

La gestió de la COVID'19 a TMB: perspectives i reptes



Transports
Metropolitans
de Barcelona

Index

1. La gestió de la crisi. Actuacions

- 1.1. Organització per a la gestió de la crisi
- 1.2. Salut: Protecció de la plantilla
- 1.3. Actuacions a metro
- 1.4. Actuacions a bus
- 1.5. Comunicació

2. Anàlisi de la mobilitat:

- 2.1. La mobilitat abans de la crisi
- 2.2. La mobilitat durant la crisi
- 2.3. Nou escenari de la mobilitat

3. TMB davant la nova normalitat

A blurred high-speed train is moving along a platform. The image is overlaid with a red tint. Several people are standing on the platform, some looking at the train. The train is white with a blue stripe. The platform has a yellow tactile paving strip.

1.

**La gestió
de la crisi.
Actuacions**



1.1. Organització per a la gestió de la crisi

TMB durant la crisi de la COVID'19

- **Comitè de Coordinació de la COVID'19:**
 - Presidit pel conseller delegat.
 - S'estructura en **tres comissions estratègiques:**
 - **Salut**
 - **Operacions**
 - **Comunicació**
 - Hi participen els responsables dels **diferents àmbits** de la companyia implicats en la gestió d'aquesta crisi.
 - Està convidat a participar un representant de cada **comitè d'empresa de Bus i Metro.**
- **Comitè de Direcció i els Comitès d'Operacions de Bus i Metro.**
- Comissions permanents dels **Comitès d'Empresa.**
- **Comitès de Seguretat i Salut Laboral.**
- **Consell d'Administració.**
- Coordinació amb la resta **d'operadors de transport públic** a través del **Comitè Covid-19** a l'àmbit de l'**ATM.**
- Diàleg amb les **administracions públiques** per avaluar i coordinar actuacions: AMB, Ajuntaments, Generalitat, Ministeri de Transports i Unió Europea.
- Fòrums permanents amb **operadors i organismes de transport públic** a nivell internacional (UITP, ATUC, ALAMYS, entre d'altres)



1.2. Salut: protecció de la plantilla

Protecció de la plantilla

Des de l'inici de la pandèmia, **mesures de prevenció** que han limitat l'impacte del virus a la plantilla:

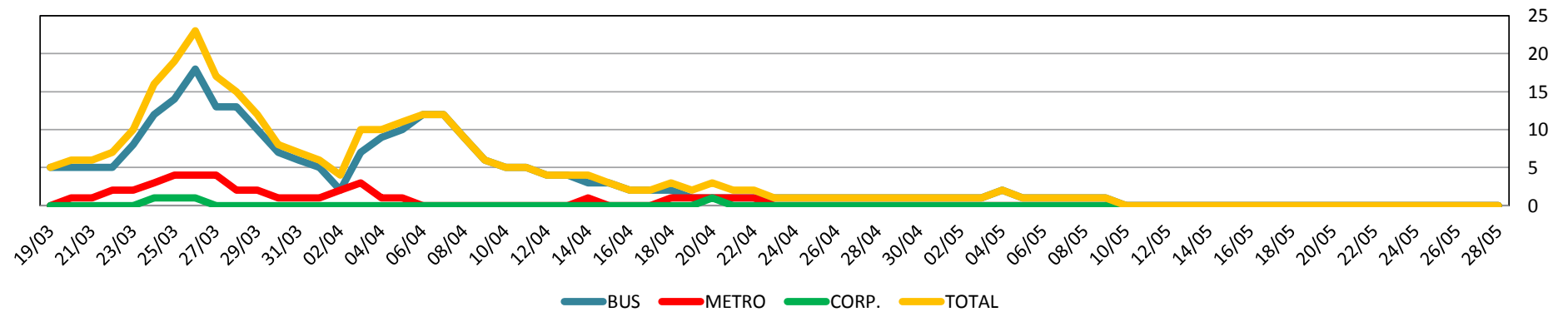
- **Sistema de torns de rotació** per protegir més als treballadors.
- **Confinament** de tot el **personal de risc**.
- **Aïllament** de tothom que hagués mantingut contacte amb una persona contagiada.
- **Distribució de mascaretes** des del mes de febrer: malgrat les dificultats d'obtenció, s'han repartit més de 60.000 unitats facilitades per Ajuntament Barcelona, Diputació, ATM, Ministeri de Transports i adquisicions de TMB.
- Habilitació d'un **servei de consulta telefònica mèdica i psicològica** per part de l'equip sanitari de TMB integrat per 16 professionals.
- **Espai monogràfic a la intranet sobre la COVID-19**, dissenyat perquè sigui més fàcil consultar les novetats i resoldre dubtes sobre l'emergència sanitària, consells i recursos, preguntes freqüents, sobre les xarxes de transport de TMB, etc.
- Actualment es realitzen **tests PCR** als treballadors en actiu que tinguin símptomes o hagin estat en contacte amb un possible malalt, i **anàlisis d'anticossos** als casos confirmats o probables que es reincorporen a la feina.

