquelles persones que treballen i col·laboren amb la companyia. L'empresa és plenament conscient de la importància, no només de dur a terme una gestió responsable dels actius, sinó també d'implicar tots els treballadors, accionistes, proveïdors i col·laboradors en les pràctiques d'RSE de l'empresa.



### EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS TREBALLADORS I TREBALLADORES

A TRAM som conscients del valor del nostre capital humà, estem compromesos a garantir unes condicions segures i saludables de treball, a assegurar la igualtat de condicions, a afavorir el desenvolupament professional i personal, a facilitar la conciliació familiar i a promoure hàbits de vida saludables entre els treballadors.

## Decisió

*Mantenir de forma segura i saludable l'entorn i les condicions de treball*

- Garantir el compliment de la legislació en matèria de seguretat i salut.
- Identificar els riscos potencials i realitzar accions preventives, involucrant la plantilla en aquesta tasca, ja que tenen una perspectiva millor dels problemes i les possibles solucions.
- Garantir que tots els empleats coneguin els procediments en matèria de salut i seguretat en el seu lloc de treball.

*Desenvolupar les competències i els recursos per garantir un bon desenvolupament laboral*

- Identificar les competències i els recursos professionals actuals i els necessaris per al bon desenvolupament de la feina.
- Invertir en formació i desenvolupament personal, perquè se superin els possibles desfasaments entre requeriments i competència o experiència.

*Facilitar la conciliació de la vida laboral i familiar*

- Tenir en compte la situació personal de la plantilla i, en la mesura que sigui possible, facilitar la conciliació mitjançant la flexibilitat d'horaris, el repartiment equitatiu de la feina i treball remot.

*Fomentar la igualtat d'oportunitats*

- Garantir que en tots els processos (selecció de personal, contractació, retribució, formació contínua i desenvolupament professional) el gènere, la procedència cultural, l'orientació sexual i la religió no afecten les decisions que es prenguin.
- Garantir que tota la plantilla conegui els procediments en matèria de salut i seguretat en el seu lloc de treball.

*Donar seguretat en l'ocupació i pagament digne*

*Desenvolupar una comunicació fluïda*

- Promoure la participació de treballadors i treballadores.
- Garantir l'accessibilitat dels treballadors a la direcció de la companyia.
- Comunicar a la plantilla els objectius, els plans d'acció i l'evolució.

## EL NOSTRE COMPROMÍS AMB L'ACCIONARIAT

El compromís de TRAM amb els nostres accionistes es fonamenta a generar negoci amb una gestió ètica i transparent i a compartir el nostre acompliment en RSE.



## Millora contínua

### Decisió

Impulsar comportaments  
ètics en la gestió

Subministrar informació  
transparent

Comprometre's expressament  
en matèria d'RSE

- Exercir, de manera informada i responsable, els drets de vot en les Juntes Generals de Socis i, en fer-ho, exigir sempre l'actuació ètica de l'empresa, incloent-hi l'aprovació del codi ètic corresponent i el manual de conducta, i procurar que s'apliquin de manera efectiva.
- Configurar l'empresa com un instrument al servei de la creació de riquesa, fent compatible la ineludible finalitat d'obtenció de beneficis amb un desenvolupament social sostenible i respectuós amb el medi ambient, procurant que tota la nostra activitat es desenvolupi de manera ètica i responsable.

- Subministrar informació veraç en relació amb els aspectes de la gestió de la companyia.
- Realitzar un informe anual d'RSE i publicar-lo.

- Disposar d'un manual d'RSE i comprometre's a implementar-lo.



## EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LES EMPRESSES PROVEÏDORES I ELS COL-LABORADORS

A TRAM entenem que l'excel·lència del nostre servei és la conseqüència, entre altres coses, de les bones pràctiques en la selecció i la gestió d'entitats proveïdores i col·laboradores, amb qui busquem una vinculació i un compromís amb la nostra companyia semblant a la d'un soci estratègic. Per aquest motiu, promovem relacions mútuament satisfactòries, en el marc del nostre model d'RSE i del compliment dels principis i valors inclosos en el nostre codi ètic.



## Millora contínua

### Decisió

Assegurar pràctiques ètiques en les empreses proveïdores

Garantir en la selecció de proveïdors i col·laboradors la consideració dels aspectes de l'RSE

Construir relacions de benefici mutu

- Seleccionar les empreses proveïdores i col·laboradores sobre la base de la idoneïtat dels seus productes o serveis, així com del preu, les condicions de lliurament i la qualitat que ofereixen, i no acceptar ni oferir regals o comissions, en metàl·lic o en espècie, que puguin alterar les regles de la lliure competència en la producció i distribució de béns i serveis.

- Sol·licitar als col·laboradors o proveïdors el codi ètic i el model d'RSE que tenen.
- Incorporar en els contractes amb proveïdors i col·laboradors el requisit de respectar el codi ètic de TRAM i convidar-los a aplicar-lo i a difondre'l.

- Fomentar les relacions duradores.
- Promoure pràctiques eficients en les relacions amb proveïdors i col·laboradors.



## 9.5. COMPROMÍS AMB ELS CLIENTS I ELS USUARIS

D'acord amb la nostra vocació de servei públic i la nostra orientació a l'accés a la mobilitat de les persones, a TRAM tenim l'obligació de ser responsables amb tots els clients i els usuaris dels nostres serveis.

Tenim el compromís d'oferir el millor servei possible a totes les persones que fan ús de les prestacions del grup i per això treballem constantment per transportar les persones de manera segura i confortable.

A més, mantenim una política de transparència i establim diferents canals per mantenir una comunicació fluida que permeti atendre els dubtes i les reclamacions que tinguin de forma ràpida i eficaç.



### Decisió

Garantir la seguretat i la qualitat del servei

Conèixer el grau de satisfacció i fidelitat dels clients i dels usuaris

Fomentar una comunicació fluida

Transmetre la nostra sensibilitat mediambiental i social

### Millora contínua

- Disposar d'un sistema de gestió certificat.
- Atendre de forma ràpida i eficaç les reclamacions de consumidors i usuaris i buscar la seva satisfacció més enllà del simple compliment de la normativa vigent.
- Realitzar enquestes de satisfacció de manera periòdica.
- Avaluat la visió de la companyia.
- Disposar de canals de comunicació fluida i eficient: telèfon d'atenció al client, bústia de suggeriments, adreça electrònica, xarxes socials, etc.
- Informar sobre els beneficis mediambientals i socials del nostre servei.
- Difondre el codi ètic a través de la pàgina web.
- Difondre les accions i les campanyes a favor de la sostenibilitat i dels col·lectius més desfavorits.

## 9.6. COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

TRAM orienta el seu compromís amb l'entorn social i ambiental cap a la creació de valor compartit amb la comunitat, i impulsa actuacions i inversions alineades amb els nostres objectius empresarials que generen valor per a la companyia i reverteixen positivament en la societat i en el territori i els seus habitants.

### ACCIONS SOCIALS

TRAM aspira a exercir un paper important en la vida de les persones, no només com a proveïdors d'un servei públic de qualitat, sinó com a agents de desenvolupament de la comunitat, repercutint-hi part de la riquesa generada a través de col·laboracions i patrocinis de programes socials i culturals o bé mitjançant el desenvolupament de projectes que donin resposta al nostre compromís social, ajudant les persones amb dificultats de mobilitat o fomentant la mobilitat sostenible i el civisme mitjançant el nostre programa educatiu.



### Decisió

Realitzar activitats de caràcter social

Posar en marxa accions de màrqueting amb causa

Posar en marxa campanyes de captació de fons a favor de causes socials o mediambientals de la comunitat local o global, vinculades a la venda dels nostres serveis

### Millora contínua

- Col·laborar en l'execució de programes d'institucions de caràcter social, mitjançant aportacions dineràries o en espècie.
- Desenvolupar accions de sensibilització sobre el civisme i la mobilitat responsable, mitjançant un programa educatiu.
- Desenvolupar accions dedicades a millorar els nivells d'atenció social dels més desfavorits.
- Sol·licitar als col·laboradors o proveïdors el codi ètic i el model d'RSE que tenen.
- Incorporar en els contractes amb les empreses proveïdores i col·laboradores el requisit per respectar el codi ètic de TRAM i convidar-los a aplicar-lo i a difondre'l.
- Fomentar les relacions duradores.
- Promoure pràctiques eficients en les relacions amb proveïdors i col·laboradors

## EL NOSTRE COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

A TRAM desenvolupem les nostres activitats tenint en compte la protecció del medi ambient, d'acord amb els principis establerts en la nostra política ambiental, entre els quals hi ha el compromís de prevenció de la contaminació i el principi de precaució.

Ens comprometem amb el desenvolupament d'una activitat respectuosa amb la qualitat de l'aire i de l'aigua, la biodiversitat, el consum de recursos naturals i el foment dels principis generals de protecció del medi ambient, tant des de la perspectiva local com global.



## Millora contínua

### Decisió

Minimitzar el consum de recursos naturals

Minimitzar els residus que genera la nostra activitat

- Disposar de procediments per a una pràctica eficient en el consum d'aigua.
  - Utilitzar energies renovables, com ara la solar, mitjançant instal·lacions pròpies.
    - Comprar preferentment equips que minimitzin el consum energètic.
  - Disposar de polítiques de conducció eficient per reduir el consum energètic.
- 
- Disposar de sistemes de qualitat ambiental basats en la norma ISO 14001.
    - Fer servir, sempre que sigui possible, productes biodegradables.



## EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS COMPETIDORS

La condició de prestador d'un servei de transport públic, mitjançant tramvia, a l'Àrea Metropolitana no permet identificar competidors en sentit estricte, però sí altres organitzacions que proporcionen serveis complementaris, com ara el bus o el metro, a la mateixa àrea o que proporcionen el mateix servei en altres ubicacions.

TRAM manté relació amb aquestes organitzacions participant en associacions sectorials, com ara Railgrup, UITP, ALAMYS, etc., i sempre des de l'ètica i la transparència.



## Decisió

*Garantir una relació ètica i lícita amb els competidors*

*Promoure l'RSE en associacions de les quals TRAM n'és membre*

## Millora contínua

- Competir lleialment amb altres empreses i cooperar per aconseguir un mercat lliure basat en el respecte mutu entre competidors, i sense dur a terme pràctiques deslleials.

- Incorporar temes d'RSE en conferències i congressos.
- Compartir i obrir a tercers els projectes d'RSE que promou TRAM.





# ACCIÓ DE RESPONSABILITAT SOCIAL 2017

## 10. ACCIÓ DE RESPONSABILITAT SOCIAL 2017

Anualment, a TRAM elaborem el Pla d'RSE en el qual, de forma transparent, equitativa i responsable, materialitzem els compromisos que la nostra empresa assumeix en el seu model d'RSE.

**Transparent**, en permetre que la decisió d'executar qualsevol projecte en aquest àmbit es pugui seguir per poder valorar les diferents propostes, ja siguin promogudes internament o es plantegin a l'empresa per part de tercers.

**Equitativa**, per garantir que els recursos econòmics que s'assignin al Pla es distribueixin entre tots els compromisos assumits per l'empresa.

**Responsable**, com a conseqüència que els recursos destinats siguin coherents amb els compromisos i els resultats esperats.

El Pla de Responsabilitat Social Empresarial del 2017 es va organitzar a partir dels tres compromisos globals del TRAM en matèria d'RSE - **compromís intern, compromís amb els clients i els usuaris i compromís amb la societat** - i els objectius específics que es revisen anualment.



# COMPROMÍS INTERN INDICADORS 2017

## FOMENTEM LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS

### **Pla d'igualtat. A TRAM creiem en la igualtat.**

Tant a Trambaix com a Trambesòs hi ha un pla d'igualtat per assegurar la igualtat de tracte i d'oportunitats entre homes i dones i eliminar qualsevol possible discriminació per raó de gènere.

### **Aquest pla s'aplica mitjançant diverses accions i activitats que ajuden a reforçar la igualtat d'oportunitats i que entre d'altres destaquem:**

- Destinació de recursos humans, materials i econòmics a l'execució del Pla.
- Aparició freqüent de conductors o conductores i inspectors o inspectores en les activitats educatives del web.
- Ús de llenguatge inclusiu en la definició dels llocs de treball.
- Pla de formació anual per fomentar la igualtat d'oportunitats gràcies al coneixement.
- Ús respectuós de la imatge masculina i femenina, absència de sexisme.
- Presència equilibrada de figures femenines i masculines al web i a la revista corporativa.

## A TRAM APOSTEM PER LA IGUALTAT SALARIAL

**La retribució base entre homes i dones per categories professionals és la mateixa en tots els casos. Aquest salari ve marcat per les taules salarials del conveni d'aplicació.**

### **Protocol d'igualtat i prohibició de tracte discriminatori**

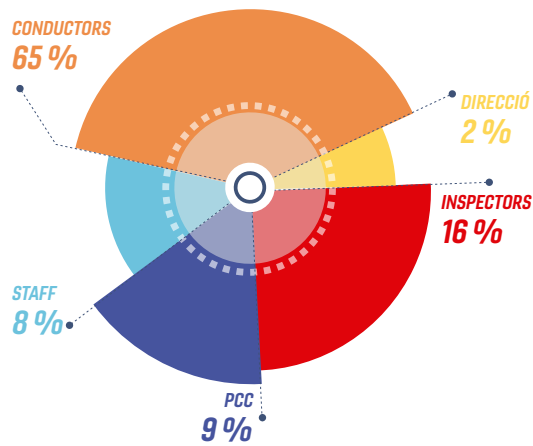
A TRAM vam desenvolupar un protocol d'igualtat i prohibició de tracte discriminatori l'objectiu del qual és establir una política d'igualtat de tracte i d'oportunitats i de prohibició de tracte discriminatori per raó de naixement, de raça, de sexe, de religió, d'opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, tant a la directiva i la plantilla de TRAM com pel que fa a tercers.

Els treballadors i treballadores de TRAM reben formació específica sobre l'existència d'aquest protocol, dels drets i de les prohibicions que es deriven del seu contingut i de l'existència de la cadena de denúncies com a mitjà que han de fer servir si tenen coneixement d'aquest tipus de pràctiques.

