



Memòria de sostenibilitat 2023

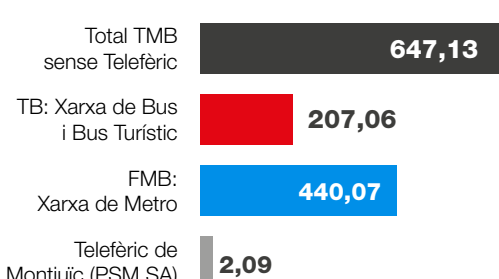
RESUM



Principals dades de la xarxa de TMB

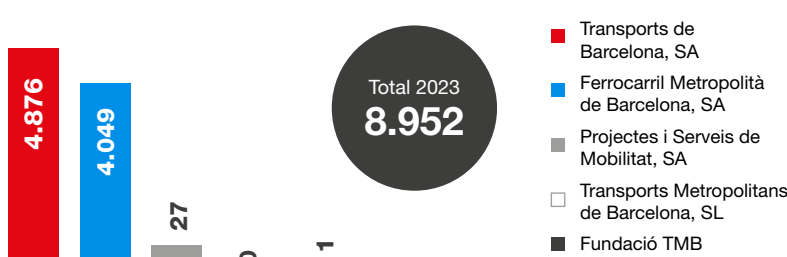
Viatgers transportats pel Grup TMB

(en milions)



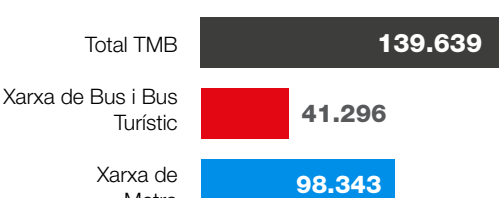
Plantilla absoluta a 31 de desembre

(persones)



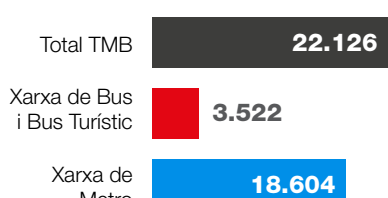
Trajecte recorregut en cotxes-km útil

(en milers)



Nombre de places-km ofertes

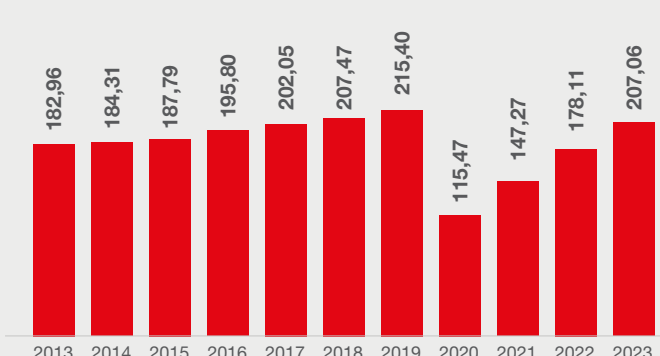
(en milions)



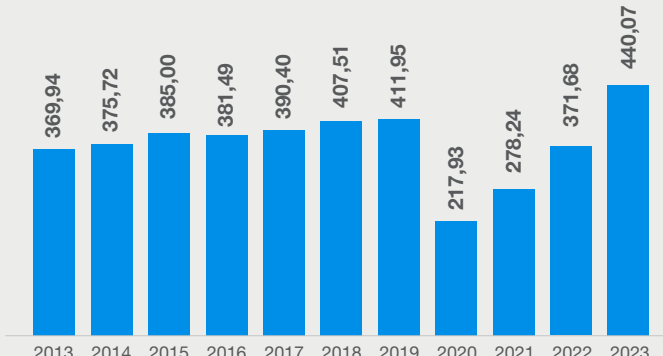
Ingressos nets del Grup TMB (*)
 (*) Inclou subvencions al servei
1.059
 milers d'euros

Evolució de la demanda

Evolució de les persones transportades a TB (amb Bus Turístic inclòs)