Protecció de la plantilla

- Suprimida **la venda de bitllets senzills als autobusos**.
- Incrementada **la seguretat del conductor de l'autobús: s'ha aïllat el seu espai** amb la col·locació d'una mampara de separació.
- S'ha establert **l'accés als autobusos per la segona porta**.
- Als **busos del barri, s'ha incorporat una mampara de metacrilat**, ja que l'entrada només és possible per davant.
- A Metro, **els agents destinats a estacions no fan atenció directa**.
- Es pren la **temperatura** a tot el personal que hagi d'accedir als **centres de control de metro i bus**.
- A Sagrera s'ha incorporat una **cambra termogràfica**.
- S'han **tancat els punts d'atenció**. Els serveis d'informació i d'atenció al client només es fan en línia i per telèfon.
- S'ha fet un gran esforç tecnològic per habilitar més de 1.000 llicències per facilitar el **teletreball**.

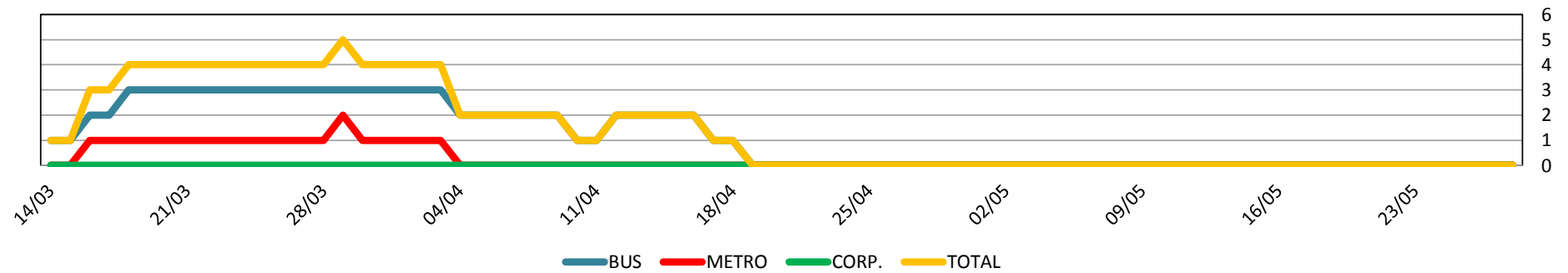
Incidència a la plantilla

Evolució hospitalitzats (Data 28/05)



