



Tramvia de
la Regió Metropolitana
de Barcelona



**Memòria de
Responsabilitat Social
Empresarial 2020**

01

Carta del president

02

Una mirada al 2020,
l'any de la COVID-19

03

La nostra memòria de RSE

04

Sobre TRAM

05

El model de responsabilitat
social empresarial de TRAM

06

Compromís intern

07

Compromís amb la clientela
i les persones usuàries

08

Compromís amb la societat

09

Índex de continguts GRI

1. Carta del president

Un esforç col·lectiu

Us presentem la quarta edició de la Memòria de sostenibilitat de TRAM que resumeix l'any 2020, un any diferent per a tots, marcat per la pandèmia de la COVID-19. La crisi sanitària ha tingut un gran impacte en les nostres vides i ens ha obligat a tots a adaptar-nos amb rapidesa i esforç. Aquestes pàgines recullen justament aquest gran esforç que tot l'equip de TRAM ha fet durant els mesos més difícils de la pandèmia per continuar oferint un servei essencial. Per això, m'agradaria que aquesta memòria fóra, en primer lloc, un homenatge i un agraïment a tot aquest equip que no ha dubtat a oferir el millor de si mateix quan la societat més ho necessitava.

En segon lloc, m'agradaria destacar que TRAM ha superat amb nota el principal repte del 2020, un repte doble: oferir un transport públic segur per a la ciutadania i protegir totes les persones que formen l'equip alhora. Ha estat un gran esforç i m'enorgulleix poder dir que hem sabut gestionar correctament el canvi, hem sabut adaptar-nos i, sobretot, hem fet del tramvia un lloc segur per a tothom, usuaris i plantilla. Des de l'inici de la crisi sanitària, vam posar en marxa els protocols necessaris de seguretat i higiene, i es van intensificar els treballs de neteja i de desinfecció. Gràcies a aquest esforç, el mes de juliol hem aconseguit la certificació Applus, que valida que TRAM aplica correctament tots els protocols, tant en les nostres instal·lacions com en els tramvies, per evitar la propagació de la COVID-19.

A més, hem reaccionat davant la urgència social col·laborant amb entitats que treballen amb diferents col·lectius vulnerables, que durant aquesta crisi sanitària s'han vist durament afectats: persones sense llar, persones de la tercera edat, persones en risc d'exclusió i persones migrades. Des d'aquí, el nostre agraïment a entitats com la Fundació Arrels, Creu Roja o Obra Social Sant Joan de Déu, entre les moltes que ajuden cada dia a les persones que més ho necessiten. El seu treball és un exemple per a tots.

A partir d'ara, els desafiaments que se'ns presenten són importants i els afrontem amb il·lusió i amb compromís. Sabem que el món ha canviat molt ràpid en tan sols un any. La mobilitat no ha estat una excepció i hem de tenir-ho en compte a l'hora de recuperar la confiança dels viatgers davant de l'alentiment de l'activitat econòmica, el teletreball o les noves formes de mobilitat personal. La pandèmia finalitzarà tard o d'hora i és necessari continuar construint ciutats més habitables i sostenibles, on el transport públic sigui un pilar imprescindible i on la mobilitat sostenible impulsi la recuperació. Des de TRAM continuarem treballant per aquest futur en el qual esperem entrar reforçats, perquè tot aquest esforç col·lectiu no pot caure en sac foradat.

Javier Pérez Fortea
President de TRAM

01

Carta
del president

02

**Una mirada
al 2020**

03

La nostra
memòria de RSE

04

Sobre
TRAM

05

El model de societat
empresarial de TRAM

06

Compromís
intern

07

Compromís amb la clientela
i les persones usuàries

08

Compromís
amb la societat











09

Índex de
continguts GRI

02

Una mirada al 2020

2. Una mirada al 2020, l'any de la COVID-19

<p>Activitat</p>  <p>16 milions de viatges</p> <p>11.077.194 Trambaix 4.930.121 Trambesòs</p>	<p>Clientela i persones usuàries</p>  <p>10.435 consultes a atenció a clients</p>
<p>Velocitat comercial (km/h)</p>  <p>17,86 Trambaix 18,01 Trambesòs</p>	<p>Índex de Qualitat Percebuda</p>  <p>7,26 7,20 Índex de satisfacció Trambaix 7,33 Índex de satisfacció Trambesòs</p>
<p>Quilòmetres recorreguts</p>  <p>1.389.120 Trambaix 975.979 Trambesòs</p>	<p>Acció social</p>  <p>54 209.375 € projectes destinats</p>
<p>Equip humà</p>  <p>237 persones</p> <p>135 Trambaix 102 Trambesòs</p>	<p>Medi ambient</p>  <p>Energia consumida 4,24 kWh/km Trambaix 4,18 kWh/km Trambesòs</p>
<p>Formació</p>  <p>4.892 hores</p>	<p>Servei educatiu TRAMeduca*</p>  <p>107 2.635 activitats fetes participants</p> <p><small>* A causa de la crisi sanitària de la COVID-19, i atenent a la normativa de seguretat, el setembre de 2020 no es va poder reactivar el servei educatiu TRAMeduca, amb el curs 2020-2021.</small></p>



Fites durant la pandèmia

Des del nostre grup empresarial hem garantit durant el 2020 la mobilitat a tota la Regió Metropolitana malgrat la pandèmia

Hem mantingut tota la nostra plantilla malgrat el descens de viatgers, sense aplicar cap ERTO

Hem invertit més de 266.000 € per fer segur el trajecte

Ens han guardonat amb el Premi MobiliCAT atorgat a tots els operadors de transport públic per l'esforç en mantenir el servei durant la pandèmia

Hem aconseguit la certificació de seguretat i salut en mesures COVID-19 d'Applus

Ens han atorgat el premi Or ADG Laus 2020 Audiovisual per la nostra campanya de civisme "Pensa en Kant, pensa en els altres"

El 100 % de l'energia que mou els nostres combois prové de fonts renovables

01

Carta
del president

02

Una mirada
al 2020

03

**La nostra
memòria de
RSE**

04

Sobre
TRAM

05

El model de societat
empresarial de TRAM

06

Compromís
intern

07

Compromís amb la clientela
i les persones usuàries

08

Compromís
amb la societat

09

Índex de
continguts GRI

03

La nostra memòria de RSE

3. La nostra memòria de RSE

Aquesta memòria té com a marc temporal el període que va entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2020, i l'hem elaborat seguint els Estàndards GRI en l'opció "Essencial".

Totes les dades recollides de la nostra activitat es refereixen a TRAM i es tracta d'una informació transparent, fiable i equilibrada sobre l'acompliment de l'organització. Amb la memòria de 2020 fem pública la informació relacionada amb l'orientació de la gestió, les actuacions i els resultats derivats del transport públic de persones en tramvia a la Regió Metropolitana de Barcelona, que és l'activitat principal del nostre grup empresarial.

Estem convençuts que el **desenvolupament sostenible** és un requeriment de la societat actual per poder satisfer les necessitats del present sense comprometre les de les generacions futures, i que aquesta sostenibilitat ha d'integrar no només factors mediambientals sinó també ètics i socials. Així mateix, considerem que la Responsabilitat Social Empresarial és un procés de renovació permanent en el camí cap a un estat d'equilibri sostenible, un procés d'aprenentatge i de millora contínua.

Des de 2019, **la nostra estratègia de RSE està compromesa amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)** i perquè es materialitzin de manera coherent amb l'activitat de l'empresa i el seu codi ètic.

La nostra memòria de RSE és un document que es publica cada any, amb dades actualitzades sobre els resultats de la nostra activitat, per a garantir tant a les persones usuàries, al nostre equip i a la societat en general un coneixement sobre els reptes i compromisos que afrontem des de TRAM en l'àmbit de la responsabilitat social empresarial i la sostenibilitat.

Per ampliar informació sobre el contingut d'aquesta memòria, mantenim obert un canal de comunicació directa a través de l'adreça electrònica premsatram@tram.cat.

01

Carta del president

02

Una mirada al 2020

03

La nostra memòria de RSE

04

Sobre TRAM

05

El model de societat empresarial de TRAM

06

Compromís intern

07

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

08

Compromís amb la societat

09

Índex de continguts GRI

04

Sobre TRAM

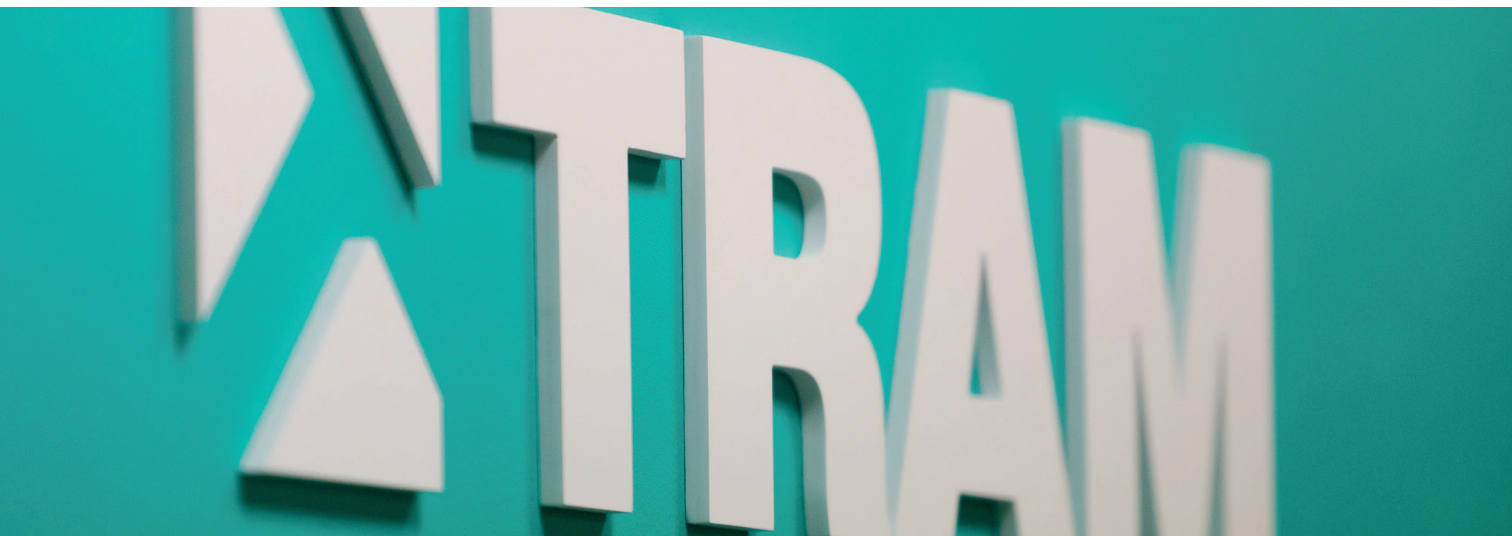
4. Sobre TRAM, el tramvia de Barcelona

Al nostre grup empresarial ens encarreguem de gestionar el sistema de mobilitat tramviari a la Regió Metropolitana de Barcelona, on donem servei a nou municipis de la zona amb les xarxes Trambaix i Trambesòs. Aquest sistema tramviari té l'aspiració de posar a l'abast de les persones usuàries un servei sostenible, eficient i respectuós amb la societat i amb el medi ambient. L'empresa ofereix un transport de qualitat avalat, en un any normal, pels quasi 30 milions de viatges realitzats anualment entre les dues xarxes.

Aquest 2020, l'any de la pandèmia, malgrat el confinament i el teletreball, hem continuat donant servei, hem acumulat més de 16 milions de viatges i hem garantit la mobilitat de la ciutadania amb totes les mesures contra la COVID-19.

Hem aconseguit convertir-nos en un mitjà de transport imprescindible a la Regió Metropolitana de Barcelona amb quasi 30 quilòmetres de servei, una distància que connecta les ciutats de tota l'àrea i entre les quals hem fet més de 380 milions de viatges des de la nostra posada en marxa l'any 2004.

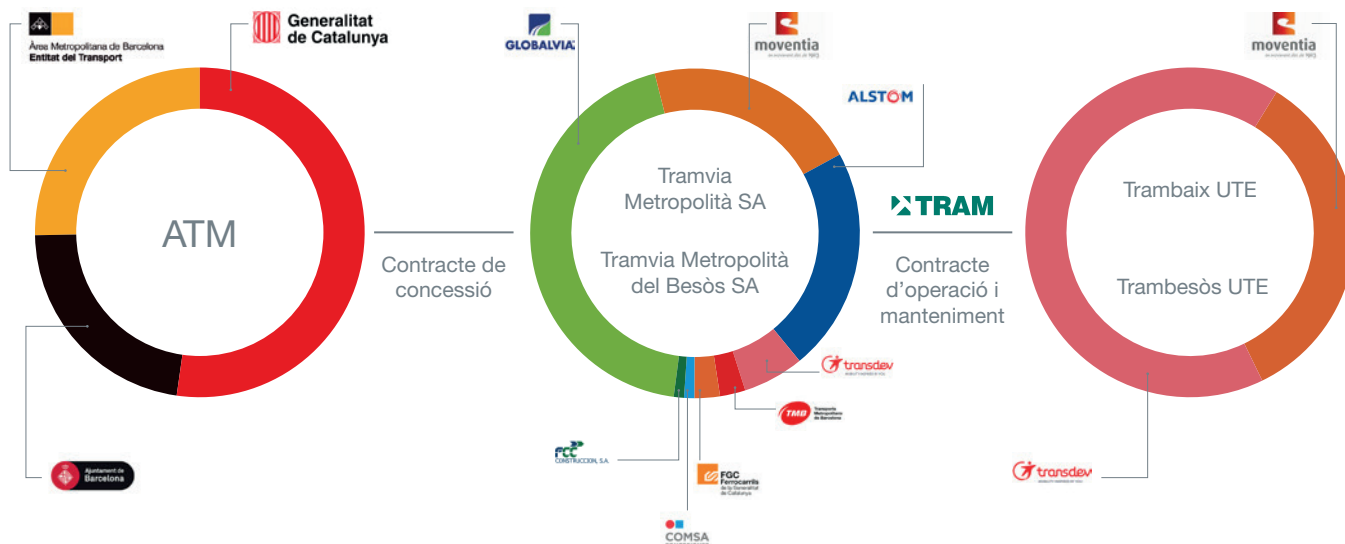
Tanmateix, el valor indispensable de la doble xarxa que tenim no està només avalada per la quantitat de viatges, sinó també per les persones usuàries, ja que som el transport públic més ben valorat entre els que l'utilitzen, segons l'Enquesta de Mobilitat En dia Feiner (EMEF) que realitza anualment l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM). Aquesta mirada es veu doblement valorada de la mà de l'enquesta de satisfacció de l'empresa i l'Índex de Qualitat Percebuda (IQP) per part de les persones usuàries, que supera la puntuació de 7,2 sobre 10 en les dues xarxes.



4.1. Estructura organitzativa

Som un grup empresarial de transport públic format per Tramvia Metropolità SA, Tramvia Metropolità del Besòs SA, Trambaix UTE i Trambesòs UTE. En concret, a través d'aquest grup empresarial ens encarreguem de l'exploració dels sistemes de transport Trambaix i Trambesòs. El nostre client és l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), que l'any 2000 i l'any 2003 ens va adjudicar els contractes per dissenyar, construir i operar els sistemes de tramvia Diagonal-Baix Llobregat i Sant Martí-Besòs, respectivament.

Pel que fa a les empreses accionistes, són organitzacions de referència en el seu sector d'activitat. En formen part entitats de 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.



4.2. Activitat

Ens dediquem al transport de persones a través de la gestió de les dues xarxes de tramvia de la Regió Metropolitana de Barcelona: Trambaix i Trambesòs.

Xarxa TRAMBAIX

Trambaix és la nostra xarxa integrada per les línies T1, T2 i T3. Totes aquestes, inaugurades l'any 2004 i amb origen a Francesc Macià, connecten el Baix Llobregat amb el districte de les Corts de Barcelona. Les tres línies de Trambaix tenen un tram comú de sis quilòmetres entre Francesc Macià i Montesa. A partir d'allà, la T3 es bifurca cap a Sant Feliu de Llobregat i Consell Comarcal passant per Sant Just Desvern, mentre que la T1 acaba a Bon Viatge i la T2 continua el recorregut fins a Llevant-Les Planes.

Fruit de la seva connexió amb la Zona Universitària i una àmplia àrea d'oficines, Trambaix registra una major afluència de passatge en els dies feiners i en les hores punta, ja que aquestes coincideixen amb l'entrada i la sortida de la feina i les classes. Per això, és especialment destacat l'ús de Trambaix per part de les persones usuàries entre les 8 i 9 h del matí i les 17 i les 19 h de la tarda.

Per a aquesta xarxa comptem amb les cotxeres i tallers a Sant Joan Despí, en un espai amb uns 22.000 metres quadrats i una capacitat d'acollir tota la flota, incloses les operacions més complexes.

Des de TRAM hem seguit garantint aquest 2020 el transport públic malgrat la pandèmia i hem contribuït a que el ritme de la ciutat i la Regió Metropolitana no s'aturés completament. Amb la nostra doble xarxa ens hem esforçat per donar un millor servei i hem aplicat des del primer moment totes les mesures anti-COVID-19 per ser un transport segur.

Xarxa TRAMBESÒS

Trambesòs és la nostra xarxa integrada per les línies T4, T5 i T6. Aquesta està en marxa des de 2004 i va ser ampliada un primer cop el 2006 i, posteriorment, el 2008.

En concret, enllaça Sant Adrià de Besòs i Badalona amb Barcelona. 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, es bifurca a la Mina i enllaça, al final, amb la T4 fins a l'estació de Sant Adrià.

Per a Trambesòs també disposem de cotxeres i tallers, en aquest cas a Sant Adrià de Besòs, en un espai d'uns 11.100 metres quadrats, des d'on atenem la flota i qualsevol reparació o manteniment que requereixin els vehicles.

4.2.1. El nostre servei

L'any 2020, la velocitat comercial mitjana assolida ha estat de 17,9 km/h i la puntualitat, al voltant del 99,6 %.

Durant l'any 2020, marcat per la pandèmia i els confinaments de la ciutadania, les persones usuàries han fet un total de 16 milions de desplaçaments en tramvia, una xifra que suposa una reducció del 46 % respecte el 2019, quan vam arribar als 30 milions de viatges anuals. La pandèmia ha trencat la tendència a l'alça en les validacions, que des de 2013 havien augmentat anualment en gairebé un milió.

Des de TRAM hem seguit garantint aquest 2020 el transport públic malgrat la pandèmia i hem contribuït a que el ritme de la Regió Metropolitana no s'aturés completament. Amb la nostra doble xarxa ens hem esforçat per donar un millor servei i hem aplicat des del primer moment totes les mesures anti-COVID-19 per ser un transport segur.