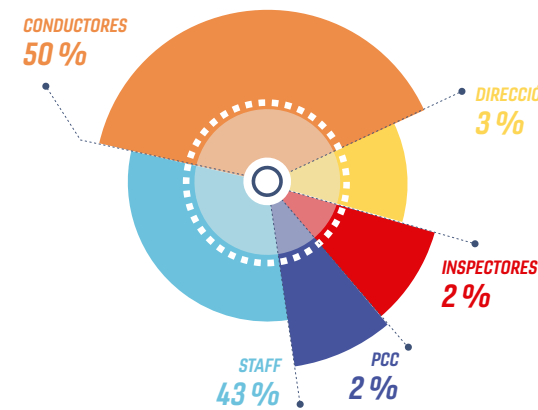
A més, a TRAM ens comprometem a aplicar la sanció corresponent a totes les conductes discriminatòries en funció dels paràmetres establerts en el codi intern de conducta.

**Des que es va implantar el 2013, el protocol d'igualtat i prohibició de tracte discriminatori s'ha activat en tres ocasions, tot i que en cap cas ha estat necessari emprendre accions legals.**

## LA PLANTILLA

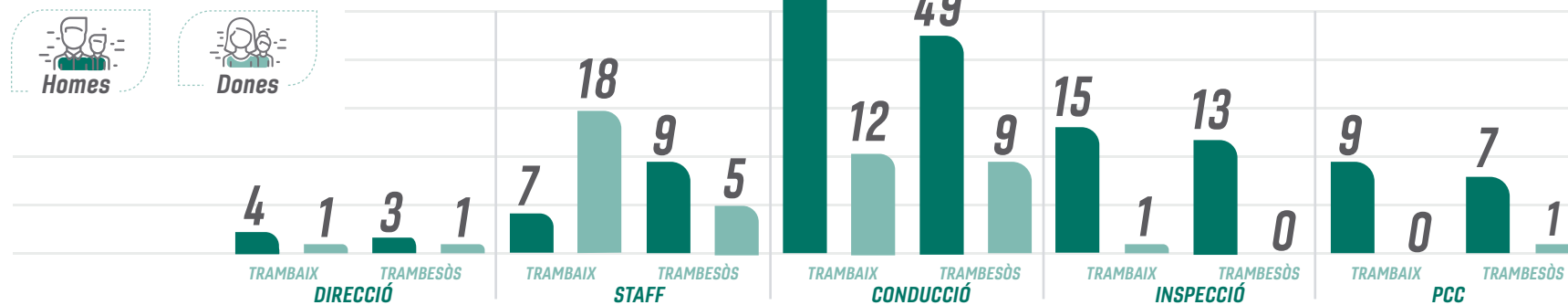


**180**  
Homes  
**79%**  
de la plantilla



**48**  
Dones  
**21%**  
de la plantilla

Plantilla segons categoria professional i sexe.



## **DONEM SEGURETAT EN L'OCUPACIÓ I OFERIM REMUNERACIÓ DIGNA**

A TRAM prioritzem l'ocupació estable i de qualitat, per davant de la subcontractació o els contractes temporals.

### **PROTOCOL DE DRETS I DEURES DE LA PLANTILLA DE TRAM**

L'objectiu del protocol és reconèixer els drets i establir els deures del personal de TRAM en el marc del Model de Prevenció i Detecció de Delictes (MPDD) de la companyia.

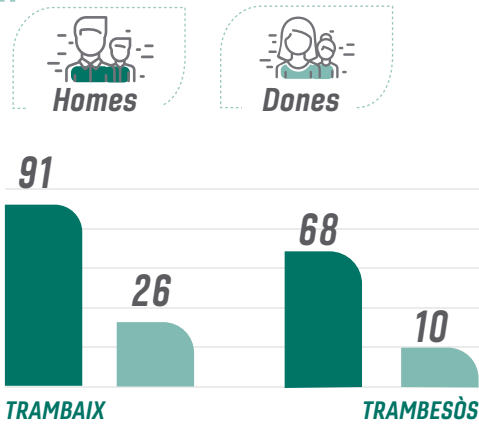
La relació de drets i deures que conté aquest protocol respecta els drets i deures que l'ordenament jurídic vigent reconeix als treballadors i a la ciutadania en general, que en cap cas es podran restringir més enllà del que permet el dret laboral.

Aquesta relació de drets i deures s'ha d'entendre també sense perjudici d'altres drets i deures que es reconeixin en altres textos normatius aprovats per la mateixa empresa.

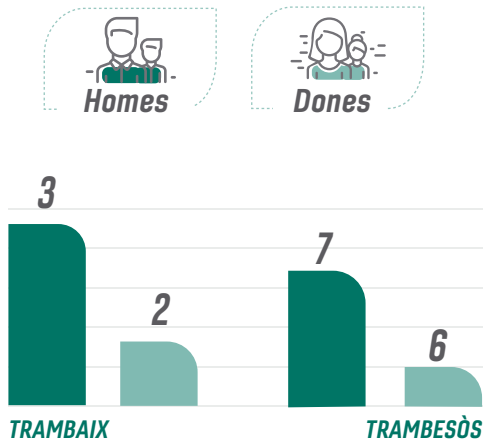


## TIPUS DE CONTRACTES

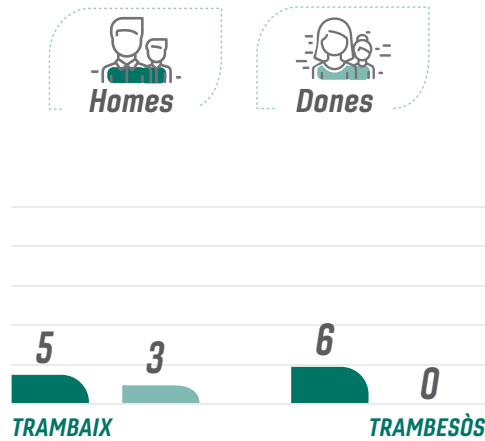
### CONTRACTES INDEFINITS



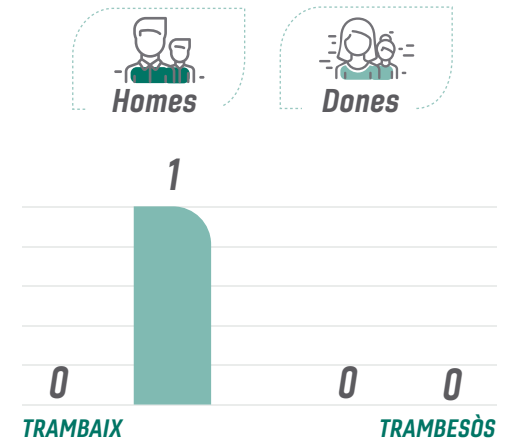
### CONTRACTES INDEFINITS AMB REDUCCIÓ DE JORNADA



### CONTRACTES DE DURADA DETERMINADA



### CONTRACTES A TEMPS PARCIAL



## CONTRACTACIONS 2017 TRAMBAIX PER EDAT I SEXE

Edat	Homes	Dones
24		1
36	3	
41		1
43	3	1
44		

El 100 % de la plantilla està sota un únic conveni

## CONTRACTACIONS 2017 TRAMBESÒS PER EDAT I SEXE

Edat	Homes	Dones
27	1	
31	1	
32	1	
40	1	
42	2	
44	1	
49	1	

ÍNDEX DE ROTACIÓ	2014	2015	2016	2017
TAXA DE ROTACIÓ TRAMBAIX	1,82	0	2,68	2,16
TAXA DE ROTACIÓ TRAMBESÒS	2,06	2,07	3,65	2,09

## MANTENIM DE FORMA SEGURA I SALUDABLE L'ENTORN I LES CONDICIONS DE TREBALL

### COMITÈ DE SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL

A TRAM hi ha un comitè de seguretat i salut en el treball únic per a totes dues empreses (Trambaix i Trambesòs) amb operació al màxim nivell.

*Aquest comitè de seguretat i salut representa el 100 % de la plantilla.*

Actualment, el comitè el componen els membres següents:  
*Director gerent, director d'operacions, director d'administració i RH, responsable de PCC, responsable de seguretat i medi ambient, adjunt al director d'operacions, quatre conductors i un inspector.*

### TRAMBAIX 2017

	TRAMBAIX 2017	TRAMBESÒS 2017
Nombre d'accidents amb baixa de personal propi	3	4
Nombre d'accidents sense baixa	4	2
Nombre de jornades perdudes per accident	70	53
Nombre d'accidents mortals	0	0
Índex de freqüència	16,15	25,18
Índex de gravetat	0,38	0,33
Índex d'incidència	25,86	41,24
Índex d'absentisme	5,84	5,25

### TRAMBESÒS 2017

### TRAMBAIX 2017

#### TIPUS D'ACCIDENTS AMB BAIXA



1



0

Danys amb eines portàtils  
o manuals

Accidents de trànsit (a la feina,  
excloso els "in itinere")

1

1

### TRAMBESÒS 2017

#### TIPUS D'ACCIDENTS AMB BAIXA



0



0

Danys amb eines portàtils  
o manuals

Accidents de trànsit (a la feina,  
excloso els "in itinere")

4

0

#### PLANTILLA TRAMBAIX

Nombre de treballadors  
a temps complet **131**

Nombre hores  
treballades **185.711**

#### PLANTILLA TRAMBESÒS

Nombre de treballadors  
a temps complet **97**

Nombre hores  
treballades **158.844**

## SISTEMA DE GESTIÓ DE SEGURETAT I SALUT: OHSAS 18001

TRAM està certificada amb la norma OHSAS 18100, un **sistema de gestió de la seguretat i la salut en el treball** que contribueix a millorar les condicions i els factors que poden afectar el benestar de tota persona que es trobi en l'entorn físic de l'empresa. L'especificació tècnica OHSAS 18001 estableix els requisits que ha de complir el sistema de gestió de seguretat i salut en el treball perquè les organitzacions puguin optimitzar el rendiment del sistema i controlar eficaçment els riscos associats a les seves activitats, enfocat sempre a la protecció de les persones.

### PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

*La prevenció de riscos laborals és una de les prioritats màximes en la gestió de TRAM.*

Amb l'objectiu principal d'aconseguir un alt nivell de seguretat i salut en el treball, a TRAM desenvolupem una política de seguretat laboral basada en els principis bàsics següents:

- Complir amb la legislació vigent en matèria de prevenció de riscos laborals i seguretat industrial, ja sigui d'àmbit estatal, autonòmic o local, així com els requisits derivats de les concessions administratives de les quals som titulars.
- Assignar i disposar dels recursos necessaris per aconseguir una gestió adequada que permeti la identificació, l'avaluació i el control dels possibles riscos, així com la implantació de les mesures preventives necessàries.

- Donar participació activa a tots els treballadors com a mesura fonamental per aconseguir una implantació efectiva i una millora de les activitats preventives, així com per aconseguir un clima de seguretat i confiança adequat. D'aquesta manera, es transformen els canals necessaris d'intercanvi d'informació, cooperació i vigilància relacionats amb la prevenció de riscos laborals.

- Facilitar informació i formació inicial i continuada als treballadors sobre els riscos inherents al seu lloc de treball, així com els mitjans i les mesures que convé adoptar per prevenir-los, a fi de promoure i assegurar comportaments i hàbits de conducta segurs i positius.

- Integrar els nostres clients, empreses proveïdores, subcontractistes i visitants en la gestió de la prevenció, amb l'objectiu d'assegurar que cap de les nostres activitats tingui cap incidència sobre ells i a l'inrevés.

- Col·laborar amb les administracions públiques i altres organismes per desenvolupar procediments, dispositius i mètodes de treball.

#### **Durant el 2017 s'han impartit:**

**2.680 hores de formació de prevenció de riscos laborals a Trambaix**

**1.574 hores de formació de prevenció de riscos laborals a Trambesòs**

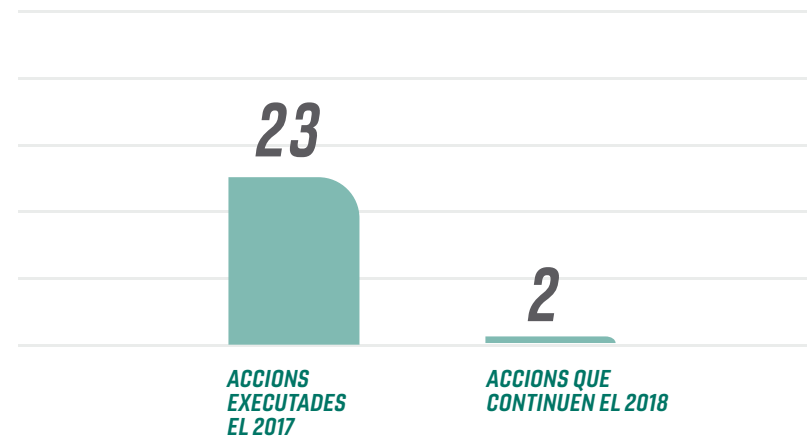
## DESENVOLUPEM LES COMPETÈNCIES I ELS RECURSOS PER GARANTIR UNA BONA EXECUCIÓ DE LA FEINA

### Formació

La formació dels treballadors i les treballadores, tant en l'etapa inicial com durant el cicle laboral d'un professional, és un dels pilars bàsics sobre els quals es fonamenta la qualitat de qualsevol organització.

A TRAM impulem la formació de forma decidida i promovem anualment un **pla de formació, d'acord amb la norma ISO 9001:2015**.