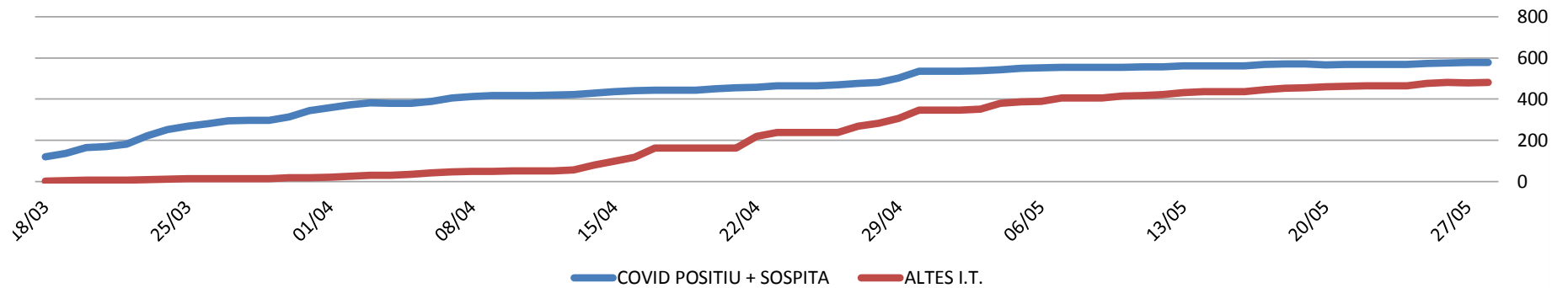
Incidència a la plantilla

Evolució casos positius a la UCI (Dades extretes el 28/05)