En concret, el 2020 s'han fet 16.007.315 desplaçaments: 11.077.194 a Trambaix (amb un descens del 45,23 %), i 4.930.121 a Trambesòs (amb una davallada del 48,35 %). Tot i així, no hem interromput el servei cap dia i hem mantingut totes les línies en funcionament des de l'inici de la crisi sanitària.

Des dels 7,5 milions de viatges el 2004, el tramvia ha acumulat un total de 380 milions de trasllats després de 16 anys de funcionament. Trambaix és la xarxa més utilitzada, amb més de 11 milions de viatges el 2020, i un total de 258 milions durant els 16 anys. Trambesòs, amb dues parades menys, ha registrat quasi 5 milions de desplaçaments el 2020, el que suposa més de 121 milions des del 2004.

Evolució anual dels desplaçaments

	Trambaix	Trambesòs	Total	Total acumulat
2004	5.752.261	1.838.059	7.590.320	7.590.320
2005	10.216.391	2.818.801	13.035.192	20.625.512
2006	12.835.835	4.103.577	16.939.412	37.564.924
2007	14.267.794	6.587.936	20.855.730	58.420.654
2008	15.665.985	7.503.397	23.169.382	81.590.036
2009	16.266.037	7.679.556	23.945.593	105.535.629
2010	15.835.723	7.985.513	23.821.236	129.356.865
2011	16.142.463	8.053.511	24.195.974	153.552.839
2012	16.000.347	7.661.827	23.662.174	177.215.013
2013	16.061.000	7.721.095	23.782.095	200.997.108
2014	16.343.197	8.150.521	24.493.718	225.490.826
2015	17.005.594	8.411.144	25.416.738	250.907.564
2016	17.679.804	9.136.086	26.815.890	277.723.454
2017	18.223.885	9.735.210	27.959.095	305.682.549
2018	19.059.687	10.026.574	29.086.261	334.768.810
2019	20.226.482	9.545.627	29.772.109	364.540.919
2020	11.077.194	4.930.121	16.007.315	380.548.234
Creixement 2020-2019				-46,23 %
CREIXEMENT 2004-2020				110,89 %

Xarxa TRAMBAIX

El 2020 ha estat un any atípic pel que fa als desplaçaments. Les restriccions de mobilitat pel confinament i la situació de pandèmia en la que encara ens movem han provocat una forta davallada de validacions. Tot i així, molts usuaris i usuàries han utilitzat el tramvia per als seus desplaçaments obligatoris. Aquest canvi en la mobilitat ha mantingut l'hora punta entre les 8 i les 9 hores del matí i ha suposat un increment dels desplaçaments en tramvia al migdia i a la tarda dels dies feiners.

Concretament, del total de les persones usuàries de Trambaix el 2020, 11.077.194, el 66,24 % van viatjar de dilluns a dijous, i el 18,08 % els divendres. La resta, el 15,68 %, van desplaçar-se durant els caps de setmana i en dies festius.

7.337.051 desplaçaments en dies feiners
(de dilluns a dijous)

2.002.729 en divendres

1.081.495 en dissabte

655.919 en festiu

11.077.194 desplaçaments en total

17,86 km/h velocitat comercial

1.389.120 km recorreguts

L'índex de puntualitat de 2020 ha estat del 98,71 % i la disponibilitat del servei ha arribat al 99,91 %.

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

Xarxa TRAMBESÒS

A Trambesòs, la distribució horària ha estat similar a la de Trambaix i, de manera anàloga, s'ha mantingut una hora punta matutina de les 8 a les 9 hores, en els moments amb més restriccions, i s'ha detectat un increment de l'ús del tramvia al migdia i a la tarda. Els viatges han estat inferiors, i dels 4.930.121 desplaçaments del 2020, el 63,21 % van ser de dilluns a dijous; l'11,50 %, els divendres, i el 25,29 % restants van viatjar durant els caps de setmana i en dies festius.

3.116.365 desplaçaments en dies feiners
(de dilluns a dijous)

872.367 en divendres

566.852 en dissabte

374.537 en festiu

4.930.121 desplaçaments en total

18,01 km/h velocitat comercial

973.812 km recorreguts

L'índex de puntualitat el 2020 ha estat del 99,53 % i la disponibilitat del servei ha arribat al 99,62 %.

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

Per tal de garantir els estàndards òptims de qualitat i seguretat dels serveis que oferim, des dels centres de control, ubicats a les cotxeres de TRAM, fem un seguiment exhaustiu de totes les operacions que fan els nostres tramvies.



Control del frau

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020		
TRAMBAIX	Inspeccions	526.825	552.090	607.527	638.422	555.966	577.132	588.180	158.184	Inspeccions
		330.068	342.637	350.118	324.272	326.140	302.150	313.585	80.764	
	Sancions	6.932	7.329	8.478	7.798	8.089	8.892	8.450	3.604	Sancions
		7.813	6.723	6.888	6.558	6.781	6.288	8.540	2.588	
	Validacions	16.061.000	16.343.197	17.005.594	17.679.804	18.223.885	19.059.687	20.226.482	11.077.194	Validacions
7.721.095		8.150.521	8.411.144	9.131.488	9.735.210	10.026.574	9.545.627	4.930.121		
% Inspeccions Validacions	3,28%	3,38%	3,57%	3,61%	3,05%	3,02%	2,91%	1,43%	% Inspeccions Validacions	
	4,27%	4,20%	4,16%	3,55%	3,35%	3,01%	3,29%	1,64%		
% Sancions Inspeccions	1,32%	1,33%	1,40%	1,22%	1,45%	1,45%	1,45%	2,28%	% Sancions Inspeccions	
	2,37%	1,96%	1,96%	2,02%	2,07%	2,08%	2,07%	3,20%		
TRAMESOS										

4.3. La nostra resposta a la pandèmia

La crisi sanitària global ha estat un repte en molts àmbits, també per al nostre grup en àmbits tan diversos com l'humà, l'organitzatiu, l'econòmic i l'empresarial. Tanmateix, hem aconseguit ser un garant de la mobilitat a la Regió Metropolitana en temps difícils tot propiciant les mesures contra la COVID-19 recomanades en cada moment per les autoritats sanitàries.



En aquest sentit, les nostres accions per fer front a una situació tan inèdita com complexa han passat per la provisió de material higienicosanitari i de protecció de l'equip i les persones usuàries a les nostres instal·lacions.

La crisi del coronavirus ha estat una oportunitat per materialitzar els nostres compromisos. Quan tot es va paraitzar, des de TRAM vam reaccionar posant en marxa de forma rècord diferents projectes orientats a pal·liar l'impacte del virus entre els diferents grups d'interès.

PLANTILLA:

- Implantació d'un model de treball semipresencial.
- Manteniment dels llocs i condicions de treball
- Comunicació interna contínua:
 - Comunicació mesures seguretat i operatives
 - Campanyes motivacionals internes
 - Zoom: nou canal de comunicació (videocafès amb la Direcció, videobrindis de Nadal)
- Sistemes de seguretat per a l'equip
- Seguiment del benestar dels treballadors (físic i mental): programa gratuït d'activitats físiques en línia i servei de psicologia.

VIATGERS/RES:

- Manteniment del servei regular
- Seguretat als combois
- **“Aquests dies, ens movem pel bé de tothom”**
- Gràcies a la plantilla de TRAM, els tramvies tocaven les campanes i el clàxon a les 20 hores per acompanyar els aplaudiments de la ciutadania al personal sanitari
- **Premi MobiliCAT atorgat a tots els transports públics pel seu esforç en mantenir el servei durant la pandèmia**
- Informació contínua

El nostre compromís en moments de crisi. La resposta de TRAM a la COVID-19.

SOCIETAT:

- Col·laboració amb Fundació IRES-Casal en família per garantir l'atenció a les famílies vulnerables.
- Col·laboració amb Creu Roja per garantir les necessitats bàsiques de les persones de la tercera edat.
- Col·laboració amb la investigació de la COVID-19 de l'Hospital Clínic.
- Col·laboració amb Arrels Fundació per garantir les necessitats bàsiques de les persones sense llar.
- Col·laboració amb Fundació Bayt al-Thaqafa per pal·liar les dificultats de les persones migrades en situació d'irregularitat.

CAMPANYES DE SEGURETAT COVID-19:

- Limitació de l'ús dels seients.
- Obertura de portes automàticament a totes les parades per evitar el contacte.
- Campanya de compensació de títols de l'ATM
- Campanya per mantenir l'atenció a clients amb cita prèvia i per canals no presencials.
- **Certificació dels protocols d'higiene de TRAM.**
- **Campanya “Posa't la mascareta” amb vinilació dels tramvies i missatges per megafonia.**
- **Mascaretes TRAM FFP2 certificades i reutilitzables per tot l'equip i a l'abast de la ciutadania a la botiga.**
- Campanyes de recomanacions de la mà de l'ATM i conjuntament amb la resta d'operadors de transport.



La nostra inversió per prevenir la COVID-19

Materials COVID-19	Unitats
Gel hidroalcohòlic	1.551/1.334 L
Guants	18.744
Mampares protectores	3
Mascaretes de tela certificada FFP2	1.200
Mascaretes quirúrgiques d'un sol ús	550
Esprai desinfectant	129
Subjecta-mascaretes	500
Tovallotes (caixes 20 u.)	3.800
Tovallotes (caixes 24 u.)	200
Ulleres protectores	72
Reguladors mascareta	1.200
Estores antibacterianes	10
Purificadors d'aire	14

Senyalització COVID-19	Unitats
Cartells ocupació i normativa oficina Còrsega	21
Cartells menjador	50
Cartells fonts d'aigua	10
Cartells cabines conducció	82
Anul·lació de seients tramvies	2.530
Ocupació ascensor Cornellà Centre	2
Cartelleria cotxeres Trambaix	31
Cartelleria cotxeres Trambesòs	33

A MÉS,

hem renovat l'aire dels tramvies **cada 5 minuts** des de la declaració de la pandèmia, gràcies al sistema de ventilació i l'obertura de portes a cada parada.

A MÉS,

hem dedicat **3.100 hores** a Trambaix i **2.200 hores** a Trambesòs per fer neteges i desinfeccions extraordinàries.

Hores anuals neteja tramvies	2019	2020
TRAMBAIX	6.000	9.100
TRAMBESÒS	4.500	6.700

Hores anuals neteja parades i instal·lacions	2019	2020
TRAMBAIX	9.000	11.500
TRAMBESÒS	8.000	10.500

*Hores aproximades segons servei contractat.



Durant el 2020, TRAM ha destinat un total de 266.383,19 € a la prevenció de la propagació de la COVID-19 a les seves instal·lacions.



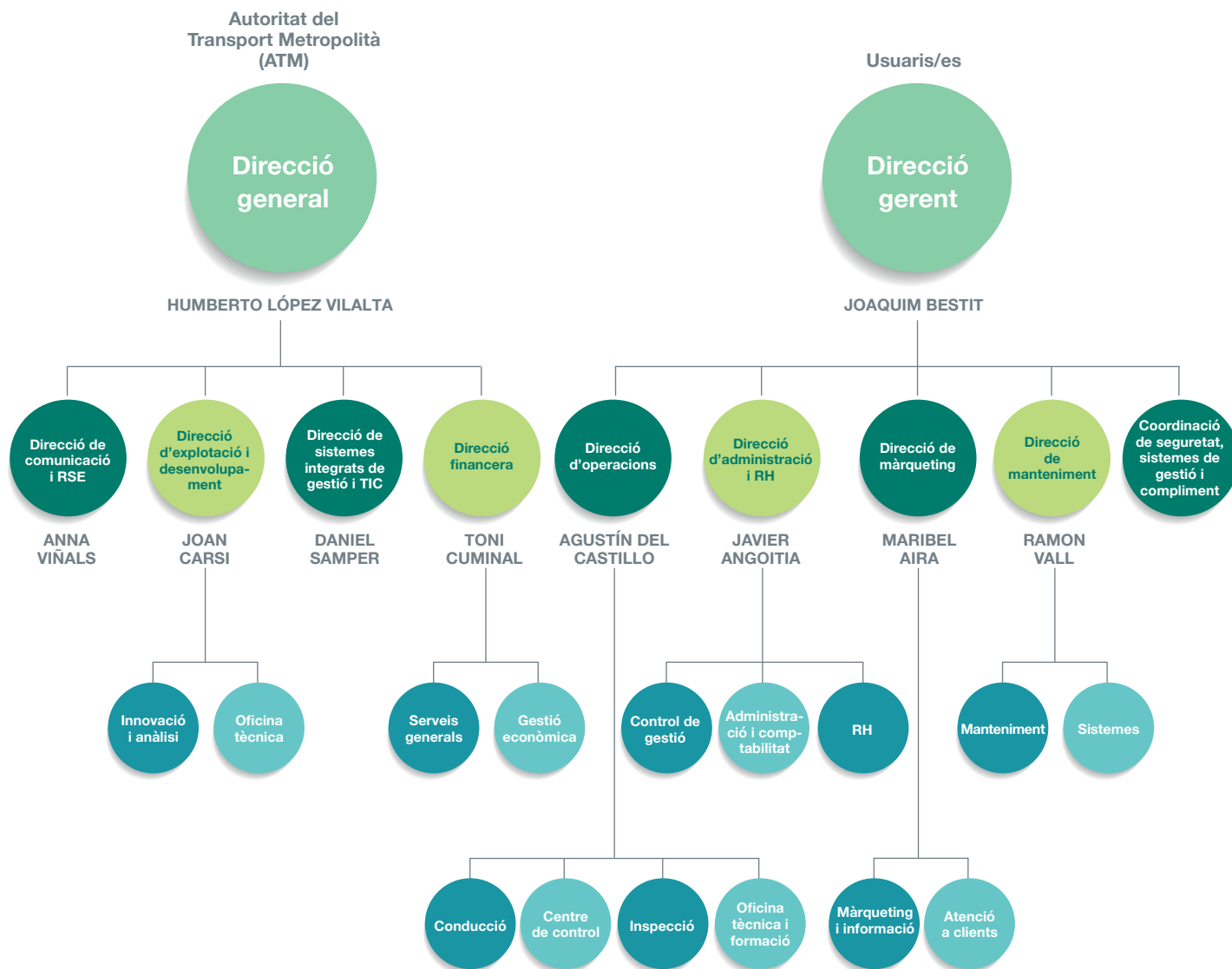
Hem invertit en material i aplicacions per facilitar el teletreball de la nostra plantilla.

Hem disposat aquest 2020 de més de **1.500 unitats** de gel hidroalcohòlic als nostres espais, així com **1.200 mascaretes FFP2** i **550 quirúrgiques**.

Hem senyalitzat amb més d'una **seixantena de cartells** les nostres cotxeres.

Pel que fa a l'anul·lació de seients de tramvies, hem destinat més de **2.500 cartells**, i prop d'un **centenar de senyalitzacions** a les cabines de conducció.

4.4. Organigrama



4.5. Premis i reconeixements

Aconsegum la certificació de seguretat i salut en mesures COVID-19

La certificadora Applus ha validat que el nostre grup empresarial aplica correctament els protocols d'higiene i desinfecció tant a les instal·lacions com als tramvies, i ens ha atorgat el segell de qualitat d'higiene i control.

Guanyem el premi Or ADG Laus 2020 Audiovisual amb la nostra campanya de civisme

L'Associació de Directors d'Art i Dissenyadors Gràfics (ADG-FAD) ha atorgat el Laus d'Or 2020 Audiovisual a la nostra campanya de civisme de 2019 "Pensa en Kant, pensa en els altres". Feta per l'agència creativa Paradise Falls i Christian Flores per encàrrec nostre, el projecte ha rebut la màxima distinció ordinària en la categoria Audiovisual en la que competien altres marques com Movistar +, Seat, Loewe i Estrella Damm.

Som Organització Compromesa amb Sant Joan de Déu

Hem estat reconeguts per tercer any consecutiu amb la distinció Organització Compromesa amb Solidaritat Sant Joan de Déu. Al nostre grup empresarial duem a terme diferents accions de Responsabilitat Social Empresarial amb Sant Joan de Déu, entre les que destaca el finançament dels abonaments de transport de les persones sense llar que intenten refer la seva vida ateses per l'entitat.

Premi MobiliCat

TRAM i la resta d'operadors de transport hem rebut el Premi d'Honor de la revista MobiliCat per l'adaptació dels nostres serveis i protocols de seguretat i neteja a la pandèmia de COVID-19 durant tot l'any 2020.



4.6. Aliances amb organitzacions del sector

Durant el 2020 hem continuat col·laborant amb associacions sectorials i territorials i hem donat suport a diverses iniciatives externes.



Formem part de la **Unió Internacional de Transports Públics**, fundada el 1885 i amb seu a Brussel·les. L'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.



Donem suport a l'**Agrupació de Municipis per la Mobilitat i el Transport Urbà**, que té com a finalitat donar suport en l'àmbit tècnic, jurídic i administratiu als associats en matèria de mobilitat, infraestructures i transport públic. L'AMTU està formada per 101 ajuntaments, 1 Entitat Municipal Descentralitzada i 4 Consells Comarcals, amb una població representada de més de 2 milions d'habitants.



Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos

Som membres de la **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.

22@
NETWORK
BCN

TRAM forma part 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 es contribueix al desenvolupament econòmic i social del districte de la innovació.



Som part de **Railgrup**, entitat fundada el 2002 per potenciar la competitivitat global i promoure els interessos dels seus membres. Des d'aquesta organització es promouen, entre d'altres, estudis professionals sobre el sector. Actualment està constituïda per 81 empreses i té un volum de facturació global de 13.800 milions d'euros.



Donem 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.



Formem part de diversos grups de treball de l'**Associació de Transports Públics Urbans i Metropolitans** per tal de compartir informació amb altres empreses de transports i aprendre de les experiències d'aquestes gestores públiques d'àmbit estatal.



Estem integrats a la xarxa **Barcelona+Sostenible**, amb més de 1.000 organitzacions compromeses amb la sostenibilitat ambiental, social i econòmica des d'on construïm col·lectivament una ciutat responsable amb les persones i l'entorn.

4.7. Ètica, integritat i transparència

Tenim implementat un **Model de Prevenció i Detecció de Delictes** per prevenir el frau, la corrupció i qualsevol altra irregularitat i incompliment penal. El Comitè de Prevenció i Detecció de Delictes supervisa la implantació del Model i

garanteix la promoció i l'observació de la normativa jurídica vinculant i de la resta de normes per les quals es regeix la nostra organització de forma voluntària.

El nostre **Model de Prevenció i Detecció de Delictes** compta amb els següents protocols:



Protocol de prevenció de la corrupció en els negocis per garantir una activitat d'acord amb el Codi Ètic.