*Si tenim en compte el nombre d'hores, el 48,82 % de la formació realitzada correspon a formació interna i el 51,18 % restant, a formació externa.*

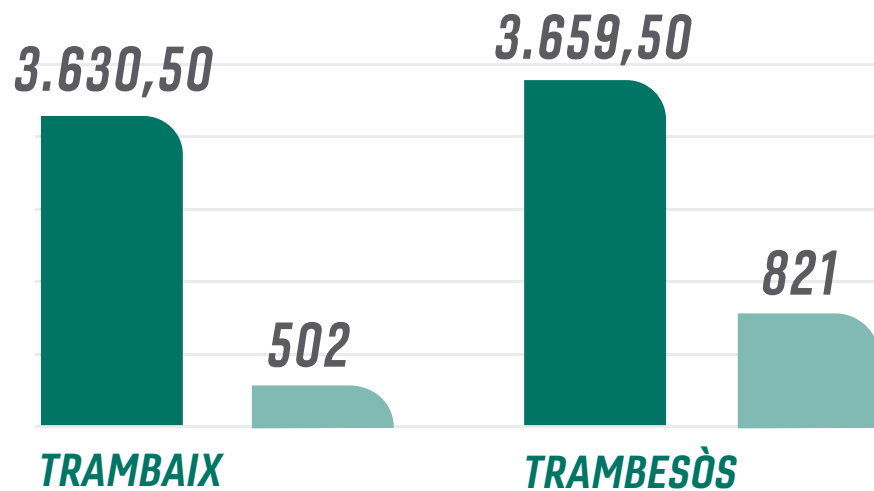


Durant l'any 2017 es van impartir 8.613 hores de formació, repartides entre TRAMBAIX I TRAMBESÒS, i el 99 % de la plantilla de totes dues empreses va rebre formació al llarg de l'any.

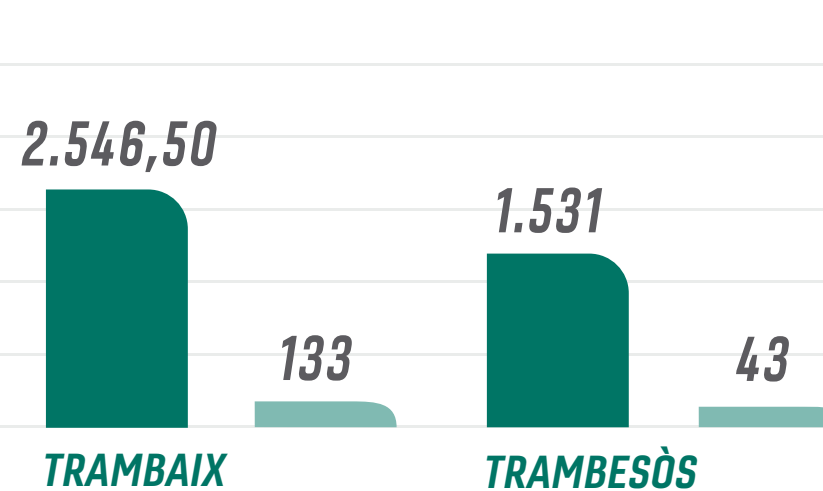
## El 100 % de la plantilla porta a terme reunions d'acompliment anuals

El 49,38 % de les hores de formació ha estat en matèria de seguretat

### Hores de formació per sexe TRAM



### Hores de formació en seguretat per sexe TRAM



Per atendre amb la màxima efectivitat les necessitats formatives de la plantilla, TRAM té establerts diferents tipus de cursos de formació, tant inicial com de formació contínua.

### **Formació inicial**

Dissenyada per als nous conductors i conductores -que constitueixen el gruix de la plantilla- amb l'objectiu que puguin afrontar amb èxit el dia a dia de la feina que fan.

Aquesta formació l'imparteix personal intern de l'empresa i té una durada aproximada d'un mes i mig, durant el qual es combinen classes teòriques i pràctiques. En el període 2007-2017 s'han dut a terme un total de 10 programes de formació per a conductors nous.

El programa inicial de formació estratègica consta dels punts següents:

*Presentació d'empresa*

*El sistema tramviari TBX - TBS*

*Infraestructura*

*El material mòbil*

*Aparells de via i enclavaments*

*La senyalització*

*Normes generals de circulació*

*La comunicació*

*Resolució d'incidències de circulació*

*Incidents, accidents i reglament de viatgers*

*Ecodriving*

*Prevenió de riscos laborals*

*Atenció al client*

Els inspectors o inspectores i els operadors o operadores del PCC també tenen una formació inicial adaptada a les característiques del seu lloc de feina.

## Formació contínua

Juntament amb l'aprenentatge inicial, la formació contínua és un element indispensable per garantir una qualitat òptima del servei. Aquests cursos addicionals es programen un cop detectades les necessitats individuals de cada treballador, o bé de petits grups de treballadors.

Els cursos de formació contínua que s'han impartit es poden dividir en tres grups:

*Cursos generalistes de direcció i lideratge*

*Cursos tècnics d'especialització*

*Revisió i reciclatge de la conducció del tramvia: cada any es fa una formació de reciclatge de vuit hores, repartides en tres sessions, en què s'actualitzen els coneixements, es refresquen els aspectes relacionats amb la millora de l'exploració i es comparteixen experiències reals que permetin treballar noves solucions.*

## Facilem la conciliació de la vida laboral i familiar

**Durant 2017 van gaudir del permís de maternitat:**

DONES

6

HOMES

2

**Durant el 2017 es van beneficiar del permís de paternitat:**

HOMES

2

El 100 % de la plantilla es va reincorporar al seu lloc de feina després dels permisos

**% Treballadors amb reducció de jornada**

TRAMBAIX

TOTAL PLANTILLA

131  
persones

1,2 %

8 persones es beneficien de la reducció de jornada

TRAMBESÒS

TOTAL PLANTILLA

97  
persones

13,40 %

13 persones es beneficien de la reducció de jornada

## Fomentem una comunicació interna fluida

Un dels compromisos de la Responsabilitat Social Empresarial de TRAM és garantir que la informació corporativa es difongui entre el personal de manera adequada.

### Amb la nostra comunicació interna fomentem

#### el sentiment de pertinença perquè...

*compartim valors · sentim el seu suport · tenim orgull d'empresa*

*sabem què esperen de nosaltres · establim vincles afectius*

*ens sentim útils i valorats*

### Els nostres canals de comunicació:

#### Comitè de comunicació interna

Format per representants de tots els col·lectius: conductors, inspectors, operadors, manteniment, atenció al client, màrqueting, recursos humans i administració, amb el col·laboratge de recursos humans i màrqueting.

#### Reunions internes amb la Direcció de la companyia

Cada any se celebren reunions obertes a tota la plantilla, en què el Comitè de Direcció explica els fets rellevants de l'any, i tot el personal té la possibilitat d'obtenir informació de primera mà sobre temes que els interessin. Els continguts que s'exposen en aquestes reunions es publiquen a la intranet corporativa.

#### Intranet corporativa, cartelleria digital i butlletí intern mensual (inTRAM)

Per mitjà de la intranet corporativa, el personal té en tot moment la informació útil per a la seva feina i pot estar al dia de les últimes novetats de cada departament i

de la informació corporativa. A més, les persones que treballen a TRAM reben cada mes el butlletí digital intern inTRAM amb les notícies més destacades.

#### TRAMcomunica

L'empresa disposa d'un correu electrònic corporatiu amb informació general d'interès per a tota la plantilla. Aquest canal s'utilitza com a reforç de la intranet i la cartelleria digital.

#### Enquesta de comunicació interna

El 2016 es va fer una enquesta de comunicació interna per valorar els canvis que s'han aplicat en aquesta matèria. L'índex de participació va ser del 53 %; el 87 % de les persones que van respondre creu que disposa dels mitjans per comunicar-se i el 96 % creu que ha millorat la comunicació.

#### Activitats durant el Nadal

Per tal de reforçar les relacions humanes dins de la plantilla, a TRAM organitzem brindis i sopars de Nadal per a tot l'equip i una festa familiar pensada especialment per als fills del personal.

Així mateix, cada any s'organitza una felicitació de Nadal en què participen les persones que treballen a TRAM i s'escull una causa solidària. El 2017, la nostra felicitació ha consistit en un vídeo amb personatges coneguts: Rafael Amargo, Dani Anglès, Lloïl Bertran, Jordi Cadellans, Sergi Cervera, Víctor del Àrbol, Txabi Franqueza, Albert Garcia, Mireia Prat, Tortell Poltrona, The Chanclettes, Escola de Futbol de Sant Roc i treballadors de TRAM. La causa solidària ha estat la col·laboració amb el programa Aliança Humanitària per a l'Alimentació Infantil, de Creu Roja. Hem donat 0,50 € per cada visualització del vídeo de Nadal.

# COMPROMÍS AMB ELS CLIENTS I ELS USUARIS INDICADORS 2017

## GARANTIM LA SEGURETAT I LA QUALITAT DEL SERVEI DISPOSEM D'UN SISTEMA DE GESTIÓ CERTIFICAT.

**Norma ISO 9001:2015**, sistemes de gestió de la qualitat

**UNE 13816:2003**, norma específica sobre la qualitat del servei als passatgers des de dos punts de vista: d'una banda, de l'Administració i dels operadors i, de l'altra, dels clients actuals i potencials.

### SEGURETAT

La seguretat és un dels principals compromisos de TRAM; per aquest motiu, hem creat un grup de treball que en supervisi l'acompliment. Està format per membres de diferents àrees (explotació i desenvolupament, operació, manteniment, màrqueting i comunicació) i hem promogut nombroses millores i campanyes com ara «Tu ens importes».

També tenim operatiu un pla d'acció per reduir l'accidentalitat, vigent des del 2006. En el marc d'aquest pla d'acció, s'ha desenvolupat un mètode d'avaluació de l'accidentalitat que determina els llocs amb més risc potencial d'accident i obliga a buscar mesures correctores per intentar reduir-lo.

Gràcies a aquest Pla, l'índex d'accidentalitat interanual (nombre d'accidents per cada milió de quilòmetres) ha anat reculant els últims cinc anys a Trambaix: ha passat d'una mitjana de 26,22 accidents/M km el 2013 a 21,93 accidents/M km el 2017. En canvi, a Trambesòs, la transformació urbanística de la zona amb el projecte 22@, la construcció dels túnels de Glòries i el desplegament de la infraestructura ciclista han fet que les condicions de l'entorn hagin canviat i que l'índex d'accidentalitat hagi augmentat de 21,36 accidents/M km el 2013 a 29,74 accidents/M km. La nova configuració urbana ha generat noves casuístiques de mobilitat que s'estan tractant en el marc del Pla d'Acció de Reducció de l'Accidentalitat amb l'objectiu de revertir aquesta tendència a l'alça el més aviat possible.

#### ÍNDEX D'ACCIDENTALITAT (ACCIDENTS/M KM)



## SABEM EL GRAU DE SATISFACCIÓ I DE FIDELITAT DELS NOSTRES CLIENTS I USUARIS FOMENTEM UNA COMUNICACIÓ FLUIDA

### ATENCIÓ AL CLIENT

L'atenció al client és una activitat bàsica en el dia a dia del funcionament de TRAM, entre altres coses, per la seva importància com a input del procés de millora contínua.

Els usuaris tenen diversos canals a la seva disposició; ja sigui per formular una queixa, per sol·licitar informació, per fer un suggeriment, per reclamar un objecte perdut o altres incidències que puguin tenir.

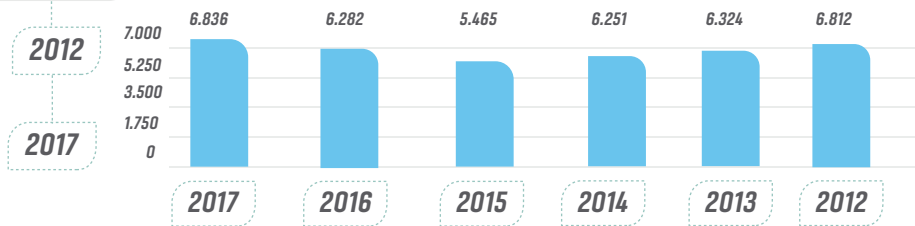
A més dels canals tradicionals com ara el telèfon gratuït, les oficines d'atenció al client i els intèrfons en totes les nostres parades, els viatgers es poden adreçar a TRAM mitjançant una aplicació mòbil, xarxes socials com Twitter i Facebook i, des del 2016, per Whatsapp.

Durant el 2017 els usuaris han utilitzat els serveis d'atenció al client de Trambaix en un total de 9.303 ocasions. Pel que fa a Trambesòs, el servei d'atenció al client ha atès 10.260 consultes.