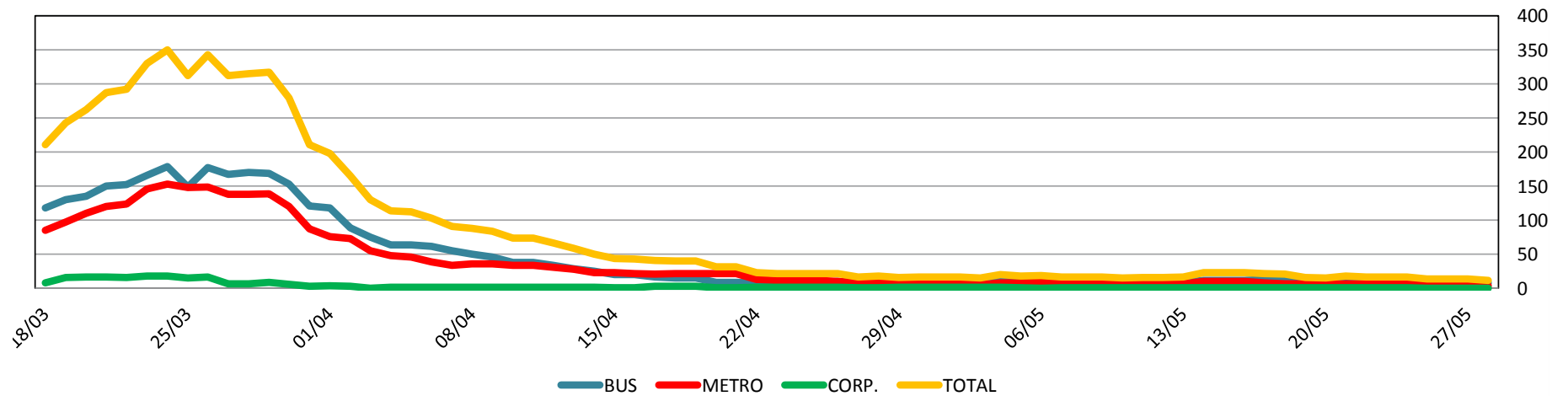
Incidència a la plantilla

Altes laborals sobre el total de positius i sospitosos



Incidència a la plantilla

En quarantena sense símptomes



Incidència a la plantilla

Fotografia diària de situació

**Plantilla 28 de
maig 2020**
(dades extretes
29/05 al matí)

	Bus	Metro	Total corpo	Corpo FMB	Corpo TB	Corpo PSM i TMB,SL	Total	%	
Empleats amb Covid-19 positius (casos confirmats i probables)	44	25	7	4	2	1	76	0,91%	
Altes hospitalàries Covid-19 positius	43	25	7	4	2	1	75	0,90%	
Altes per defunció	1	0	0	0	0	0	1		
Casos possibles de Covid_19	262	215	25	18	7	0	502	6,02%	
Alta IT casos positius i possibles	252	203	26	18	7	1	481		
En aïllament (per contacte estret) sense simptomatologia	295	222	25	21	4	0	542	6,50%	
En aïllament FINALITZATS	287	218	25	21	4	0	530	6,36%	
Segueixen en aïllament A DATA ACTUAL	8	4	0	0	0	0	12	0,14%	
Personal extern que treballa a instal·lacions de TMB amb Covid-19 positius				1	1	17	19		
Baixes IT:	COVID-19 CONFIRMAT PER L'INSS	46	28	0	0	0	74	0,89%	
	COVID NO CONFIRMAT	191	140	12	8	1	343	4,11%	
	Malalties i accidents < 01/03/2020	347	238	25	16	8	1	610	7,32%
TOTAL BAIXES		584	406	37	24	9	4	1027	12,32%
En Grups de risc (quarentenes, crònics, gestants, lactants, >60...)		433	350	44	24	20	0	827	9,92%
Personal Disponible	Treballant	2153	1562	521	280	239	2	4236	50,80%
	Personal “a disposició” i Altres (vacances...)	992	1190	52	25	6	21	2234	26,79%
Pendents de qualificar			14					14	0,17%
		4162	3522	654	353	274	27	8338	

No s'inclouen Jubilats Parcial

Hi ha 1029 persones en total habilitades per a tele treballar (10,54%)

A partir de 19/03 s'identifiquen i registre "a disposició" persones que no tenen serveis

Des del 23/03 (a Bus) i el 24/3 (a M) s'afegeix com personal de risc persones de més de 60 anys que havien de treballar.

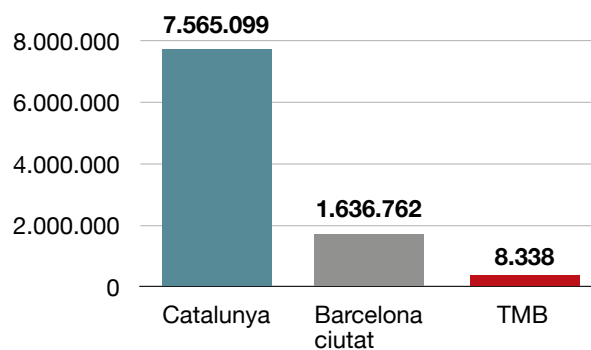
A partir de 27/04 s'identifiquen les IT que l'INSS ha anat ratificant que es tracta de COVID (i s'han requalificat als sistemes amb un codi específic que els dona tractament econòmic d'accident de treball segons va indicar el RD)

D'altra banda s'indiquen les IT que ja teniem abans de l'1 de març, i les posteriors a l'1 de març que no se sap si són o no per COVID

Afectació COVID'19 (dades 28 de maig 2020)

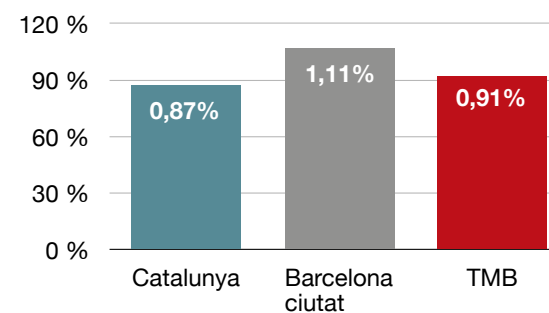
Població

(Empleats en el cas de TMB)



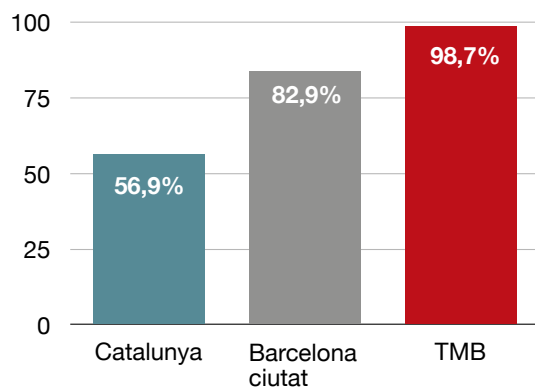
Casos confirmats

(En percentatges)