Protocol en matèria de relacions amb tercers tant de la Direcció com de la resta de la nostra plantilla, per tal de garantir la transparència i fomentar una competència justa.



Protocol de prevenció de la corrupció en el marc de les relacions amb el sector públic per evitar riscos penals en el marc de les relacions amb les administracions i organismes públics internacionals, nacionals o locals, així com amb partits polítics i els seus representants.



Protocol de prevenció de conductes fraudulent i deslleials per evitar que quan s'actui per compte de TRAM i en les seves relacions amb tercers, es recorri a pràctiques que mereixin la consideració de fraudulent i deslleials que puguin comportar responsabilitat penal, civil o administrativa a l'empresa.



Protocol de prevenció de delictes contra la Hisenda Pública i la Seguretat Social i el frau de subvencions per evitar delictes contra la Hisenda Pública i la Seguretat Social i el frau de subvencions.



Manual de prevenció i detecció de delictes en el marc de la reforma del codi penal per tal de garantir l'execució del Model de Prevenció i Detecció de Delictes de TRAM.

Igualment, disposem d'un **Codi Ètic** que estableix les normes que regulen el comportament de les persones que treballen a la nostra organització, per tal de garantir que les nostres activitats diàries es facin tenint en consideració la

legislació vigent, els valors de l'empresa i els interessos de les persones usuàries, la clientela, la plantilla, les empreses accionistes i tota la societat.



Canal ètic

Per tal de garantir el compliment del Codi Ètic i de les normes generals i del Model de Prevenció i Detecció de Delictes, des de l'any 2017 disposem d'un canal en línia per facilitar la denúncia de qualsevol incompliment. Aquesta bústia, com tot el procés, és totalment 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 proveïdores.

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

La totalitat del cos directiu de TRAM ha rebut formació sobre les polítiques i els procediments contra la corrupció durant el 2020.

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

01

Carta
del president

02

Una mirada
al 2020

03

La nostra
memòria de RSE

04

Sobre
TRAM

05

**El model de societat
empresarial de TRAM**

06

Compromís
intern

07

Compromís amb la clientela
i les persones usuàries

08

Compromís
amb la societat

09

Índex de
continguts GRI

05

El model de societat empresarial de TRAM

5.1. Els nostres valors

Missió

Al nostre grup empresarial tenim l'objectiu de transportar persones en tramvia i que puguin gaudir d'un servei de mobilitat eficient i sostenible.

Visió

Volem ser considerats una empresa model en excel·lència dins el món de la mobilitat, així com exemple d'eficiència, d'innovació i de respecte pel medi ambient, i compromesa amb les persones usuàries. També volem ser una operadora que converteixi el viatge en una experiència satisfactòria.



Valors



Innovació
i eficiència



Responsabilitat



Equitat



Seguretat



Qualitat



Transparència



Enfocament
a la clientela



Honestedat



Interès per
les persones



Respecte pel
medi ambient

5.2. Responsables i sostenibles

El novembre del 2016 vam elaborar el nostre **Model de Responsabilitat Social Empresarial (RSE)**, on expressem el nostre compromís amb un **desenvolupament sostenible**, a través de la següent declaració:

“Des de TRAM ens comprometem a que el compliment de les nostres obligacions legals, normatives i contractuals i la creació de riquesa per a les nostres empreses accionistes es realitzi en condicions justes per a la societat, com a conseqüència de prestar un servei de qualitat, eficient en l'ús de recursos naturals i que minimitzi la generació de residus; tot proporcionant unes adequades condicions laborals al nostre equip i donant suport als sectors vulnerables de la societat mitjançant la col·laboració amb organitzacions del tercer sector”.

Al nostre grup empresarial apostem per una **gestió estratègica de la RSE**, convençuts que l'única manera de crear valor (enfortiment de la nostra reputació i de la nostra cadena de producció, motivació i retenció de talent, coneixement

del mercat, contribució a la solució de problemes socials i minimització de l'impacte mediambiental) és amb la incorporació de la RSE en tots els processos, procediments i instruccions que regeixen la nostra activitat.

Som conscients que el **desenvolupament sostenible** és una exigència de la societat actual.

Per aquest motiu, a través de la nostra estratègia de RSE ens comprometem amb els **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)** i per fer que es materialitzin de manera coherent amb l'activitat del grup empresarial i del nostre codi ètic, anualment elaborem un **Pla d'Accions de RSE** en el qual definim els objectius i planifiquem les accions i iniciatives de l'any en curs.



5.3. L'estratègia de RSE de TRAM alineada amb els ODS

La nostra estratègia de RSE està alineada plenament i total amb els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) definits per les Nacions Unides per al seu compliment el 2030.

L'ONU defineix aquests ODS com un “pla d'acció en favor de les persones, el planeta i la prosperitat”, i han estat assumits pel nostre grup empresarial com una guia per tal d'identificar el valor que aporten a la societat i com a eina de comunicació en les nostres relacions amb els diferents grups d'interès.

Per això, des del nostre grup empresarial col·laborem en el compliment dels 17 objectius:



Acabar amb la pobresa en totes les seves formes i a tot el món, tot garantint el salari digne de tothom, i amb la col·laboració, en l'àmbit local, **amb el nostre suport a polítiques i iniciatives que promouen que tots els homes i dones, en particular els més vulnerables, tinguin els mateixos drets i recursos econòmics.**



Acabar amb la gana, **amb la col·laboració cada any amb iniciatives que promociónen l'accés a una alimentació saludable, nutritiva i suficient de totes les persones i, en particular, les persones en situacions vulnerables.**



Garantir la salut i promoure una vida sana i el benestar en totes les edats, **amb la creació de polítiques i eines per tal de reduir el nombre d'accidents de trànsit, garantir la seguretat en el lloc de treball i amb la promoció d'hàbits de vida saludable entre la plantilla.**

4 EDUCACIÓ
DE QUALITAT

Garantir una educació inclusiva, equitativa i de qualitat, i promoure oportunitats d'aprenentatge durant tota la vida per a tothom **amb la contribució amb TRAM Educa, el servei educatiu per treballar la mobilitat, el civisme i el medi ambient.**

5 IGUALTAT
DE GÈNERE

Aconseguir la igualtat de gènere i l'empoderament de totes les dones i nenes, **tot garantint la igualtat d'oportunitats per a la plantilla, promovent mesures de conciliació familiar i fomentant la contractació de dones.**

6 AIGUA NETA
I SANEJAMENT

Garantir la disponibilitat d'aigua i la seva gestió sostenible **amb la reducció del seu consum i de la contaminació, l'eliminació del malbaratament i amb la minimització de l'emissió de productes químics i materials perillosos.**

7 ENERGIA NETA
I ASSEQUIBLE

Garantir l'accés a una energia assequible, segura, sostenible i moderna **amb la millora de l'eficiència energètica del tramvia.**

8 TREBALL Digne
I CREIXEMENT
ECONÒMIC

Promoure el creixement econòmic sostingut, inclusiu i sostenible, la plena i productiva ocupació i la feina digna per a tothom **amb el manteniment d'un entorn segur i saludable i d'unes condicions de treball, tot fomentant la capacitació i promoció i assegurant les retribucions dignes.**

9 INDÚSTRIA,
INNOVACIÓ
INFRAESTRUCTURES

Construir infraestructures amb resiliència, promoure la industrialització sostenible i fomentar la innovació **amb la inversió en I+D per a la modernització del servei de transport i la mobilitat.**

10 REDUCCIÓ DE
LES DESIGUALTATS

Reduir la desigualtat en i entre els països **amb el foment de la igualtat d'oportunitats i de la gestió de la diversitat a la plantilla de TRAM, i assegurant el servei a totes les persones.**

11 CIUTATS I
COMUNITATS
SOSTENIBLES

Aconseguir que les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, amb resiliència i sostenibles **amb la promoció d'accés a sistemes de transport segurs, assequibles, accessibles i sostenibles per a tothom i millorar la seguretat vial, mitjançant l'ampliació del transport públic, amb una especial atenció a les necessitats de les persones en situació de vulnerabilitat.**

12 CONSUM
I PRODUCCIÓ
RESPONSABLES

Garantir modalitats de consum i producció sostenibles gràcies a la **gestió responsable de la cadena de subministrament, la publicació d'informació transparent i l'ús sostenible dels recursos.**

13 ACCIÓ
CLIMÀTICA

Adoptar mesures urgents per combatre el canvi climàtic i els seus efectes **amb la reducció de les emissions i amb la inversió en noves formes d'optimització dels recursos.**



Conservar i usar de manera sostenible els oceans, els mars i els recursos marins **mitjançant la no generació de residus contaminants i amb la reducció al mínim dels materials no biodegradables.**



Gestionar de forma sostenible els boscos, lluitar contra la desertització, aturar i invertir la degradació dels sòls i parar la pèrdua de biodiversitat, **tot vetllant per la seva conservació, el seu restabliment i fent un ús sostenible dels ecosistemes.**



Promoure societats pacífiques i inclusives per tal d'aconseguir un desenvolupament sostenible, proporcionar l'accés a la justícia de totes les persones i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives en tots els àmbits, **amb la implantació i promoció de mesures i protocols de seguretat i no violència no discriminatòries en favor del desenvolupament sostenible.**



Revitalitzar l'Aliança Mundial per al Desenvolupament Sostenible **a través del foment de la RSE entre empreses accionistes i empreses proveïdores, i amb diferents associacions i entitats.**



El nostre grup empresarial col·labora en el **compliment dels 17 objectius**



5.4. El Pla d'Accions de RSE amb objectius de desenvolupament sostenible

A la nostra companyia dissenyem cada any un **Pla d'Accions de RSE** per respondre a les expectatives dels grups d'interès de l'empresa, i establim els sistemes d'avaluació i control pel correcte compliment d'aquestes accions.

El nostre Pla de Responsabilitat Social Empresarial defineix tot el seguit d'accions que permeten donar compliment als **compromisos de RSE**, així com materialitzar els nostres **Objectius de Desenvolupament Sostenible**, de manera **transparent, equitativa i responsable**, valorar el cost econòmic d'aquestes accions, planificar-ne el calendari i determinar el procediment de mesura i avaluació del resultat obtingut.

El nostre pla de RSE té les característiques següents:

- **ÉS TRANSPARENT**, en permetre que la decisió d'executar qualsevol projecte en aquest àmbit tingui traçabilitat, com a conseqüència d'un procediment clar per tal de valorar els diferents projectes que es promouen internament o es planegen a l'empresa per part de tercers.

- **ÉS EQUITATIU**, per tal de garantir que els recursos econòmics que s'assignen al pla es distribueixin entre tots els compromisos assumits per l'empresa.

- **ÉS RESPONSABLE**, com a conseqüència que els recursos destinats són coherents amb els compromisos i els resultats esperats.

El 2019 es va crear un grup de treball de Responsabilitat Social Empresarial de TRAM, encara en actiu, i es van assignar a cada centre persones per a dinamitzar-lo.

5.5. Els nostres compromisos de RSE alineats amb els ODS

La nostra Responsabilitat Social es materialitza concretament en tres compromisos. Cadascun inclou els principis i valors que es descriuen al Codi Ètic del nostre grup empresarial i **responen als ODS aprovats per l'ONU.**

Per tal de satisfer els compromisos del nostre **Model de Responsabilitat Social Empresarial**, durant el 2020, el Consell d'Administració de TRAM aprova el Pla de RSE 2021 que persegueix, per l'àmbit d'actuació específic de l'empres-

sa, concretament **7 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)** a través del plantejament de metes i accions definides amb aquest objecte.



5.5.1. El nostre compromís intern

Compromís RSE

Plantilla	Garantir al personal unes condicions de treball segures i saludables, en igualtat de condicions, tot oferint formació per al seu desenvolupament professional i personal, facilitant la conciliació familiar tant com sigui possible, i promovent hàbits de vida saludables.
Empreses accionistes	Generar riquesa per retribuir l'accionariat amb una gestió ètica i transparent.
Empreses proveïdores i col·laboradores	Garantir al personal unes condicions de treball segures i saludables, en igualtat de condicions, tot oferint formació per al seu desenvolupament professional i personal, facilitant la conciliació familiar tant com sigui possible, i promovent hàbits de vida saludables.

Objectiu específic

Plantilla	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenir de manera segura i saludable l'entorn i les condicions de treball. - Desenvolupar les competències/recursos per garantir una bona execució de la feina. - Facilitar la conciliació de la vida laboral i familiar. - Desenvolupar una comunicació fluida.
Empreses accionistes	<ul style="list-style-type: none"> - Impulsar comportaments ètics en la gestió. - Subministrar informació transparent. - Comprometre's expressament en matèria de RSE.
Empreses proveïdores i col·laboradores	<ul style="list-style-type: none"> - Assegurar pràctiques ètiques en les empreses proveïdores. - Garantir en la selecció d'empreses proveïdores i col·laboradores la consideració dels aspectes de RSE. - Construir relacions de mutu benefici.

3
SALUT
I BENESTAR

Metes

Plantilla

- Avaluar l'entorn i les condicions de treball.
- Fomentar les bones pràctiques entre la plantilla.
- Reforçar la capacitat d'alerta ràpida i la reducció dels riscos per a la salut de la plantilla.
- Aconseguir la cobertura sanitària de la plantilla.
- Garantir l'atenció sanitària incidint en la perspectiva de gènere i en els col·lectius més fràgils i en l'atenció de qualitat.
- Implantar plans i actuacions que afavoreixin la creació d'entorns professionals saludables.
- Promoure la salut en l'àmbit laboral amb el foment de l'activitat física i l'alimentació saludable.
- Enfortir la prevenció i el tractament de l'abús de substàncies addictives.

Empreses
accionistes

- Recomanar les bones pràctiques ambientals entre les empreses accionistes.

Empreses
proveïdores i
col·laboradores

- Recomanar les bones pràctiques ambientals entre les empreses proveïdores i col·laboradores.

5
IGUALTAT
DE GÈNERE

Metes

Plantilla

- Posar fi a totes les formes de discriminació contra les dones de la plantilla.
- Eliminar totes les formes de violència contra les dones en l'àmbit professional.
- Treballar les polítiques d'igualtat d'oportunitats amb l'impuls d'iniciatives per a prevenir les relacions de sexisme, violència i discriminació envers les dones.
- Incorporar la perspectiva de gènere en totes les polítiques i actuacions que es duen a terme.
- Promoure mesures específiques de gènere per a la igualtat d'oportunitats des de tots els departaments que han de respondre a una línia d'actuació comú i coherent.
- Millorar l'ús de la tecnologia instrumental, en particular de la tecnologia de la informació i les comunicacions, per tal de promoure l'empoderament de les dones.

Plantilla	<ul style="list-style-type: none"> - Integrar la visió de gènere en tots els estadis del procés de contractació amb la fi d'usar l'ocupació per promoure la igualtat entre dones i homes. - Fomentar la participació de les dones en els processos de selecció de TRAM. - Fomentar la contractació de dones en les àrees de Ciències, Tecnologia, Enginyeria i Matemàtica (CTEM). - Augmentar la presència de dones en els llocs de direcció.
Empreses accionistes	<ul style="list-style-type: none"> - Assegurar la participació plena i efectiva de les dones i la igualtat d'oportunitats de lideratge a tots els nivells. - Aprovar i enfortir polítiques encertades i lleis aplicables per promoure la igualtat de gènere i l'empoderament de totes les dones a tots els nivells.
Empreses proveïdores i col·laboradores	<ul style="list-style-type: none"> - Integrar la visió de gènere en tots els estadis del procés de contractació amb l'objectiu d'utilitzar la contractació per promoure la igualtat de les dones i els homes (c. v. sense gènere). - No tolerar cap forma de discriminació contra les dones de l'equip. - Treballar les polítiques d'igualtat tot vetllant per la prevenció de les relacions de sexisme, violència i discriminació envers les dones.

7 ENERGIA NETA I ASSEQUIBLE



Metes

Plantilla	<ul style="list-style-type: none"> - Impulsar actuacions entre la plantilla per a millorar l'estalvi i l'eficiència energètica.
Empreses proveïdores i col·laboradores	<ul style="list-style-type: none"> - Informar sobre actuacions de TRAM per a millorar l'estalvi i l'eficiència energètica.

8
TREBALL DIGNE
I CREIXEMENT
ECONÒMIC

Metes

Plantilla

- Aconseguir la plena i productiva ocupació i una feina digna per a tothom, així com la igualtat de remuneració per una feina d'igual vàlua.
- Protegir els drets laborals i promoure un àmbit de treball segur i sense riscos per a tothom.
- Millorar la capacitació i qualificació professional de les persones en situació d'atur per afavorir una millor ocupabilitat.

Empreses
accionistes

- Mantenir el creixement econòmic d'acord amb les circumstàncies nacionals.
- Aconseguir nivells més elevats de productivitat econòmica mitjançant la diversificació, la modernització tecnològica i la innovació.

Empreses
proveïdores i
col·laboradores

- Protegir els drets contractuals de les empreses proveïdores.
- Garantir les condicions laborals dignes de les plantilles d'empreses col·laboradores o proveïdores abans d'establir-hi relacions comercials.

11
CIUTATS I
COMUNITATS
SOSTENIBLES

Metes

Empreses
accionistes

- Participar en una urbanització inclusiva i sostenible i tenir la capacitat per a una planificació i gestió participativa, integrada i sostenible.
- Donar suport als vincles econòmics, socials i ambientals positius entre les zones urbanes, periurbanes i rurals per enfortir la planificació del desenvolupament nacional i regional.
- Proporcionar suport mitjançant assistència.

Empreses
proveïdores i
col·laboradores

- Crear aliances amb empreses col·laboradores i proveïdores per promocionar l'urbanització inclusiva i sostenible i generar capacitat per a una planificació i gestió participativa, integrada i sostenible.

12 CONSUM
I PRODUCCIÓ
RESPONSABLES

Metes

Plantilla

- Establir en totes les instal·lacions de TRAM un sistema de recollida de residus coherent amb el sistema de recollida municipal.
- Instal·lar els contenidors de residus necessaris en funció de les activitats. Han de ser accessibles i estar convenientment senyalitzats per informar i sensibilitzar sobre el seu correcte ús.



5.5.2. El nostre compromís amb les persones usuàries i la clientela

Compromís RSE

- Garantir la prestació d'un servei d'acord amb les obligacions i compromisos de l'empresa i avaluar el seu acompliment mitjançant enquestes de satisfacció.
- Facilitar una comunicació fluida per atendre dubtes i reclamacions de les persones usuàries de forma ràpida i eficaç.

Objectiu específic

- Conèixer el grau de satisfacció i fidelitat de la clientela i els usuaris i usuàries.
- Fomentar una comunicació fluida.
- Transmetre la nostra sensibilitat mediambiental i social.

