

# Tramvia de la Regió Metropolitana de Barcelona



*Memòria de Responsabilitat  
Social Empresarial 2018*



# 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 2018**

*Compromís intern. Indicadors 2018  
Compromís amb els clients i els usuaris.  
Indicadors 2018  
Compromís amb la societat.  
Indicadors 2018*

Pàgina 37

## *Índex* **de continguts GRI-G4**

Pàgina 90

# 1. EL CAMÍ PER A CREAR VALOR

Us presentem la segona edició de la Memòria de Responsabilitat Social Empresarial de TRAM, que vol donar resposta al compromís de compartir amb tothom la nostra feina diària.

No ens conformem amb les bones dades assolides aquest darrer any 2018 -més de 29 milions de viatges, índexs de satisfacció molt alts per part de les persones usuàries del tramvia- sinó que continuem esforçant-nos per a oferir un servei excel·lent i per ser cada vegada més responsables i eficients amb el nostre entorn social i mediambiental. D'aquesta manera pretenem reforçar el nostre compromís amb els nostres passatgers i passatgeres, amb la societat en general i amb el nostre equip.

A TRAM tenim clar que ser socialment responsable no és un atribut complementari a l'activitat principal de l'empresa, sinó que és un valor intrínsec al nostre ADN empresarial, i per això l'RSE està integrada en l'estratègia empresarial i la gestió diària. Encara que sembli utòpic, volem creure que estem contribuint a millorar la nostra societat, i per aquest motiu invertim més en el capital humà, l'entorn i les relacions amb els grups d'interès social.

Apostem per una gestió estratègica de l'RSE perquè estem convençuts que l'única manera de crear valor (enfortiment de la reputació i de la cadena de producció, motivació i retenció de la plantilla, coneixement del mercat, contribució a la resolució de problemes socials i minimització de l'impacte mediambiental) és incorporant-la en el centre de decisions de l'empresa. Per això volem mantenir una relació propera, accessible i transparent amb tots els grups que ens permeti escoltar-ne les demandes i opinions.

Aquesta memòria que us convidem a llegir recull els nostres compromisos i resumeix les accions que durant el 2018 hem fet per tal de millorar, en la mesura de les nostres possibilitats, la nostra societat. El camí que vam iniciar ara fa 15 anys és llarg i hi ha molta feina a fer, però no defallirem perquè el compromís és ferm. Ho tenim tot al nostre favor: la il·lusió, uns valors que ens acompanyen i un gran equip.

**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 a 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.

D'acord amb el compromís adquirit l'any 2017 de publicar, anualment, una memòria que reculli tota la informació al voltant de les activitats que l'empresa ha portat a terme en matèria d'RSE, presentem la memòria referent a totes les iniciatives realitzades durant el 2018.

La memòria de Responsabilitat Social de TRAM es publica anualment; així garantim que les persones usuàries, la clientela i la societat en general coneguin els reptes que TRAM s'imposa en matèria d'RSE i les accions que duu a terme per a 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 persones en tramvia a la Regió Metropolitana de Barcelona.*

La Responsabilitat Social Empresarial forma part de la història i les conviccions de TRAM des del seu inici. Amb l'elaboració del primer Model d'RSE es va materialitzar aquest compromís de forma ordenada i coherent amb les activitats realitzades per la companyia. Al 2017 es va publicar la primera Memòria de Responsabilitat Social Empresarial amb el recull de totes les activitats i fites dutes a terme per l'empresa.

El 2018 s'ha fet també una revisió del pla estratègic amb l'objectiu d'actualitzar la informació d'acord amb les necessitats i nous objectius detectats.

Amb la finalitat de valorar l'evolució de l'acompliment de TRAM en aquest àmbit, l'any 2018 s'ha fet una avaluació per tal de redefinir les prioritats i objectius comuns a totes les activitats de negoci i àrees en les quals 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 [premsatram@tram.cat](mailto:premsatram@tram.cat).



### 3. PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ TRAM

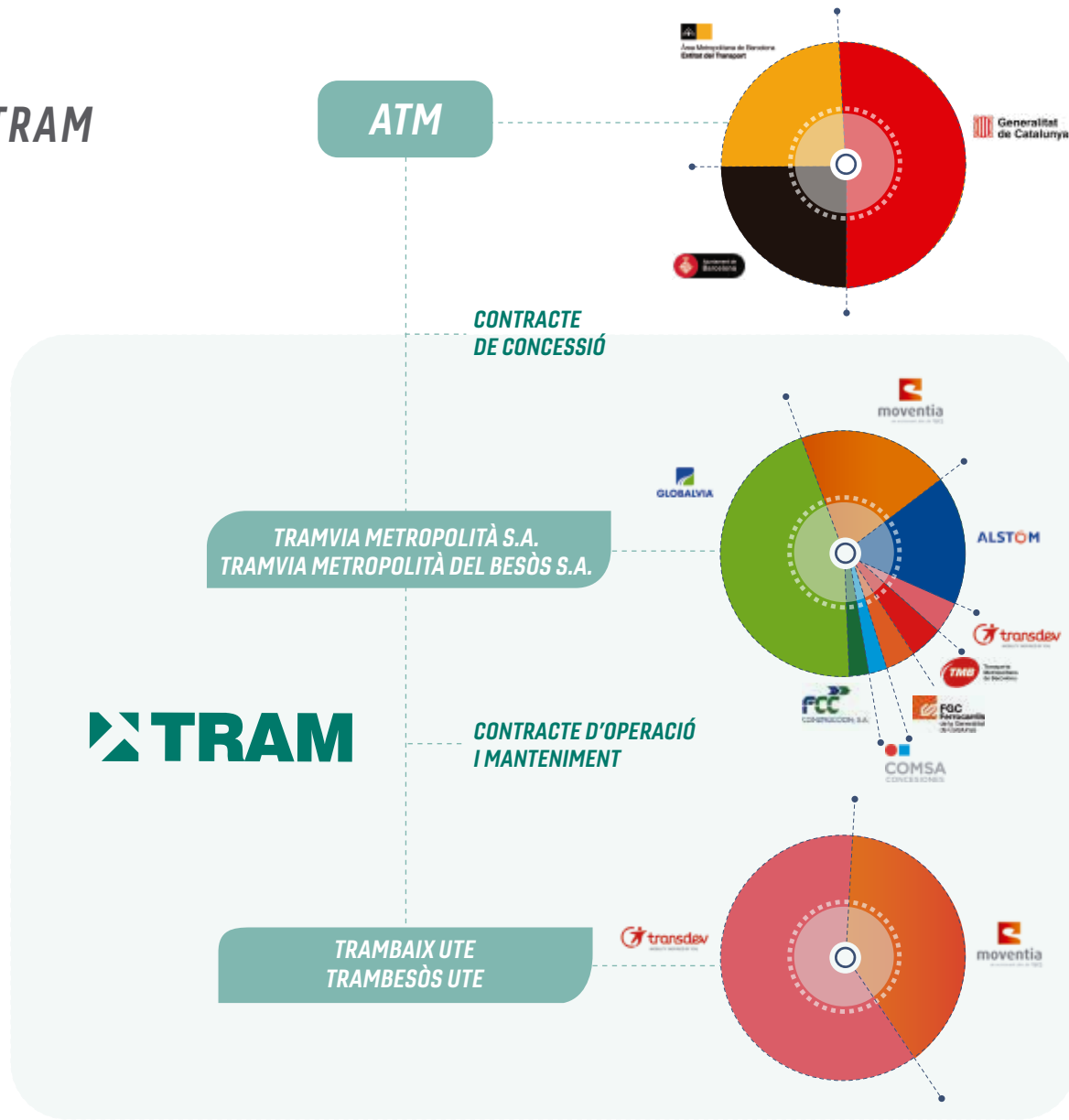
A TRAM gestionem les dues xarxes de tramvies de la Regió Metropolitana de Barcelona amb la intenció d'oferir el millor servei possible en els més de 100.000 viatges que es fan en un dia feiner, i els més de 29 milions en un any.

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

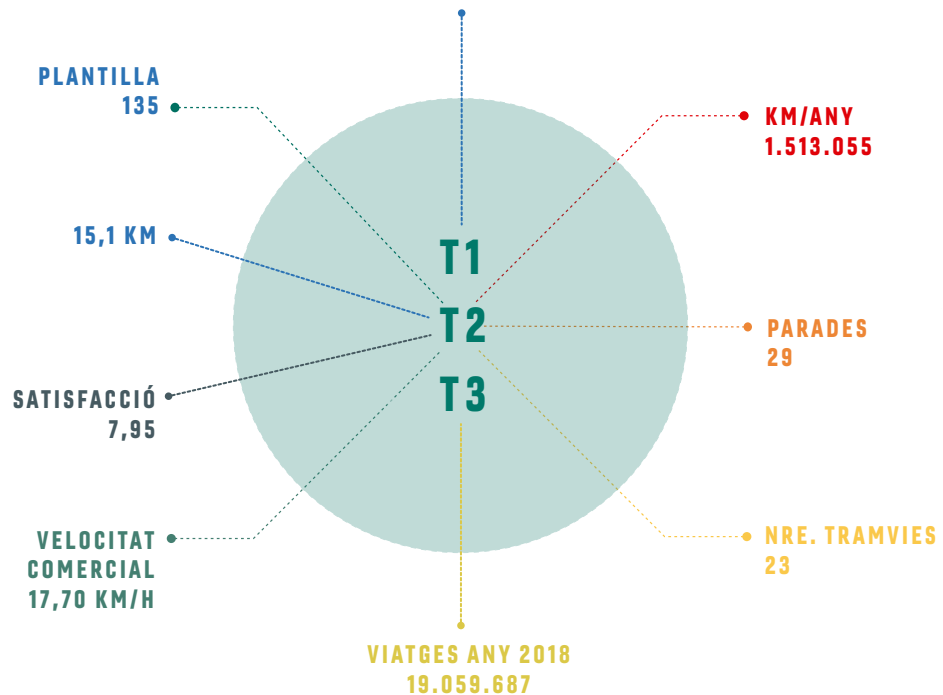
Els accionistes de TRAM són organitzacions de referència en la gestió de concessions, operació i manteniment de xarxes de transport públic i vies d'alta capacitat, fabricació de material mòbil i sistemes en l'àmbit ferroviari i construcció d'obra pública.

En el gràfic adjunt es pot veure de forma esquemàtica el perfil de l'organització.

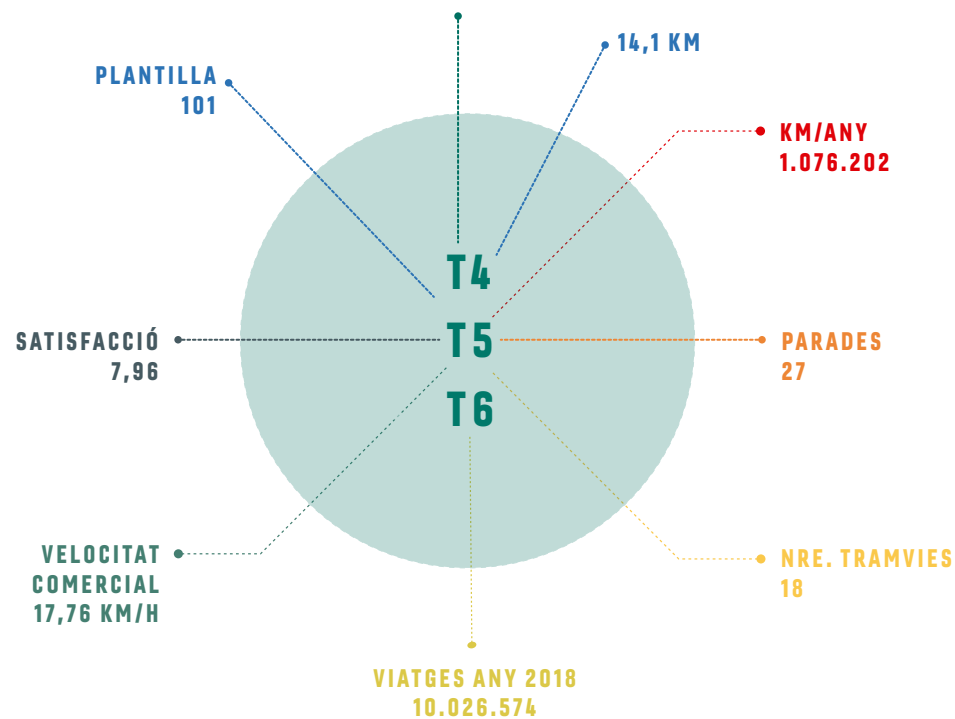
*"Per la seva capacitat i qualitat de servei, TRAM és un dels principals operadors que faciliten una mobilitat sostenible."*



### TRAMBAIX



### TRAMBESÒS



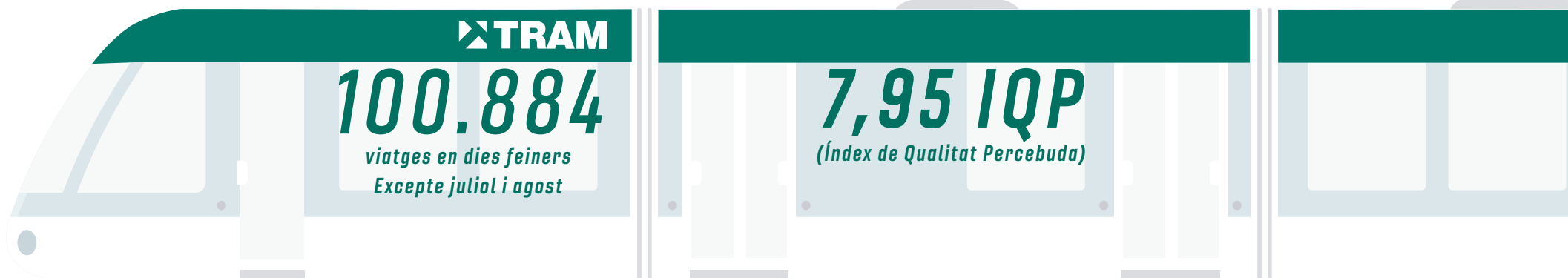
*Plantilla: 236 persones  
6.841,5 hores de formació*

## 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 2018 s'han superat els 29 milions de viatges realitzats i una mitjana de 100.000 passatgers diaris en dia laborable (excepte juliol i agost).**

**Som, a més, el transport públic més ben valorat per les persones usuàries segons l'enquesta que realitza l'ATM anualment (EMEF, Enquesta 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 a 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 la clientela i les persones usuàries i amb la societat en general.