Evolució de les persones transportades a la xarxa de Metro



L'increment de la demanda a Bus respecte el 2022 és del 16%

L'increment de la demanda a Metro respecte el 2022 és del 18,41%

La nostra gent

| | | |
|---|---|--|
| <p>8.952 treballadors/es: 6.949 homes 2.003 dones</p> | <p>267 persones treballadores amb diversitat funcional (3% de la plantilla)</p> | <p>213.296 hores d'assistència de formació</p> |
| <p>Participació voluntària d'un grup de treballadors en el procés de Mentoring "Compartir és aprendre": més de 165 sessions amb parelles de mentores i mentees</p> | <p>5.555 exàmens individuals de salut planificats i 1.035 de no planificats</p> | <p>Continuïtat del Programa d'acompanyament a les persones treballadores que entren per edat en el període per optar a la jubilació parcial</p> |
| <p>5.519 ajuts a empleats/des</p> | <p>Signatura del XXVII Conveni Col·lectiu de Metro</p> | <p>Publicació de la política de gestió de l'absentisme</p> |



Satisfacció dels clients/es

Bus

Les clientes i els clients puntuen el servei de Bus amb **8,09 punts sobre 10** en l'Estudi anual de Percepció dels clients/es (EPC), xifra lleugerament superior a la de 2022.

- Ben valorat:** màquines de validació, rampes i pis baix dels vehicles, i bona connexió amb altres línies.
- Menys valorat:** aglomeracions, freqüència de pas i temperatura dins el bus.

Metro

Les clientes i els clients puntuen el servei de Metro amb un **7,94 sobre 10** en l'Estudi anual de Percepció dels clients/es (EPC), xifra lleugerament superior a la de 2022.

- Ben valorat:** rapidesa, connexió amb altres línies i freqüència.
- Menys valorat:** aglomeracions, les agressions i la temperatura en els cotxes.





Memòria de sostenibilitat 2023

RESUM



Esdeveniments destacats de l'exercici



Augment rècord de validacions. 647,1 milions de viatges, 97,3 milions més que el 2022 (increment del 27,7%)



Posada en servei nous trens L3 i L1. Incorporació de 14 trens de la sèrie 7000 a l'L3 i de 8 trens de la sèrie 8000 a l'L1



Pla adquisició nous autobusos 0 emissions. Posada en servei de 78 busos 100% elèctrics zero emissions (29 articulats i 49 estàndards) i adjudicació de 36 busos d'hidrogen



Renovació de vies a Metro L4 i L3. Renovació integral de 6 quilòmetres via en un tram de l'L4 i d'1,8 quilòmetres en un altre de l'L3

ambici

Implantació AMBici. En el seu primer any, el servei ja disposa de 374 estacions i 3.878 bicicletes distribuïdes en 15 municipis metropolitans



Creació nova àrea de Bus a demanda a Vallbona. S'incorpora un nou servei a demanda per a Vallbona, que ajuda a connectar la part baixa i la part alta d'aquest barri



L'oferta de trens més gran de la seva història. TMB tanca el 2023 amb xifra rècord pel que fa a la posada de trens en circulació, amb 165 trens circulant per la xarxa de Metro en l'hora punta del matí



Electrificació línia Bus V15. L'electrificació de la línia V15 de Bus la converteix en la segona línia de Bus d'alta demanda 100% elèctrica, després de l'H16



Implantació càmeres videovigilància als autobusos. Més de 4.500 càmeres operatives en 1027 vehicles per millorar la seguretat de les persones usuàries i optimitzar la gestió del servei



Implantació nou SIU a Bus. Els busos de TMB estrenen un nou sistema d'informació a l'usuari/a amb més de 1.600 noves pantalles que ofereixen més informació, més visual i en temps real



Celebració del UITP Global Public Transport Summit a Barcelona. L'esdeveniment de referència global en transport públic urbà va atreure prop de 17.000 visitants de 41 països diferents i 2.700 congressistes a Barcelona del 4 al 7 de juny