3 SALUT I BENESTAR

Metes

- Prohibir el consum de tabac en les nostres instal·lacions.
- Implantar plans i actuacions que afavoreixin la creació d'entorns saludables.
- Impulsar campanyes de prevenció de les malalties transmissibles, especialment de la COVID-19.
- Garantir atenció sanitària en l'ús de les instal·lacions de TRAM.
- Promoure la salut a l'entorn comunitari per fomentar l'activitat física i l'alimentació saludable.

5 IGUALTAT DE GÈNERE

Metes

- Impedir qualsevol forma de discriminació contra les persones usuàries.
- Incorporar la perspectiva de gènere en totes les polítiques i actuacions que es duguin a terme.
- Promoure l'empoderament de les dones.
- Integrar la visió de gènere en tots els estadis del procés d'atenció al client per promoure la igualtat de les dones i els homes.

7 ENERGIA NETA
I ASSEQUIBLE

Metes

- Garantir l'accés a serveis energètics assequibles, fiables i moderns.
- Ampliar la infraestructura i millorar la tecnologia per prestar serveis moderns i sostenibles.
- Invertir en solucions energètiques sostenibles en la millora del servei.

9 INDÚSTRIA,
INNOVACIÓ
INFRAESTRUCTURES

Metes

- Desenvolupar infraestructures fiables, sostenibles, amb resiliència i de qualitat.
- Assegurar el bon estat de les infraestructures en les zones més vulnerables.

11 CIUTATS I
COMUNITATS
SOSTENIBLES

Metes

- Assegurar l'accés de totes les persones a uns serveis bàsics adequats, segurs, assequibles i millorar els barris marginals.
- Assegurar el servei en totes les zones i barris.



5.5.3. El nostre compromís amb la societat

Compromís RSE	
Accions socials	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir que l'activitat de TRAM es desenvolupa sense cap discriminació, tot donant facilitats a les persones amb majors dificultats de mobilitat. - Garantir que TRAM comparteix la riquesa generada amb la seva activitat amb la societat mitjançant la realització directa d'accions de caràcter social i de promoció de la cultura i l'esport, o del patrocini d'iniciatives de tercers en aquests àmbits.
Medi ambient	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar els beneficis de la mobilitat sostenible i el civisme a través d'un programa educatiu, tot posant en valor les actituds responsables que ajuden a construir una societat més democràtica, cívica i respectuosa amb el medi ambient. - Garantir que l'activitat de TRAM és respectuosa amb la qualitat de l'aire i de l'aigua, la biodiversitat i el consum de recursos naturals i que fomenta els principis generals de protecció del medi ambient, tant des de la perspectiva local com global.
Competidors	<ul style="list-style-type: none"> - Vetllar per una competència ètica i lleial.

Objectiu específic	
Accions socials	<ul style="list-style-type: none"> - Fer activitats de caire social.
Medi ambient	<ul style="list-style-type: none"> - Minimitzar el consum de recursos naturals. - Minimitzar els recursos que genera la nostra activitat.
Competidors	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir una relació ètica i lícita amb les empreses competidores. - Promoure la RSE en associacions de les que TRAM n'és membre.

3 SALUT I BENESTAR

Metes

Accions socials

- Donar suport a les activitats d'investigació i desenvolupament de vacunes i medicaments.
- Impulsar campanyes per a la prevenció de conductes de risc i addiccions.
- Promoure la salut en l'àmbit comunitari tot fomentant l'activitat física i l'alimentació saludable.
- Impulsar campanyes de prevenció de les malalties transmissibles, especialment de la COVID-19.
- Reduir el nombre de morts i lesions causades per accidents de trànsit.

5 IGUALTAT DE GÈNERE

Metes

Accions socials

- Posar fi a totes les formes de discriminació contra les dones.
- Donar suport a iniciatives contra la violència contra les dones.
- Donar visibilitat a les polítiques d'igualtat d'oportunitats mitjançant iniciatives per prevenir les relacions de sexisme, violència i discriminació a les dones.
- Incorporar la perspectiva de gènere en totes les polítiques i actuacions que es duguin a terme.
- Donar visibilitat a les dones a TRAM, especialment aquelles vinculades al sector CTEM.
- Promoure campanyes específiques de gènere per a la igualtat d'oportunitats.
- Donar suport als projectes d'empoderament femení.
- Integrar la visió de gènere a la comunicació de TRAM.
- Fomentar la participació de les dones en els processos de selecció de TRAM.

7 ENERGIA NETA I ASSEQUIBLE

Metes

Accions socials

- Realitzar actuacions d'educació ambiental en les escoles dels municipis.
- Fomentar la reducció dels desplaçaments amb vehicles privats i de combustibles fòssils i promoure els desplaçaments amb transports menys contaminants.
- Promoure la instal·lació de sistemes per a l'autoprotecció i l'autoconsum d'electricitat d'origen renovable.
- Dur a terme accions de sensibilització cap a la ciutadania i cap a l'existència de la pobresa energètica en el seu entorn més immediat.

7 ENERGIA NETA
I ASSEQUIBLE

Metes

Medi ambient

- Facilitar l'accés a la investigació i la tecnologia relatives a l'energia neta, incloses les fonts renovables, l'eficiència energètica i les tecnologies avançades i menys contaminants de combustibles fòssils, i promoure la inversió en infraestructura energètica i tecnològica neta.
- Impulsar actuacions per millorar el nostre rendiment energètic.
- Millorar l'eficiència energètica dels nostres edificis.
- Implantar o substituir les calderes o xarxes de calor amb biomassa.
- Implantar instal·lacions solars fotovoltaïques amb règim d'autoconsum amb una mesura d'estalvi i eficiència energètica.
- Augmentar considerablement la proporció d'energia renovable en el conjunt de fonts energètiques.
- Duplicar la taxa de millora de l'eficiència energètica.
- Impulsar actuacions per millorar el nostre rendiment energètic.

8 TREBALL DIGNE
I CREIXEMENT
ECONÒMIC

Metes

Accions
socials

- Col·laborar amb iniciatives que donen suport a activitats productives, la creació de llocs de treball dignes, l'emprenedoria, la creativitat i la innovació.
- Reduir la proporció de joves que no tenen feina i no cursen estudis ni reben capacitacions.
- Desenvolupar i posar en marxa una estratègia per a l'ocupació juvenil.
- Fomentar la creació d'ocupació que ofereixi oportunitats laborals a persones en situació d'atur, amb especial atenció a les persones que viuen en situació de vulnerabilitat social.

Medi ambient

- Millorar la producció i el consum eficients dels recursos i desvincular el creixement econòmic de la degradació del medi ambient.

Competidors

- Col·laborar amb iniciatives que afavoreixin la contractació de joves i dones en el sector.
- Garantir el salari digne.

9 INDÚSTRIA, INNOVACIÓ INFRAESTRUCTURES

Metes

Accions socials

- Potenciar projectes de simbiosi industrial que permetin que TRAM aprofiti els subproductes d'altres empreses (del mateix sector o d'un diferent).
- Donar suport al desenvolupament de tecnologies, la investigació i la innovació nacional en els països en desenvolupament.
- Augmentar la investigació científica i millorar la capacitat tecnològica dels sectors industrials per fomentar la innovació i augmentar considerablement el nombre de persones que treballen en investigació i desenvolupament i les despeses del sector públic i privat en investigació i desenvolupament.

Medi ambient

- Promoure la industrialització inclusiva i sostenible i augmentar significativament la contribució de la indústria a la ocupació.
- Modernitzar les infraestructures i reconvertir-les per tal que siguin sostenibles, tot usant els recursos amb major eficàcia i amb la promoció de l'adopció de tecnologies i processos industrials nets i ambientalment racionals.
- Impulsar la transició energètica i aconseguir models energètics eficients.

Competidors

- Millorar la competitivitat (a través de la innovació, la internacionalització, la digitalització, l'economia circular, etc.).

11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES

Metes

Accions socials

- Informar i sensibilitzar a la ciutadania sobre la petjada de carboni del municipi i les estratègies per millorar-la.
- Millorar la seguretat viària de vianants i ciclistes.
- Impulsar la naturalització dels espais públics de la ciutat.
- Proporcionar accés als sistemes de transport segurs, assequibles, accessibles i sostenibles per a tothom, i millorar la seguretat vial i en particular mitjançant l'ampliació del transport públic amb una especial atenció a les necessitats de les persones en situació de vulnerabilitat, les dones, els infants, les persones amb discapacitat i les persones d'edat avançada.

11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES

Metes

Medi ambient

- Redoblar els esforços per protegir i salvaguardar el patrimoni cultural i natural.
- Reduir l'impacte ambiental negatiu de les ciutats, fins i tot prestant especial atenció a la qualitat de l'aire i la gestió dels residus municipals i d'altra mena.
- Respectar l'accés universal a zones verdes i espais públics segurs, inclusivament i accessibles.

12 CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES

Metes

Accions socials

- Assegurar que les persones tinguin la informació i els coneixements pertinents per al desenvolupament sostenible.
- Organitzar accions de sensibilització a través d'actuació de recollida de residus abocats il·legalment als boscos, les platges, els marges dels rius, etc. i participar anualment a la Setmana Europea de la Prevenció de Residus ('Let's clean up Europe').
- Promoure pràctiques d'adquisició pública que siguin sostenibles.
- Ajudar els països en desenvolupament a enfortir la seva capacitat científica i tecnològica per avançar cap a modalitats de consum i producció més sostenibles.
- Elaborar i aplicar instruments per vigilar els efectes en el desenvolupament sostenible.

Medi ambient

- Aconseguir la gestió sostenible i l'ús eficient dels recursos naturals.
- Aconseguir la gestió ecològicament racional dels productes químics i de tots els residus al llarg del seu cicle de vida, i reduir significativament el seu alliberament a l'atmosfera, l'aigua o el sòl a fi de minimitzar els seus efectes adversos sobre la salut humana i el medi ambient.
- Reduir considerablement la generació de residus mitjançant activitats de prevenció, reducció, reciclatge i reutilització.
- Adoptar pràctiques sostenibles i incorporar informació sobre la sostenibilitat en el cicle de presentació d'informes.
- Racionalitzar els subsidis ineficients als combustibles fòssils que fomenten el consum antieconòmic.
- Prioritzar l'economia circular i el consum responsable.

5.6. Diàleg amb els grups d'interès

Tenim delimitat un model concret per relacionar-nos amb els grups d'interès, així com els canals d'informació i comunicació que considerem necessaris per mantenir-hi un diàleg permanent i poder conèixer en tot moment les seves necessitats i expectatives. Aquest marc de relació ens permet garantir la viabilitat del negoci a llarg termini, ja que considerem que una sòlida relació amb els grups d'interès resulta imprescindible per a l'adequat acompliment de la nostra activitat.

Considerem com a grup d'interès tots els col·lectius socials que es veuen o que es poden veure afectats per l'activitat del nostre grup empresarial, ara o bé en temps futurs, també aquells que legítimament afecten o poden afectar l'activitat del nostre grup empresarial i, per tant, els nostres resultats.

Per tal d'identificar i prioritzar els grups d'interès, hem fet una classificació d'aquests grups 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.

Els nostres grups d'interès son:

- **L'Administració.** L'Administració Pública és un dels principals grups d'interès o parts interessades del nostre grup empresarial, ja que és qui gestiona la concessió i qui regula el marc legal vigent en el qual operem. Des de la companyia mantenim de manera regular un diàleg amb les diferents administracions.

- **Les empreses sòcies i accionistes.** Les empreses sòcies i accionistes de TRAM formen part de la gestió del nostre grup empresarial mitjançant els òrgans de govern constituïts.

- **Usuaris i usuàries.** Mantenim en tot moment una comunicació bidireccional amb els viatgers i viatgeres i la clientela. Això és possible gràcies als diferents canals formals i informals de comunicació mitjançant els quals rebem periòdicament les opinions.

- **Mitjans de comunicació.** 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.

- **Equip humà.** La nostra plantilla és una part essencial del desenvolupament del grup, per la qual cosa disposem de diversos canals de comunicació interna, que la plantilla pot fer servir en qualsevol moment per tal d'expressar les seves opinions i fer demandes o suggeriments de millora a la Direcció.

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

- **La comunitat** (ciutadania, ONG, associacions, etc.) 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.

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.

Grup d'interès	Canals de comunicació		
Administració	<ul style="list-style-type: none"> - ALERTA COVID-19: grup de seguiment setmanal de la pandèmia amb l'ATM i la resta d'operadors de transport 	<ul style="list-style-type: none"> - Comitè Màrqueting ATM - Mesa de la Cambra - Comissió de Nomenclatura ATM - Comitè Executiu ATM 	<ul style="list-style-type: none"> - Reunions periòdiques de seguiment - Comissió de Mobilitat - Portal col·laboratiu
Accionistes	<ul style="list-style-type: none"> - Consells d'Administració trimestrals - Reunions específiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Correus electrònics i telèfon - Memòria de Responsabilitat Social Empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> - Portal col·laboratiu
Usuaris i usuàries	<ul style="list-style-type: none"> - Web TRAM: www.tram.cat - Oficines d'atenció a clients - Tel. 900701181 - Tel. Oficina Trambaix 934774444 - Tel. Oficina Trambesòs 934626770 	<ul style="list-style-type: none"> - Twitter @TRAM_Barcelona - Facebook.com/TRAMBarcelona - LinkedIn TRAM Barcelona - Instagram @tram_barcelona - Whatsapp 600904455 - Canal Youtube TRAM Barcelona 	<ul style="list-style-type: none"> - App TRAM iOS i Android - Blog TRAM Propera Parada - Enquesta de satisfacció anual - Campanya: La direcció de TRAM es posa al capdavant de les xarxes socials.
Mitjans de comunicació	<ul style="list-style-type: none"> - Web www.tram.cat - Telèfon de premsa 932388770 / 629575150 / 682933895 - Comunicats i notes de premsa 	<ul style="list-style-type: none"> - Blog - Twitter @TRAM_Barcelona - Facebook.com/TRAMBarcelona 	<ul style="list-style-type: none"> - LinkedIn TRAM Barcelona - Instagram @tram_barcelona

Grup d'interès

Canals de comunicació

Equip professional

- Reunions del Comitè d'Empresa
- Intranet
- Pantalles informatives
- Correu electrònic
- TRAMcomunica
- WhatsApp
- InTRAM, butlletí d'informació mensual

- Comitès de Direcció
- Enquesta anual de clima laboral
- Bústia de suggeriments
- Tauler d'anuncis
- Reunions dels diferents comitès interns
- Xerrada del Director Gerent de l'Operadora

- Entrevistes personals de desenvolupament
- Reunions interdepartamentals setmanals
- Portal col·laboratiu
- Servidor compartit
- Memòria de Responsabilitat Social Empresarial

Empreses proveïdores

- Procediments de compres
- Reunions amb empreses proveïdores

- Acord d'acolliment de l'empresa al Codi Ètic de TRAM

- Memòria de Responsabilitat Social Empresarial

Comunitat i entorn

- Reunions periòdiques
- Col·laboracions amb diferents organitzacions i entitats sense ànim de lucre

- Presència en diferents fòrums
- Suport a projectes socials, culturals i científics

- Memòria de Responsabilitat Social Empresarial

Considerem com a temes clau els aspectes rellevants plantejats pels nostres grups d'interès, per la qual cosa es tenen en consideració en el disseny dels nostres objectius i actuacions. Per això, la rendició de comptes és un principi no només d'estratègia i de bon govern, sinó també de transparència, responsabilitat i compromís.

5.7. Anàlisi de materialitat

Vam fer una anàlisi de materialitat el 2016, amb l'objectiu de definir el nostre Model de Responsabilitat Social Empresarial (RSE), així com d'identificar i prioritzar els aspectes materials més rellevants per gestionar la RSE a partir dels compromisos del nostre grup empresarial. Anualment, a través del Pla de Responsabilitat Social, revisem la materialitat i definim els objectius i les accions que permeten acomplir amb els nostres compromisos en matèria de RSE.

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

1

Creació i aplicació d'un qüestionari d'autoavaluació sobre la nostra situació en relació amb set eixos i els indicadors de 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 la RSE.

3

Identificació i diàleg amb els grups d'interès.

Fruit d'aquesta tasca es va poder concloure que l'ètica, la transparència, el compromís amb la societat i les pràctiques de bon govern són els àmbits de major impacte en l'èxit del negoci.

01

Carta
del president

02

Una mirada
al 2020

03

La nostra
memòria de RSE

04

Sobre
TRAM

05

El model de societat
empresarial de TRAM

06

**Compromís
intern**

07

Compromís amb la clientela
i les persones usuàries

08

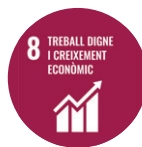
Compromís
amb la societat

09

Índex de
continguts GRI

06

Compromís intern



6.1. Compromís amb l'equip humà

Al nostre grup empresarial ens assurem que l'equip humà gaudeixi d'igualtat d'oportunitats, igualtat salarial, una ocupació de qualitat, segura i saludable, i es pugui formar i desenvolupar professionalment.

Mida i perfil de la plantilla

Homes	193	81 %
Dones	44	19 %
Total	237	100 %

6.1.1. Igualtat d'oportunitats laborals

TRAM compta amb un **Pla d'Igualtat** per assegurar el mateix tracte i oportunitats entre homes i dones i eliminar qualsevol possible discriminació per raó de gènere. L'aplicació del Pla d'Igualtat, a la qual hi destinem recursos humans, materials i econòmics, es duu a terme amb una gran varietat d'accions i activitats com ara:

- Un pla de formació anual per fomentar la igualtat d'oportunitats gràcies al coneixement.
 - L'ús de llenguatge inclusiu en la definició dels llocs de treball.
 - L'ús respectuós de la imatge masculina i femenina en tot moment, així com l'absència de sexisme en la documentació i la comunicació.
 - La presència equilibrada tant de figures femenines com masculines al web, a la revista corporativa i en les activitats educatives.
- Es preveu que el pla s'actualitzi durant el 2021.

Disposem també d'un **Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament en l'àmbit laboral**, pla on incloem totes aquelles orientacions necessàries per saber com actuar en cas que es produeixin situacions d'aquest tipus, les persones de referència i el procediment aplicable.

Durant el 2020 es va impartir formació específica de prevenció i abordatge de l'assetjament sexual en l'àmbit laboral i es va donar a conèixer el document actualitzat de TRAM sobre la matèria.

Plantilla per categoria professional i gènere

Direcció	Trambaix	Homes 8	Dones 2
	Trambesòs	Homes 0	Dones 0
Personal	Trambaix	Homes 8	Dones 16
	Trambesòs	Homes 9	Dones 4
Conducció	Trambaix	Homes 65	Dones 11
	Trambesòs	Homes 58	Dones 8
Inspecció	Trambaix	Homes 15	Dones 1
	Trambesòs	Homes 14	Dones 1
PCC	Trambaix	Homes 9	Dones 0
	Trambesòs	Homes 7	Dones 1



TRAM fa valer les dones del seu equip

Durant el mes de març de 2020, vam entrevistar una dona de l'equip de TRAM a la setmana a Instagram per mostrar que poden ocupar qualsevol lloc també al món ferroviari.