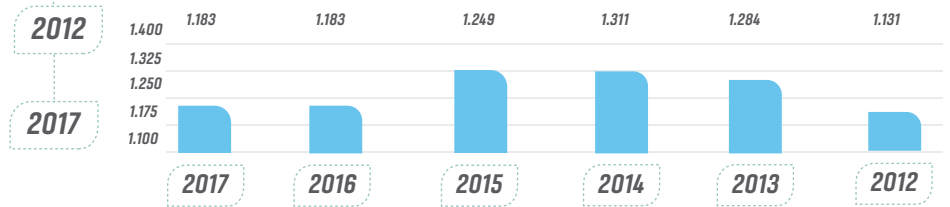
TRAMBAIX

EVOLUCIÓ DE LES PETICIONS D'INFORMACIÓ



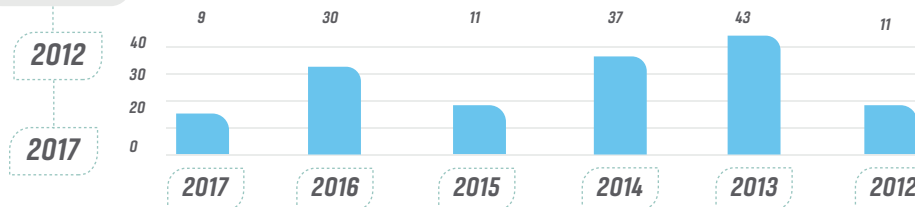
TRAMBAIX

EVOLUCIÓ DE LES QUEIXES



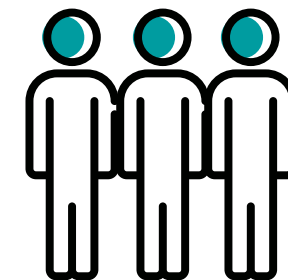
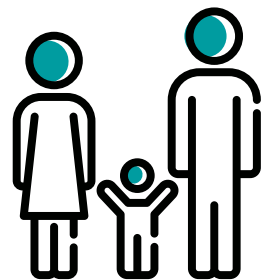
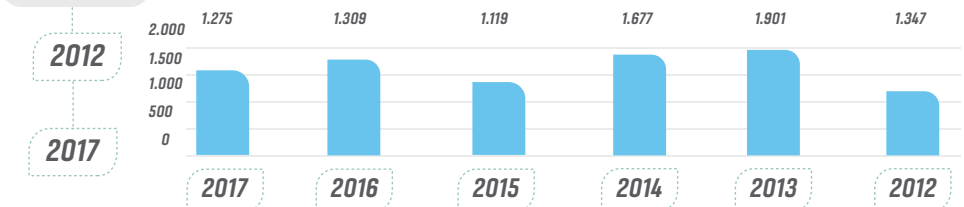
TRAMBAIX

EVOLUCIÓ DELS SUGGERIMENTS



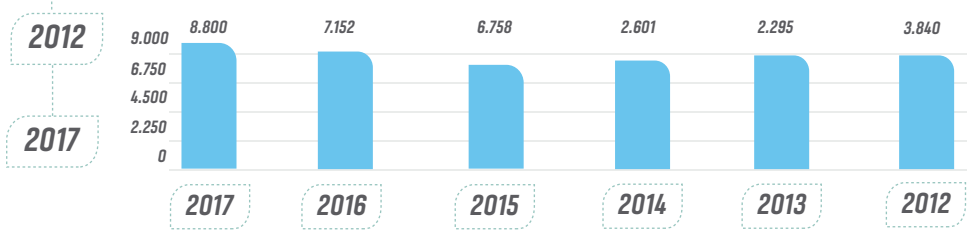
TRAMBAIX

EVOLUCIÓ DE LES INCIDÈNCIES



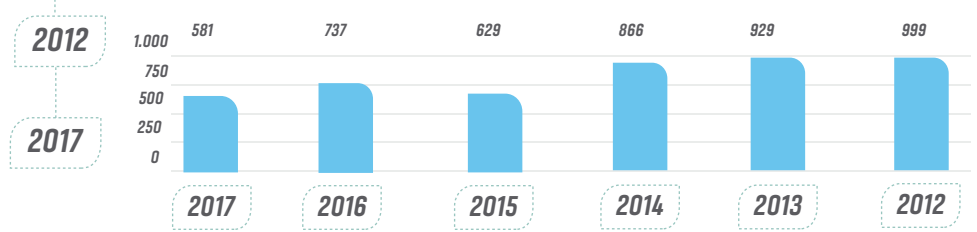
**TRAMBESÒS**

**EVOLUCIÓ DE LES PETICIONS D'INFORMACIÓ**



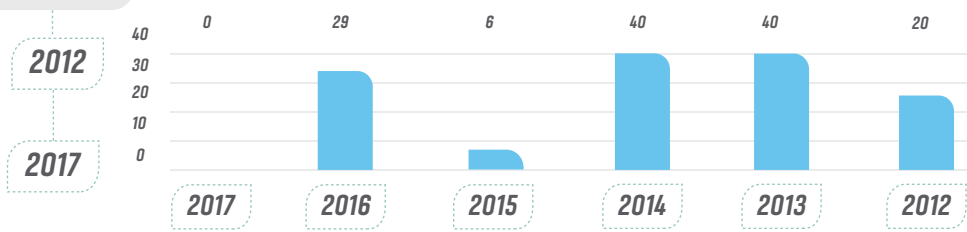
**TRAMBESÒS**

**EVOLUCIÓ DE LES QUEIXES**



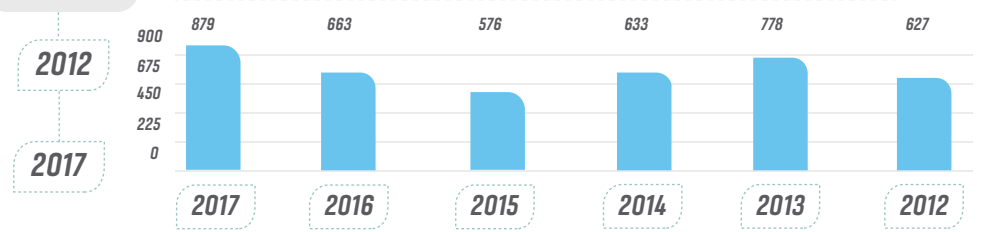
**TRAMBESÒS**

**EVOLUCIÓ DELS SUGGERIMENTS**



**TRAMBESÒS**

**EVOLUCIÓ DE LES INCIDÈNCIES**



# ENQUESTA DE SATISFACCIÓ

Anualment, a TRAM fem una enquesta de satisfacció entre els usuaris del tramvia. L'any 2017, l'Índex de Qualitat Percebuda (IQP) de totes dues xarxes ha superat els 7,9 punts sobre 10. Aquesta nota és un indicador de qualitat que s'obté com a resultat de relacionar la valoració que els usuaris fan de cada característica del servei amb la importància que li atorguen.

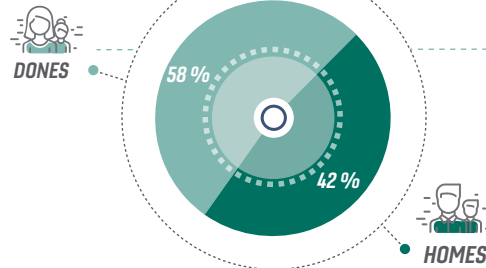
## TRAMBAIX

2017

### PERFIL DELS USUARIS

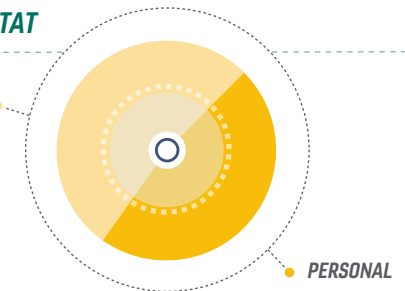
#### GÈNERE

El 58,3 % dels viatgers són dones

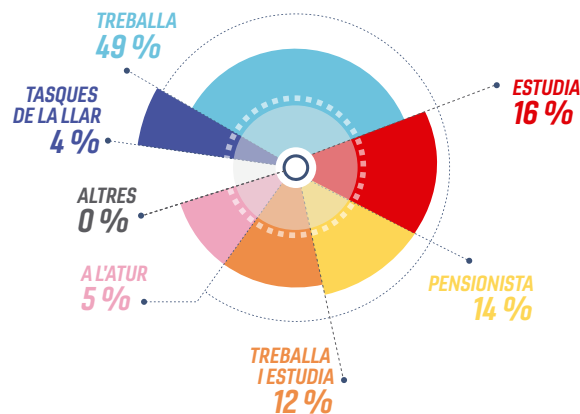


### TIPUS DE MOBILITAT

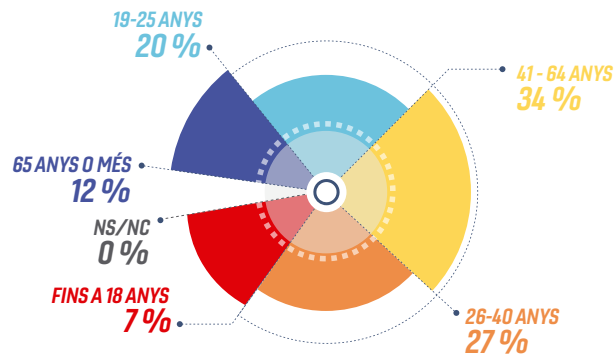
#### OCUPACIONAL



### SITUACIÓ LABORAL



### EDAD



### IQP Índex de Qualitat Percebuda

#### TRAMBAIX

ANY	IQP
2012	7,61
2013	7,72
2014	7,80
2015	7,72
2016	7,85
2017	7,98

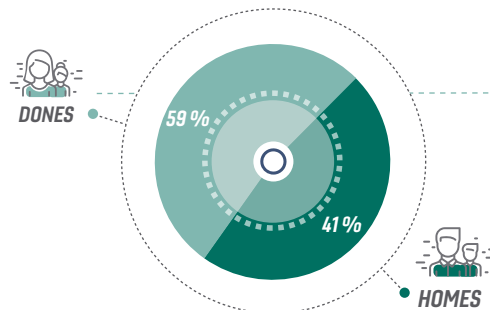
# TRAMBESÒS

2017

## PERFIL DELS USUARIS

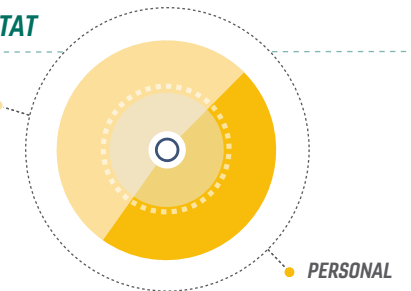
### GÈNERE

El 58,3 % dels viatgers són dones

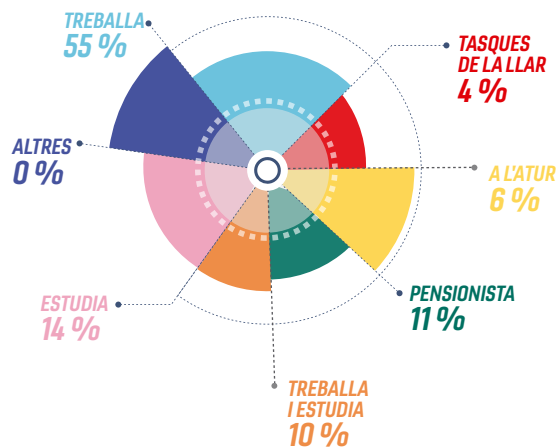


## TIPUS DE MOBILITAT

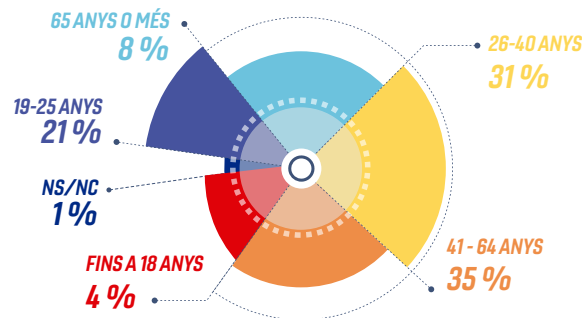
### OCUPACIONAL



## SITUACIÓ LABORAL



## EDAD



## IQP Índex de Qualitat Percebuda

### TRAMBESÒS

ANY	IQP
2012	7,59
2013	7,72
2014	7,60
2015	7,68
2016	7,68
2017	7,98

## TRAMBAIX

## VALORACIÓ D'ATRIBUTS

### ATRIBUTS DE SERVEIS

	2015	2016	2017
Fidelitat	-	-	8,80
Recomanació	-	8,47	8,69
La facilitat d'accés a l'andana del tramvia	8,43	8,53	8,69
El confort o la comoditat durant el viatge	8,06	8,12	8,13
La seguretat personal: viatjar sense conflictes	7,98	8,16	8,12
La rapidesa del trajecte: que trigui poc a arribar al lloc de destinació	7,86	7,83	8,03
La puntualitat del servei: passa sempre sense incidències / a l'hora	7,97	8,18	8,00
El funcionament de les màquines validadores de dins del tramvia	8,00	8,06	7,98
La informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització, etc.)	7,71	7,83	7,97
El funcionament de les màquines validadores dins del tramvia	7,62	7,75	7,95
<b>S.G. Servei actual del TRAM</b>	<b>8,05</b>	<b>8,09</b>	<b>7,93</b>
La correspondència amb altres mitjans	7,63	7,62	7,87
Els conductors condueixen de forma suau i segura	7,96	8,06	7,86
La temperatura a l'interior del tramvia és adequada	7,74	7,91	7,82
La freqüència de pas: que passi sovint	7,36	7,39	7,40
L'atenció i l'amabilitat del personal	7,40	7,44	7,35
La facilitat per comprar el títol a les parades del tramvia	6,96	7,27	7,14
La informació durant les incidències	7,02	6,67	7,09



## VALORACIÓ D'ATRIBUTS

### ATRIBUTS DE SERVEIS

#### TRAMBESÒS

	2015	2016	2017
Fidelitat	-	-	8,72
La facilitat d'accés a l'andana del tramvia	8,35	8,52	8,63
Recomanació	-	8,28	8,56
La rapidesa del trajecte: que trigui poc a arribar al lloc de destinació	8,05	8,14	8,27
La puntualitat del servei: passa sempre sense incidències / a l'hora	7,87	8,03	8,19
El confort o la comoditat durant el viatge	8,12	7,99	8,07
Els conductors condueixen de forma suau i segura	7,98	7,99	8,06
El funcionament de les màquines validadores de dins del tramvia	7,83	7,56	7,93
La temperatura a l'interior del tramvia és adequada	7,98	7,82	7,89
La correspondència amb altres mitjans	7,67	7,59	7,88
La informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització, etc.)	7,72	7,75	7,87
L'atenció i l'amabilitat del personal	7,51	7,29	7,85
<b>S.G. Servei actual del TRAM</b>	<b>7,92</b>	<b>7,98</b>	<b>7,85</b>
La seguretat personal: viatjar sense conflictes	7,56	7,40	7,50
La informació durant les incidències	7,05	6,75	7,49
La neteja i el manteniment dels vehicles i de les parades	7,59	7,46	7,48
La facilitat per comprar el títol a les parades del tramvia	7,14	7,17	7,30
La freqüència de pas: que passi sovint	6,75	6,91	7,21





# COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT INDICADORS 2017

## ACCIONS SOCIALS DURANT EL 2017

Durant l'any 2017 s'han fet més de 30 actuacions de caràcter social orientades al desenvolupament de les comunitats en base als objectius específics següents:

- Donar suport a la reinserció social i laboral de les persones sense llar.
- Promoure actituds de resiliència mitjançant accions que demostrin que es poden superar les limitacions físiques o psíquiques.
- Millorar l'accés a la cultura de la població més desfavorida de l'àrea d'influència del TRAM.
- Millorar les condicions de vida de les persones de la tercera edat amb menys recursos econòmics.