## 3.2. ÀREA DE NEGOCI

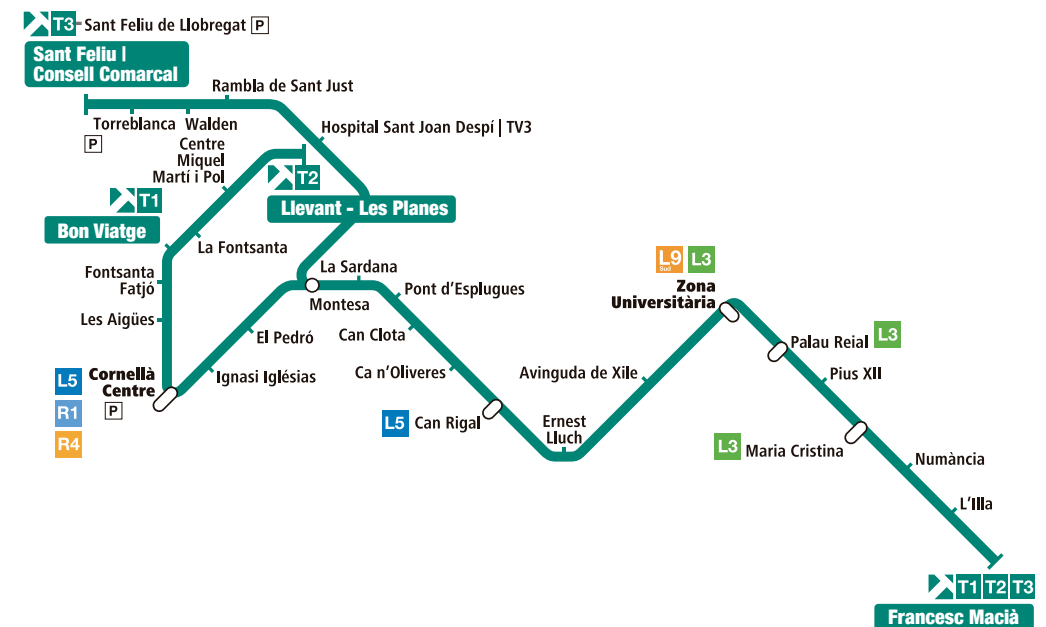
### El nostre negoci és el transport de persones en tramvia.

**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.

**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.

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 a atendre la nostra flota fins i tot en les operacions més complexes.



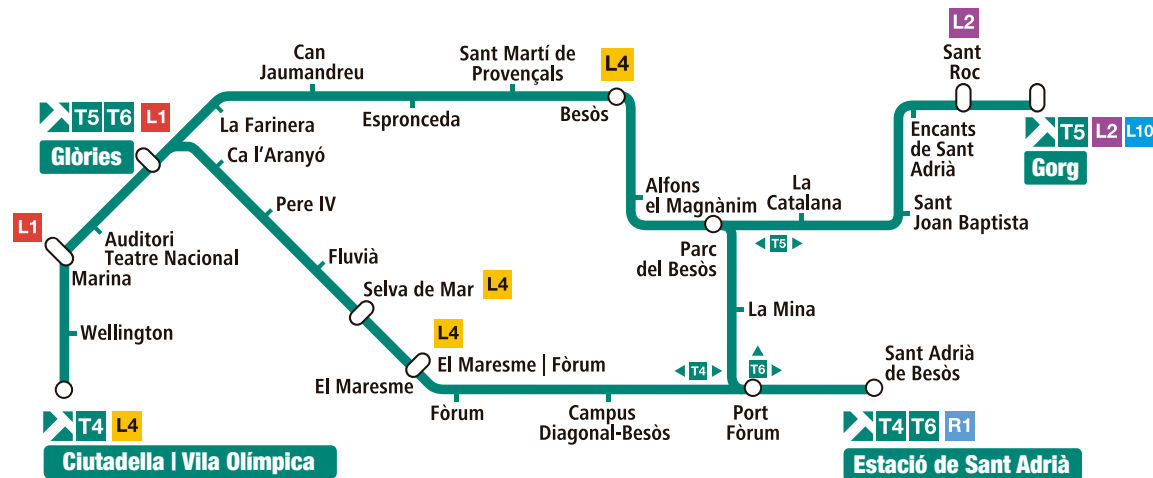
**Trambesòs: Xarxa formada per les línies T4, T5 i T6.**

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 a 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 de 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 2018 s'han fet un **total de 29.086.261 desplaçaments. Això suposa un increment del 4,03% respecte a l'any anterior.** L'evolució anual de viatges 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 334 milions de desplaçaments després de 15 anys de funcionament.** Trambaix és la xarxa

més utilitzada, amb **més de 19 milions de viatges el 2018, i un total de 227 milions durant els 15 anys.** Trambesòs, amb dues parades menys, ha fet 10 milions de trasllats el 2018 i més de 107 milions des del 2004.

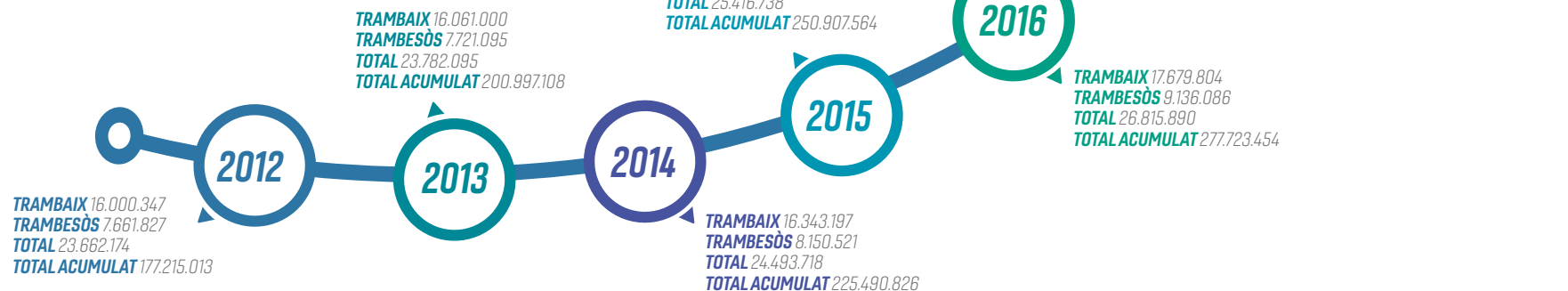
#### Evolució anual dels desplaçaments

##### CREIXEMENT 2017-2018

TRAMBAIX 4,6 %

TRAMBESÒS 3 %

TOTAL 4,03 %



### XARXA TRAMBAIX

Del total de les persones usuàries de Trambaix el 2018, el 64 % van viatjar de dilluns a dijous, i al voltant d'un 18 % els divendres. La resta, el 18 %, van viatjar durant els caps de setmana i en festius. Per això mateix, i atès que aquestes persones fan servir el TRAM per a 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.

# 12.317.137

*desplaçaments en dies feiners (de dilluns a dijous)*

*3.587.225 en divendres*

*1.722.120 en dissabte*

*1.433.205 en festiu*

# 19.059.687

*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 10.026.574 viatges de l'any 2018, el 61 % van ser de dilluns a dijous; més d'un 18 %, també els divendres, i el 21 % 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.

# 6.162.711

*desplaçaments en dies feiners (de dilluns a dijous)*

*1.870.219 en divendres*

*1.097.024 en dissabte*

*896.620 en festiu*

# 10.026.574

*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 2018, 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 98,3 % en el cas del Trambesòs.

Velocitat comercial TRAMBAIX

17,70 km/h

Quilòmetres recorreguts TRAMBAIX

1.513.055 km

**PUNTUALITAT TRAMBAIX.** L'índex de puntualitat el 2018 ha estat del 97,83 %. Només un 2,17 % 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 4,20 kWh/km el 2018. Aquesta millora és la conseqüència de l'intens treball desenvolupat en les direccions d'operació i manteniment per a adaptar les instal·lacions i promoure la conducció eficient (ecodriving).

Velocitat comercial TRAMBESÒS

17,76 km/h

Quilòmetres recorreguts TRAMBESÒS

1.076.202 km

**PUNTUALITAT TRAMBESÒS.** L'índex de puntualitat el 2018 ha estat del 98,3 %. Només un 1,70 % de les expedicions han registrat retards superiors a 1 minut.



## DISPONIBILITAT DEL SERVEI L'ANY 2018

L'any 2018, l'índex de disponibilitat del servei es va situar en un **99,94 %** al TRAMBAIX i en un **99,88 %** al TRAMBESÒS

TRAMBAIX  
**38**

**Avaries**

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

TRAMBESÒS  
**20**

**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 2018, el percentatge d'inspeccions vinculades a les validacions a TRAMBAIX s'ha reduït un 0,98 % en relació amb l'any anterior, i a TRAMBESÒS ha disminuït un 0,89 %.

Pel que fa a les sancions a TRAMBAIX, s'ha observat un augment del 9,9 %, mentre que al TRAMBESÒS han disminuït un 6,8 %.



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 %
2018	577.132	8.892	19.059.687	3,02 %	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 %
2018	302.150	6.298	10.026.574	3,01 %	2,08 %

## 4. PREMIS I REONEIXEMENTS

El 2018 TRAM ha estat escollit Millor Servei d'Atenció al Client de l'any en el certamen organitzat per la consultora Sotto Tempo Advertising. Aquest reconeixement s'entrega a les empreses que ofereixen una major qualitat d'atenció al client per sector d'activitat.

El Tramvia de Barcelona s'ha trobat sotmès, sense previ avís a diferents proves en l'àrea d'Atenció al Client, i s'han realitzat diferents anàlisis del web i de l'ús de les xarxes socials, entre d'altres, per a provar la qualitat del servei.

L'any passat, el Servei d'Atenció al Client de TRAM ja va rebre el Global Light Rail Awards organitzat per la revista *Tramways & Urban Transit* a Londres.



### Millor Servei d'Atenció al Client

#### ATENCIÓ AL CLIENT:

**2.122**  
objectes perduts  
i trobats

**18.670**  
peticions  
ateses

**14.532**  
dubtes  
resolts



## 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'Agrupació de Municipis amb 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, que suposen una població representada de dos milions d'habitants.