Les entrevistes es poden recuperar a les nostres xarxes socials: https://www.instagram.com/tram_barcelona/

Suport a la Setmana de la Dona de la Fundació Adecco

TRAM va donar suport a la Fundació per dur a terme diferents activitats durant tota la Setmana de la Dona. També va fer difusió interna i externa de la campanya anual a través dels canals de comunicació de TRAM.

La Fundació Adecco impulsa la Setmana de la Dona amb l'objectiu de potenciar el programa d'ocupació i sensibilitzar el teixit empresarial i la societat en general sobre la integració social i laboral de dones en risc d'exclusió.

Museu del Ferrocarril

Amb motiu de la celebració del Dia de la Dona, el Museu del Ferrocarril va organitzar una jornada d'activitats per fer valer el treball de les dones en el sector ferroviari en la qual van participar treballadores dels diferents operadors de transport de Catalunya. TRAM va finançar part de la jornada i va fer difusió interna i externa de l'esdeveniment. Les treballadores van poder assistir lliurement i sense cost a aquesta jornada al Museu del Ferrocarril de Catalunya i a les activitats especials organitzades.



Facilem la conciliació de la vida laboral i familiar

- 6 persones han gaudit del permís de maternitat o paternitat durant el 2020; en concret, 2 dones i 4 homes.
- El 100 % de la plantilla es va reincorporar al seu lloc de feina després dels permisos.
- El 10,31 % dels integrants de la plantilla compten amb reducció de jornada a Trambaix. En concret són 13 persones de 126; entre les quals, 7 dones i 6 homes.
- El 14,85 % dels membres de l'equip compten amb reducció de jornada a Trambesòs. En concret són 15 persones de 101; entre les quals, 10 homes i 5 dones.
- Aquest any hem instaurat el teletreball per a aquells llocs de treball on és possible la semipresencialitat degut a la COVID-19.

6.1.2. Aposta per la igualtat salarial



Apostem amb convenciment perquè la retribució base entre homes i dones per categories professionals sigui la mateixa en tots els casos. D'aquesta manera, el salari ve marcat per les taules salarials del conveni d'aplicació.

Així mateix, el nostre grup empresarial compta també amb un **Protocol d'Igualtat i Prohibició de Tracte Discriminatori**, que té la missió d'establir una política d'igualtat de tracte i d'oportunitats i de prohibició de discriminació per raó de naixement, de raça, de sexe, de religió, d'opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social. Aquest protocol l'apliquem tant a la directiva com a la nostra plantilla i també a tercers.

Per tal de garantir-ne el compliment i fer-ne la màxima difusió, la plantilla de TRAM rep 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 ha de fer servir si té coneixement d'aquest tipus de pràctiques.



Igualment, estem compromesos amb l'aplicació de les sancions corresponents a totes aquelles conductes discriminatòries en funció dels paràmetres establerts en el **Codi 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 calgut emprendre accions disciplinàries.



6.1.3. Ocupació estable i de qualitat

Al nostre grup empresarial apostem per l'ocupació estable i de qualitat i la prioritzem per davant de la subcontractació o els contractes temporals.

Plantilla per gènere, tipus de contracte i jornada

Nombre i taxa de contractacions i rotació mitjana d'empleats, desglossat per grup d'edat per sexe i per xarxa:

Contractes indefinits	Trambaix	Homes 94	Dones 26
	Trambesòs	Homes 81	Dones 13
Contractes indefinits amb reducció de jornada	Trambaix	Homes 5	Dones 6
	Trambesòs	Homes 9	Dones 5
Contractes de durada determinada	Trambaix	Homes 5	Dones 0
	Trambesòs	Homes 6	Dones 0
Contractes a temps parcial	Trambaix	Homes 0	Dones 0
	Trambesòs	Homes 0	Dones 0

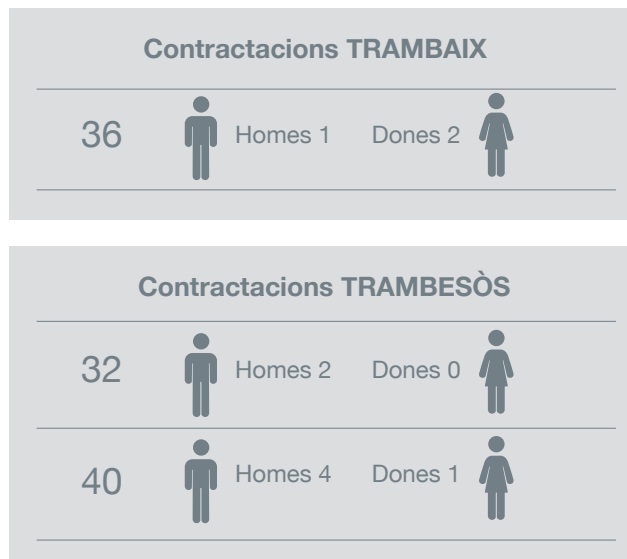
Índex de rotació

	2017	2018	2019	2020
TRAMBAIX	2,16 %	6,03 %	1,72 %	3,88 %
TRAMBESÒS	2,09 %	4,19 %	3,66 %	5,24 %

Disposem també d'un Protocol de Drets i Deures per a la nostra plantilla. Aquest té la vocació de reconèixer els drets i establir els deures del nostre personal en el marc del Model de Prevenció i Detecció de Delictes.

La relació que conté aquest protocol respecta en tot moment tant els drets com els deures que l'ordenament jurídic vigent reconeix a la plantilla i a la ciutadania en general,

Noves contractacions per edat i gènere



Des del 2019 el Codi Ètic acompanya el manual d'acollida per a les persones que s'incorporen al grup empresarial.

i que en cap cas es poden restringir més enllà del que permet el dret laboral vigent. A banda, aquesta relació de drets i deures s'ha d'entendre també sense perjudici d'altres drets i deures reconeguts i estipulats en d'altres codis normatius aprovats per la nostra empresa.



Foment del voluntariat corporatiu

Malgrat l'impacte de la crisi sanitària, TRAM ha fet tot el possible per mantenir accions de voluntariat corporatiu per tal de fomentar el sentiment de pertinença de l'equip humà i donar-li l'oportunitat de col·laborar, a través de l'empresa, en accions socials.

Les accions que s'han pogut desenvolupar aquest 2020, atenent a les normes de seguretat COVID-19, són:

Recollida de roba per al consorci d'entitats de la Cooperativa Roba Amiga.

L'equip de TRAM i les seves empreses col·laboradores es van unir en la recollida de 289 kg de roba de segona mà per donar-la al consorci d'entitats de la Cooperativa Roba Amiga. Aquesta organització fa una recollida selectiva de roba utilitzada, roba de la llar, sabates i altres residus tèxtils per a la seva revalorització a través de la reutilització i el reciclatge, mitjançant la integració de persones en risc d'exclusió.

Col·laboració amb el Banc de Sang i Teixits de Catalunya

El personal de TRAM va participar, voluntàriament, en l'acció conjunta amb el Banc de Sang i Teixits de Catalunya. Un gran nombre de membres de l'equip de TRAM es van apropar al tramvia anomenat "TRAMvida", estacionat a la parada Francesc Macià, per donar sang i contribuir a mantenir les reserves diàries necessàries a Catalunya.

Participació en el vídeo solidari per donar suport a l'Associació Espanyola d'ELA (adELA)

L'equip del Tramvia de Barcelona va participar en el rodatge d'un vídeo solidari per ajudar a donar visibilitat a la lluita contra l'ELA per tal de millorar la vida de les persones afectades per aquesta malaltia i felicitar les festes a través de les xarxes socials. Amb la compartició d'aquest vídeo es dona a conèixer l'entitat i es fa una donació de 10.000 € per cobrir les necessitats d'una persona diagnosticada d'Esclerosi Lateral Amiotròfica (ELA) durant un any aproximadament.

Col·laboració amb la campanya 'Per una abraçada' de l'Hospital Clínic

La plantilla de TRAM es va sumar a la campanya "Per una abraçada" de l'Hospital Clínic, adreçada a la captació de fons per a la investigació i la cura de la COVID-19. Van ser molts els que van donar suport a la iniciativa enviant una foto simulant una autoabraçada per compartir-la i fer difusió amb l'etiqueta #PerUnaAbraçada.

6.1.4. Cultura de la prevenció i la seguretat

Comptem amb un **Sistema de gestió de la seguretat i salut laboral** implementat i certificat d'acord amb la norma internacional OHSAS 18001.

Es tracta d'un sistema de gestió que contribueix a millorar tant les condicions com els factors que poden afectar el benestar de qualsevol persona que es trobi en l'entorn físic del nostre grup empresarial.

De fet, la prevenció de riscos laborals és una de les màximes prioritats de la nostra gestió. En tot moment, tenim com a objectiu prioritari aconseguir un alt nivell de seguretat i de salut en l'entorn laboral, de manera que desenvolupem una política basada en els següents principis:

- **Complir amb la legislació vigent** en matèria de prevenció de riscos laborals i de seguretat industrial en tots els àmbits: l'estatal, l'autonòmic i el local. També, en tots els requisits derivats de les concessions administratives de les quals som titulars.

- **Assignar i disposar dels recursos necessaris** per aconseguir una gestió adequada que permeti la identificació, l'avaluació i el control dels possibles riscos, així com la implantació de les mesures preventives necessàries.

- **Facilitar la participació activa** de tots els membres del nostre grup empresarial com a via fonamental per aconseguir una implantació efectiva i una millora de les activitats preventives, així com un clima de seguretat i confiança adequat.

- **Facilitar la formació inicial i continuada** a la plantilla i la informació en tot moment sobre els riscos inherents al seu lloc de treball, així com els mitjans i les mesures que convé adoptar per prevenir-los, amb l'objectiu de fomentar i assegurar comportaments i hàbits de conducta segurs i positius.

- **Integrar totes les persones implicades** en la nostra empresa en la gestió de la prevenció: tant la nostra clientela i les empreses proveïdores, com les empreses subcontractades i les visitants. Amb això tenim l'objectiu d'assegurar que cap de les nostres activitats tingui incidència sobre totes elles, i viceversa.

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

739

hores de formació en prevenció de riscos laborals a TRAMBAIX



1.348

hores de formació en prevenció de riscos laborals a TRAMBESÒS

A TRAM tenim un únic **Comitè de Seguretat i Salut en el Treball** per a les xarxes Trambaix i Trambesòs amb operació al màxim nivell.

Actualment, formen aquest comitè els membres següents: Direcció Gerent, Direcció d'Operacions, Direcció Administrativa i Recursos Humans, responsable de PCC, responsable de Seguretat i Medi Ambient, adjunt/a a la Direcció d'Operacions, quatre persones de l'àrea de Conducció i una d'Inspecció.

El Comitè de Seguretat i Salut representa el 100 % de la plantilla.

Indicadors d'accidentalitat de personal propi	TRAMBAIX	TRAMBESÒS
Nombre d'accidents amb baixa de personal propi	5	2
Nombre d'accidents sense baixa	1	0
Nombre de jornades perdudes per accident	103	217
Nombre d'accidents mortals	0	0
Índex de freqüència	26,65	16,02
Índex de gravetat	0,55	1,74
Índex d'incidència	39,68	20,2
Índex d'absentisme	5,47	8,62

6.1.5. Impuls al desenvolupament professional i a la formació

Apostem fermament per **la formació com a pilar bàsic** per dur a terme la nostra activitat. D'aquesta manera, **l'aprenentatge continu de tot l'equip** esdevé un aspecte bàsic per tal d'aconseguir el seu desenvolupament professional; i per això, és un dels pilars fonamentals sobre els quals es basa la qualitat i les bones valoracions de la nostra empresa.

Amb aquest objectiu, el nostre grup empresarial promou de manera ferma i decidida l'aprenentatge continu de la mà del nostre Pla de Formació anual d'acord amb la norma UNE-EN ISO 9001:2015. El 2020 s'han dut a terme 22 accions formatives previstes en aquest pla i 31 accions formatives en total.

Així mateix, entre Tambaix i Trambesòs s'han impartit durant l'any 2020 un total de 2.783 hores formatives, i el 100 % de la plantilla ha fet, com a mínim, una formació. Cal destacar que del total d'hores cursades, el 74,99 % ha estat en matèria de seguretat.

Hores de formació

TRAMBAIX	Homes 755	Dones 1.211
TRAMBESÒS	Homes 1.377	Dones 80



31
Accions
formatives
durant
el 2020

Formació inicial

Formació orientada als nous conductors i conductores (que conformen el gruix de la plantilla) amb l'objectiu que puguin afrontar amb èxit i seguretat el dia a dia de la feina que fan des del principi.

El personal intern del nostre grup empresarial és l'encarregat d'impartir aquesta formació, que té una durada d'un mes i mig aproximadament. En aquest programa es compaginen les classes teòriques i les pràctiques per tal d'avançar de manera integral.

La formació inicial dels nous membres de l'equip està integrada per:

- Introducció al grup empresarial
- Explicació del sistema tramviari Trambaix-Trambesòs
- Detall de la infraestructura
- Aprofundiment en el material mòbil
- Explicació dels aparells de via i enclavaments
- Introducció a la senyalització
- Repàs de les normes generals de circulació
- Comentari de la comunicació
- Resolució d'incidències de circulació
- Abordatge dels incidents, accidents i reglament de viatgers
- Explicacions d'ecodrivint
- Formació en prevenció de riscos laborals
- Instruccions sobre l'atenció a clients

El nostre personal d'inspecció i el d'operacions del PCC també compta amb una formació inicial adaptada a les característiques específiques del seu lloc de feina.

Formació contínua

Per a nosaltres, la formació contínua constitueix un element indispensable per garantir una qualitat òptima del servei que oferim.

Per això duem a terme els següents tipus de formacions:

- Cursos generalistes de direcció i lideratge
- Cursos tècnics d'especialització
- Reciclatge de la conducció del tramvia: anualment fem una formació d'actualització de 8 hores, on posem al dia els coneixements, així com tots aquells aspectes relacionats amb la millora de l'explotació del servei. També compartim casos reals amb l'objectiu de trobar noves solucions als problemes quotidians.

El 2020, la major part de la plantilla ha fet formació relacionada amb l'anticipació i la prevenció d'accidents, la resolució d'avaries i la percepció del risc.

En relació amb l'avaluació i l'acompliment dels objectius proposats a la formació, la totalitat del nostre equip rep validacions regulars en aquest sentit.

6.1.6. Canals diversos de comunicació interna

Entre els compromisos de la nostra **Responsabilitat Social Empresarial** hi ha la voluntat de garantir que la informació corporativa es difongui entre el nostre personal de manera adequada, així com **promoure una comunicació interna fluida**.

Creiem amb fermesa que la comunicació interna permet fomentar el sentiment de pertinença a l'organització perquè es comparteixen valors, es potencia l'orgull del grup empresarial i s'estableixen vincles humans.

Els nostres canals de comunicació empresarial són:

Comitè de Comunicació Interna

Integrat per representants de cadascun dels col·lectius: Conducció, Inspecció, Operació, Manteniment, Atenció a Clients, Màrqueting, Recursos Humans i Administració, amb el colideratge de Recursos Humans i Màrqueting.

Equip de Comunicació Interna

Integrat per representants de tots els departaments de TRAM Operadora i coliderat per les direccions de Recursos Humans i Màrqueting.

Reunions internes amb la Direcció

Celebrem cada any trobades obertes a tota la plantilla, on el Comitè de Direcció comparteix els fets més rellevants de tot l'any. El nostre personal té, en aquestes reunions, la possibilitat d'obtenir informació de primera mà sobre tots aquells temes del seu interès. Durant el 2020, adaptant-nos a la normativa de seguretat, s'han realitzat en línia.

Intranet corporativa, cartelleria digital i butlletí intern mensual inTRAM

El nostre personal compta en tot moment amb informació

útil i d'interès per a la seva feina per mitjà de la intranet corporativa. Això permet que tothom pugui mantenir-se al dia de les novetats de tots els departaments i del global de l'organització. D'altra banda, el nostre equip rep mensualment el butlletí digital intern inTRAM, on es recullen les notícies més destacades.

TRAMcomunica

Disposem d'un correu electrònic corporatiu amb informació general d'interès per a tota la nostra plantilla. Utilitzem aquest canal per reforçar la intranet i la cartelleria digital.

Activitats a les instal·lacions de TRAM

Amb la vocació de reforçar els vincles humans a la planta, organitzem esdeveniments nadalencs per a tot el nostre equip, així com una festa familiar anual especialment orientada als fills i filles del personal. En el context de la COVID-19, aquestes trobades han quedat temporalment suspeses per tal de garantir la seguretat de tot el nostre personal, però el nostre compromís és reprendre-les tan aviat com sigui possible. Algunes, però, s'han pogut organitzar de manera telemàtica a través d'aplicacions de videoconferència com el brindis corporatiu de Nadal. Tot l'equip de TRAM va rebre una ampolla individual de cava, dos torrons individuals i una copa de vidre amb una convocatòria per al brindis en línia.

6.2. Compromís amb la cadena de subministrament

Portem el nostre compromís amb la responsabilitat social a tota la cadena de subministrament.



D'aquesta manera, fem partícips a totes les empreses proveïdores de la nostra política de Responsabilitat Social Empresarial. En la mateixa línia, l'acceptació del Codi Ètic també és obligatòria a l'hora d'homologar noves empreses proveïdores.

Duem a terme avaluacions periòdiques per tal d'assegurar la bona gestió de les empreses proveïdores en aquest sentit. Així, les avaluem respecte al compliment en matèria de compliance i dels resultats obtinguts en relacions mercantils anteriors. D'altra banda, quan finalitza la prestació del servei, també avaluem el grau de satisfacció obtingut.

6.3. Compromís amb l'accionariat



Des de TRAM mantenim la nostra responsabilitat i compromís amb l'accionariat de la nostra empresa, la qual cosa avala totes les actuacions del grup a través de la validació de l'estratègia de gestió, ètica i conseqüent amb els nostres valors, en els consells d'administració.

Per la nostra part, assegurem i impulem comportaments ètics en la gestió de l'empresa, i oferim a les empreses accionistes informació transparent i diàleg constant en quant a l'acompliment de la nostra RSE.