## Naturalesa dels projectes

<i>Igualtat</i>	<b>85.204,65€</b>
<i>Convivència i vida saludable</i>	<b>32.580,00€</b>
<i>Sostenibilitat mediambiental</i>	<b>25.400,00€</b>
<i>Accés a la cultura</i>	<b>19.700,00€</b>



**163.000 € en projectes socials durant el 2017**

## Col·laborem per fomentar la igualtat



Tenim un acord amb Sant Joan de Déu per facilitar l'accés a la mobilitat a persones sense llar. Amb aquest conveni, 267 persones en procés de recuperació de la seva autonomia personal han rebut ajuda.

TRAM col·labora amb Unicef en el llançament de l'aplicació Memory, que té com a objectiu donar a conèixer als nens i nenes els seus drets. Per a això, impulem la campanya "Fes memory! Juga als drets de l'infant".



TRAM col·labora també amb el Casal Cívic La Mina, especialment amb el Casal Jove, en què els joves del barri tenen accés a activitats lúdiques i culturals i on es potencia la seva vinculació amb el desenvolupament social del barri. A més, en suport al 30è aniversari del centre, TRAM també va col·laborar en la celebració.



TRAM i l'Associació Casal Infantil La Mina de Sant Adrià de Besòs mantenen una col·laboració per impulsar activitats amb infants, les seves famílies i la comunitat amb l'objectiu de promoure el desenvolupament de les seves capacitats educatives, socials i econòmiques.



TRAM ha impulsat la 3a edició de la Huella Solidaria (Petjada Solidària), una caminada que té com a objectiu compartir l'afició per la natura i que, a més, destina els diners recaptats al programa "Donem-li la volta" de l'Aliança Humanitària per a l'Alimentació Infantil Solidària (Creu Roja).



TRAM, en col·laboració amb la Fundació Johan Cruyff, ha impulsat el 2017 el Torneig Internacional de Tennis en cadira de rodes. Amb el lema "Mou el límit", aquest esdeveniment remarca el mèrit i la superació personal.



TRAM realitza un vídeo solidari amb la lluita contra la pobresa infantil a Catalunya, i destina 0,5 € a la campanya "Donem-li la volta" per cada compartició i visualització del vídeo en xarxes socials.

## Donem suport a projectes que promocionen la convivència i la vida saludable



A TRAM donem suport econòmicament a la Comunitat de Sant'Egidio en el projecte "Casa de família" per a gent gran.



A TRAM vam cedir durant el 29 de setembre un dels nostres tramvies al Banc de Sang i Teixits de Catalunya, i el vam situar a la parada de Francesc Macià com a punt de donació.



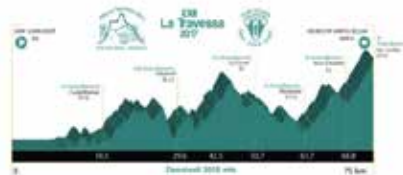
TRAM, en col·laboració amb la Fundació per a la Integració Social (FUNDISOC), ha posat en marxa el programa d'estiu "Nit d'Estels" per oferir serveis educatius als nens i nenes de col·lectius desfavorits. El projecte busca, a més, reduir el risc de malnutrició infantil que viuen i millorar-los el benestar físic, psíquic, emocional i educatiu per mitjà del contacte amb la natura.



TRAM dona suport a la carrera interescolar Besòs-Maresme, organitzada pel col·legi Eduard Marquina. Es tracta d'una jornada esportiva que busca enfortir els llaços entre les diferents cultures que conviuen al barri. En l'edició 2017, van participar en la marxa set escoles i un total de 740 alumnes.



A TRAM col·laborem amb l'Escola de Futbol Sant Roc com a patrocinador de l'equip Sub-21 de futbol sala. Mitjançant aquesta col·laboració, l'associació Kali Zor, que promou la joventut i treballa des de fa temps al barri de Sant Roc de Badalona, pot afrontar les despeses d'inscripció de l'equip i de l'equipament dels jugadors.



D'acord amb el compromís que tenim amb la promoció de l'esport i la vida saludable, TRAM va patrocinar la XXII Travessa Sant Joan Despí-Montserrat, en què van participar 1.300 ciclistes, entre els quals alguns dels nostres treballadors.



TRAM i la Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya (FAGIC) tenen un acord de col·laboració per treballar amb un equip d'agents cívics en les línies T5 i T6 de Besòs. Amb aquest projecte s'impulsa una campanya de civisme que serveix per prevenir i reconduir conductes incíviques que ocorren al tramvia i a les seves instal·lacions.



TRAM ha col·laborat amb la Setmana de la Mobilitat del Baix Llobregat amb l'objectiu de promoure hàbits de vida saludable mitjançant diferents activitats esportives.

## mossos d'esquadra



Des del naixement de TRAM duem a terme, en col·laboració amb els Mossos d'Esquadra de Cornellà de Llobregat, una campanya per promoure el civisme amb sessions destinades als instituts de Cornellà i Sant Joan Despí en què es consciencia els alumnes de l'efecte social i econòmic que tenen els actes incívics en el transport públic.

En la nostra missió de promoure la convivència i el desenvolupament dels col·lectius i de les àrees més desfavorides, TRAM ha donat suport a una exposició fotogràfica, realitzada a la Mina, amb la qual s'homenatjava els veïns del ja desaparegut Camp de la Bota.

TRAM ha col·laborat, novament, amb la Fira de Nadal de la Mina que organitza l'associació de comerciants del barri i on es poden trobar articles d'artesanía, alimentació i regals per a les festes nadalenes.

## FECEC

### Junts contra el càncer

En el marc del Dia Mundial contra el Càncer, la Federació Catalana d'Entitats contra el Càncer (FECEC) va impulsar la campanya "Posem-li pebrots al càncer 2017", en què també hem col·laborat. Amb aquesta acció simbòlica, alguns supermercats van posar a la venda pebrots solidaris a un preu d'1,50 € i la recaptació es va destinar íntegrament a la lluita contra el càncer.



TRAM ha col·laborat amb la Fundació Esclerosi Múltiple en l'acció "Una poma per la vida". Amb aquesta campanya solidària s'ha volgut sensibilitzar la ciutadania de les dificultats que pateixen les més de 7.000 persones que hi ha a Catalunya afectades per aquesta malaltia.



**AJUNTAMENT DE  
SANT JOAN DESPÍ**

TRAM ha col·laborat amb la Festa Major de Sant Joan Despí, que se celebra al juny, així com amb les festes nadalenques. D'aquesta manera es reforça el compromís amb els veïns de les localitats en què treballem.

## MAGIC LINE SANT JOAN DE DÉU

La caminada "Magic Line", organitzada per l'Orde Hospitalari Sant Joan de Déu, és una activitat a favor de les persones que es troben en situacions vulnerables i a qui TRAM ha donat suport. Els treballadors del grup van participar també en aquest recorregut per donar suport a la causa amb una jornada lúdica d'equip.

## KALI ZOR



L'associació badalonina Kali Zor organitza un campionat de futbol sala que promou la cohesió i la integració juvenil, a més de lluitar contra els estereotips de la comunitat gitana. TRAM, com a entitat compromesa amb la promoció de la convivència i del foment d'hàbits saludables, ha col·laborat en la iniciativa.

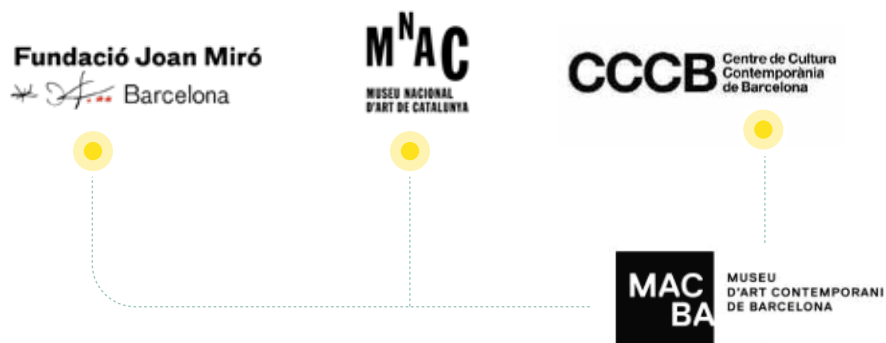


TRAM ha col·laborat amb la Fundació Espanyola per al Foment de la Investigació de l'Esclerosi Lateral Amiotròfica (FUNDELA) en l'organització del VI Torneig Lloreda Veterans Memorial Pep Riba, una iniciativa solidària per recaptar fons per a la causa.




L'esport, la inclusió i la solidaritat són els elements que s'intenta posar en valor a la cursa Correblau per a la inclusió escolar. A TRAM compartim aquests valors i, per això, vam voler col·laborar amb l'Associació Aprenem per a la inclusió de persones amb trastorn de l'espectre autista en aquesta iniciativa.

## Potenciem l'accés a la cultura



Tenim un acord de col·laboració amb els museus MACBA, CCCB, Fundació Joan Miró, Museu Picasso i el Museu Nacional per difondre les exposicions que fan i promouen, així, l'art i la cultura. Per a això, oferim la retolació gratuïta dels nostres tramvies amb les diferents exposicions d'aquests museus fins al 2018.



TRAM i ATM han organitzat, el 2017, la cinquena edició de "La TRAMA", un concurs en línia de relats col·lectius en què pot participar qualsevol usuari i en què col·laboren, a més, escriptors coneguts com Maite Carranza, David Cirici, Anna Manso, Care Santos i Jordi Sierra i Fabra.



Col·laborem amb el programa d'ajuts ArGO!nautes, pensat per als alumnes de centres educatius situats en entorns socioeconòmics desfavorits, amb l'objectiu de fer accessible el patrimoni cultural a tots els nens i nenes de Catalunya.

## GESTIÓ ÈTICA I TRANSPARENT

El nostre model de prevenció i detecció de delictes inclou un conjunt de protocols pensats per evitar danys reputacionals i financers a TRAM. El Comitè de Prevenció i Detecció de Delictes supervisa l'acompliment del grup en aquesta àrea i corregeix qualsevol desviació que pugui detectar.

### **PROTOCOL DE PREVENCIÓ DE LA CORRUPCIÓ EN ELS NEGOCIS**

El protocol de prevenció de la corrupció en els negocis estableix les pautes d'actuació que hem de seguir a TRAM per garantir una activitat d'acord amb el nostre codi ètic.

### **PROTOCOL DE PREVENCIÓ DE LA CORRUPCIÓ EN EL MARC DE LES RELACIONS AMB EL SECTOR PÚBLIC**

L'objecte principal d'aquest protocol és establir les pautes d'actuació que ha de seguir TRAM per evitar riscos penals en el marc de les relacions que mantinguem o puguem mantenir amb les administracions i organismes públics internacionals, nacionals o locals, així com amb partits polítics i els seus representants.

### **PROTOCOL EN MATÈRIA DE RELACIONS AMB TERCERS**

Aquest protocol estableix les pautes d'actuació dels directors i empleats de TRAM per garantir la transparència, i fomenta una competència justa.

### **PROTOCOL DE PREVENCIÓ DE DELICTES CONTRA LA HISENDA PÚBLICA I LA SEGURETAT SOCIAL I EL FRAU DE SUBVENCIONS**

L'objecte d'aquest protocol és establir les mesures necessàries per evitar delictes contra la Hisenda Pública i la Seguretat Social i el frau de subvencions.

### **PROTOCOL DE PREVENCIÓ DE CONDUCTES FRAUDULENTES I DESLLEIALS**

L'objecte d'aquest protocol és evitar que l'administració, la direcció i la plantilla de TRAM, quan actuïn per compte de la companyia i en les seves relacions amb tercers, recorrin a pràctiques que mereixin la consideració de fraudulentes o deslleials i que, eventualment, puguin comportar responsabilitat penal, civil o administrativa a l'empresa.

### **MANUAL DE PREVENCIÓ I DETECCIÓ DE DELICTES EN EL MARC DE LA REFORMA DEL CODI PENAL**

El manual preveu el conjunt d'activitats necessàries per garantir l'execució del Model de Prevenció i Detecció de Delictes de TRAM.



## CANAL DE DENÚNCIES

L'any 2017, a TRAM hem habilitat un canal de denúncies en línia per facilitar la denúncia de qualsevol conducta o activitat que impliqui algun tipus d'irregularitat dins de l'organització. El canal, com tot el procés, és completament confidencial, el gestiona una empresa externa, i és universal; és a dir, és obert a qualsevol ciutadà, usuari, col·laborador o proveïdor.

<https://canaldedenuncies.tram.cat/>.

*Des que es va posar en marxa, l'octubre del 2017, el canal no ha rebut cap denúncia.*



## CAMPANYES DE COMUNICACIÓ

### "Perquè tu ens importes, les persones primer"

A TRAM hem iniciat una nova campanya de civisme amb el lema "Perquè tu ens importes, les persones primer", en aquesta ocasió per donar les gràcies als usuaris que tenen un comportament cívic i cedeixen o reserven els seients a les persones que mereixen atenció especial, amb el missatge "Gràcies per fer del tramvia un espai més humà, còmode i segur".