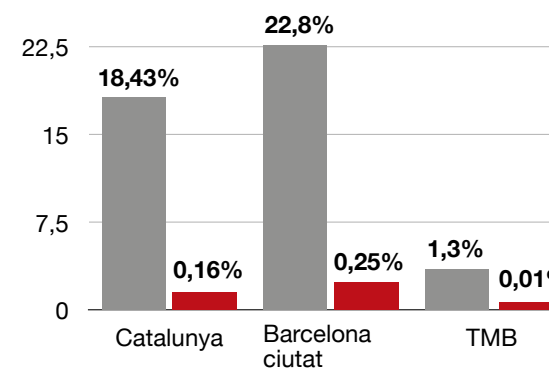
Altes hospitalàries

(En percentatges)



Defuncions

(En percentatges)



■ Sobre els casos
■ Sobre la població/empleats

1.3. Actuacions a metro



- El passatge a Metro ha arribat a **disminuir fins a magnituds del -94%**.
- **L'oferta s'ha adaptat en cada moment**, tot i que ha fluctuat entre el **50 i 60%**, per donar el millor servei en relació amb el grau de restricció de cada situació de l'estat d'alarma, **amb un reforç especial a les hores punta (75%)**.
- S'ha **suprimit l'ampliació de servei de cap de setmana** i funciona amb horari fix de 5 del matí a les 12 de la nit, de dilluns a diumenge.
- El 24 de març es va **suspendre el servei del Funicular de Montjuïc**.
- En algunes estacions s'han instal·lat **senyals i encaminaments per facilitar la distància de seguretat**.
- En els trens on és possible, **l'obertura de portes s'acciona de manera centralitzada**.

Metro Taula diària (30 dies)

Tipus de dia	Dia	Viatgers	% Var. ⁽¹⁾
E	01/05/2020	70.182	-91,3%
S	02/05/2020	98.447	-90,7%
E	03/05/2020	66.346	-91,1%
F	04/05/2020	201.920	-84,9%
F	05/05/2020	204.030	-84,9%
F	06/05/2020	208.445	-84,8%
F	07/05/2020	210.338	-84,6%
F	08/05/2020	218.800	-84,9%
S	09/05/2020	123.140	-87,2%
E	10/05/2020	73.721	-90,1%
F	11/05/2020	237.315	-82,0%
F	12/05/2020	240.991	-82,3%
F	13/05/2020	244.899	-82,3%
F	14/05/2020	244.704	-82,2%
F	15/05/2020	253.667	-82,1%
S	16/05/2020	136.003	-86,8%
E	17/05/2020	86.418	-87,2%
F	18/05/2020	266.545	-79,4%
F	19/05/2020	272.327	-79,6%
F	20/05/2020	277.772	-79,6%
F	21/05/2020	281.988	-79,4%
F	22/05/2020	291.171	-79,9%
S	23/05/2020	172.890	-81,0%
E	24/05/2020	109.015	-83,7%
F	25/05/2020	341.272	-73,6%
F	26/05/2020	345.927	-74,3%
F	27/05/2020	350.972	-74,6%
F	28/05/2020	355.211	-74,6%
F	29/05/2020	372.129	-74,3%
S	30/05/2020	259.302	-73,4%
E	31/05/2020	171.379	-75,3%

(1) Respecte del dia equivalent de l'any anterior

Protocol de desinfecció i neteja del metro de TMB



Estacions i dependències d'estacions



Es fa dos cops al dia



Suma Bac D10 diluït amb aigua

Es posa molta cura en:
— Distribuïdors
— Validadores
— Passamans d'escales
— Ascensors (especialment la botonera)
— Seients
— Dependències dels empleats

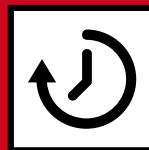


5 min.