01

Carta
del president

02

Una mirada
al 2020

03

La nostra
memòria de RSE

04

Sobre
TRAM

05

El model de societat
empresarial de TRAM

06

Compromís
intern

07

Compromís amb la clientela
i les persones usuàries

08

Compromís
amb la societat

09

Índex de
continguts GRI

07

**Compromís amb la clientela
i les persones usuàries**



7.1. Servei segur i de qualitat

Comptem amb un **Sistema de gestió de qualitat segons la norma UNE-EN ISO 9001:2015** i també segons la **UNE-EN 13816:2003**. Es tracta d'una norma específica sobre la qualitat del transport públic de passatgers des de dos punts de vista: d'una banda, de l'Administració i de les operadores, i de l'altra, de la clientela actual i potencial.

Per a nosaltres, la seguretat és un dels principals compromisos, i per això tenim actiu un grup de treball que en supervisa l'acompliment de manera regular. Aquest grup l'integren membres de diferents àrees; en concret les d'Explotació i Desenvolupament, Operació, Manteniment, Màrqueting i Comunicació. La seva missió és promoure millores i campanyes en aquest sentit.

A banda, tenim un **pla d'acció per reduir l'accidentalitat**, que és vigent des de 2006. En el marc d'aquest pla hem desenvolupat un mètode d'avaluació de l'accidentalitat que ens permet determinar quins són els llocs amb major risc potencial d'accident. Aquest mètode ens permet buscar i aplicar mesures correctores per intentar reduir l'accidentalitat.

El 2020, l'índex d'accidentalitat en el servei ha repuntat lleugerament respecte a les dades obtingudes el 2019, que van ser puntualment excepcionals. L'increment d'accidents en bicicleta (un 166 % més), juntament amb la reducció de quilòmetres fets pel tramvia durant la pandèmia, és la causa d'aquest augment en l'accidentalitat.

Tanmateix, el de 2020 és un índex en la línia de les dades del 2017 i molt per sota de les dades registrades el 2018.

Índex d'accidentalitat del servei (accidents/milió km)

	2017	2018	2019	2020
TRAMBAIX	21,93	27,76	17,83	13,66
TRAMBESÒS	29,74	30,72	20,04	26,72

7.2. Atenció i satisfacció de la clientela

L'atenció a clients és una activitat bàsica en el nostre funcionament, per això es promou de manera contínua la seva millora i prestacions.

En aquest sentit, les persones usuàries de les dues xarxes de tramvia que operem comptem amb diversos canals a la seva disposició per fer peticions d'informació i suggeriments, formular queixes o comunicar qualsevol incident que considerin oportú.

Canals d'atenció a clients



900 701 181 Gratuït Laborables de 8 a 20h



600 90 44 55 Laborables de 8 a 20h



@TRAM_Barcelona Laborables de 8 a 20h



@TRAM_Barcelona Laborables de 8 a 20h



OAC
Oficina d'Atenció a Clients

Laborables de 9 a 17h
T1 i T2 Bon viatge
T4 i T6 Port Fòrum



www.tram.cat



APP TRAM Barcelona



Intèrfon

Disponible a totes les parades
24 hores / Tots els dies de l'any



Personal de TRAM



Durant tot l'any 2020, marcat per la crisi sanitària, els usuaris i usuàries han utilitzat els serveis d'atenció a clients de Trambaix 5.694 vegades. Pel que fa a Trambesòs, el servei d'atenció a clients ha atès un total de 4.741 consultes.

En tots dos casos, hem pogut donar resposta a totes les peticions i mantenir-nos en els valors d'anys passats, ja que el temps de resposta a Trambaix ha estat d'1,32 dies i a Trambesòs de 0,58 dies.

TRAM ha implantat el sistema de cita prèvia al canal presencial com a mesura de seguretat.

Peticions

d'informació	2017	2018	2019	2020
TRAMBAIX	6.836	6.621	5.919	3.851
TRAMBESÒS	8.800	7.911	7.418	3.988

Suggeriments

	2017	2018	2019	2020
TRAMBAIX	9	13	36	27
TRAMBESÒS	0	0	21	8

Queixes

	2017	2018	2019	2020
TRAMBAIX	1.183	1.321	1.413	767
TRAMBESÒS	581	541	697	374

Incidències	2017	2018	2019	2020
TRAMBAIX	1.275	1.287	1.501	1.049
TRAMBESÒS	879	790	623	371

A la nostra Carta de Serveis “ens comprometem a facilitar la comunicació entre l'equip de direcció de TRAM i les persones usuàries a través de qualsevol dels canals de comunicació que existeixen, com a mínim un cop l'any.” Fins al 2019, l'equip de direcció va sortir al carrer per tenir contacte directe amb els viatgers i les viatgeres.

El 2019 es va posar en marxa la campanya “La direcció general de TRAM es posa al capdavant de les xarxes socials” amb la que el director general de TRAM, Humberto López Vilalta, i tots els membres de la Direcció donen resposta a les preguntes, queixes, suggeriments, comentaris o qüestions diverses que facin arribar les persones usuàries del tramvia a través de les xarxes socials Twitter, Facebook, Instagram, Youtube i Whatsapp.

L'any 2020, es va dur a terme una única trobada amb el director d'Operacions, Agustín del Castillo.

HOLA! SOC L'AGUSTÍN DEL CASTILLO, DIRECTOR D'OPERACIONS DE TRAM

El 18 de febrer de 15 a 19 h respondré en directe totes aquelles qüestions que vulguis formular-me a través de les xarxes.

TRAM
tram.cat
900 704 181

Valoració d'atributs del servei TRAMBAIX

Atributs de servei	2015	2016	2017	2018	2019	2020
La facilitat d'accés a l'andana i al tramvia	8,43	8,53	8,69	8,43	8,68	7,64
El personal de conducció condueix de forma suau i segura	7,96	8,06	7,86	7,94	8,13	7,45
La rapidesa del trajecte: que tardí poc a portar-me al lloc de destí	7,86	7,83	8,03	8,06	8,34	7,33
S.G. Servei actual de TRAM	8,05	8,09	7,93	8,10	8,35	7,37
La puntualitat del servei: passa sempre sense incidències/a l'hora	7,97	8,18	8,00	8,12	8,42	7,30
El funcionament de les màquines validadores de dins el tramvia	7,62	7,75	7,95	7,76	8,36	7,22
La temperatura a l'interior del tramvia és adequada	7,74	7,91	7,82	7,94	8,12	7,11
El confort/la comoditat durant el viatge	8,06	8,12	8,13	7,85	8,21	7,17
La neteja i el manteniment dels vehicles i de les parades	8,00	8,06	7,98	7,96	7,92	7,16
La informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització, etc.)	7,71	7,83	7,97	8,04	8,33	7,14
La seguretat personal: viatjar sense conflictes	7,98	8,16	8,12	8,12	8,34	7,20
La correspondència amb d'altres mitjans	7,63	7,62	7,87	7,81	8,01	6,99
La facilitat per adquirir el títol a les parades del tramvia	6,96	7,27	7,14	7,15	8,03	7,21
L'atenció i amabilitat del personal	7,40	7,44	7,35	7,46	8,02	6,89
La freqüència de pas: que passi sovint	7,36	7,39	7,4	7,34	7,83	7,03
La informació durant incidències	7,02	6,67	7,08	7,82	7,77	6,87



Afectacions Estudi 2020

Calendari: L'estudi s'ha dut a terme durant el mes de novembre en lloc del mes de maig habitual.

Metodologia: S'ha passat d'una enquesta presencial a les parades del TRAM a una enquesta en línia.

Target: L'univers objecte d'estudi està format per persones usuàries que han viatjat en TRAM durant el darrer any, independentment de la freqüència i el període.

Context: S'ha de tenir en compte l'impacte de la crisi sanitària.



Satisfacció general del servei a TRAMBAIX

Atributs de servei	2017	2018	2019	2020
S.G. Servei actual del TRAM	7,93	8,10	8,35	7,37



L'accessibilitat a l'andana o al tramvia continua sent l'aspecte més ben valorat, seguit de la conducció suau i segura.

Valoració d'atributs del servei TRAMBESÒS

Atributs de servei	2015	2016	2017	2018	2019	2020
La facilitat d'accés a l'andana, al tramvia	8,35	8,52	8,63	8,69	8,79	7,69
Els conductors condueixen de forma suau i segura	7,98	7,99	8,06	8,14	8,50	7,64
La rapidesa del trajecte: que tardi poc a portar-me al lloc de destí	8,05	8,14	8,27	8,33	8,62	7,54
S.G. Servei actual del TRAM	7,92	7,98	7,85	8,07	8,31	7,47
La puntualitat del servei: passa sempre sense incidències/a l'hora	7,87	8,03	8,19	8,17	8,43	7,43
El funcionament de les màquines validadores de dins el tramvia	7,83	7,56	7,93	7,91	8,40	7,41
La temperatura a l'interior del tramvia és adequada	7,98	7,82	7,89	8,06	8,26	7,37
El confort/la comoditat durant el viatge	8,12	7,99	8,07	8,13	8,43	7,36
La neteja i el manteniment dels vehicles i de les parades	7,59	7,46	7,48	7,70	7,95	7,36
La informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització, etc.)	7,72	7,75	7,87	8,01	8,20	7,28
La seguretat personal: viatjar sense conflictes	7,56	7,40	7,50	7,86	8,05	7,24
La correspondència amb d'altres mitjans	7,67	7,59	7,88	7,83	8,26	7,15
La facilitat per adquirir el títol a les parades del tramvia	7,14	7,17	7,30	6,86	7,66	7,14
L'atenció i amabilitat del personal	7,51	7,29	7,85	7,89	8,04	7,12
La freqüència de pas: que passi sovint	6,75	6,91	7,21	6,77	7,95	7,06
La informació durant incidències	7,05	6,75	7,49	7,21	8,07	6,86



Satisfacció general del servei a TRAMBESÒS

Atributs de servei	2017	2018	2019	2020
S.G. Servei actual del TRAM	7,85	8,07	8,31	7,47



L'accessibilitat a l'andana o al tramvia és l'aspecte més ben valorat, seguit de la rapidesa del trajecte i la conducció suau i segura.

01

Carta del president

02

Una mirada al 2020

03

La nostra memòria de RSE

04

Sobre TRAM

05

El model de societat empresarial de TRAM

06

Compromís intern

07

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

08

Compromís amb la societat

09

Índex de continguts GRI

08

Compromís amb la societat



8.1 Acció social

L'any 2020 hem participat en un total de 54 actuacions de caràcter social per promoure el desenvolupament de diversos col·lectius i comunitats amb els objectius concrets de:

- Pal·liar els efectes de la COVID-19.
- Promoure la reinserció social i laboral de les persones sense llar.
- Fomentar les actituds de resiliència a través d'accions que posin de manifest que es poden superar les limitacions físiques o psíquiques.
- Fer més accessible la cultura a la població més desfavorida de la nostra àrea d'influència.
- Millorar les condicions de vida de les persones de la tercera edat amb menys recursos econòmics.

Distribució segons públics (€)

Societat	201.696,96
Públic intern	7.678,24
Clientela	21.467

Distribució segons públics (ACTIVITATS)

Societat	40
Públic intern	7
Clientela	5

209.425 € invertits en projectes socials durant el 2020.

21.467 € destinats a accions dirigides a la clientela i finançats per diferents departaments de TRAM, que donen resposta al compromís de RSE de tota l'estructura organitzativa i van més enllà del pressupost específic dedicat a accions socials.

8.1.1. Promoció de l'equitat i la inclusió social

Projecte d'accés a la mobilitat per a persones sense llar

SJD
Sant Joan de Déu
 Serveis Socials · Barcelona

Hem renovat juntament amb Moventia el nostre suport al projecte d'accés a la mobilitat per a persones sense llar ateses per Sant Joan de Déu Serveis Socials Barcelona. Aquesta col·laboració suposa l'aportació de 60.000 euros i beneficia més de 500 persones, homes i dones entre 18 i 65 anys, ateses cada any per Sant Joan de Déu Serveis Socials Barcelona en els seus programes. Addicionalment, i com a resposta a la situació derivada de la COVID-19, part de l'aportació d'aquest 2020 s'ha destinat a garantir una atenció segura a les persones amb la compra d'EPis i productes de neteja.



i millorar el benestar físic, psíquic, emocional i educatiu d'aquests menors vulnerables a través del contacte amb la naturalesa. Els campaments es van dur a terme al municipi de Vilada, al Berguedà, i des de TRAM hem fet una aportació econòmica de 5.000 € per garantir la seva materialització.



Col·laborem econòmicament amb la Creu Roja



També hem col·laborat econòmicament amb el Pla Creu Roja Respon a l'emergència per coronavirus per adquirir lots de productes alimentaris i d'higiene valorats en 34 euros aproximadament per a 600 persones de la tercera edat. D'aquesta manera, Creu Roja va evitar els desplaçaments d'aquestes persones vulnerables a la malaltia i que viuen soles o no disposen d'una xarxa de cures.



Programa "Nit d'estrelles" per a infants en situació de vulnerabilitat

FUNDISOC
 fundació per a la integració social

Fundisoc, Fundació per a la Integració Social, organitza el programa "Nit d'estrelles", uns campaments durant la primera setmana de setembre per a 200 nens i nenes dels barris de La Mina i Sant Roc, amb l'objectiu de disminuir el risc de desnutrició infantil

Finançament d'estudis per a joves en situació de vulnerabilitat



TRAM i la Fundació IRES hem signat per tercer any consecutiu un conveni de col·laboració per finançar beques per a joves en situació de vulnerabilitat que viuen al districte de Sant Martí de Barcelona. Amb aquesta signatura, des de TRAM reafirmem el nostre compromís i destinem 3.000 € al Repte 22, la iniciativa de la Fundació IRES amb la col·laboració del 22@Network per aconseguir beques per a joves del Projecte Click.



Col·laboració amb la Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya



Hem renovat per dotzè any consecutiu el nostre acord de col·laboració amb la Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya (FAGiC). Amb aquesta entitat treballem per una societat més inclusiva i amb igualtat d'oportunitats. També es busca prevenir i minimitzar actes incívics que es donen a l'interior i voltants del tramvia i a les instal·lacions de les línies T5 i T6 de Trambesòs.

Col·laboració amb l'Associació Casal Infantil La Mina



Hem renovat la col·laboració amb l'Associació Casal Infantil La Mina per dotzè any consecutiu per afavorir la cohesió social, la convivència, el civisme i la participació de la comunitat del barri. Amb l'aportació monetària i l'ajuda en la difusió de l'acció comunitària en les instal·lacions i canals de comunicació de TRAM, el Casal Infantil La Mina ha pogut coordinar durant el curs 2019-20 la participació de 852 persones a diferents activitats com el Campament Màgic, que rep la visita dels Reis d'Orient, la celebració dels Drets dels Infants i el Dret al Joc o la rua de Carnestoltes amb la participació també d'altres entitats d'infants, joves i gent gran del territori.



Col·laborem amb Arrels Fundació



Hem fet una donació de 15.000 euros a Arrels Fundació, per garantir dues dietes saludables i calentes al dia a fins a 200 persones sense llar o que resideixen en pisos tutelats durant dues setmanes aproximadament.

D'aquesta manera, hem pogut prevenir els contagis entre aquest col·lectiu durant l'estat d'alarma evitant la concurrència de persones en espais menjador i vetllar pel seu benestar.

Col·laboració amb Kali Zor

KALI ZOR



Hem tornat a renovar el nostre acord amb l'associació cultural gitana, activista i d'intervenció social Kali Zor per a l'impuls de les escoles de futbol masculí i femení dels barris de La Mina i Sant Roc. Aquestes escoles esportives obliguen els menors a presentar justificants d'assistència al col·legi o institut per poder entrenar i disputar els partits. D'aquesta manera, aspirem a fomentar l'escolarització i els hàbits de vida saludable centrats en l'educació i l'activitat física.

Col·laboració amb Eurofirms



Hem col·laborat amb la Fundació Eurofirms en una campanya per a la normalització de la discapacitat. Els il·lustradors Javi Royo, Lyona Ivanova, Miguel Gallardo i Pilarín Bayés han plasmat en vinyetes situacions reals que viuen les persones amb discapacitat per conscienciar sobre el tracte adequat. La campanya va circular per la xarxa Trambaix fins al 3 de desembre, Dia de la Discapacitat, i es va difondre als nostres canals digitals. La campanya de sensibilització vol conscienciar d'una manera molt visual sobre el tracte adequat i la terminologia que hauríem d'emprar amb les persones amb algun tipus de discapacitat.



Col·laboració amb Unicef

Ens hem sumat a la campanya #PetitesSolucions d'Unicef amb l'objectiu de recaptar fons per als programes de vacunació i immunització de l'organització arreu del món. Hem fet difusió d'aquesta campanya i hem finançat la vacunació de més de 15.000 infants. Ens hem adherit un any més a les accions de la campanya posant en circulació un tramvia amb les finestres vinilades amb la imatge dels petits pots de les vacunes i informació per ajudar als programes de vacunació.



TRAM col·labora en la cura dels animals de companyia de les persones sense llar

Hem signat un conveni de col·laboració amb la Fundació Altarrriba per finançar part del projecte Sense Sostre que cobreix les necessitats bàsiques i sanitàries dels animals de companyia que viuen als carrers de Barcelona amb les persones en situació de sensellarisme.



Tallers nadalencs infantils per ajudar a la conciliació durant les vacances escolars



Hem signat amb la Fundació La Roda d'Accions Culturals i del Lleure un conveni de col·laboració per impartir tallers sobre les tradicions nadalencques catalanes durant les vacances escolars de Nadal a diferents centres de Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Cornellà de Llobregat, Sant Joan Despí i Sant Just Desvern adherits a l'entitat solidària. Vam proposar a les famílies sis tallers creatius gratuïts per a infants de 6 a 11 anys que promouen l'ús de diferents materials reciclats, potencien les habilitats manuals i les tradicions culturals, destinats a fins a 360 participants en grups reduïts.



Col·laborem amb Fundació IReS per atendre famílies en risc d'exclusió social



Des de TRAM hem col·laborat amb el "Casal en família" de la Fundació IReS per ajudar a l'entitat en l'esforç que està fent per poder atendre les 27 famílies en risc d'exclusió social inscrites en aquest projecte. "Casal en família" proporciona espais i eines a les famílies i als més de 60 infants i joves que en formen part per treballar les habilitats socioafectives i educatives i monitorar i pal·liar els entrebancs que es puguin trobar per motius familiars, laborals, econòmics, etc.



Col·laborem amb la Fundació Bayt Al-Thaqafa



Hem col·laborat amb la Fundació Bayt Al-Thaqafa, associada a l'Obra Social Sant Joan de Déu, que acull les persones migrades per ajudar-les a ser ciutadans i ciutadanes de ple dret, sense renunciar a la seva identitat, fomentant l'intercanvi i el diàleg entre les cultures. El col·lectiu de persones migrades és un dels més perjudicats pel confinament i la suspensió de l'activitat laboral no essencial, conseqüències de la pandèmia de COVID-19. Amb aquesta col·laboració vam cobrir part de les necessitats bàsiques de residència, alimentació i higiene de les persones assistides per la Fundació.



