



# Memòria de sostenibilitat 2023

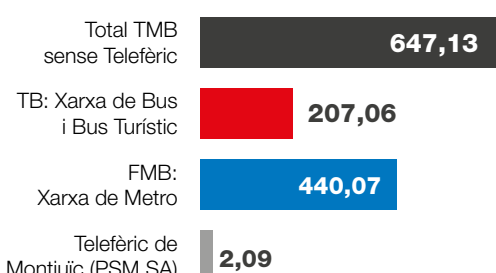
RESUM



## Principals dades de la xarxa de TMB

### Viatgers transportats pel Grup TMB

(en milions)



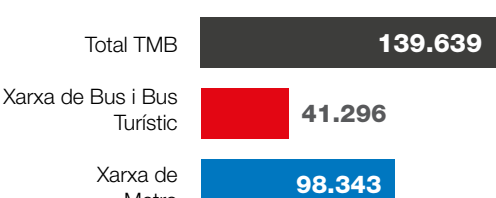
### Plantilla absoluta a 31 de desembre

(persones)



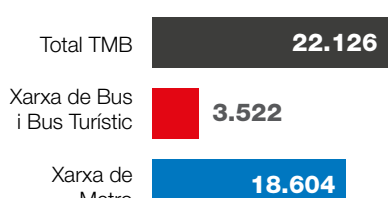
### Trajecte recorregut en cotxes-km útil

(en milers)



### Nombre de places-km ofertes

(en milions)



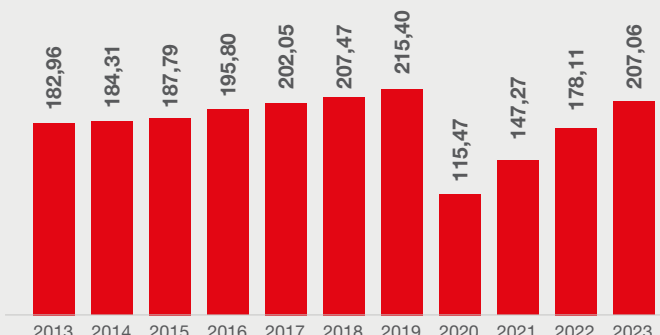
### Ingressos nets del Grup TMB (\*)

(\*) Inclou subvencions al servei

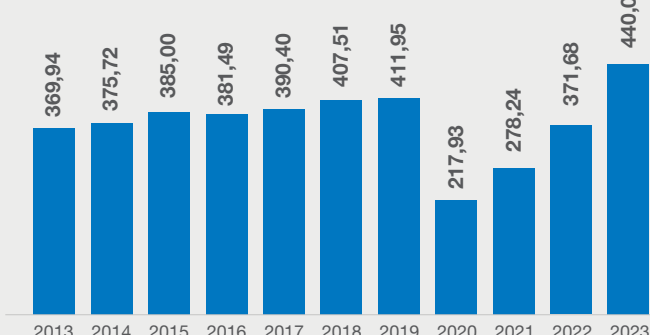
**1.059**  
milers d'euros

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

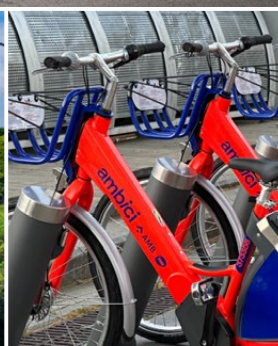
- Ben valorat:** màquines de validació, rampes i pis baix dels vehicles, i bona connexió amb altres línies.
- Menys valorat:** aglomeracions, freqüència de pas i temperatura dins el bus.

### 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



Transports Metropolitans de Barcelona

## 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 CO<sub>2</sub>



**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 CO<sub>2</sub> del Biogàs) i **Sempre Bio** (investigació sobre producció de Biometà i de captura del CO<sub>2</sub>)



**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 CO<sub>2</sub> 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