Celebració del Congrés ATUC i dels comitès tècnics i Assemblea General d'Alamys a Barcelona. En el marc del Congrés Internacional de Transport de la UITP, ATUC desenvolupa la seva assemblea anual i el seu Congrés i ALAMYS els seus comitès tècnics i l'assemblea general, durant la qual TMB és escollida per assumir la secretaria general de l'organització



Cloenda Centenari de Bus. TMB celebra l'acte de cloenda del centenari de la xarxa de Bus, finalitzant un any ple d'activitats i esdeveniments



Implementació de la T-mobilitat. Extensió de l'ús de la T-mobilitat a l'àmbit del sistema tarifari integrat, que ja representa el 83% de les validacions anuals de TMB



Reserva de places de noves conductores de bus per a dones. La convocatòria de 350 noves places de conducció de bus, una de les contractacions de personal més gran de la història de TMB, en reserva un 40% per a dones



Fondos Next Generation per a una mobilitat més sostenible. TMB ha aconseguit més de 105 milions d'euros dels fons europeus Next Generation destinats al finançament de material mòbil i projectes vinculats a la sostenibilitat. Es tracta d'una de les organitzacions que més fons ha captat a tot l'Estat



Publicació de la nova TMB App. Posada en marxa d'una nova App que integra més opcions de mobilitat sostenible

Protecció del medi ambient



Pla de Renovació de la flota de Bus per reduir les emissions, el 79,6% de la flota està formada per vehicles híbrids, elèctrics, propulsats amb gas natural comprimit i pila d'hidrogen



Elaboració del Pla d'Eficiència energètica i Acció climàtica de TMB, per a la reducció a mitjà i llarg termini de les emissions de CO₂



19,14% d'aigua aprofitada recollida dels pous d'esgotament de la xarxa de Metro. **6 convenis per a la cessió d'aigües freàtiques de Metro**



Valorització del **83% dels residus de Bus i del 80% de Metro**



Aposta per la compra verda. 74% de noves licitacions ambientalitzades



Generació solar del Projecte MetroCharge: Inici de les obres d'instal·lació de panells fotovoltaics a les cobertes de la base de Can Boixeres. A les bases de Santa Eulàlia, Miramar i Sagrera es preveu executar-les en el primer semestre de 2024



Implantació del Programa d'objectius del Sistema de gestió ambiental i energètica per reduir els consums d'energia i emissions atmosfèriques de la flota i instal·lacions de TB



Participació en els projectes europeus Nimbus (per posar en servei una planta de producció de Biometà basada en la metanització del CO₂ del Biogàs) i **Sempre Bio** (investigació sobre producció de Biometà i de captura del CO₂)



Accions del Pla de desplaçament d'empresa per aconseguir una mobilitat més sostenible: Creació d'una bústia de suggeriments de mobilitat per a les persones treballadores, d'una calculadora de CO₂ per tal que les persones treballadores la puguin utilitzar, campanyes de sensibilització, etc.



Elaboració i presentació a l'Administració competent d'un **pla d'ús eficient de l'aigua** que recull les actuacions a realitzar per reduir-ne el consum en els mínims establerts en cadascun dels escenaris que estableix l'Agència Catalana de l'Aigua

Una gestió responsable



A nivell de TMB s'han rebut **418** sol·licituds d'exercici de Dades de Protecció de Dades a través de les bústies habilitades



Durant l'any 2023 s'ha elaborat la matriu de riscos derivada del Pla de mesures antifrau i s'ha establert un pla d'acció que ha estat aprovat pel Consell d'Administració el mes de novembre



Sistema de gestió de riscos i oportunitats (RiOs) referenciat al mapa de processos de TMB: Identificació de 776 RiOs dels processos de TMB, dels quals 228 s'han considerat prioritaris



Utilització del Canal SAIP, una eina que permet la gestió automatitzada de les sol·licituds d'accés a la informació pública