Col·laboració Proactiva Open Arms



TRAM ha comprat tasses i targetes personalitzades per felicitar el Nadal a les 11 persones que formen part de l'equip de l'oficina del carrer Còrsega a Proactiva Open Arms. El Tramvia ha fet una aportació de 571€ per a projectes humanitaris com l'educació, l'ajuda al desenvolupament del comerç en zones desfavorides, el rescat en alta mar, l'ajuda als refugiats, la prevenció de l'ablació, etc. Els treballadors i les treballadores van rebre la tassa al costat d'una vídeoexposició amb l'explicació d'on arribarà l'aportació al seu nom.



Sumem 9 parades adaptades amb bucles magnètics per a persones amb baixa audició

L'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) i TRAM hem seguit desplegant la instal·lació de bucles magnètics per a persones amb baixa audició a les parades de la nostra xarxa Trambaix. El projecte es va iniciar amb la col·locació d'aquest sistema d'ajuda a les persones amb dificultats auditives a la parada Francesc Macià el juliol del 2019 i, aquest any 2020, s'hi han sumat les parades de la mateixa xarxa L'Illa, Numància, Maria Cristina, Pius XII, Palau Reial, Zona Universitària, Avinguda de Xile i Ernest Lluch. El cost total previst d'aquesta millora, finançada per l'ATM, és de 560.000 euros.



8.1.2. Foment de la convivència i la vida saludable

Col·laboració amb el Banc de Sang i Teixits de Catalunya



Des de TRAM hem ofert per quart any consecutiu un tramvia per tal que el Banc de Sang i Teixits de Catalunya aculli les persones donants de sang. El comboi va estar estacionat i obert al públic a la parada de Francesc Macià el divendres 4 de setembre. Sota el lema “Dona el millor de tu. Vine al TRAMvida a donar sang”, la campanya ha volgut contribuir a mantenir les reserves diàries necessàries a Catalunya.



Campanya “Una poma per la vida”



Hem fet participar tot el nostre equip humà de l'acció de suport a les persones que pateixen esclerosi múltiple amb la compra d'una poma per a cadascú durant el període de la campanya. Cada poma té un cost simbòlic d'1,50 € que s'utilitza per a finançar la tasca de FEM, Fundació Esclerosi Múltiple.



Campanya “Posem-li pebrots al càncer”



La Federació Catalana d'Entitats contra el Càncer (FECEC) va organitzar amb motiu de la celebració de la Diada Mundial contra el Càncer la cinquena edició de la campanya “Posem-li pebrots al càncer!”. En concret, es van posar a la venda 55.000 bosses amb pebrots per un preu simbòlic amb l'objectiu de recaptar fons per a la investigació i el suport assistencial als malalts de càncer i els seus familiars. Des de TRAM vam participar comprant una bossa de pebrots solidaris per a cadascun dels membres de la nostra plantilla.



Col·laboració amb la fundació oftalmològica Ramon Martí i Bonet



Des del nostre grup empresarial hem renovat amb la fundació oftalmològica Ramon Martí i Bonet la nostra col·laboració a través de la qual donem totes les ulleres perdudes i no reclamades a les instal·lacions del tramvia a programes solidaris de prevenció de la ceguera, atenció precoç i detecció de la ceguera infantil.

Col·laborem amb AFATRAC



Hem col·laborat enguany amb l'Associació de familiars d'afectats per Trastorn de Conducta (AFATRAC). En concret, hem donat suport a la primera jornada de l'entitat "Justa-Ment: repensem la justícia", sorgida de la necessitat de crear espais de sensibilització, reflexió i debat conjunts entre els àmbits de la justícia, la salut i les famílies amb joves amb problemes de salut mental.



Unión Deportiva San Pancraccio de Sant Joan Despí



TRAM ha signat un conveni de patrocini per tres temporades amb la Unión Deportiva San Pancraccio de Sant Joan Despí. A partir d'ara, tots els equips de la Unión Deportiva San Pancraccio de Sant Joan Despí duran el logotip de TRAM a la seva samarreta com a patrocinador principal. Fa 50 anys que el club esportiu del Baix Llobregat fomenta l'activitat física entre totes les franges d'edat i actua com un cohesionador social, que dona cabuda a tots els veïns que hi vulguin participar. El Tramvia s'uneix al club com un element integrador, impulsor i cohesionador més del municipi.



8.1.3. Impuls a l'accés a la cultura

Col·laboració amb els principals museus d'art de la ciutat

TRAM ha renovat el 2020 el conveni de col·laboració amb el Consorci de Museus d'Art Contemporani de Barcelona format pel Museu d'Art Contemporani de Barcelona, el Centre de Cultura Contemporània de Barcelona, la Fundació Joan Miró, la Fundació Antoni Tàpies, la Fundació Museu Picasso de Barcelona i el Museu Nacional d'Art de Catalunya amb l'objectiu de facilitar la difusió de les exposicions temporals i col·leccions d'aquests museus i centres de cultura a través del tramvia de Barcelona.



Fundació Joan Miró
Barcelona



Impuls al turisme cultural i de proximitat



TRAM ha signat la continuïtat de la col·laboració amb el Consorci de Turisme del Baix Llobregat i els ajuntaments de Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí i Sant Just Desvern per a seguir impulsant **“La Ruta del TRAM”**, el pack d'activitats amb descompte per visitar els atractius turístics, culturals i gastronòmics propers a la xarxa Trambaix.



Col·laboració amb els Premis Exporecerca



Col·laborem amb Exporecerca Jove, una fira internacional d'investigació celebrada anualment a Barcelona. Entre les seves missions hi ha la d'afavorir la investigació entre els joves, promoure l'intercanvi d'experiències i coneixement, així com potenciar la participació en altres fires i congressos d'àmbit nacional i internacional. Des del nostre grup empresarial, patrocinem una de les categories de premis i aportem 200 € per becar el/la jove investigador/a.



Escenaris TRAM del Cruïlla XXS

TRAM ha col·laborat amb el festival Cruïlla XXS patrocinant els escenaris TRAM del Museu del Disseny HUB i el Cruïlla Comedy by TRAM al Museu Marítim de Barcelona, dedicats a les músiques urbanes i els espectacles d'humor, respectivament. Tots dos espais van oferir concerts i espectacles durant tot el mes de juliol de dijous a diumenge.

L'intercanviador de la parada Cornellà Centre es renova amb un mural d'art urbà de 1.635 m²

TRAM ha iniciat el projecte **Art al TRAM** per portar l'art urbà a les parades soterrades del tramvia de la mà de l'entitat cultural Rebobinart. L'Iker Muro, també conegut sota el nom artístic MurOne, ha estat l'artista seleccionat per pintar el primer mural d'un total de 1.635m² entre les dues parets de l'interior de la parada del tramvia de Cornellà Centre a Cornellà de Llobregat. La intervenció es va dur a terme entre el 17 de febrer i el 9 de març.

TRAM pretén reforçar valors socials i ambientals apropant a la ciutadania un model de ciutat basat en la sostenibilitat, la innovació social i la inclusió a través de l'art i la cultura.



Bosc encantat de la parada Encants de Sant Adrià

TRAM ha col·laborat amb l'Ajuntament de Sant Adrià per fer aquest projecte pacificador de l'espai i dinamitzador cultural a través del guarniment dels espais urbans amb la participació de diferents artistes gràfics.



Conveni amb el Gran Teatre del Liceu

TRAM dona suport a la cultura a la ciutat i cedeix la vinilació de tres tramvies de la xarxa Trambaix a la Fundació Gran Teatre del Liceu de Barcelona per a la promoció de la seva programació cultural anual.

7 ENERGIA NETA I ASSEQUIBLE



8 TREBALL DIGNE I CREIXEMENT ECONÒMIC



9 INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURES



11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES



12 CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES



8.2. Protecció del medi ambient

Per a nosaltres, tant el respecte com la protecció del medi ambient formen part del cor de la nostra activitat. La nostra missió és fomentar un tipus de mobilitat eficient i de baix impacte ambiental. Per això, disposem d'un **Sistema de Gestió Ambiental certificat segons la norma UNE-EN ISO 14001:2015**.

Així mateix, estem dotats d'un **Protocol en matèria de gestió de riscos mediambientals**, que té la vocació de determinar les directrius que hem de seguir per tal 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.

A més, la Direcció de TRAM s'ocupa d'establir, implementar i mantenir una política mediambiental adequada. En concret, aquests principis estan documentats i es comuniquen a tots els membres de l'organització i, també estan disponibles per consultar-los en qualsevol moment.

Des de TRAM complim la legislació ambiental vigent, i per això el 2020 no hem rebut cap sanció per incompliment de la legislació i la normativa ambiental.

Durant el 2020 a TRAM hem fet difusió de diverses campanyes internes i externes pel Dia Mundial del Medi Ambient, el Dia Mundial de l'Aigua, el Dia Mundial sense tabac i el Dia de la Terra.



El tramvia, un mitjà de transport públic eficient i sostenible

El tramvia presenta múltiples avantatges ambientals que també promouen un model de mobilitat urbana sostenible i la protecció del medi ambient.

Lluita contra el canvi climàtic. Tots els vehicles amb motor de combustió emeten CO₂, que és el principal gas contaminant causant del canvi climàtic. Els tramvies són vehicles de tracció 100 % elèctrica, cosa que fa que no generin emissions directes en l'àmbit urbà.

A més, el tramvia consumeix energia 100 % renovable, i per tant no contribueix a l'emissió de contaminants en el lloc de producció de l'electricitat.



1 tramvia

transportant 34 persones de mitjana: transportant 1,1 persones de mitjana:
0 gr CO₂/km i usuari/a 122,329 gr CO₂/km i usuari/a



1 turisme

Menys contaminació. Tots els vehicles amb motor de combustió emeten NO_x i partícules en suspensió (PM₁₀), que són els principals contaminants amb afectació directa sobre la salut. Els nostres tramvies contribueixen a la millora de la qualitat de vida de les persones en ser vehicles de tracció 100 % elèctrica.



1 tramvia

transportant 34 persones de mitjana: transportant 1,1 persones de mitjana:
0 g NO_x/km i usuari/a 0,747 g NO_x/km i usuari/a
0 g PM₁₀/km i usuari/a 0,036 g PM₁₀/km i usuari/a



1 turisme

Estalvi i eficiència energètica. La tecnologia que equipava tota la nostra xarxa fa que el seu consum energètic sigui molt eficient. També els motors dels nostres combois generen electricitat durant la frenada, que s'incorpora a la xarxa i pot ser utilitzada per altres tramvies. Gran part de l'eficiència ve donada pel baix fregament roda-carril.



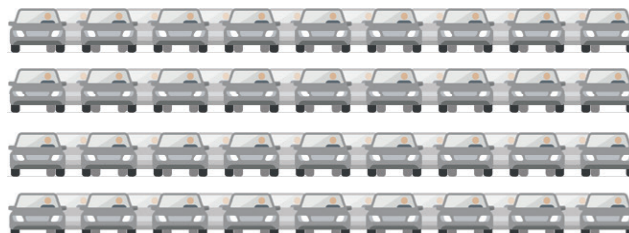
1 tramvia

transportant 34 persones de mitjana: transportant 1,1 persones de mitjana:
0,15 kWh/km 0,83 kWh/km



1 turisme

Millora de la circulació. Un sol tramvia pot transportar més de 200 persones usuàries, tantes com 3 autobusos o 180 cotxes.



8.2.1 Bones pràctiques en consum d'aigua

Al nostre grup empresarial comptem amb un pla per controlar el consum d'aigua.

Aquest pla ens permet fer un seguiment continu del consum i de l'eficiència de reg. Amb la vocació d'estalviar aigua a les instal·lacions, el 2018 es va instal·lar un sistema de telelectura en les escomeses de reg que permet obtenir la lectura dels comptadors en qualsevol moment i des de qualsevol ordinador o dispositiu mòbil, obrir o tancar l'electrovàlvula en remot, o rebre alarmes automàtiques si se sobrepassa el volum de consum màxim prefixat per a un dia. Aquest sistema, a més de reduir-ne el consum, també fa possible tenir informació instantània sobre les fuites d'aigua que no siguin visibles o tancar de manera remota les escomeses en casos concrets, com per exemple, quan hi ha risc de glaçades. Igualment, també permet extreure dades i gràfics dels historials dels consums d'aigua.

Captació d'aigua segons la font

	2017	2018	2019	2020
Aigua municipal	161.436 m ³	137.053 m ³	145.116 m ³	118.972 m ³
Aigües pluvials	42.791 m ³	37.105 m ³	33.689 m ³	27.748 m ³

Els volums d'aigua referenciats es destinen, tant pel reg de la totalitat de zones de gespa com pel consum a les cotxes de Trambaix i Trambesòs. Per calcular aquest consum, mesurem les quantitats mitjançant comptadors a les escomeses de la companyia subministradora.



8.2.2. Ús d'energia procedent de fonts renovables

Apostem per l'ús d'energies renovables, com per exemple l'energia solar, mitjançant instal·lacions pròpies. El 2020 mantenim el nostre acord de subministrament amb Endesa per tal de seguir garantint que l'energia que usem sigui 100 % verda. D'aquesta manera, tant els nostres tramvies i instal·lacions com els nostres vehicles elèctrics i equipaments reben energia procedent només d'aquestes fonts renovables.

D'altra banda, al nostre grup empresarial disposem d'una flota de tramvies moderns que incorpora tecnologia eficient, sense emissions, i que també reutilitza l'energia que es genera amb la frenada. Aquesta energia sobrant es retorna al sistema i la poden utilitzar altres tramvies propers.

Necessitem una energia anual al voltant dels 12,93 GWh (4,96 kWh/km). Malgrat que mantenim uns nivells de consum elèctric sostinguts al llarg del temps, la tendència ha estat descendent en els últims anys. Aquesta millora és la conseqüència de l'aplicació d'un **Pla d'Eficiència Energètica**.

En el marc d'aquest pla, duem a terme les següents mesures:

Monitorem el consum d'energia dels nostres vehicles:

dos tramvies de Trambaix i dos de Trambesòs compten amb un sistema de mesura amb la missió de conèixer el detall dels consums i així poder emprendre accions per a la reducció i l'eficiència.

Ecodriving: a partir de les dades de consums en els tramvies monitorats hem implementat un pla de formació de conducció eficient.

Controlem l'estat dels tramvies en l'estacionament: disposem de mesures de control i seguiment de l'estat dels tramvies aturats, amb instruccions d'apagada d'il·luminació i climatització.

Fem canvis en l'enllumenat per tecnologies més eficients. En concret, hem dut a terme les següents actuacions:

Il·luminació interior dels tramvies: hem substituït tots els fluorescents dels tramvies de les dues flotes per altres de tecnologia LED.

Il·luminació dels plafons d'informació de parades (OPI): hem canviat els fluorescents d'enllumenat dels plafons d'informació al viatger de totes les parades de les dues xarxes per altres de tecnologia LED.

Il·luminació de l'exterior de les cotxeres Trambesòs: hem substituït tots els projectors de l'exterior de cotxeres (platja de vies, pàrquing i via by-pass d'halogenurs metàl·lics per projectors de tecnologia LED.

Nou pla d'il·luminació per la totalitat del túnel de Cornellà Centre, on s'han substituït totes les bombetes per il·luminació LED més eficient i que augmenta la claror i dona una major sensació de seguretat a les persones usuàries i a la ciutadania que hi transita.

Instal·lem equips de control d'il·luminació: hem implantat diferents equips de control d'encesa i apagada automàtica en tallers i oficines.

Divulguem la política de medi ambient i de les mesures d'estalvi energètic i conscienciació en la millora de la sostenibilitat.

El desplegament de totes aquestes mesures ha comportat una reducció del consum d'energia elèctrica en els darrers anys.

Energia consumida		2017	2018	2019	2020
Consum energètic intern	TRAMBAIX	6.476.625 kWh 4,31 kWh/km	6.412.809 kWh 4,25 kWh/km	6.421.988 kWh 4,25 kWh/km	5.870.714 kWh 4,24 kWh/km
	TRAMBESÒS	4.682.725 kWh 4,21 kWh/km	4.556.103 4,16 kWh/km	4.456.800 4,17 kWh/km	4.087.689 4,18 kWh/km
Intensitat energètica	TRAM	13,51 GWh 5,20 kWh/km	13,39 GWh 5,14 kWh/km	13,17GWh 5,10 kWh/km	12,23GWh 5,17 kWh/km

Tota l'energia que movem al nostre grup empresarial prové de fonts renovables.

El tramvia és més eficient, en termes de consum energètic, que qualsevol altre mode ferroviari. Això és possible gràcies a la baixa adherència roda-carril, que fa necessària menys energia per moure'l.

	TRAMBAIX	TRAMBESÒS
Emissions CO2 estalviades 2004-2020 (t)*	6220,79	2199,1
Emissions NOx estalviades 2004-2020 (t)*	37,99	13,43
Emissions partícules estalviades 2004-2020 (t)*	1,83	0,65

*Amb factors nova versió ecocalculadora (<https://tram.cat/ca/ecocalculadora>)

A les cotxeres de Trambaix disposem d'una planta solar fotovoltaica des del 2006, una infraestructura que genera anualment uns 125.000 kWh, amb una potència instal·lada de 104,4 kW. La producció energètica de la planta permet recórrer sense cost 27.400 km en tramvia, o fer 210.000

viatges addicionals cada any. En concret, la planta ocupa una superfície de 892 m² i consta de 696 plaques fotovoltaïques. L'energia que es produeix en aquesta instal·lació es ven a la xarxa elèctrica general.

La planta fotovoltaica suposa un estalvi anual d'emissions de gasos d'efecte hivernacle de 54 tones de CO2 i 65 kg de SO2.

8

TREBALL DIGNE
I CREIXEMENT
ECONÒMIC

9

INDÚSTRIA,
INNOVACIÓ
INFRAESTRUCTURES

8.3. Empreses competidores

Vetllem per l'exercici d'una competència ètica i lleial, millorant la competitivitat a través de la innovació en el nostre servei.

TRAM
contribueix
al creixement
i dignificació
del sector:

Fomentant
majors nivells
d'inversió.

Integrant
major nombre
d'empreses
proveïdores locals.

Oferint major i
millor capacitació,
educació i el
desenvolupament
de competències
de l'equip.

Augmentant
les inversions
en recerca i
desenvolupament
(I+D) i en l'adopció
de nova
tecnologia.

Assegurant
el salari de
la plantilla i
contribuint a
millorar el seu
benestar.

Promovent
el combat a
la corrupció des
de les mateixes
empreses.

Perseguint una
col·laboració
efectiva amb
l'administració
per a promoure
regulacions
adequades.