Es deixa actuar durant el temps estipulat per garantir la desinfecció



Trens



Es fa un cop al dia i abans que el tren entri a revisió



Suma Bac D10 diluït amb aigua

Es netegen a consciència:
— Les barres interiors
— Seients
— Portes (especialment polsadors)
— Cabines de conducció
— Qualsevol element manipulable per part del client o empleat



5 min.

Es deixa actuar durant el temps estipulat per garantir la desinfecció



El tren disposa de líquid desinfectant perquè a cada canvi de conductor el mateix empleat netegi tots els botons i manipuladors que ha d'utilitzar.



Edificis corporatius i tallers



Es netegen tres cops al dia (en cada canvi de torn)



En el cas de l'edifici corporatiu de La Sagrera, s'hi fa una neteja a fons un cop cada dues setmanes en què es desinfecten parets, sostres i terres fent servir productes de neteja emprats en la desinfecció quirúrgica.



A black and white photograph showing the interior of a bus. The view is from the back of the bus looking towards the front. Rows of seats with a checkered pattern are visible on both sides of a central aisle. Handrails and vertical poles are installed throughout the cabin. Large windows on the sides offer a view of the outside world. The text "1.4. Actuacions a bus" is overlaid in the center of the image.

1.4. Actuacions a bus

- El **passatge a Bus** ha arribat a **disminuir fins a magnituds del -96%**.
- L'**oferta s'ha adaptat** en cada moment per donar el millor servei en relació amb el grau de restricció de cada situació de l'estat d'alarma; **el nivell mitjà s'ha situat al voltant del 50%**.
- S'han programat **horaris nous adaptats a la velocitat de la línia**.
- S'han col·locat **cartells** per informar de la **capacitat màxima de viatgers a cada vehicle**.
- S'han **apropat els relleus a la cotxera** i s'han posat **llançadores per apropar i recollir conductors als seus punts de relleu**.
- Des del 14 de març, el **Barcelona Bus Turístic i el Telefèric** estan **suspesos**.

Bus Taula diària (30 dies)

Tipus de dia	Dia	Viatgers	% Var. ⁽¹⁾
E	01/05/2020	17.849	-93,6%
S	02/05/2020	37.016	-91,0%
E	03/05/2020	17.919	-93,1%
F	04/05/2020	89.908	-88,2%
F	05/05/2020	92.411	-87,9%
F	06/05/2020	95.505	-87,8%
F	07/05/2020	96.224	-87,6%
F	08/05/2020	99.429	-86,9%
S	09/05/2020	43.963	-89,1%
E	10/05/2020	18.054	-93,0%
F	11/05/2020	111.589	-85,4%
F	12/05/2020	112.722	-85,6%
F	13/05/2020	116.466	-85,2%
F	14/05/2020	113.337	-85,4%
F	15/05/2020	119.804	-83,0%
S	16/05/2020	49.564	-87,4%
E	17/05/2020	24.706	-89,2%
F	18/05/2020	131.523	-83,1%
F	19/05/2020	135.934	-82,6%
F	20/05/2020	140.104	-82,5%
F	21/05/2020	141.708	-82,0%
F	22/05/2020	143.982	-81,1%
S	23/05/2020	63.931	-83,2%
E	24/05/2020	30.401	-88,6%
F	25/05/2020	175.319	-77,4%
F	26/05/2020	184.470	-76,4%
F	27/05/2020	185.483	-76,7%
F	28/05/2020	185.837	-76,5%
F	29/05/2020	183.990	-75,8%
S	30/05/2020	93.750	-76,2%
E	31/05/2020	49.318	-79,5%

(1) Respecte del dia equivalent de l'any anterior

Protocol de desinfecció i neteja dels autobusos de TMB



Neteja dels autobusos



Cada nit, a més dels circuits propis de neteja de la flota, incloem la desinfecció diària dels autobusos que surten a servei i dels que durant el dia estan al taller



Ozó

Utilitzem bàsicament canons d'ozó de 5g/h i la desinfecció dura uns 11 minuts (en busos de 12 metres); després s'ha de deixar ventilar uns 7 minuts



11 min.