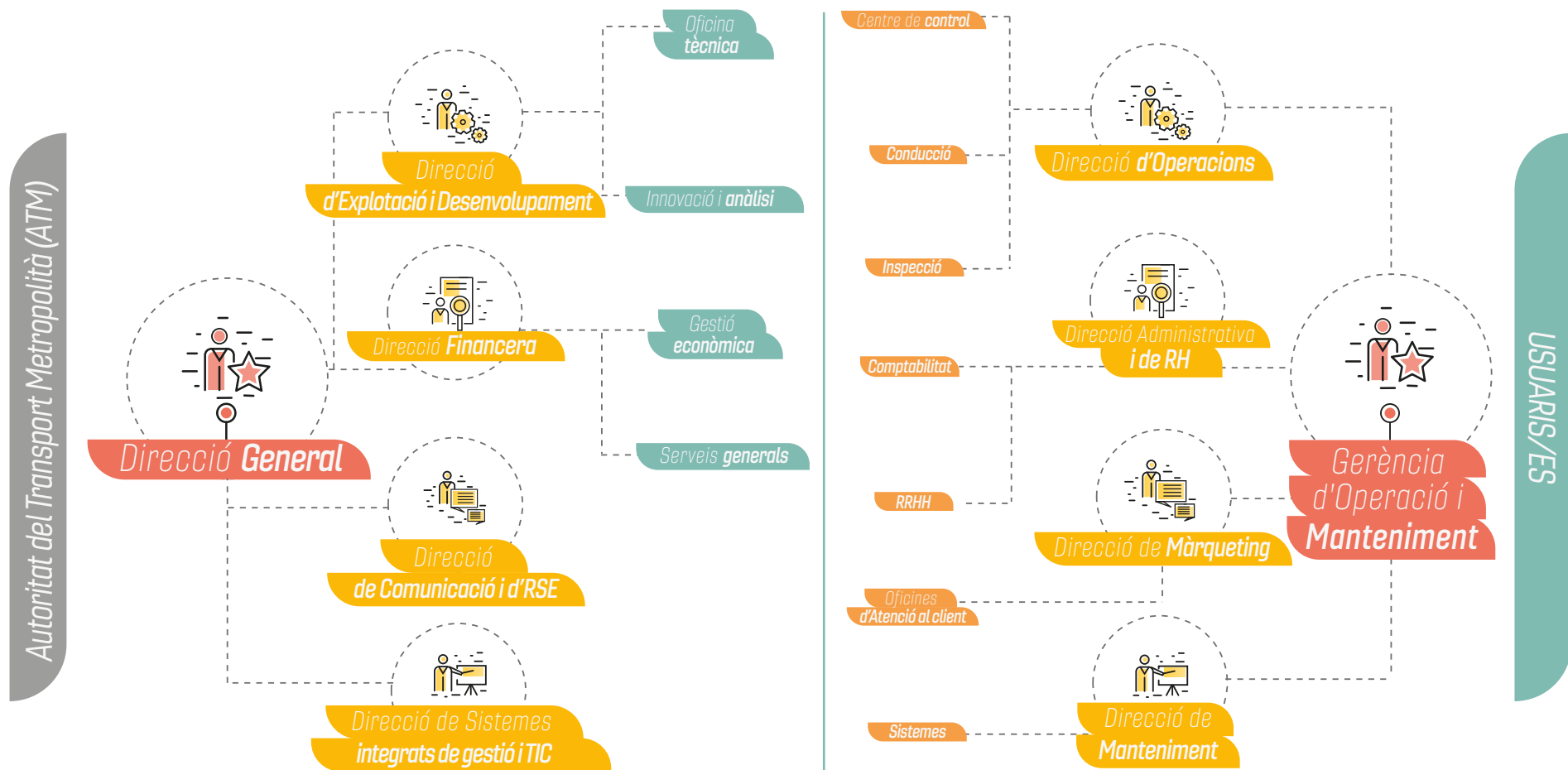
**ALAMYS:** TRAM és membre de l'Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos, constituïda el 1986 amb la missió de compartir experiències i promoure coneixements que portin a la implantació de sistemes de transport massiu sobre rails, i contribuir així a la millora de la qualitat de vida dels 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 i les 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 a 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 l'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 de Transport i Medi Ambient i de la Federació Europea de Passatgers.

## 6. ORGANIGRAMA



Daniel  
Samper

Director

de Sistemes integrats  
de gestió i TICMaribel  
Aira

Directora

de Màrqueting

Agustín  
del Castillo

Director

d'Operacions

Toni  
Cuminal

Director

de Finances

Joaquim  
Bestit

Director

gerent  
d'Operació  
i MantenimentHumberto  
López

Director

General

Xavier  
Angoitia

Director

d'Administració i RH

Anna  
Viñats

Directora

de Comunicació  
i RSERamon  
Vall

Director

de Manteniment

Joan  
Carsí

Director

d'Explotació  
i Desenvolupament

## 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 a 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 les persones usuàries. 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 de les persones usuàries, 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 de la nostra clientela; 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, tot respectant la normativa vigent.

**INNOVACIÓ I EFICIÈNCIA:** concebem la innovació com el millor camí per a identificar i anticipar oportunitats de millora dels 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 la clientela, la plantilla, les empreses col·laboradores i/o sòcies 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 a 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, 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 de la clientela, la plantilla, les empreses col·laboradores, proveïdores i/o sòcies i 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 de cadascú.

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 aquests codis 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 Empresarial, tot evitant qualsevol conflicte d'interès.





# 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 treballadors i treballadores, 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 facin 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 al seu equip i 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 a 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-li formació per al seu desenvolupament professional i personal, facilitar-li la conciliació familiar tant com sigui possible i promoure hàbits de vida saludables.

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

Promoure relacions mútuament satisfactòries amb els nostres equips i empreses proveïdores, 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 LES PERSONES USUÀRIES I LA CLIENTELA

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 fluida per a 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 l'aprofitament o l'estalvi 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 a 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 a 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 tal d'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*

*Comitè 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 I USUÀRIES

TRAM manté una comunicació bidireccional amb les persones usuàries i la clientela, 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](tel:932388770)

 [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 a 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 d'Operacions i Manteniment*

*Entrevistes personals*





## EMPRESSES PROVEÏDORES

Les empreses proveïdores són una peça essencial per al desenvolupament de la nostra activitat, i la relació amb elles es basa a 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 a 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 a 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 a 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.

*Forètica: 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 tota la plantilla, accionistes, empreses proveïdores i col·laboradores 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 i treballadores.

## Decisió

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

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

**Facilitar la conciliació de la vida  
laboral i familiar**

**Fomentar la igualtat d'oportunitats**

**Donar seguretat en l'ocupació  
i pagament digne**

**Desenvolupar una comunicació fluida**

## Millora contínua

- 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 te una perspectiva millor dels problemes i les possibles solucions.
- Garantir que tot l'equip conegui els procediments en matèria de salut i seguretat en el seu lloc de treball.

- 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.

- 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.

- 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.

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



## EL NOSTRE COMPROMÍS AMB LES EMPRESSES PROVEÏDORES I COL-LABORADORES

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 semblants als 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 d'empreses proveïdores i col·laboradores 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 a les empreses proveïdores i col·laboradores el codi ètic i el model d'RSE que tenen.
- Incorporar en els contractes amb les empreses proveïdores i col·laboradores el requisit de respectar el Codi Ètic de TRAM i convidar-les a aplicar-lo i a difondre'l.

- Fomentar les relacions duradores.
- Promoure pràctiques eficients en les relacions amb empreses proveïdores i col·laboradores.



## 9.5. COMPROMÍS AMB LES PERSONES USUÀRIES I LA CLIENTELA

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 totes les persones usuàries i la clientela del nostre servei.

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 a transportar les persones de manera segura i confortable.

A més, mantenim una política de transparència i establim diferents canals per a 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 de les persones usuàries i la clientela

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 persones consumidores i usuàries i buscar la seva satisfacció més enllà del simple compliment de la normativa vigent.
- Realitzar enquestes de satisfacció de manera periòdica.
- Avaluar 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 empresa proveïdora 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 a les empreses col·laboradores o proveïdores 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 les empreses col·laboradores i proveïdores.

## 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 a 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 LA COMPETÈNCIA

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 la competència*

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

## Millora contínua

• Competir lleialment amb altres empreses i cooperar per a 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 2018

## 10. ACCIÓ D'RSE 2018

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 a poder valorar les diferents propostes, ja siguin promogudes internament o plantejades a l'empresa per 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 2018 es va organitzar a partir dels tres compromisos globals de TRAM en matèria d'RSE - **compromís intern, compromís amb les persones usuàries i la clientela, i compromís amb la societat** - i els objectius específics que es revisen anualment.

# COMPROMÍS INTERN INDICADORS 2018

## 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 a 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, entre les quals 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 a 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.

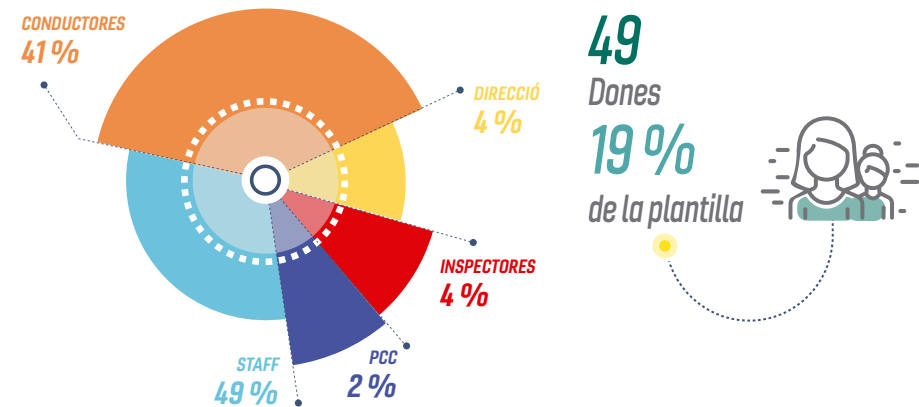
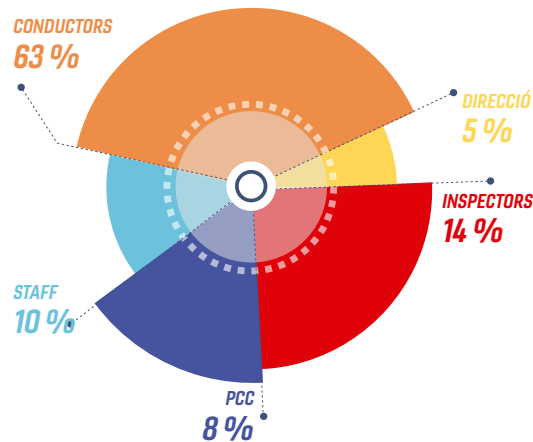
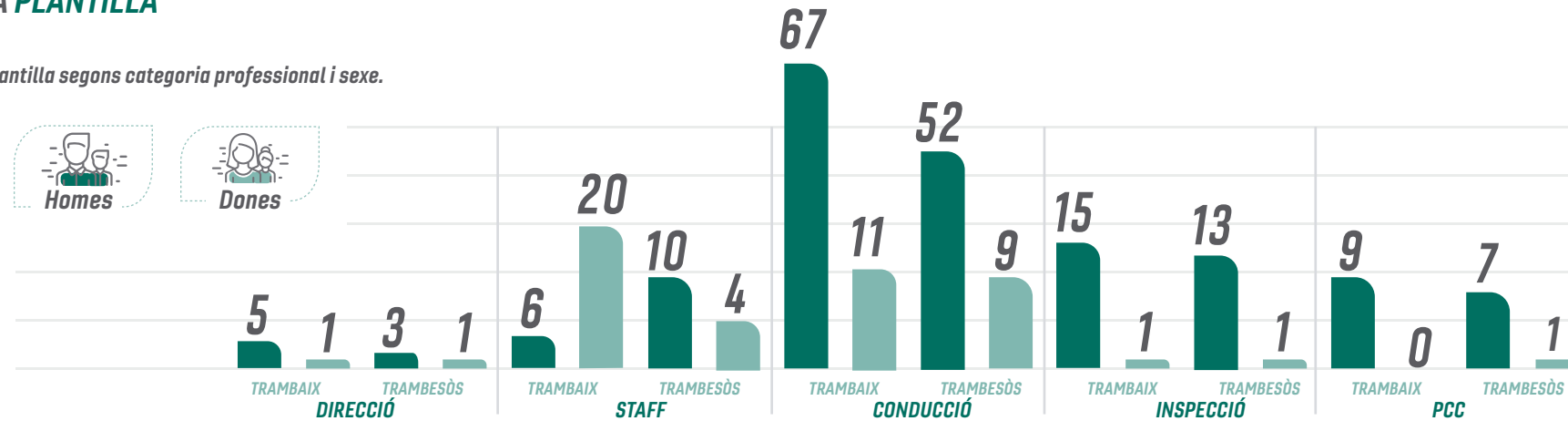
Els treballadors i treballadores de TRAM reben formació específica sobre l'existència d'aquest protocol, dels drets i de les prohibicions que es deriven del seu contingut, i de l'existència del canal de denúncies com a mitjà que han de fer servir si tenen coneixement d'aquest tipus de pràctiques.

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

Plantilla segons categoria professional i sexe.