### "Darrere del teu viatge hi ha moltes persones que el fan possible"

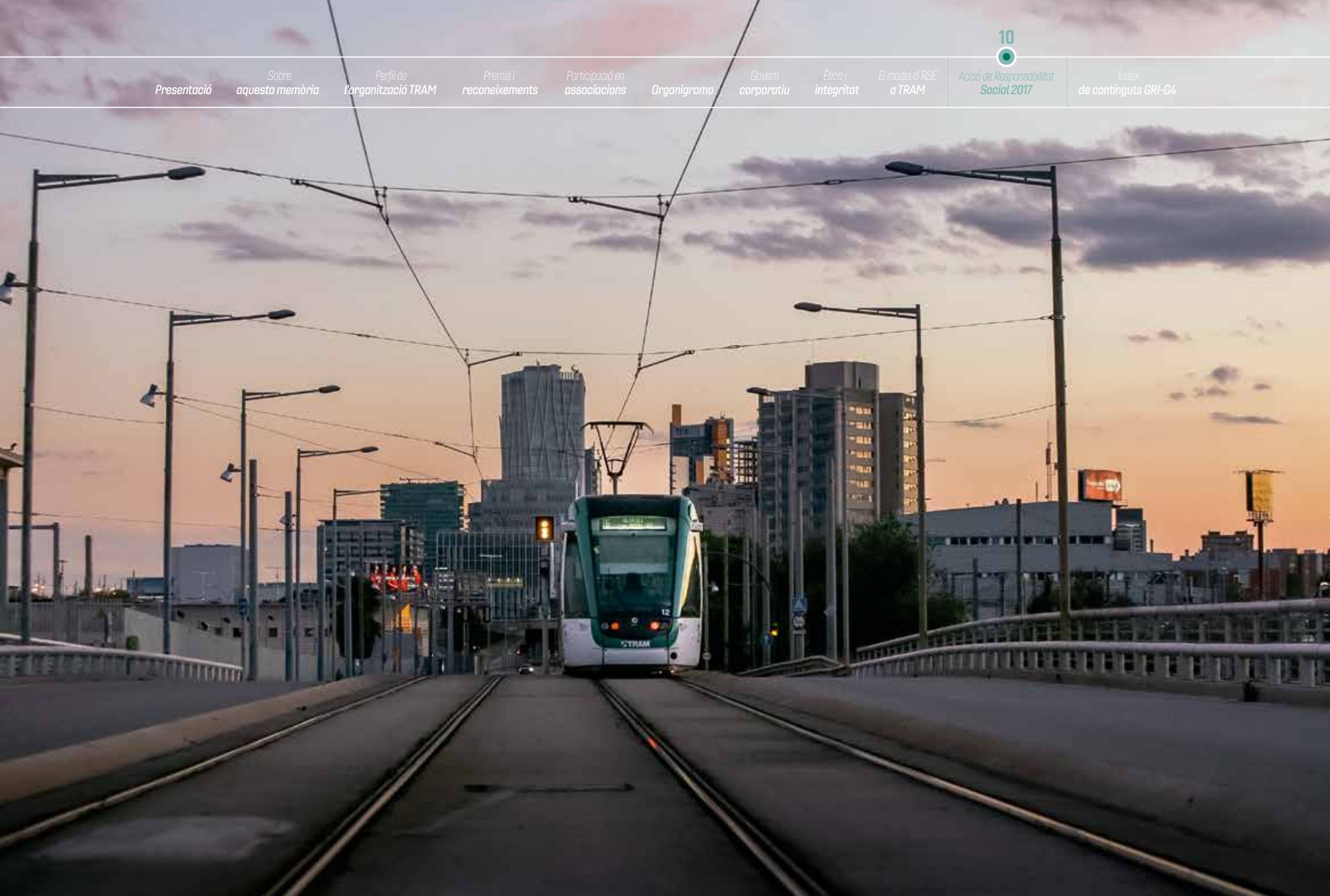
TRAM i ATM, l'Autoritat del Transport Metropolità, han posat en marxa una campanya de sensibilització per donar a conèixer la feina que fan els treballadors del tramvia de Barcelona i que incideix directament en la qualitat i la seguretat dels viatgers. Per mostrar i donar a conèixer les persones que hi ha darrere dels viatges dels nostres usuaris del tramvia de Barcelona, els protagonistes de la campanya són els treballadors de TRAM: personal de conducció, d'inspecció, d'atenció al client, de seguretat, de manteniment i del centre de control. En total hi han participat 11 treballadors en representació del conjunt de persones que treballen a TRAM. Amb el lema "Darrere del teu viatge hi ha moltes persones que el fan possible", s'han dramatitzat diferents situacions en què la intervenció de personal de TRAM és clau per al benestar del viatger durant el trajecte.

## LA RUTA DEL TRAM

La Ruta del TRAM és una campanya de promoció turística per descobrir les activitats, visites i restaurants del Baix Llobregat a l'entorn del tramvia (línies T1, T2 i T3); a més, ofereix descomptes i promocions especials per gaudir d'aquests atractius turístics dels municipis de Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí i Sant Just Desvern.

Aquesta campanya de promoció anual l'organitzen el Consorci de Turisme del Baix Llobregat i TRAM, amb la col·laboració dels ajuntaments de Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí i Sant Just Desvern i la participació del sector privat.





## ESTEM COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

### Protocol en matèria de gestió de riscos mediambientals

Aquest protocol té com a objecte determinar les directrius que segueix TRAM a fi de garantir que, en el desenvolupament de les activitats amb potencial impacte ambiental, es respecti el marc normatiu de referència en matèria de protecció mediambiental i d'aquesta manera s'evitin els delictes contra el medi ambient, que podrien comportar responsabilitat penal de l'empresa.

A TRAM, l'alta direcció s'ocupa d'establir, implementar i mantenir una política mediambiental adequada. Aquesta política està documentada, es comunica a tots els membres de l'organització i, alhora, està disponible per consultar-la.

Les empreses operadores de Trambaix i Trambesòs disposen d'un sistema de gestió certificat segons la norma **ISO 14001:2015**.

## TRANSMETEM LA NOSTRA SENSIBILITAT MEDIAMBIENTAL I SOCIAL

Informem dels beneficis mediambientals i socials del nostre servei.

### TRAM, un mitjà d'educació

**El servei TRAMeduca desenvolupa diversos programes per treballar sobre la mobilitat, el civisme i el medi ambient, adreçats als estudiants** des de primària fins a batxillerat i també a la gent gran, amb els objectius d'afavorir les actituds responsables i de construir una societat més cívica i respectuosa amb el medi ambient.

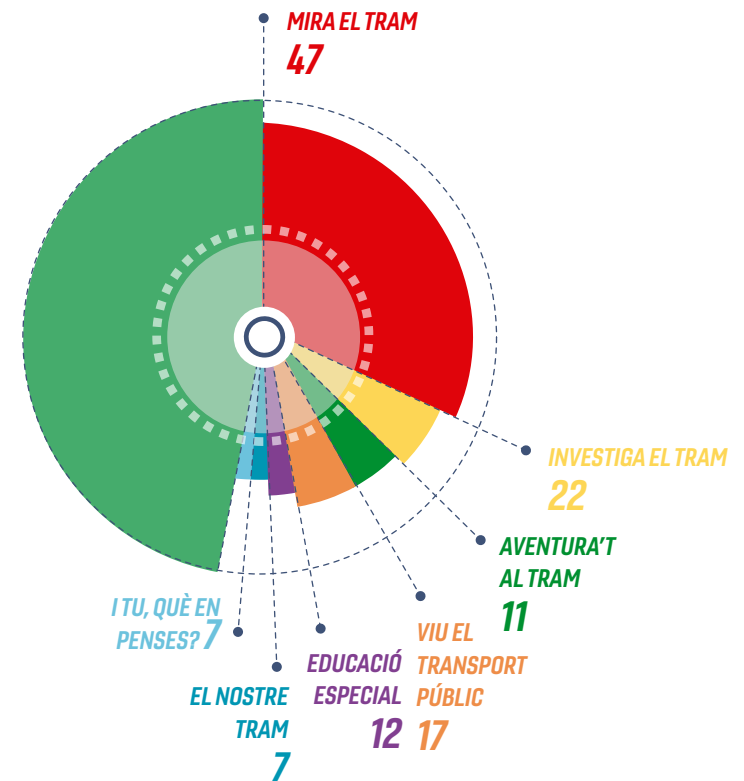
El projecte educatiu "TRAM, un mitjà d'educació" es va iniciar l'any 2007 i s'ofereix a totes les escoles, instituts i centres públics i privats de l'àrea d'influència de TRAM: Badalona, Barcelona, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Hospitalet de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí i Sant Just Desvern, així com a altres centres educatius de tot el territori.

Gràcies a aquest projecte educatiu, els participants coneixen el funcionament del TRAM i reflexionen sobre actituds de civisme i medi ambient relacionades amb els desplaçaments en transport públic.

# 176

activitats realitzades el 2017

ACTIVITAT	NOMBRE D'ACTIVITATS
MIRA EL TRAM	47
INVESTIGA EL TRAM	22
VIU EL TRANSPORT PÚBLIC	17
AVENTURA'T AL TRAM	11
I TU, QUÈ EN PENSES?	7
L'ENERGIA DEL TRAM	53
EL NOSTRE TRAM	7
EDUCACIÓ ESPECIAL	12



90

*centres ens han visitat el 2017***CENTRES****GUARDERIES**

9

**EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA**

38

**ESO, BATXILLERAT I CICLES FORMATIUS**

28

**EDUCACIÓ ESPECIAL**

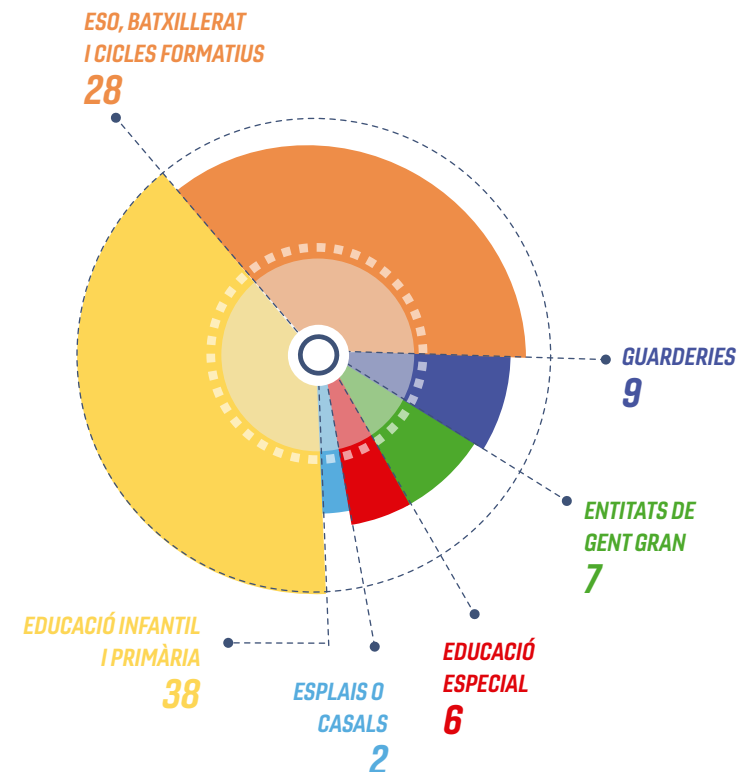
6

**ESPLAIS O CASALS**

2

**ENTITATS DE GENT GRAN**

7

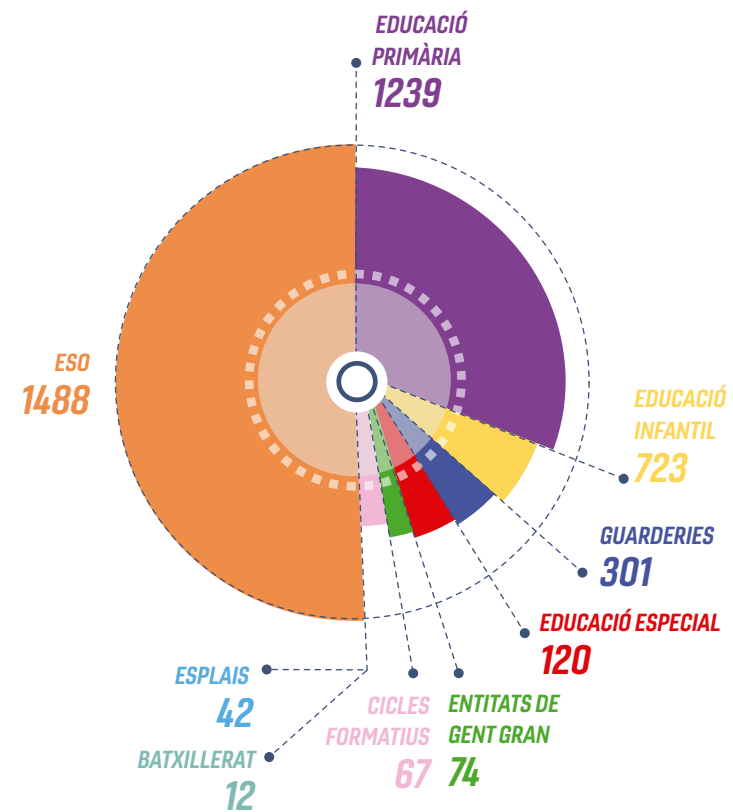


# 4.066

participants el 2017

## PARTICIPANTS

<b>GUARDERIES</b>	301
<b>EDUCACIÓ INFANTIL</b>	723
<b>EDUCACIÓ PRIMÀRIA</b>	1239
<b>ESO</b>	1488
<b>BATXILLERAT</b>	12
<b>CICLES FORMATIUS</b>	67
<b>EDUCACIÓ ESPECIAL</b>	120
<b>ESPLAIS</b>	42
<b>ENTITATS DE GENT GRAN</b>	74



## ALTRES SERVEIS I ACTIVITATS

### **TRAM com a transport escolar**

TRAM facilita que es facin activitats fora dels centres escolars, amb la finalitat de donar suport al desplaçament en tramvia. Si se sol·licita el servei amb antelació, un equip d'inspectors us espera a la parada acordada per fer més fàcil el trajecte.

### **SuperTRAM**

Visita combinada amb TV3 i Catalunya Ràdio. Primer es visita TV3 i després es va en tramvia fins a Catalunya Ràdio, on també es fa un interessant recorregut.

Com a complement del programa SuperTRAM, es lliuren els bitllets per fer els trajectes, i personal format acompanya els estudiants i els explica el funcionament dels bitllets i altres temes relacionats amb el tramvia.