8.4. Educació i comunicació

“**TRAMEduca, un mitjà d’educació**” és el nostre servei educatiu adreçat a alumnes des de Primària fins a Batxillerat i també a la tercera edat, per treballar la mobilitat, el civisme i el respecte al medi ambient i amb l’objectiu d’afavorir actituds responsables i de construir una societat més cívica i respectuosa.

El programa permet donar a conèixer el funcionament del tramvia de Barcelona i s’ofereix als municipis de l’àrea d’influència de TRAM.

Concretament, el projecte que promovem des del servei **TRAMEduca**, s’ha pogut dur a terme entre l’octubre del 2019 i l’11 de març del 2020 a causa de la situació sanitària i d’emergència causada per la COVID-19. En aquest període s’han fet un total de 107 activitats presencials a les cotxeres de Sant Adrià de Besòs (62 activitats), les cotxeres de Sant Joan Despí (41 activitats) i en 4 centres escolars. Durant l’inusual curs 2019-2020, el projecte educatiu “TRAMEduca, un mitjà d’educació” ha arribat a 2.635 persones.

Les activitats que s’han pogut dur a terme en el marc del programa són:

Mira el TRAM. Educació Infantil.

Investiga el TRAM. Cicle Inicial d’Educació Primària.

Viu el transport públic. Cicle Mitjà d’Educació Primària.

Aventura’t al TRAM. Cicle Superior d’Educació Primària.

TRAMsporta’t. Cicle Superior d’Educació Primària.

L’energia del TRAM. Educació Secundària Obligatoria, Batxillerat i Cicles Formatius.

El Nostre TRAM. Tercera edat.

Totes les activitats s’adrecen i s’adapten a centres d’Educació Especial.

El setembre de 2020, no es van reprendre les activitats de TRAMEduca enmarcades en un nou curs 2020-2021 degut a la persistència de la pandèmia de COVID-19 i les mesures a adoptar per evitar la seva propagació, tant per part de TRAM com per part dels centres educatius i de la tercera edat.

Activitats realitzades segons nivell educatiu

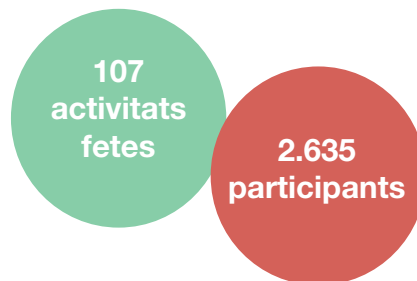
7 escoles bressol: 11,47 %

23 escoles d’Educació Infantil i Primària: 37,70 %

25 Instituts d’Educació Secundària, Batxillerat i/o Cicles Formatius: 40,98 %

5 escoles d’Educació Especial: 8,20 %

1 entitat sociosanitària: 1,64 %



Altres serveis i activitats de TRAMeduca



El TRAM com a transport escolar.

Servei que dona suport al desplaçament de grups escolars en tramvia per facilitar la realització d'activitats fora dels centres educatius.



SuperTRAM.

Visita combinada a les instal·lacions de TV3 i de Catalunya Ràdio utilitzant com a mitjà de transport el tramvia, que uneix la seu dels dos mitjans d'informació.

El nostre TRAM

Activitat per a majors de 65 anys en la qual es treballen tots els passos que una persona ha de seguir a l'hora de fer un desplaçament amb tramvia, i en què es posa èmfasi en els aspectes de seguretat, autonomia, orientació i ús prioritari del tramvia com a transport públic, accessible i segur.

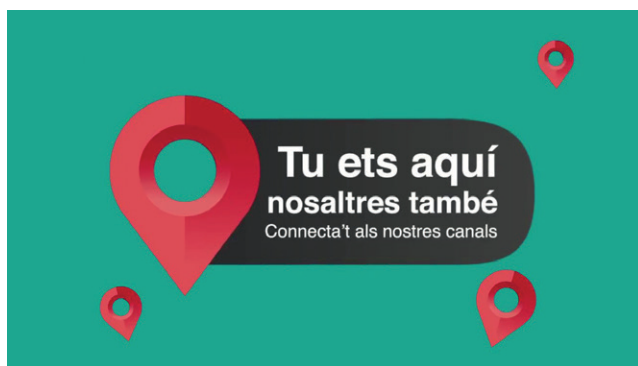


TRAMeduca compta amb el Segell de Qualitat Educativa de l'Institut de Ciències de l'Educació de la Universitat de Barcelona, un segell de qualitat del projecte d'acreditació de les activitats educatives que impulsen l'ICE i el Consell de Coordinació Pedagògica de l'Ajuntament de Barcelona.

8.4.2. Campanyes de comunicació

“Tu ets aquí, nosaltres també”

Recorda tots els canals d'atenció a clients de TRAM per facilitar el diàleg entre l'empresa i les persones usuàries.



“Aquests dies, ens movem pel bé de tothom”

TRAM trasllada el seu agraïment a tot l'equip que permet prestar el servei públic tramviari davant la situació de pandèmia de COVID-19. Aquesta campanya es va fer pública durant el confinament domiciliari inicial per fer valer l'equip i encoratjar-lo en una situació excepcional.



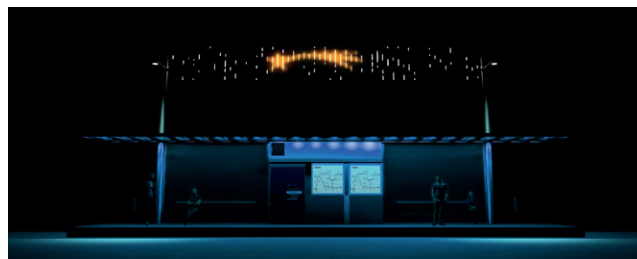
Gràcies, serveis essencials

L'equip de conducció de TRAM va fer sonar les campanes i el clàxon dels tramvies cada vespre a les 20 hores per acompanyar la ciutadania en el seu agraïment cap als serveis essencials, en especial als serveis sanitaris, durant els primers mesos de pandèmia. Voluntàriament, la plantilla de TRAM va facilitar gravacions i fotografies per tal de fer difusió d'aquest agraïment a través dels canals corporatius.



TRAM inaugura la il·luminació nadalenca a les seves parades

Hem instal·lat llums de Nadal a dues parades de cada xarxa tramviària, Numància i Maria Cristina a Trambaix i, Glòries i Auditori | Teatre Nacional a Trambesòs, per felicitar les festes als nostres usuaris i usuàries i escampar esperit nadalenç en un any especialment difícil per totes les famílies.



“TRAM viatja en silenci”

Des de TRAM hem iniciat una llista musical col·laborativa a la plataforma digital Spotify per ajudar a les persones usuàries a gaudir dels seus viatges en silenci al transport públic. La playlist “TRAM viatja en silenci” es va engegar amb 10 cantants de diferents municipis de la Regió Metropolitana de Barcelona i d'estils musicals diversos: Estopa, Stay Homas, La Folie, Love of Lesbian, Aitana, Manel, Zeidah, Ferran Palau, Rosalía i Maria Arnal. Amb l'objectiu d'amenitzar els viatges en tramvia, que ara es recomana fer en silenci per evitar possibles contagis de COVID-19, la llista ja supera les 12 hores de música amb cançons afegides per les persones usuàries.



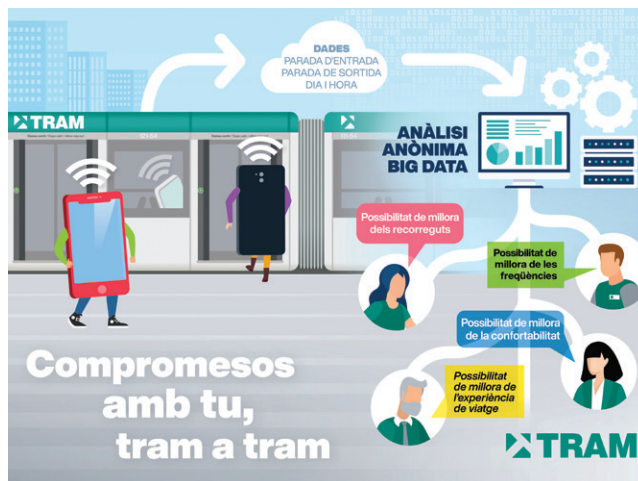
El Tramvia de Barcelona es posa mascareta contra la COVID-19

També hem posat en circulació el primer tramvia que llueix al seu frontal una mascareta adaptada al vehicle. Tant a la xarxa Trambaix com a la xarxa Trambesòs, les persones usuàries, així com tota la ciutadania de l'àrea d'influència del transport, han vist combois vinilats amb la mascareta amb l'objectiu de conscienciar sobre la importància del seu ús en la lluita contra la COVID-19.



Posem en marxa un nou sistema per conèixer millor la mobilitat dels usuaris

Des de TRAM hem posat en marxa un **nou sistema** de recopilació de dades d'origen i destí dels viatgers i viatgeres a través dels senyals wifi anònims per millorar els estudis de la demanda i poder adaptar el nostre servei als resultats.



TRAM aconsegueix la certificació de seguretat i salut en mesures COVID-19

TRAM
PROTOCOL SEGUR
COVID-19



Hem aconseguit el segell de qualitat d'higiene i control que valida la correcta aplicació de tots els protocols per evitar la propagació de la COVID-19. D'aquesta manera, seguim vetllant per la seguretat dels membres del nostre equip i de les persones usuàries del tramvia.

Celebrem la Diada de Sant Jordi confinada

Des de TRAM hem demanat a la il·lustradora Maria Picassó que plasmí en una imatge un missatge d'ànims i agraïment al seu equip i a les persones usuàries per una diada de Sant Jordi confinada. A la il·lustració es reconeixen, per una banda, la tradicional llegenda de Sant Jordi amb el drac, l'heroi i les roses, i per l'altra, els i les que són els herois i heroïnes per TRAM representats per les persones de les diferents àrees d'activitat.



TRAM lliura els premis literaris de La TRAMa en versió confinada

Tenint en compte les normatives de la fase 2 de desconfiament en què es trobava Barcelona i per no posar en risc a cap membre del concurs, TRAM va decidir convocar l'entrega de premis d'aquest any a través de directes al seu canal d'Instagram. La crítica literària i membre del jurat de La TRAMa, Marina Porras, s'encarregà d'anunciar el relat guanyador i d'entrevistar els escriptors i escriptores participants: Muriel Villanueva, Maria Climent, Josep Pedrals, Xavier Mas Craviotto i Jordi Cabré.



TRAM dona 52.000 euros als col·lectius en risc per la pandèmia de COVID-19

El Tramvia de Barcelona ha fet una donació de 52.000 euros en total a les entitats que treballen amb els diferents col·lectius més vulnerables davant de la situació de pandèmia de coronavirus i la seva malaltia, la COVID-19: persones sense llar, persones de la tercera edat, persones en risc d'exclusió i persones migrades.



Recomanacions contra la propagació de la COVID-19 al transport públic

TRAM i la resta d'operadors de transport públic han coordinat conjuntament i sota el paraigües de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) la difusió de les recomanacions i normatives contra la propagació de la COVID-19 dins dels vehicles i en les instal·lacions des de l'inici de la pandèmia amb diferents senyalitzacions i campanyes de comunicació conjuntes.

Altres mesures:

- Limitació de l'ús dels seients
- Obertura de portes automàticament a totes les parades per evitar el contacte
- Campanya de compensació de títols de l'ATM
- Campanya per mantenir l'atenció a clients amb cita prèvia i per canals no presencials
- Mascaretes TRAM per tot l'equip i a la botiga

Recomanacions per un ús responsable del transport públic



No viatgis si et trobes malament

Si et trobes malament o pertanyis a un grup de risc, no viatgis en transport públic.



Renta't les mans

Extrema les mesures d'higiene abans i després de viatjar en transport públic. Renta't les mans amb aigua i sabó o gel hidroalcohòlic.



Utilitza mascareta

Utilitza mascareta i guants al transport públic. Tant dins dels vehicles com a les parades, passadissos, estacions i ascensors.



Evita aglomeracions

Distribueix-te al llarg de l'andana i dins dels vehicles i deixa espai a la persona que et precedeix per validar.



Metre i mig de distància

Procura mantenir una distància de seguretat d'un mínim d'1,5m entre tu i la resta de persones usuàries.



Evita les hores punta

Si la teva activitat t'ho permet, evita les hores punta.



#Quedatcasa

Recordem que l'estat d'alarma desaconsella viatjar excepte per raons inajornables.

Aquests dies, TRAM es mou pel bé de tothom. Queda't a casa.



Segueix sempre les indicacions de les autoritats sanitàries. #quedatcasa #gràciesTRAM

01

Carta del president

02

Una mirada al 2020

03

La nostra memòria de RSE

04

Sobre TRAM

05

El model de societat empresarial de TRAM

06

Compromís intern

07

Compromís amb la clientela i les persones usuàries

08

Compromís amb la societat

09

Índex de continguts GRI

09

Índex de continguts GRI

9. Índex de continguts GRI

La taula que mostrem a continuació resumeix els continguts generals bàsics i específics del Global Reporting Initiative (GRI) de conformitat amb els Estàndards GRI de l'opció "de conformitat – essencial".

Estàndard GRI	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgina/ Referència
	Indicador	Descripció	
GRI 102: Continguts Generals 2016			
Perfil de l'organització			
102-1	Nom de l'organització		TRAM - Tramvia de la Regió Metropolitana de Barcelona
102-2	Activitats, productes i serveis		Pàg.12
102-3	Ubicació de la seu		c/ Còrsega, 270 pl 4a porta 6, 08008 Barcelona
102-4	Ubicació de les operacions		Pàg. 12
102-5	Propietat i forma jurídica		Pàg. 11
102-6	Mercats servits		Regió Metropolitana de Barcelona
102-7	Grandària de l'organització		Pàg. 5
102-8	Informació sobre professionals i altres treballadors		Pàg. 54
102-9	Cadena de subministrament		Pàg. 63
102-10	Canvis significatius en l'organització i en la seva cadena de subministrament		No s'han produït canvis significatius el 2020
102-11	Principi o enfocament de precaució		Pàg. 25
102-12	Iniciatives externes		Pàg. 23
102-13	Afiliació a associacions		Pàg. 23

Estàndard GRI	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgina/ Referència
	Indicador	Descripció	
GRI 102: Continguts Generals 2016			
Estratègia			
	102-14	Declaració de l'alt executiu o responsable de la presa de decisions	Pàg. 3
Ètica i integritat			
	102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	Pàg. 25
Governança			
	102-18	Estructura de governança	Pàg. 21
Participació dels grups d'interès			
	102-40	Llista de grups d'interès	Pàg. 49
	102-41	Acords de negociació col·lectiva	El 100% de la plantilla està sota un únic conveni
	102-42	Identificació i selecció dels grups d'interès	Pàg. 49
	102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	Pàg. 49
	102-44	Temes i preocupacions clau mencionats	Pàg. 49
Pràctiques per a l'elaboració d'informes			
	102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	No aplicable
	102-46	Definició del contingut dels informes i la cobertura de cada aspecte	Pàg. 8
	102-47	Llistat de temes materials	Pàg. 52
	102-48	Reformulació de la informació	-
	102-49	Canvis en l'elaboració de l'informe	S'introdueix l'estratègia ODS. Pàg. 36
	102-50	Període objecte de l'informe	2020
	102-51	Data de l'últim informe	2019
	102-52	Cicle d'elaboració dels informes	Anual

Estàndard GRI	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgina/ Referència
	Indicador	Descripció	
GRI 102: Continguts Generals 2016			
Pràctiques per a l'elaboració d'informes			
	102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	premsatram@tram.cat
	102-54	Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els Estàndards GRI	Opció de conformitat: essencial
	102-55	Índex de Contingut GRI	Pàg. 96
	102-56	Verificació externa	No aplicable
Temes materials			
Categoria: Economia			
Anticorrupció			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 25 - Pàg. 52
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 25
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 25
GRI 205: Anticorrupció 2016	205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	Pàg. 26
Categoria: Medi ambient			
Energia			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 83
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 83
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 83
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consum energètic dins de l'organització	Pàg. 86
	302-3	Intensitat energètica	Pàg. 86
	302-4	Reducció del consum energètic	Pàg. 87

Estàndard GRI	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgina/ Referència
	Indicador	Descripció	
Aigua			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 83
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 83
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 83
GRI 303: Aigua 2016	303-1	Extracció d'aigua per font	Pàg. 85
Emissions			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 83
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 83
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 87
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Emissions directes de GEH (abast 1)	Pàg. 87
Compliment ambiental			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 83
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 83
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 83
GRI 307: Compliment ambiental 2016	307-1	Compliment ambiental	No s'han produït sancions per incompliment el 2020
Categoria: Social			
Ocupació			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 54
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 54
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 54
GRI 401: Ocupació 2016	401-1	Noves contractacions de professionals i rotació del personal	Pàg. 57
	401-3	Permís parental	Pàg. 54

Estàndard GRI	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgina/ Referència
	Indicador	Descripció	
Salut i Seguretat Laboral			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 59
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 59
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 59
GRI 403: Salut i Seguretat en el treball 2016	403-1	Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de Salut i Seguretat	Pàg. 59
	403-2	Tipus d'accidents i taxes de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de morts per accident laboral o malaltia professional	Pàg. 59
Formació i ensenyament			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 60
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 60
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 60
GRI 404: Formació i ensenyament	404-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per treballador	Pàg. 60
	404-2	Programes per a millorar les aptituds dels treballadors/es i programes d'ajuda a la transició	Pàg. 61
	404-3	Percentatge de treballadors/es que se sotmeten a avaluacions periòdiques de l'acompliment del desenvolupament professional	-
Diversitat i igualtat d'oportunitats			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 54
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 54
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 54
	405-1	Diversitat en òrgans de govern i treballadors/es	Pàg. 54
	405-2	Relació entre el salari base dels homes i el de les dones	Pàg. 54

Estàndard GRI	Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgina/ Referència
	Indicador	Descripció	
No-discriminació			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 54
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 54
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 54
GRI 406: No-discriminació 2016	406-1	Casos de discriminació i accions correctives preses	No s'ha produït cap cas el 2020
Comunitats locals			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 73
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 73
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 73
GRI 413: Comunitats locals 2016	413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	Pàg. 73
Avaluació social dels proveïdors			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 63
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 63
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 63
GRI 414: Avaluació social dels proveïdors 216	414-1	Nous proveïdors que han passat filtres de selecció segons criteris socials	-
Salut i Seguretat dels usuaris			
GRI 103: Enfocament de gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	Pàg. 65
	103-2	Enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 65
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 65
GRI 416: Salut i Seguretat dels usuaris 2016	416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la Salut i Seguretat de les categories de productes i serveis	No van haver-hi incompliments el 2020



TRAM

Tramvia de
la Regió Metropolitana
de Barcelona