## **DONEM SEGURETAT EN L'OCCUPACIÓ 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.

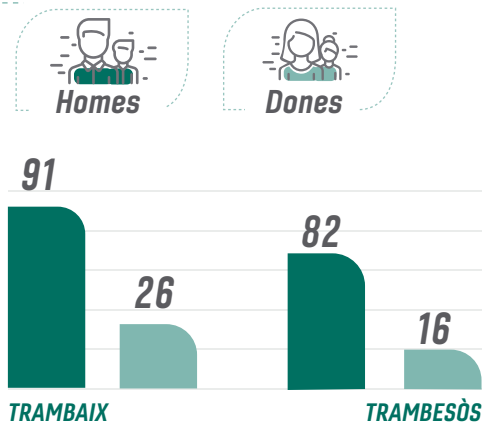
La relació de drets i deures que conté aquest protocol respecta els drets i deures que l'ordenament jurídic vigent reconeix als treballadors i treballadores i a la ciutadania en general, que en cap cas es podran restringir més enllà del que permet el dret laboral.

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

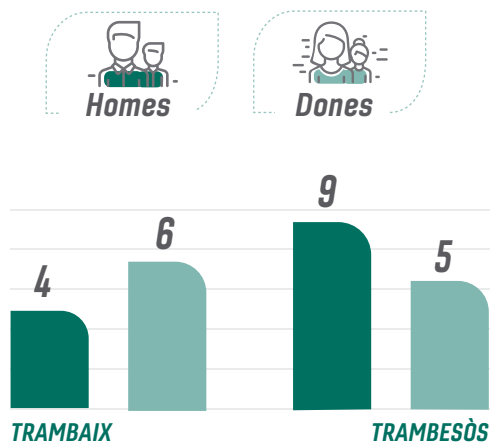


## TIPUS DE CONTRACTES

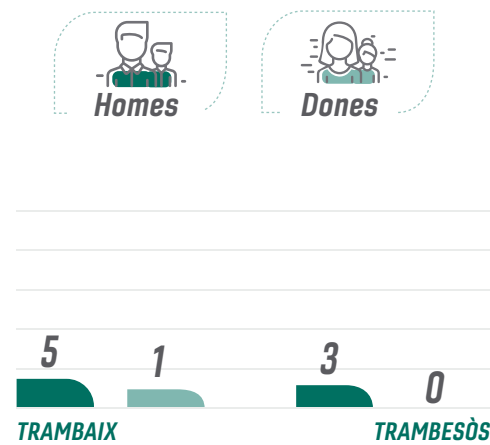
### CONTRACTES INDEFINITS



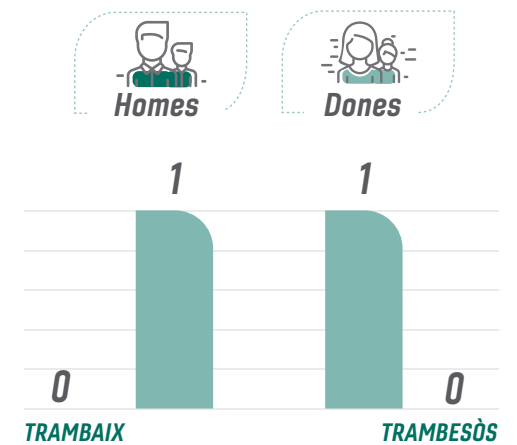
### CONTRACTES INDEFINITS AMB REDUCCIÓ DE JORNADA



### CONTRACTES DE DURADA DETERMINADA



### CONTRACTES A TEMPS PARCIAL



## CONTRACTACIONS 2018 TRAMBAIX PER EDAT I SEXE

Edat	Homes	Dones
41	6	2
43	4	2
44	5	1

El 100 % de la plantilla està sota un únic conveni

## CONTRACTACIONS 2018 TRAMBESÒS PER EDAT I SEXE

Edat	Homes	Dones
31	1	
32	1	
40	5	
42	4	2
44	6	2
49	3	1

## ÍNDEX DE ROTACIÓ

	2014	2015	2016	2017	2018
TAXA DE ROTACIÓ TRAMBAIX	1,82	0	2,68	2,16	6,03
TAXA DE ROTACIÓ TRAMBESÒS	2,06	2,07	3,65	2,09	4,19

## 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 únic comitè de seguretat i salut en el treball per Trambaix i Trambesòs amb operació al màxim nivell.

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

Actualment, el comitè el formen 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 2018

	TRAMBAIX 2018		TRAMBESÒS 2018
Nombre d'accidents amb baixa de personal propi	6	Nombre d'accidents amb baixa de personal propi	5
Nombre d'accidents sense baixa	1	Nombre d'accidents sense baixa	6
Nombre de jornades perdudes per accident	84	Nombre de jornades perdudes per accident	44
Nombre d'accidents mortals	0	Nombre d'accidents mortals	0
Índex de freqüència	31,91	Índex de freqüència	30,78
Índex de gravetat	0,45	Índex de gravetat	0,27
Índex d'incidència	50,42	Índex d'incidència	50,51
Índex d'absentisme	4,43	Índex d'absentisme	3,23

### TRAMBAIX 2018

#### TIPUS D'ACCIDENTS AMB BAIXA



3



1

Danys amb eines portàtils  
o manuals

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

2

0

### TRAMBESÒS 2018

#### TIPUS D'ACCIDENTS AMB BAIXA



2



0

Danys amb eines portàtils  
o manuals

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

3

0

#### PLANTILLA TRAMBAIX

Nombre de treballadors/es  
a temps complet 123

Nombre hores  
treballades 188.015

#### PLANTILLA TRAMBESÒS

Nombre de treballadors/es  
a temps complet 101

Nombre hores  
treballades 162.450

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

TRAM està certificada segons 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 a 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 i treballadores com a mesura fonamental per a aconseguir una implantació efectiva i una millora de les activitats preventives, així com 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 a la plantilla sobre els riscos inherents al seu lloc de treball, així com els mitjans i les mesures que convé adoptar per a prevenir-los, a fi de promoure i assegurar comportaments i hàbits de conducta segurs i positius.
- Integrar els nostres clients/es, 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 viceversa.
- Col·laborar amb les administracions públiques i altres organismes per a desenvolupar procediments, dispositius i mètodes de treball.

#### **Durant el 2018 s'han impartit:**

- 1.948 hores de formació en prevenció de riscos laborals a Trambaix**
- 1.578 hores de formació en prevenció de riscos laborals a Trambesòs**

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

### Formació

La formació dels treballadors i 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 impulsem 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 45,35 % de la formació realitzada correspon a formació interna, i el 54,65 % restant a formació externa

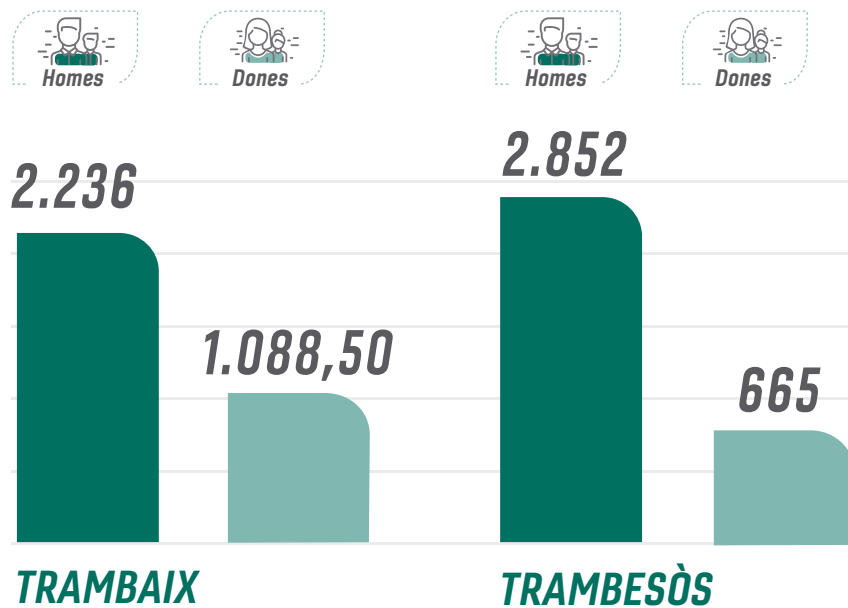


Durant l'any 2018 es van impartir 6.841,5 hores de formació, repartides entre TRAMBAIX I TRAMBESÒS, i el 99 % de la plantilla de totes dues empreses va rebre formació al llarg de l'any.

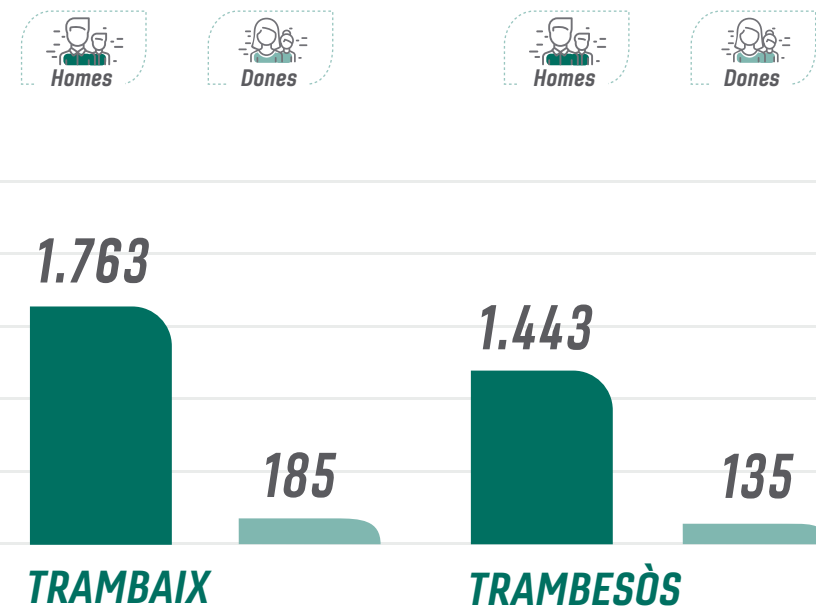
## La plantilla duu a terme reunions d'acompliment anuals

El 51,53 % 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 a atendre amb la màxima efectivitat les necessitats formatives de la plantilla, TRAM té establerts diferents tipus de cursos de formació, tant inicial com 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 2007-2018 s'han dut a terme un total de 10 programes de formació per a personal de conducció nou. 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**

**Prevenició 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 a garantir una qualitat òptima del servei. Aquests cursos addicionals es programen un cop detectades les necessitats individuals de cada treballador o treballadora, o bé de petits grups.

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'explotació i es comparteixen experiències reals que permetin treballar noves solucions.*

## Facilem la conciliació de la vida laboral i familiar

**Durant el 2018 van gaudir del permís de maternitat o paternitat:**

DONES

5

HOMES

1

**Percentatge de treballadors/es amb reducció de jornada**

TRAMBAIX

TOTAL PLANTILLA

135  
persones

7,40 %

10 persones es beneficien  
de la reducció de jornada

TRAMBESÒS

TOTAL PLANTILLA

101  
persones

13,86 %

14 persones es beneficien  
de la reducció de jornada

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

## 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: conducció, inspecció, operació, 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 a 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 a 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 2018, TRAM va col·laborar amb la Fundació Pasqual Maragall amb la donació de 0,50€ per cada visualització del vídeo de la felicitació.



# COMPROMÍS AMB LA CLIENTELA I LES PERSONES USUÀRIES INDICADORS 2018

## 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, de la clientela actual i potencial.

### 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 a 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 a intentar reduir-lo.

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/Mkm el 2013 a 30,72 accidents/Mkm. 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/MKM)



## SABEM EL GRAU DE SATISFACCIÓ I DE FIDELITAT DE LA NOSTRA CLIENTELA I PERSONES USUÀRIES 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 a formular una queixa, sol·licitar informació, fer un suggeriment, 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 interfons en totes les nostres parades, les persones usuàries es poden adreçar a TRAM mitjançant una aplicació mòbil, xarxes socials com Twitter i Facebook i, des del 2016, per Whatsapp.

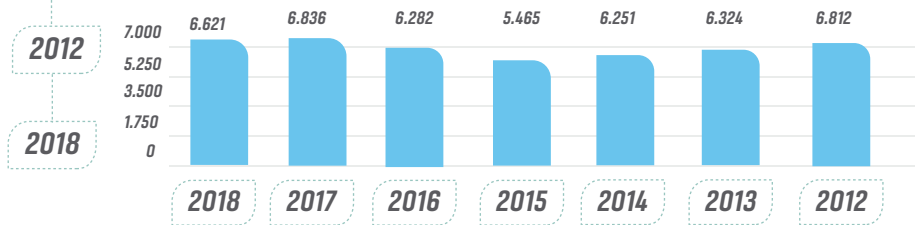
Durant el 2018 els usuaris i usuàries han utilitzat els serveis d'atenció al client de Trambaix en un total de 9.424 ocasions. Pel que fa a Trambesòs, el servei d'atenció al client ha atès 9.246 consultes.