**TRAMeduca està reconegut amb el segell de qualitat de l'Institut de Ciències de l'Educació (ICE) de la Universitat de Barcelona.**

**Aquest segell de qualitat 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.**



## L'ECOCALCULADORA DEL TRAM

El 2017, a TRAM hem posat en marxa l'Ecocalculadora, una nova aplicació desenvolupada perquè els nostres usuaris descobreixin els avantatges ambientals, energètics i econòmics d'utilitzar un dels mitjans de transport més sostenibles i moderns de la ciutat.

Amb l'Ecocalculadora, quan viatgen en el tramvia els usuaris poden comprovar que estan contribuint a millorar el medi ambient de Barcelona i de l'àrea metropolitana. En cada trajecte l'Ecocalculadora ofereix automàticament dades relacionades amb la petjada ecològica del TRAM, com ara l'estalvi d'energia o d'emissions. D'aquesta manera, l'usuari pot descobrir tot el que estalvia per haver escollit el tramvia i no el vehicle privat, amb gràfics comparatius.

### Aprofitament de l'espai

TRAM contribueix a disminuir la saturació del trànsit a tots els municipis als que dona servei i, en conseqüència, a reduir la contaminació.

Un únic tramvia és capaç de transportar l'equivalent a tres autobusos i, el que és més important, a 174 cotxes.



#### 1 TRAMVIA

transportant 30 persones de mitjana:  
50,283 g de CO<sub>2</sub>/km i usuari



#### 1 TURISME

transportant 1,6 persones de mitjana:  
122,62 g de CO<sub>2</sub>/km i usuari

## EL TRAM CONTRIBUEIX A LA LLUITA CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC

## EL TRAM CONTAMINA MENYS



#### 1 TRAMVIA

transportant 30 persones de mitjana:  
0,034 g de NO<sub>x</sub>/km i usuari  
0 g de PM<sub>10</sub>/km i usuari



#### 1 TURISME

transportant 1,6 persones de mitjana:  
0,0518 g de NO<sub>x</sub>/km i usuari  
0,025g de PM<sub>10</sub>/km i usuari

## EL TRAM ESTALVIA ENERGIA

La tecnologia que equipa tota la xarxa de TRAM fa que el nostre consum energètic sigui molt eficient. A més, durant la frenada, els motors d'un tramvia generen electricitat que aprofiten els altres tramvies.



#### 1 TRAMVIA

transportant 30 persones de mitjana:  
0,1665 kWh/km i usuari



#### 1 TURISME

transportant 1,6 persones de mitjana:  
0,4986 kWh/km i usuari

## EL TRAM MILLORA LA CIRCULACIÓ

Un tramvia pot portar més de 200 passatgers, tants com tres autobusos o 174 cotxes.\*



||



||



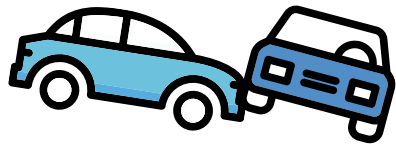
**174 TURISMES**

\*Ocupació mitjana d'un turisme: 1,6 persones. Font: EMEF, 2015

## EL TRAM ÉS MÉS SEGUR

Segons un estudi de la UITP (Unió Internacional de Transports Públics), viatjar en tramvia és sis vegades més segur que fer-ho en vehicle privat.

## VIATJAR EN TRAMVIA






# 6

vegades més segur

## EL TRAM ESTALVIA DINERS

El cost d'anar en tramvia és sensiblement inferior al de circular i mantenir un vehicle privat.\* Per tant, per fer un mateix recorregut, si viatges en tramvia estalvies diners.

			
<b>Distància Trambaix (15,1 km)</b>	<b>0,50€**</b>	<b>6,342€</b>	<b>5,842€ estalvi</b>
<b>Distància Trambesòs (14,1 km)</b>	<b>0,50€**</b>	<b>5,922€</b>	<b>5,422€ estalvi</b>

\*Cost directe del vehicle privat:  
0,42 €/km. Font: ATM

\*\*Apliquem al TRAM la tarifa mitjana ponderada, el preu mitjà que paga cada usuari per utilitzar-lo (combinació de T10, Tmes, etc.). Font: ATM

## COL-LABOREM AMB LA SOSTENIBILITAT

Donem suport a campanyes a favor de la sostenibilitat i el medi ambient



Des de TRAM hem impulsat la conferència internacional Mobility Eco Forum, que té com a objectiu debatre i reflexionar sobre el futur de la mobilitat sostenible a les ciutats amb conferències, tallers i debats. La tecnologia i la mobilitat compartida han estat els temes clau del 2017.



Hem col·laborat amb la Guàrdia Urbana de Barcelona en l'acte de cloenda del curs escolar "Educació per a la Mobilitat Segura" que promou la convivència, la prevenció de riscos i el respecte pel medi ambient a les escoles.



TRAM participa en la fira internacional d'investigació jove, Exporecerca Jove, que se celebra a Barcelona i que promou l'interès per la ciència i la tecnologia entre els joves.

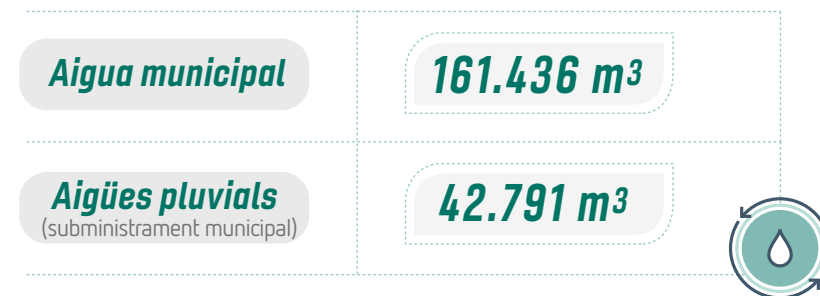
## MINIMITZEM EL CONSUM DE RECURSOS NATURALS

A TRAM disposem d'un pla per controlar el consum d'aigua amb el qual es fa un control mensual del consum i de l'eficiència de reg. Des que es va engegar aquest projecte, TRAM ha aconseguit un descens significatiu del consum d'aigua.

**TRAM ha reduït el consum d'aigua interanual: de  
2.000 l/m<sup>2</sup> a 1.500 l/m<sup>2</sup>**



## CAPTACIÓ TOTAL D'AIGUA SEGONS LA FONT EL 2017



El consum indicat d'aigua és el que s'utilitza en les instal·lacions de cotxeres de Trambaix i Trambesòs, a més del consum d'aigua de reg de la totalitat de zones amb gespa. El consum es mesura mitjançant comptadors a les escomeses de la companyia subministradora.

## EL 100 % DE L'ENERGIA QUE MOU TRAM PROVÉ DE FONTS RENOVABLES

*Utilitzem energies renovables, com la solar, mitjançant instal·lacions pròpies.*

TRAM i Endesa han renovat el seu acord de subministrament per garantir que l'energia serà 100 % verda durant l'any 2018. Així, els tramvies, les instal·lacions, els vehicles elèctrics i els equipaments que depenen de TRAM rebran energia procedent exclusivament de fonts renovables.

L'origen renovable de l'electricitat es garanteix mitjançant una certificació oficial que assegura que el consum energètic prové de fonts hidràuliques, plantes fotovoltaïques, energia geotèrmica i de cogeneració d'alta eficiència.

A més, tenim una flota de vehicles moderns que incorpora tecnologia eficient, sense emissions, i que li permet generar electricitat en frenar; aquesta energia generada l'aprofiten i la reutilitzen els altres tramvies, i així redueixen el consum.

En total, l'energia que TRAM necessita durant un any és d'uns 13,51 GWh (gigawatts/hora), 5,20 kWh/km, la qual cosa equival al consum anual d'unes 4.200 llars catalanes.



## PLANTA FOTOVOLTAICA

Una de les mostres que evidencien de manera més clara el compromís de TRAM amb la sostenibilitat és la construcció d'una planta fotovoltaica a les cotxeres del Trambaix.

Aquesta infraestructura, inaugurada el juny del 2006, genera anualment 125.000 kWh, amb una potència instal·lada de 104,4 kW. Aquesta producció energètica permet recórrer sense cost 27.400 km en tramvia o transportar 210.000 viatgers addicionals cada any. L'estalvi d'emissions d'aquesta planta a l'atmosfera suma 54 tones de CO<sub>2</sub> i 65 kg de SO<sub>2</sub> cada any.

La planta ocupa una superfície de 892 m<sup>2</sup> i consta de 696 plaques fotovoltaiques.

L'energia que es produeix en aquesta planta s'injecta a la xarxa elèctrica general i la companyia elèctrica –d'acord amb el que diu la llei– ofereix una prima econòmica als productors d'energia d'origen renovable.

### La planta fotovoltaica, en xifres

Potència total en corrent continu **104,4 kWp**

Número de plaques fotovoltaiques **696**

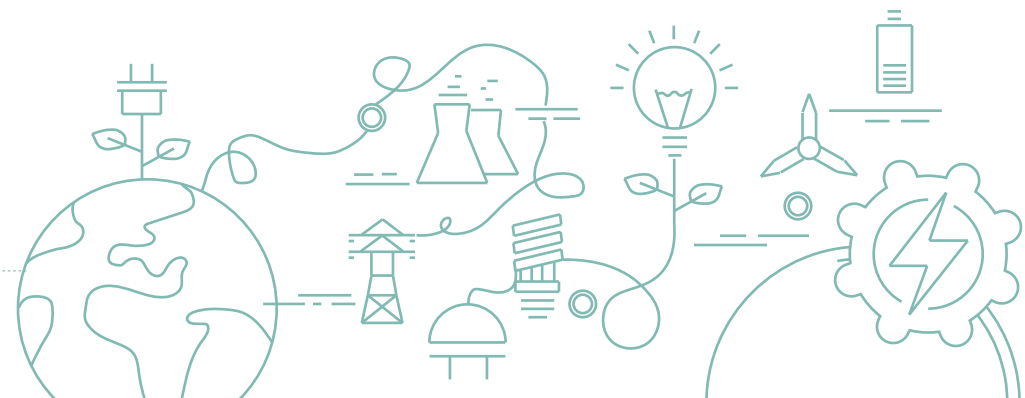
Superfície total de la instal·lació **892 m<sup>2</sup>**

Orientació de les plaques **0° sud**

Inclinació de les plaques **30° horitzontal**

Potència dels inversors **100 kW**

Connexió a la xarxa de distribució trifàsica **400 V**



## MINIMITZAR ELS IMPACTES QUE GENERA LA NOSTRA ACTIVITAT

### Consum elèctric i estalvi d'emissions

El tramvia, com qualsevol mode ferroviari, és més eficient en termes de consum energètic ja que, gràcies a la baixa adherència roda-carril, es necessita menys energia per moure'l.

### CONSUM D'ENERGIA DE TRACCIÓ

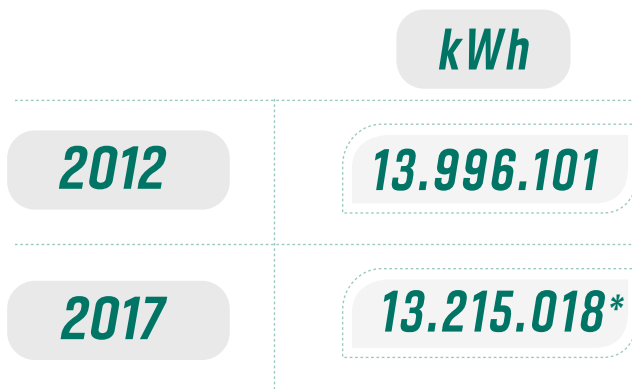
	kWh	kWh/km
Trambaix	6.476.625	4,31
Trambesòs	4.682.725	4,21

El 2013 es va establir un pla d'eficiència energètica amb l'objectiu de reduir el consum d'energia elèctrica. Entre les mesures adoptades en el pla destaquen:

- **Monitorització del consum d'energia dels tramvies:** s'ha instal·lat un sistema de mesurament en dos tramvies de Trambaix i dos de Trambesòs amb l'objectiu de conèixer el detall dels consums i així poder incorporar mesures per reduir-los i comprovar-ne els resultats.
- **Ecodriving:** s'ha implementat un pla de formació de conducció eficient a partir de les dades de consums en els tramvies monitoritzats.
- **Control de l'estat dels tramvies en l'estacionament:** hem impulsat mesures de control i seguiment de l'estat dels tramvies en l'estacionament, amb instruccions d'apagada d'il·luminació i climatització i la supervisió corresponent.
- **Instal·lació d'equips d'il·luminació més eficients:** s'han substituït diferents equips d'il·luminació en tallers i estacions per d'altres de tecnologia més eficient com la inducció o la LED.
- **Instal·lació d'equips de control d'il·luminació:** s'han instal·lat diferents equips de control d'encesa i apagada automàtica en tallers i oficines.
- **Divulgació de la política de medi ambient** i de les mesures d'estalvi energètic i conscienciació dels treballadors en la millora de la sostenibilitat.