La mitjana de temps de resposta a les consultes de TRAM no supera, en cap dels dos casos, les 24 hores. Mentre que al Trambaix el temps de resposta és de 0,86 dies, a Trambesòs no supera els 0,33 dies.



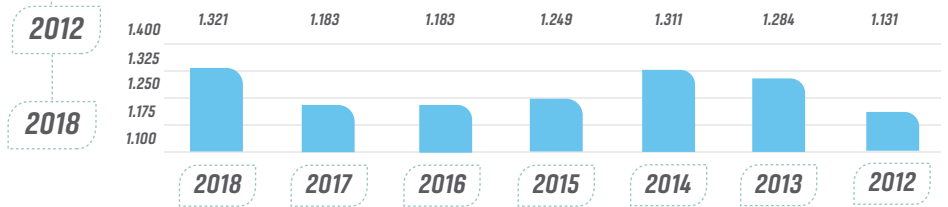
TRAMBAIX

EVOLUCIÓ DE LES PETICIONS D'INFORMACIÓ



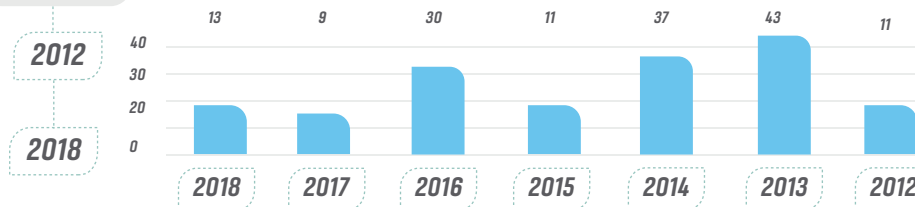
TRAMBAIX

EVOLUCIÓ DE LES QUEIXES



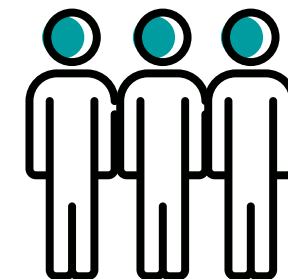
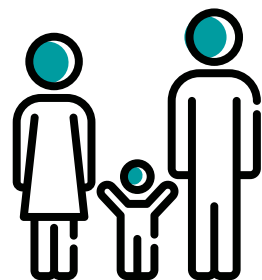
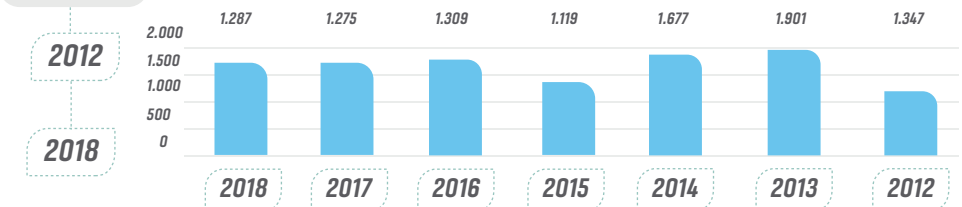
TRAMBAIX

EVOLUCIÓ DELS SUGGERIMENTS



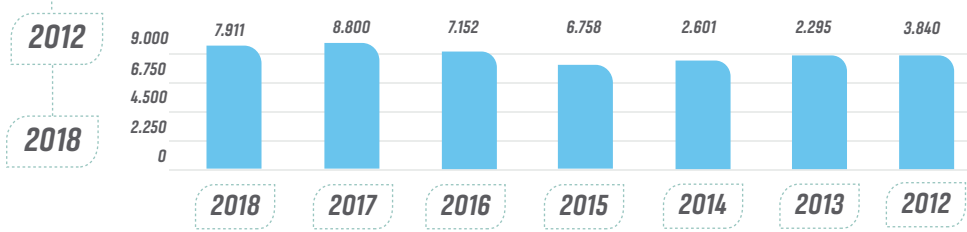
TRAMBAIX

EVOLUCIÓ DE LES INCIDÈNCIES



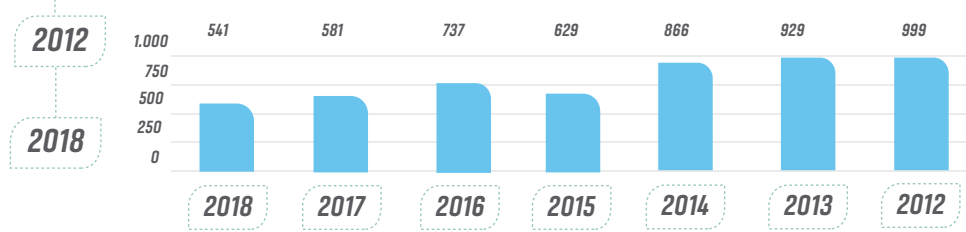
TRAMBESÒS

EVOLUCIÓ DE LES PETICIONS D'INFORMACIÓ



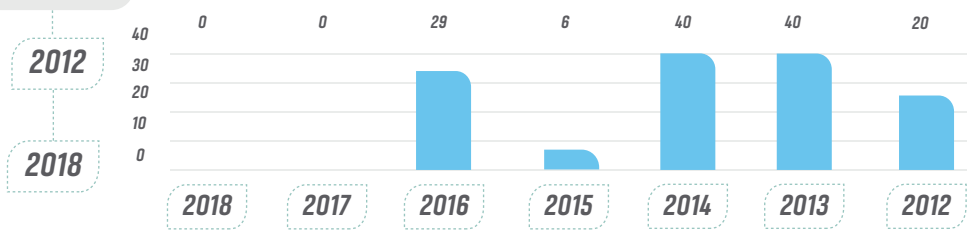
TRAMBESÒS

EVOLUCIÓ DE LES QUEIXES



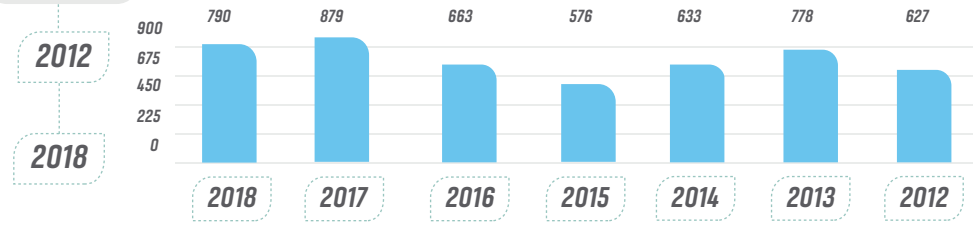
TRAMBESÒS

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 2018, 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

2018

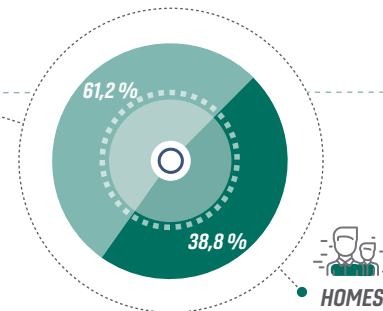
### PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES

#### GÈNERE

El 61,2 % de les persones usuàries són dones



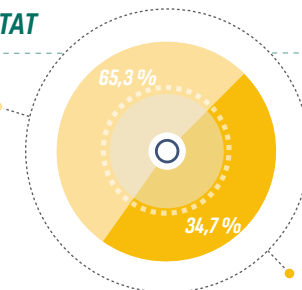
DONES



HOMES

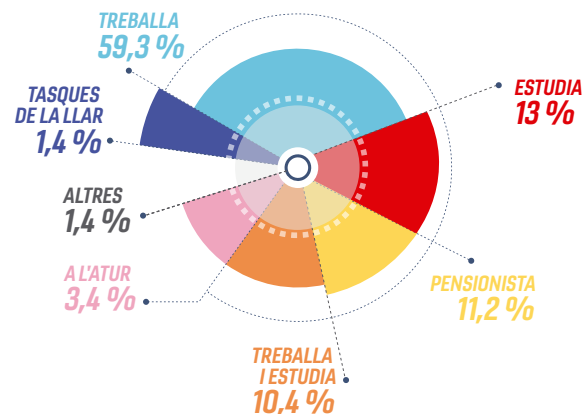
#### TIPUS DE MOBILITAT

OCUPACIONAL

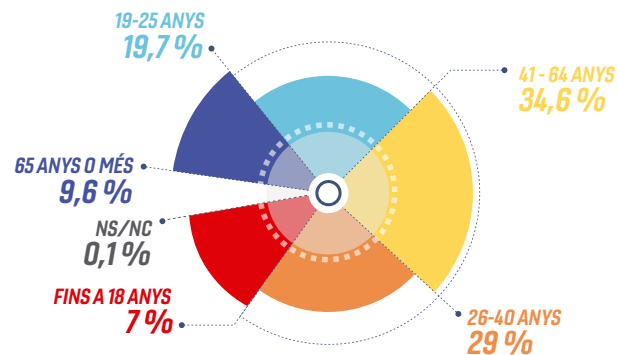


PERSONAL

#### 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
2018	7,95

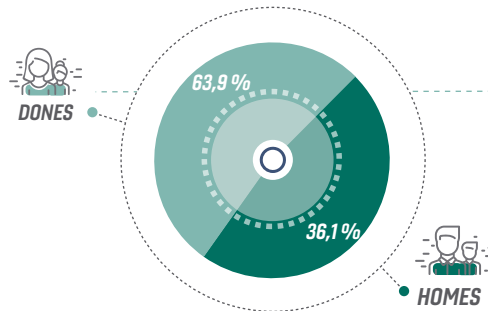
# TRAMBESÒS

2018

## PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES

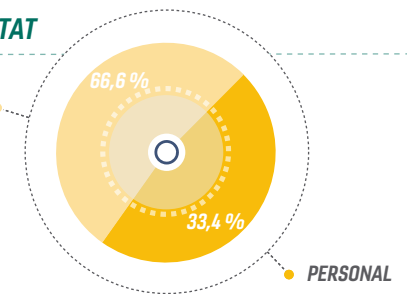
### GÈNERE

El 63,9 % de les persones usuàries són dones

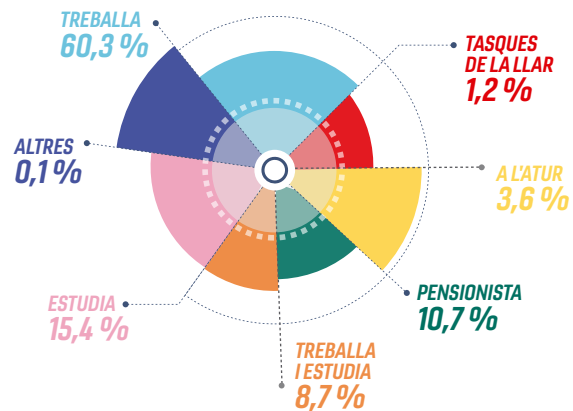


### TIPUS DE MOBILITAT

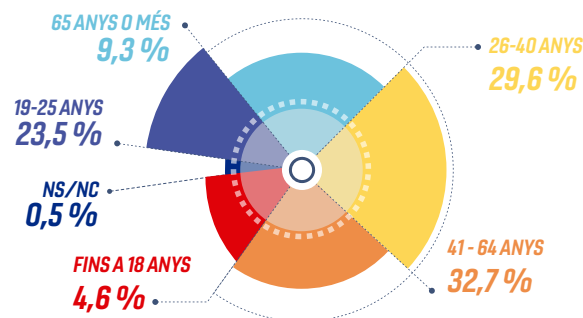
#### OCUPACIONAL



### 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
2018	7,96

## TRAMBAIX

## VALORACIÓ D'ATRIBUTS

### ATRIBUTS DE SERVEI

	2015	2016	2017	2018
Fidelitat	-	-	8,80	8,65
Recomanació	-	8,47	8,69	8,61
La facilitat d'accés a l'andana del tramvia	8,43	8,53	8,69	8,43
El confort o la comoditat durant el viatge	8,06	8,12	8,13	7,85
La seguretat personal: viatjar sense conflictes	7,98	8,16	8,12	8,12
La rapidesa del trajecte: que trigui poc a arribar al lloc de destinació	7,86	7,83	8,03	8,06
La puntualitat del servei: passa sempre sense incidències / a l'hora	7,97	8,18	8,00	8,12
La neteja i el manteniment dels vehicles i de les parades	8,00	8,06	7,98	7,96
La informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització, etc.)	7,71	7,83	7,97	8,04
El funcionament de les màquines validadores dins del tramvia	7,62	7,75	7,95	7,76
<b>S.G. Servei actual del TRAM</b>	<b>8,05</b>	<b>8,09</b>	<b>7,93</b>	<b>8,10</b>
La correspondència amb altres mitjans	7,63	7,62	7,87	7,81
El personal de conducció condueix de forma suau i segura	7,96	8,06	7,86	7,94
La temperatura a l'interior del tramvia és adequada	7,74	7,91	7,82	7,94
La freqüència de pas: que passi sovint	7,36	7,39	7,40	7,34
L'atenció i l'amabilitat del personal	7,40	7,44	7,35	7,46
La facilitat en comprar el títol a les parades del tramvia	6,96	7,27	7,14	7,15
La informació durant les incidències	7,02	6,67	7,09	7,82



## TRAMBESÒS

VALORACIÓ D'ATRIBUTS  
ATRIBUTS DE SERVEI

	2015	2016	2017	2018
Fidelitat	-	-	8,72	8,78
La facilitat d'accés a l'andana del tramvia	8,35	8,52	8,63	8,69
Recomanació	-	8,28	8,56	8,64
La rapidesa del trajecte: que trigui poc a arribar al lloc de destinació	8,05	8,14	8,27	8,33
La puntualitat del servei: passa sempre sense incidències / a l'hora	7,87	8,03	8,19	8,17
El confort o la comoditat durant el viatge	8,12	7,99	8,07	8,13
El personal de conducció condueix de forma suau i segura	7,98	7,99	8,06	8,14
El funcionament de les màquines validadores de dins del tramvia	7,83	7,56	7,93	7,91
La temperatura a l'interior del tramvia és adequada	7,98	7,82	7,89	8,06
La correspondència amb altres mitjans	7,67	7,59	7,88	7,83
La informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització, etc.)	7,72	7,75	7,87	8,01
L'atenció i l'amabilitat del personal	7,51	7,29	7,85	7,89
<b>S.G. Servei actual del TRAM</b>	<b>7,92</b>	<b>7,98</b>	<b>7,85</b>	<b>8,07</b>
La seguretat personal: viatjar sense conflictes	7,56	7,40	7,50	7,86
La informació durant les incidències	7,05	6,75	7,49	7,21
La neteja i el manteniment dels vehicles i de les parades	7,59	7,46	7,48	7,70
La facilitat en comprar el títol a les parades del tramvia	7,14	7,17	7,30	6,86
La freqüència de pas: que passi sovint	6,75	6,91	7,21	6,77







# COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT INDICADORS 2018

## ACCIONS SOCIALS DURANT EL 2018

Durant l'any 2018 s'han fet més de 40 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.

**145.626,18 € en projectes socials durant el 2018**



## Col·laborem per a fomentar la igualtat

TRAM i la Fundació Step by Step han signat un conveni de col·laboració per a la realització de la segona edició del TRAM Barcelona Open, el torneig internacional de tennis en cadira de rodes, que es va celebrar a Barcelona del 27 de juny a l'1 de juliol del 2018. Aquest nou esdeveniment esportiu d'àmbit internacional posa l'accent en el mèrit i la superació personal.

**Fundació  
Ramon Martí Bonet  
contra la ceguera**

TRAM ha signat un conveni de col·laboració amb la fundació oftalmològica Ramon Martí i Bonet en el qual s'estableix la donació de totes les ulleres perdudes en les instal·lacions del tramvia i no reclamades per a destinar-les a programes solidaris de prevenció de la ceguera, atenció precoç i detecció de la ceguera infantil.

**fundació  
Step by Step**

**[el Casal]  
CASAL INFANTIL LA MINA**

Per desè any consecutiu s'ha renovat l'acord de col·laboració per a ajudar en el benestar infantil a través d'activitats amb els menors, les seves famílies i la comunitat. Amb la col·laboració monetària de TRAM i l'ajuda en la difusió de les seves activitats, el Casal Infantil La Mina ha pogut coordinar en aquests 10 anys fins a cinc edicions del Campament Màgic dels Reis Mags, nou edicions del Dia del Joc, rues i festes del barri de Sant Adrià, i fins a nou edicions també de la Setmana dels Drets dels Infants, entre altres.

La Fundació Adecco i Ernst & Young s'uneixen per a treballar en la reinserció social i laboral de les persones discapacitades físicament i/o mentalment. El seu programa d'ajuda inclou activitats que reproduïxen escenes quotidianes per a garantir el seu desenvolupament personal. Entre elles, la realització d'una gimcana a Barcelona i Madrid, simultàniament, que els permeti aprendre a utilitzar el transport públic. Per a realitzar aquesta activitat, TRAM ofereix a Adecco i Ernst & Young 100 títols dobles per a viatjar en tramvia i facilitar-los l'accés a les seves instal·lacions.

**FUNDACIÓN ADECCO**

## 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.



Fundació  
**Esclerosi  
Múltiple**

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 sobre les dificultats que pateixen les més de 7.000 persones que hi ha a Catalunya afectades per aquesta malaltia.

TRAM va fer una aportació econòmica a Fundisoc per a poder organitzar uns campaments durant la primera setmana de setembre per a 200 famílies sense recursos econòmics del barri de Besòs, a Barcelona; de la Mina, a Sant Adrià de Besòs, i de Sant Roc, a Badalona amb l'objectiu de disminuir el risc de malnutrició infantil i millorar el benestar físic, psíquic, emocional i educatiu d'aquests menors vulnerables, a través del contacte amb la naturalesa. Els campaments tenen lloc a la comarca del Berguedà, a Les Eres de Guardiolaans.





TRAM aporta la donació de bitllets de transport i finançament a l'Escola de Futbol de Sant Roc per mantenir els equips de futbol juvenil que ajuden el club a combatre l'absentisme escolar i a promocionar l'esport. Els nois i noies del club que vulguin jugar han de tenir justificada la seva assistència a les classes. D'aquesta manera, qui no va a les classes obligatòries perd el dret a participar en l'activitat de futbol.



TRAM dona material corporatiu per sortejar a les diferents tómboles del Mercat Solidari organitzat per la Federació d'Entitats d'El Clot - Camp de l'Arpa. Amb els diners recaptats de la venda dels tiquets s'ajudarà famílies en risc d'exclusió dels barris del Clot i Camp de l'Arpa, sempre sota la tutela de les escoles i serveis socials.



TRAM ha cedit un tramvia sencer per a decorar amb la campanya d'UNICEF per la supervivència de nadons #UnNomUnaVida, l'objectiu de la qual és recaptar fons perquè tots els infants tinguin un nom i una vida garantides i lluitar contra la mortalitat infantil.

TRAM i la Fundació IReS han signat per primer cop un conveni de col·laboració per a finançar beques per a joves en situació de vulnerabilitat que viuen al districte de Sant Martí de Barcelona. Amb la signatura d'aquest conveni, TRAM inicia la seva relació de col·laboració amb la Fundació IReS destinant 3.000 € al Repte 22, la iniciativa de la Fundació IReS amb la col·laboració del 22@Network per a aconseguir 22 beques per a joves del Projecte Click.



TRAM i Moventia han signat aquest any un conveni de col·laboració amb Sant Joan de Déu Serveis Socials de Barcelona i Obra Social de Sant Joan de Déu. Entre les dues empreses han donat 60.000 euros que ajudaran directament 500 persones d'entre 18 i 70 anys, ateses anualment per Sant Joan de Déu Serveis Socials.



TRAM ha fet difusió del projecte #GrandesProfesionales de la Fundació Adecco, entitat sense ànim de lucre que lluita per la inclusió laboral de col·lectius discriminats per diferents motius, sobretot per diversitats físiques.



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

TRAM ha estat el patrocinador del IV Torneig Cadet Ciutat d'Esplugues de Llobregat, celebrat els dies 26, 27 i 28 de març en el CEM Les Moreres d'Esplugues de Llobregat organitzat per l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat i l'Associació Esportiva Penya Esplugues. TRAM va proporcionar 250 motxilles als participants del torneig.



TRAM compra per cada un dels seus treballadors una bossa amb dos pebrots de la campanya "Posa-li pebrots al càncer!" impulsada per la Federació d'Entitats Contra el Càncer de Catalunya (FECEC) amb un preu simbòlic d'1,50 €. L'objectiu és conscienciar la plantilla i ajudar econòmicament en la lluita contra aquesta malaltia. Alhora, TRAM difon la campanya a través de les seves xarxes socials per a fer-la més visible.



TRAM aporta recursos econòmics i materials a l'organització de la cursa Besòs-Maresme en la qual participen diferents escoles del barri. Segons l'edat, la distància recorreguda oscil·la entre els 50 i els 800 metres. En total, van participar 740 estudiants. La resta del veïnat podia participar en els tallers familiars i el "frutellón" final.



TRAM ha fet una donació de recursos materials corporatius per als participants de la Cursa Solidària de l'Arenal de Llevant oberta a totes les edats. El preu d'inscripció era de 5 € per adult i 3 € per nen, i tots els diners recaptats es van destinar a la Fundació Catalana per a la Paràlisi Cerebral, entitat del barri que organitza activitats per ajudar les persones afectades.



### FUNDACIÓ ADECCO

TRAM ha participat al campionat de pàdel que va organitzar la Fundació Adecco amb una associació de persones amb mobilitat reduïda. En representació de TRAM, un conductor de la xarxa de Trambaix va participar en aquest torneig mixt. A més, des de comunicació es va fer difusió de l'esdeveniment i de la Fundació Adecco a través dels canals digitals de TRAM.



La plantilla de TRAM van participar en un torneig de futbol solidari en un acte per a recaptar fons per a la investigació de la malaltia degenerativa ELA. L'empresa fa difusió interna i a través dels seus canals online perquè part de la plantilla s'uneixi a la causa. En finalitzar el torneig el director d'operacions, Agustín del Castillo, va entregar els premis i l'aportació econòmica de 1.000 € a FundeLA.



### BANC DE SANG I TEIXITS

Per segon any consecutiu, TRAM va oferir un tramvia al Banc de Sang i Teixits de Catalunya per a atendre els i les donants de sang de Barcelona. El tramvia va estar estacionat i obert al públic a la parada de Francesc Macià, durant tot el divendres 28 de setembre, d'11 a 21 hores. Amb el lema "Dona el millor de tu. Vine al TRAMvida a donar sang", la campanya va contribuir a mantenir les reserves diàries necessàries a Catalunya amb més de 170 voluntaris i fins a 136 donants acceptats. Una jornada d'èxit que ajudarà més de 400 persones.



TRAM patrocina els mallots de la cursa ciclista Sant Joan Despí-Montserrat que es reparteixen entre els participants d'aquesta carrera. A més, l'empresa ofereix a tots els seus treballadors el pagament de la inscripció a aquesta activitat de cap de setmana que fomenta la pràctica de l'esport i un estil de vida saludable.

## fundació pasqual maragall



TRAM ha aportat material de marxandatge a la tómbola de primavera de l'escola Sant Miquel ajudant al seu desenvolupament, ja que tots els beneficis d'aquesta han anat destinats a la lluita contra el càncer infantil del projecte de l'Hospital Sant Joan de Déu per a crear el SJD Pediàtric i a la Fundació IDIBELL a Bellvitge.



TRAM aporta una donació de 500 bosses amb el seu logotip a la quarta edició del Correblau, la carrera popular de 5 km celebrada al Parc del Fòrum de Barcelona per l'Associació Aprenem. Aquesta jornada té com a objectiu recaptar fons perquè els infants amb Transtorn de l'Espectre Autista (TEA) puguin accedir de manera inclusiva a l'educació ordinària.

TRAM ha realitzat un vídeo solidari per a recolzar la Fundació Pasqual Maragall en la seva investigació i lluita contra l'Alzheimer i felicitar les festes de Nadal a través de les xarxes socials. Amb la compartició d'aquest vídeo, protagonitzat per l'equip de TRAM, s'ajuda a finançar la investigació de la malaltia d'Alzheimer, ja que per cada compartició i visualització es destinen 0,50 € per a impulsar la investigació.



TRAM cobreix el cost econòmic del rodatge de l'espot de campanya de la Fundació ACE "Regala Memòria" i cedeix l'espai de rodatge per a donar suport a la lluita contra l'Alzheimer i a la Fundació mateixa, dedicada a la investigació d'aquesta malaltia.

## Sostenibilitat mediambiental



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

TRAM i la Fundació La Roda han signat un conveni de col·laboració per a impulsar diferents activitats de sensibilització mediambiental, dins del programa ReSiclem, en entitats socials de la zona d'influència del Tramvia de Barcelona. Aproximadament un total de 2.000 persones s'han pogut beneficiar d'aquests tallers, entre infants, joves i les seves famílies, als centres Esplai El Tricicle de Sant Joan Despí, Esplai Mowgli de Cornellà de Llobregat, PES La Mina de Sant Adrià de Besòs, Fundació Ateneu Sant Roc de Badalona i Esplai Pubilla Cases – Can Vidalet de l'Hospitalet de Llobregat.