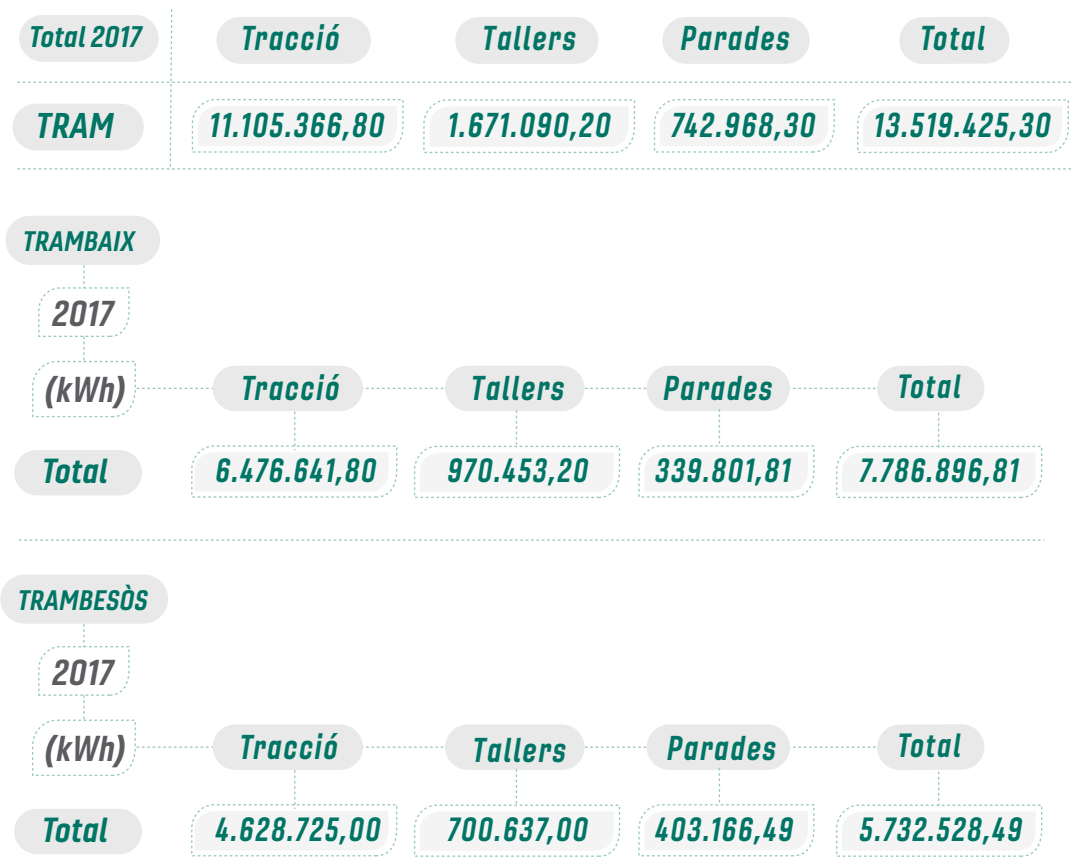
La implantació d'aquestes mesures ha significat una reducció del consum d'energia elèctrica entre el 2012 i 2017. Aquestes dades s'han obtingut del mesurament directe en les connexions de servei de la companyia.

## REDUCCIÓ DEL CONSUM ENERGÈTIC TOTAL



\* Xifra ponderada segons els quilòmetres comptabilitzats el 2012

## CONSUM D'ELECTRICITAT (kWh)



### El TRAM estalvia emissions contaminants

El TRAM és un vehicle amb tracció 100 % elèctrica que contribueix a millorar la qualitat de vida de les persones i estalvia milers de tones d'emissions contaminants, especialment de CO<sub>2</sub>, però també altres emissions perjudicials per al medi ambient, com les micropartícules o el monòxid de carboni (CO).

Si tenim en compte només les emissions de CO<sub>2</sub>, la comparativa amb altres mitjans de transport és prou clara ja que, per exemple, traslladar en cotxe 100 viatgers durant un quilòmetre comportaria una emissió de 14,1 kg, i en canvi en tramvia n'emetria només 4,2 kg.

Aquesta és una dada important, tenint en compte que el transport –tant de persones com de mercaderies– és el responsable del 40 % de les emissions de gasos contaminants a Catalunya.

### EMISSIONS CONTAMINANTS ESTALVIADES EN EL PERÍODE 2007-2017



## Gestió de residus G4-EN23

### TRAMBAIX UTE

<b>Residus perillosos</b>	<b>VALOR</b>
Producció total de residus perillosos	<b>16.820 kg</b>
Volum de residus perillosos	<b>4.630 kg</b>
Percentatge de residus perillosos recuperats	<b>27,53%</b>

### TRAMBAIX UTE

<b>Materials no perillosos (paper)</b>	<b>VALOR</b>
Total consum de paper	<b>1.980 kg</b>
Total consum de paper reciclat	<b>1.980 kg</b>
Percentatge de paper reciclat	<b>100%</b>

### TRAMBAIX UTE

<b>Residus no perillosos</b>	<b>VALOR</b>
Producció total de residus no perillosos	<b>60.090 kg</b>
Volum de residus no perillosos recuperats	<b>16.150 kg</b>
Percentatge de residus no perillosos recuperats	<b>26,876%</b>

### TRAMBAIX UTE

<b>TOTAL DE RESIDUS</b>	<b>VALOR</b>
Total de residus produïts	<b>76.910 kg</b>
Total de residus recuperats	<b>20.780 kg</b>
Percentatge de residus recuperats	<b>27,019 %</b>
Total de residus / 100 km	<b>5.12 kg</b>

## Gestió de residus G4-EN23

### TRAMBAIX UTE

<b>Residus perillosos</b>	<b>VALOR</b>
Producció total de residus perillosos	<b>13.310 kg</b>
Volum de residus perillosos	<b>2.190 kg</b>
Percentatge de residus perillosos recuperats	<b>16,45 %</b>

### TRAMBAIX UTE

<b>Materials no perillosos (paper)</b>	<b>VALOR</b>
Total consum de paper	<b>2.680 kg</b>
Total consum de paper reciclat	<b>2.680 kg</b>
Percentatge de paper reciclat	<b>100%</b>

### TRAMBAIX UTE

<b>Residus no perillosos</b>	<b>VALOR</b>
Producció total de residus no perillosos	<b>33.220 kg</b>
Volum de residus no perillosos recuperats	<b>6.980 kg</b>
Percentatge de residus no perillosos recuperats	<b>21,011 %</b>

### TRAMBAIX UTE

<b>TOTAL DE RESIDUS</b>	<b>VALOR</b>
Total de residus produïts	<b>46.530 kg</b>
Total de residus recuperats	<b>9.170 kg</b>
Percentatge de residus recuperats	<b>19,708 %</b>
Total de residus / 100 km	<b>4.328 kg</b>



# ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI-G4 OPCIÓ ESSENCIAL

## ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI PER A L'OPCIÓ ESSENCIAL "DE CONFORMITAT"

ID	INDICADOR	PÀG.	ID	INDICADOR	PÀG.
<b>ESTRATÈGIA I ANÀLISI</b>			<b>PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS</b>		
<b>G4-1</b>	Declaració del responsable	<b>Pàg. 1</b>	<b>G4-24</b>	Grups d'interès vinculats a l'organització	<b>Pàg. 24</b>
<b>PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ</b>			<b>G4-25</b>	Elecció dels grups d'interès	<b>Pàg. 24</b>
<b>G4-3</b>	Nom de l'organització	<b>Pàg. 2</b>	<b>G4-26</b>	Participació dels grups d'interès	<b>Pàg. 25</b>
<b>G4-4</b>	Marques, productes i serveis més importants de l'organització	<b>Pàg. 8</b>	<b>G4-27</b>	Temes i problemes clau dels grups d'interès	<b>Pàg. 25</b>
<b>G4-5</b>	Lloc on es troba la seu de l'organització	<b>Pàg. 4</b>	<b>PERFIL DE LA MEMÒRIA</b>		
<b>G4-6</b>	Països on opera l'organització	<b>Pàg. 4</b>	<b>G4-28</b>	Període objecte de la memòria	<b>Pàg. 2</b>
<b>G4-7</b>	Naturalesa del règim de propietat i la seva forma jurídica	<b>Pàg. 4</b>	<b>G4-29</b>	Data de l'última memòria	<b>Pàg. 2</b>
<b>G4-8</b>	Mercats als quals serveix	<b>Pàg. 6</b>	<b>G4-30</b>	Cicle de presentació de memòries	<b>Pàg. 2</b>
<b>G4-9</b>	Escala de l'organització	<b>Pàg. 16</b>	<b>G4-31</b>	Punt de contacte	<b>Pàg. 3</b>
<b>G4-10</b>	Nombre d'empleats per tipus	<b>Pàg. 41</b>	<b>ÍNDEX DE GRI</b>		
<b>G4-11</b>	Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius	<b>Pàg. 44</b>	<b>G4-32</b>	Indiqueu quina opció «de conformitat» amb la guia ha triat l'organització	<b>Pàg. 94</b>
<b>G4-12</b>	Describeix la cadena de subministrament de l'organització	-	<b>G4-33</b>	Verificació externa de la memòria	-
<b>G4-13</b>	Canvi significatiu que s'hagi produït durant el període	-	<b>L'ESTRUCTURA DE GOVERN I LA SEVA COMPOSICIÓ</b>		
<b>PARTICIPACIÓ EN INICIATIVES EXTERNES</b>			<b>G4-34</b>	Describeix l'estructura de govern	<b>Pàg. 18</b>
<b>G4-15</b>	Cartes, principis o altres iniciatives externes	<b>Pàg. 16</b>	<b>ÈTICA I INTEGRITAT</b>		
<b>G4-16</b>	Associacions a què pertany	<b>Pàg. 16</b>	<b>G4-56</b>	Valors, principis, estàndards i normes de l'organització, com ara codis de conducta o codis ètics	<b>Pàg. 19</b>
<b>ASPECTES MATERIALS I COBERTURA</b>			-		
<b>G4-17</b>	Entitats que figuren en els estats financers	<b>Pàg. 22</b>			
<b>G4-18</b>	Procés per determinar el contingut de la memòria	<b>Pàg. 29</b>			
<b>G4-19</b>	Aspectes materials identificats	<b>Pàg. 29</b>			
<b>G4-20</b>	Cobertura de cada aspecte material dins de l'organització	<b>Pàg. 29</b>			
<b>G4-21</b>	Cobertura de cada aspecte material fora de l'organització	-			
<b>G4-22</b>	Conseqüències de les reformulacions de la informació facilitada en memòries anteriors i les causes	-			
<b>G4-23</b>	Canvi significatiu en l'abast i la cobertura de cada aspecte pel que fa a memòries anteriors	-			

## CONTINGUTS BÀSICS ESPECÍFICS

ID	INDICADOR	PÀG.	PÀG.
<b>CATEGORIA: DESENVOLUPAMENT SOCIAL</b>			
<b>SUBCATEGORIA: PRÀCTIQUES LABORALS I TREBALL DIGNE</b>			
<b>ASPECTE: OCUPACIÓ</b>			
<b>G4-LA1</b>	Nombre i taxa de contractacions i rotació mitjana d'empleats, desglossat per grup d'edat, per sexe i per regió		
<b>G4-LA3</b>	Índex de reincorporació a la feina i de retenció després del permís per maternitat o paternitat, desglossats per sexe		
<b>ASPECTE: SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL</b>			
<b>G4-LA5</b>	Percentatge de treballadors que està representat en comitès formals de salut i seguretat conjunts per a direcció i empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat laborals		
<b>G4-LA6</b>	Tipus i taxa de lesions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i per sexe		
<b>G4-LA8</b>	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats		
<b>ASPECTE: CAPACITACIÓ I EDUCACIÓ</b>			
<b>G4-LA9</b>	Mitjana d'hores de capacitació anuals per empleat, desglossat per sexe i per categoria laboral		
<b>G4-LA10</b>	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten l'ocupabilitat dels treballadors i els ajuden a gestionar el final de les seves carreres professionals		
<b>G4-LA11</b>	Percentatge d'empleats que rep avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional, desglossat per sexe i per categoria professional		
<b>ASPECTE: DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS</b>			
<b>G4-LA12</b>	Composició dels òrgans de govern i desglossament de la plantilla per categoria professional, sexe, edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat		
<b>ASPECTE: IGUALTAT DE RETRIBUCIÓ ENTRE DONES I HOMES</b>			
<b>G4-LA13</b>	Relació entre el salari base dels homes respecte el de les dones, desglossat per categoria professional i per ubicacions significatives d'activitat		
		<b>ASPECTE: NO DISCRIMINACIÓ</b>	
		<b>G4-HR3</b> Nombre de casos de discriminació i mesures correctives adoptades	<b>Pàg. 40</b>
		<b>SUBCATEGORIA: SOCIETAT</b>	
		<b>ASPECTE: COMUNITATS LOCALS</b>	
<b>Pàg. 43</b>		<b>G4-S01</b> Percentatge de centres on s'han implantat programes de desenvolupament, avaluacions d'impactes i participació de la comunitat local	<b>Pàg. 63</b>
<b>Pàg. 50</b>		<b>G4-S04</b> Polítiques i procediments de comunicació i capacitació sobre la lluita contra la corrupció	<b>Pàg. 72</b>
		<b>ASPECTE: AVALUACIÓ DE LA REPERCUSSIÓ SOCIAL DELS PROVEÏDORS</b>	
<b>Pàg. 45</b>		<b>G4-S09</b> Percentatge de nous proveïdors que es van examinar en funció de criteris relacionats amb la repercussió social	<b>Pàg. 72</b>
		<b>ASPECTE: SALUT I SEGURETAT DELS CLIENTS</b>	
<b>Pàg. 45</b>		<b>G4-PR2</b> Nombre d'incidents derivats de l'incompliment de la normativa o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, desglossats en funció del tipus de resultat d'aquests incidents	<b>Pàg. 53</b>
<b>Pàg. 46</b>			
<b>Pàg. 48</b>			
<b>Pàg. 47</b>		<b>ASPECTE: ETIQUETATGE DELS PRODUCTES I SERVEIS</b>	
		<b>G4-PR5</b> Resultats de les enquestes per mesurar la satisfacció dels clients	<b>Pàg. 57</b>
		<b>CATEGORIA: MEDI AMBIENT</b>	
		<b>ASPECTE: MATERIALS</b>	
		<b>G4-EN3</b> Consum energètic intern	<b>Pàg. 88</b>
		<b>G4-EN5</b> Intensitat energètica	<b>Pàg. 86</b>
		<b>G4-EN6</b> Reducció de consum energètic	<b>Pàg. 88</b>
<b>Pàg. 41</b>		<b>G4-EN8</b> Captació total d'aigua segons la font	<b>Pàg. 86</b>
		<b>ASPECTE: EMISSIONS</b>	
<b>Pàg. 40</b>		<b>G4-EN15</b> Emissions directes de gasos d'efecte hivernacle (abast 1)	<b>Pàg. 90</b>
		<b>ASPECTE: COMPLIMENT REGULATORI</b>	
		<b>G4-EN29</b> Valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa ambiental	<b>Pàg. 86</b>



*Tramvia de la Regió Metropolitana de Barcelona*

# *Memòria de Responsabilitat Social Empresarial 2017*