TRAM organitza activitats educatives a la Diada d'Educació Viària de Badalona, la Mobilona, per tal de fomentar una mobilitat sense riscos i sostenible, amb l'objectiu d'evitar accidents de trànsit i reduir la contaminació.



TRAM va participar en la jornada interactiva de la Guàrdia Urbana per a tancar el curs escolar de les activitats organitzades pel programa educatiu del Tramvia. Des de TRAM es va proposar una activitat sobre educació per a alumnes de primària que reforçava els coneixements dels alumnes sobre mobilitat segura i sostenible, civisme, respecte pel medi ambient i convivència.



TRAM aporta i assumeix el cost del material gràfic per a senyalitzar la sortida i l'arribada dels participants de la cursa ciclista del Baix Llobregat durant la Setmana de la Mobilitat Segura i Sostenible. A més, dona l'opció als seus treballadors de participar-hi de manera gratuïta pagant-ne la inscripció.

TRAM aporta a l'organització de les activitats lúdico-educatives dirigides als menors d'edat participants de la Festa Major de Sant Ildefons fins a 363 €. Totes les activitats tenen com a element vertebrador l'ús de materials reciclats i sostenibles, visió que concorda totalment amb els ideals de TRAM.



## Potenciem l'accés a la cultura

**Fundació Joan Miró**  
Barcelona

**M<sup>N</sup>AC**  
MUSEU NACIONAL  
D'ART DE CATALUNYA

**CCCB** Centre de Cultura  
Contemporània  
de Barcelona

Museu  
*Picasso*

**MAC  
BA** MUSEU  
D'ART CONTEMPORANI  
DE BARCELONA

TRAM ha signat un conveni de col·laboració amb el Consorci Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA), el Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB), la Fundació Joan Miró, la Fundació Museu Picasso de Barcelona i el Museu Nacional d'Art de Catalunya (Museu Nacional) amb l'objectiu de facilitar la difusió de les exposicions d'aquests museus i centres de cultura a través del Tramvia de Barcelona.

TRAM es compromet a difondre les campanyes, promocions i avantatges que ofereix la plataforma Escena25, dedicada a joves d'entre 18 i 25 anys interessats en activitats culturals.

**ESCENA 25**

TRAM i la Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya (FAGiC) han renovat per desè any consecutiu el seu acord de col·laboració amb el que totes dues entitats treballen per una societat més inclusiva i amb igualtat d'oportunitats. Gràcies a aquesta col·laboració també s'han creat diferents equips de futbol per a nens i nenes en edat escolar que funcionen vinculats a la seva assistència a les aules. A més, i com a novetat, aquest any TRAM també ha participat en la primera edició dels Premis Pintem de Gitano Catalunya, de relats gitans.

**FAGiC**  
Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya

**ARGO!NAUTES**  
PROGRAMA D'AJUTS PER A SORTIDES ESCOLARS AL PATRIMONI CULTURAL

TRAM ha col·laborat un any més amb el programa Argonautes, un programa d'ajuts per a sortides escolars al patrimoni cultural, impulsat per l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. Es tracta d'un projecte pioner, en l'àmbit de la inclusió social en relació a l'accessibilitat als museus i altres equipaments culturals, adreçat a les escoles catalogades de complexitat màxima pel Departament d'Ensenyament. TRAM facilita bitllets de transport propis per a afavorir aquesta accessibilitat.

## GESTIÓ ÈTICA I TRANSPARENT

El nostre model de prevenció i detecció de delictes inclou un conjunt de protocols pensats per a 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 a 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 a 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 tant de la direcció com la resta de la plantilla de TRAM per tal de garantir la transparència i fomentar 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 a 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 tal de garantir l'execució del Model de Prevenció i Detecció de Delictes de TRAM.



## CANAL DE DENÚNCIES

Des de l'any 2017 TRAM disposa d'un canal de denúncies en línia per a 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 o ciutadana i no només a les persones usuàries, empreses col·laboradores o proveïdors.

<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

### “Per a un transport públic inclusiu: il·luminem-lo!”

A TRAM hem posat en marxa una campanya per un transport públic inclusiu i coincidint amb el Dia Internacional de la Dona, impulsada per la UITP (Unió Internacional dels Transports Públics) i el World Bank Group, a nivell internacional. La campanya denuncia la vulnerabilitat en què es troben les dones quan viatgen en transport públic sota el lema “Per un transport públic inclusiu: Il·luminem-lo!”.

Es tracta d'una campanya de conscienciació que reivindica “Transport públic per a mi, per a tu, per a tots” i que és el resultat d'un estudi realitzat per les dues organitzacions internacionals, en el qual es mostra que el 80% de les dones tenen por de ser assetjades quan viatgen en el transport públic. L'estudi conclou que aquest és un dels principals reptes globals i que és urgent actuar i ajudar a oferir un entorn segur per a tothom. El Tramvia de Barcelona va desplegar la campanya amb la col·locació de cartells, la difusió de vídeos i a través de les xarxes socials amb l'etiqueta #PT4ME.

### “Mobilitat segura entre la bici i el TRAM”

Amb l'objectiu d'evitar situacions de risc i millorar la convivència entre els usuaris, hem llançat una campanya que parteix del convenciment que el tramvia i la bicicleta tenen molts punts en comú, relacionats amb la mobilitat, la sostenibilitat i el respecte pel medi ambient.

En els últims anys, el nombre de persones usuàries de bicicleta i altres ginys mecànics s'ha incrementat de manera considerable. Tot i que aquest increment és una gran notícia per a la sostenibilitat de les ciutats i per a la salut de les persones que practiquen la mobilitat activa, la relació dels i de les ciclistes amb el TRAM presenta marges de millora,

especialment pel que fa a la seguretat i la convivència. Amb aquesta campanya, des de TRAM oferim consells per a evitar situacions de risc i millorar, així, la convivència.

### La ruta del TRAM

Un any més, s'ha portat a terme La Ruta del TRAM, una campanya que aposta per la promoció del turisme cultural al Baix Llobregat. A través d'aquesta ruta, els usuaris poden descobrir visites a indrets rellevants i edificis emblemàtics i mostra l'oferta gastronòmica a l'entorn del tramvia a la zona del Baix Llobregat.

La campanya ha estat impulsada en coordinació amb el Consorci de Turisme de Baix Llobregat i amb els ajuntaments de Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí i Sant Just Desvern, i ha comptat també amb la participació del sector privat del territori.

### Millora de l'accessibilitat a les instal·lacions

Durant el 2018, el Tramvia de Barcelona ha col·locat senyals de color al terra de les andanes per a indicar l'ús preferent dels seients. També ha instal·lat nova tapisseria a l'interior dels tramvies i ha renovat la imatge de la informació de les columnes d'atenció al client de les parades. Amb aquesta nova senyalització, es pretén facilitar l'accés de les persones amb mobilitat reduïda, dones embarassades, persones de la tercera edat, amb crossets o amb infants.

*Presentació*

*Sobre  
aquesta memòria*

*Perfil de  
l'organització TRAM*

*Premis i  
reconeixements*

*Participació en  
associacions*

*Organigrama*

*Govern  
corporatiu*

*Ètica i  
integritat*

*El model d'RSE  
a TRAM*

*Acció de Responsabilitat  
Social 2018*

*Índex  
de continguts GRI-G4*



**ATM** *Àrea de Barcelona*  
*Autoritat del Transport*  
*Metropolità*

## ESTEM COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

### Protocol en matèria de gestió de riscos mediambientals

Aquest protocol té com a objectiu 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 a l'empresa.

A TRAM, la 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

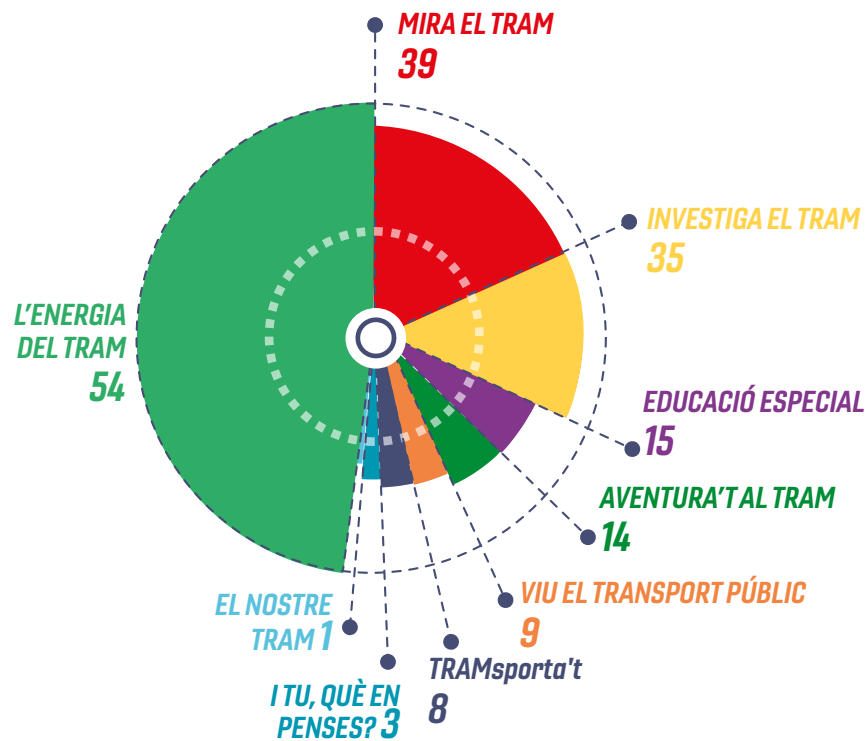
**El servei TRAMeduca desenvolupa diversos programes per a treballar sobre la mobilitat, el civisme i el medi ambient, adreçats als estudiants** des de primària fins a batxillerat i també a la gent gran, amb els objectius d'afavorir les actituds responsables i de construir una societat més cívica i respectuosa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

# 178

activitats realitzades el 2018



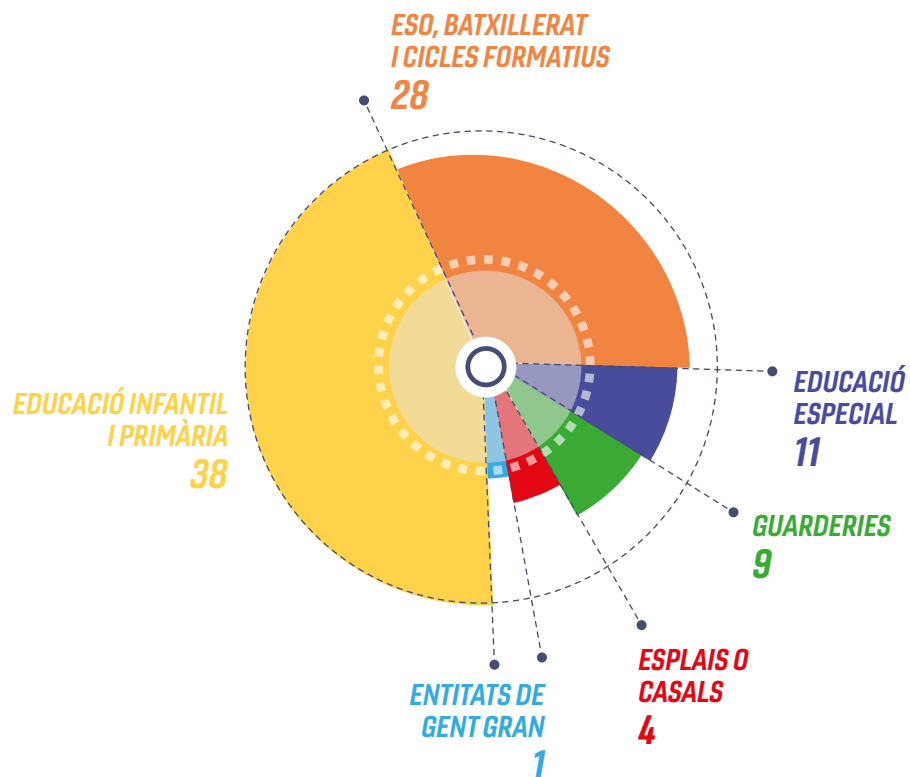
## ACTIVITAT

## NOMBRE D'ACTIVITATS

MIRA EL TRAM	39
INVESTIGA EL TRAM	35
VIU EL TRANSPORT PÚBLIC	9
AVENTURA'T AL TRAM	14
I TU, QUÈ EN PENSES?	3
L'ENERGIA DEL TRAM	54
EL NOSTRE TRAM	1
EDUCACIÓ ESPECIAL	15
TRAMsporta't	8

91

centres ens han visitat el 2018

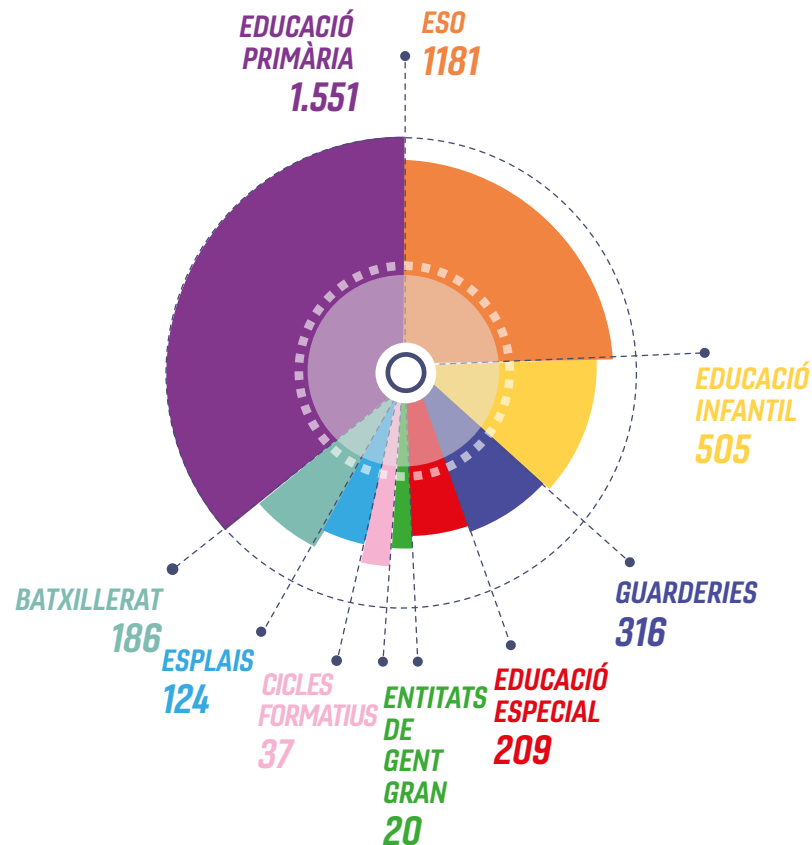


## CENTRES

<b>GUARDERIES</b>	9
<b>EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA</b>	38
<b>ESO, BATXILLERAT I CICLES FORMATIUS</b>	28
<b>EDUCACIÓ ESPECIAL</b>	11
<b>ESPLAIS O CASALS</b>	4
<b>ENTITATS DE GENT GRAN</b>	1

# 4.129

participants el 2018



## PARTICIPANTS

GUARDERIES	316
EDUCACIÓ INFANTIL	505
EDUCACIÓ PRIMÀRIA	1.551
ESO	1.181
BATXILLERAT	186
CICLES FORMATIUS	37
EDUCACIÓ ESPECIAL	209
ESPLAIS	124
ENTITATS DE GENT GRAN	20

## 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'inspecció us espera a la parada acordada per tal de 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 als trajectes, i personal format acompanya els i les 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.**



## COL-LABOREM AMB LA SOSTENIBILITAT

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



TRAM i Endesa han renovat el seu acord de subministrament garantint que l'energia serà 100% verda durant tot l'any. 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. Amb aquest acord, TRAM continua apostant pel medi ambient i l'eficiència energètica i buscant solucions de major sostenibilitat.



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.



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 sostenibilitat en tots els àmbits: convivència, prevenció de riscos i el respecte pel medi ambient a les escoles.

## MINIMITZEM EL CONSUM DE RECURSOS NATURALS

A TRAM disposem d'un pla per a 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 1.500 l/m<sup>2</sup> a 1.400 l/m<sup>2</sup>**



### CAPTACIÓ TOTAL D'AIGUA SEGONS LA FONT EL 2018

**Aigua municipal**

**137.053 m<sup>3</sup>**

**Aigües pluvials**  
(subministrament municipal)

**37.105 m<sup>3</sup>**

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

**Aigua municipal**

**161.436 m<sup>3</sup>**

**Aigües pluvials**  
(subministrament municipal)

**42.791 m<sup>3</sup>**



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 a 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 12,93 GWh (gigawatts/hora), 4,96 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 fer 210.000 viatges 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 fotovoltaïques.

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 fotovoltaïques **696**

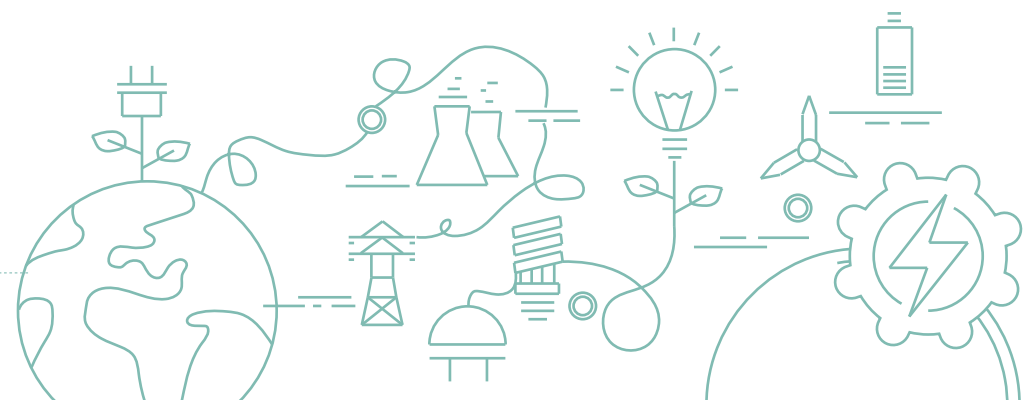
Superfície total de la instal·lació **892 m<sup>2</sup>**

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 2018

	kWh	kWh/km
Trambaix	6.412.809	4,25
Trambesòs	4.556.103	4,16

### CONSUM D'ENERGIA DE TRACCIÓ 2017

	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 tal de 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 el 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 en la millora de la sostenibilitat.

La implantació d'aquestes mesures ha significat una reducció del consum d'energia elèctrica entre el 2012 i 2018. Aquestes dades s'han obtingut del mesurament directe en les connexions de servei de la companyia.

## REDUCCIÓ DEL CONSUM ENERGÈTIC TOTAL

D'acord amb el compromís d'apostar per equips d'il·luminació més eficients, durant el 2018 TRAM, amb la col·laboració d'Alstom, ha portat a terme una important renovació d'aquests sistemes en diverses de les seves instal·lacions, invertint en il·luminació LED, més respectuosa i eficient que l'anterior sistema de fluorescents existent.

	kWh	
	<b>2012</b>	<b>13.996.101</b>
	<b>2018</b>	<b>13.019.617*</b>
	* Xifra ponderada segons els quilòmetres comptabilitzats el 2012	
	TRAMBAIX	TRAMBESÒS
Instal·lació d'elements d'eficiència energètica als tallers		<b>3.310,11</b>
Il·luminació LED a les parades de Gran Via		<b>13.026,26</b>
Instal·lació d'equips de tele-lectura d'escomeses d'aigua de reg	<b>10.578,70</b>	
Instal·lació d'il·luminació LED en tramvies	<b>33.000,00</b>	<b>25.000,00</b>
Instal·lació d'il·luminació LED en armaris parades	<b>36.000,00</b>	<b>36.000,00</b>
<b>Total</b>	<b>79.578,70</b>	<b>77.336,37</b>

## CONSUM D'ELECTRICITAT (kWh)

Total 2018	Tracció	Tallers	Parades	Total	
<b>TRAM</b>	<b>10.968.912</b>	<b>1.666.230</b>	<b>749.452</b>	<b>13.384.594</b>	
Total 2017	Tracció	Tallers	Parades	Total	
<b>TRAM</b>	<b>11.105.366,80</b>	<b>1.671.090,20</b>	<b>742.968,30</b>	<b>13.519.425,30</b>	
TRAMBAIX	2018 (kWh)	Tracció	Tallers	Parades	Total
	<b>Total</b>	<b>6.412.809</b>	<b>975.869</b>	<b>351.155</b>	<b>7.739.833</b>
2017 (kWh)	Tracció	Tallers	Parades	Total	
	<b>Total</b>	<b>6.476.641,80</b>	<b>970.453,20</b>	<b>339.801,81</b>	<b>7.786.896,81</b>
TRAMBESÒS	2018 (kWh)	Tracció	Tallers	Parades	Total
	<b>Total</b>	<b>4.556.103</b>	<b>690.361</b>	<b>398.297</b>	<b>5.644.761</b>
2017 (kWh)	Tracció	Tallers	Parades	Total	
	<b>Total</b>	<b>4.628.725,00</b>	<b>700.637,00</b>	<b>403.166,49</b>	<b>5.732.528,49</b>

### 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 d'altres emissions perjudicials per al medi ambient, com les micropartícules o el monòxid de carboni (CO).

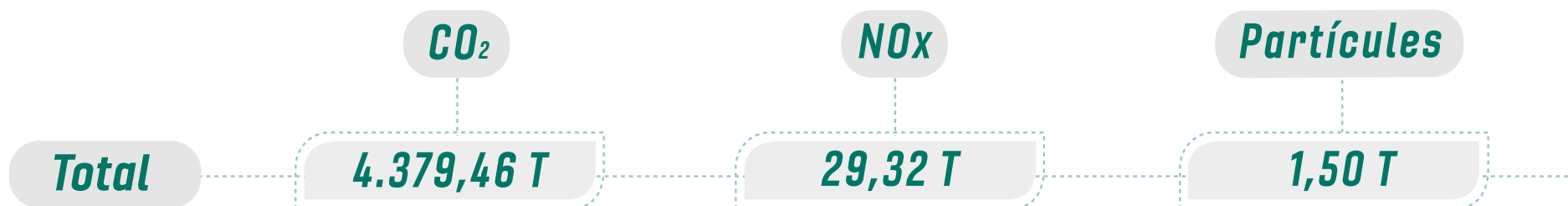
Si tenim en compte només les emissions de CO<sub>2</sub>, la comparativa amb altres mitjans de transport és prou clara ja que, per exemple, traslladar en cotxe 100 viatges durant un quilòmetre comportaria una emissió de 14,1 kg, i en canvi en tramvia n'emetria només 4,2 kg.

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.

**Des del 2004, s'han evitat 22.637.395,19 viatges en transport privat**



### EMISSIONS CONTAMINANTS ESTALVIADES EN EL PERÍODE 2007-2018



## Gestió de residus G4-EN23

TRAMBAIX	2017	2018
<b>Residus perillosos</b>	VALOR	VALOR
Producció total de residus perillosos	16.820 kg	10.210 kg
Volum de residus perillosos recuperats	4.630 kg	3.620 kg
Percentatge de residus perillosos recuperats	27,53 %	35,46 %

TRAMBAIX	2017	2018
<b>Materials no perillosos (paper)</b>	VALOR	VALOR
Total consum de paper	1.980 kg	1.310 kg
Total consum de paper reciclat	1.980 kg	1.310 kg
Percentatge de paper reciclat	100 %	100 %

TRAMBAIX	2017	2018
<b>Residus no perillosos</b>	VALOR	VALOR
Producció total de residus no perillosos	60.090 kg	33.220 kg
Volum de residus no perillosos recuperats	16.150 kg	6.980 kg
Percentatge de residus no perillosos recuperats	26,876 %	21,01 %

TRAMBAIX	2017	2018
<b>TOTAL DE RESIDUS</b>	VALOR	VALOR
Total de residus produïts	76.910 kg	67.440 kg
Total de residus recuperats	20.780 kg	15.970 kg
Percentatge de residus recuperats	27,019 %	23,68 %
Total de residus / 100 km	5,12 kg	5,08 kg

## Gestió de residus G4-EN23

TRAMBESÒS	2017	2018
<b>Residus perillosos</b>	VALOR	VALOR
Producció total de residus perillosos	13.310 kg	11.690 kg
Volum de residus perillosos recuperats	2.190 kg	1.730 kg
Percentatge de residus perillosos recuperats	16,45 %	14,8 %

TRAMBESÒS	2017	2018
<b>Materials no perillosos (paper)</b>	VALOR	VALOR
Total consum de paper	2.680 kg	1.280 kg
Total consum de paper reciclat	2.680 kg	1.280 kg
Percentatge de paper reciclat	100%	100%

TRAMBESÒS	2017	2018
<b>Residus no perillosos</b>	VALOR	VALOR
Producció total de residus no perillosos	33.220 kg	38.030 kg
Volum de residus no perillosos recuperats	6.980 kg	5.330 kg
Percentatge de residus no perillosos recuperats	21,011 %	14,01 %

TRAMBESÒS	2017	2018
<b>TOTAL DE RESIDUS</b>	VALOR	VALOR
Total de residus produïts	46.530 kg	49.720 kg
Total de residus recuperats	9.170 kg	7.060 kg
Percentatge de residus recuperats	19,708 %	14,2 %
Total de residus / 100 km	4,33 kg	4,32 kg

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