Les persones que fan la desinfecció han de portar elements de protecció (guants, ulleres i màscara)



Un cop el bus s'ha desinfectat, s'hi posa una cinta al volant per deixar-ne constància, i així és visible per al conductor



S'han distribuït productes perquè en tot moment els conductors puguin desinfectar el seu lloc de treball, a més de solucions alcohòliques



Neteja i desinfecció d'oficines de les cotxeres



A la neteja habitual de les cotxeres hi hem afegit la desinfecció. A més, hem fet un reforç de la neteja i desinfecció per estances de les cotxeres, potenciant la desinfecció després de cada torn a les oficines, tallers, centre de control, lavabos i vestidors, menjadors i sales de descans de conductors



També hem incorporat un servei de desinfecció per nebulització, a demanda, en les zones on calgui incidir-hi més



A més, en els centres s'han distribuït productes de desinfecció perquè en tot moment els empleats puguin desinfectar el seu lloc de treball, a més de solucions alcohòliques per mantenir la higiene recomanada



Purificació de l'aire en entorns oberts de més volum



Tant al Centre de Control com a les oficines de les cotxeres, a més de la neteja i la desinfecció, s'han instal·lat màquines que purifiquen l'aire per anar netejant l'ambient



Protocol de retirada de vehicles en cas que es detecti en servei un possible cas de Covid-19



En aquesta situació, aturem el cotxe i el desallotgem. El bus es retira remolcat a la cotxera i es realitza el procés de desinfecció abans que cap empleat el mogui.

1.5. Comunicació

A black and white photograph of a modern subway station. The ceiling is a high, arched structure with a grid-like pattern. The floor is highly reflective, mirroring the escalators and the person standing on the right. Two escalators lead up to a platform. A person is standing on the right side of the platform, looking towards the escalators. The overall atmosphere is clean and modern.

La comunicació, en el centre de la gestió de la crisi

- La comunicació està **en el centre de la gestió de la crisi**.
- El **Comitè de Comunicació de Crisi** vertebrava la **gestió de la comunicació, informació i atenció** en tots els àmbits de la companyia.
- Estem gestionant la comunicació amb: **transparència, claredat, proactivitat, coherència, agilitat i empatia**.
- **Ús intensiu de tots els canals de difusió propis:** megafonia, panells informatius, canal MouTV, web corporatiu, web TMB Notícies, aplicació TMB App, sistema d'alertes JoTMBé, telèfon d'atenció, xarxes socials, gabinet de premsa...
- **Escolta activa permanent.**
- La **relació amb els mitjans de comunicació**, un **factor clau**.
 - 22 comunicats de premsa enviats.
 - 36 continguts d'actualitat publicats a TMB Notícies.
 - 206 sol·licituds de mitjans gestionades.
 - 670 piulades a Twitter (més de 3 milions d'impressions)
 - 126 posts a Facebook
 - 67 clips Info TMB a MouTV

Comunicació amb els usuaris

- **A través dels nostres canals expliquem les mesures de prevenció de contagis** al transport públic.
- S'han publicat més de **570 missatges** d'informació de servei a twitter amb un impacte superior a **8 milions d'impressions**.
- **Campanya per promoure els desplaçaments segurs en metro i bus** #NoEtMoguis #JoEmQuedoACasa
- **Campanya d'agraïment al col·lectiu de professionals i voluntaris de TMB** #Soulaforçaqueensmou:
https://www.youtube.com/watch?v=iDs_4Vf_RI
- **Web corporatiu amb espai monogràfic** per facilitar tota la informació sobre la COVID-19, el servei de bus i metro i la gestió de TMB.
- **Actualització 20 vegades** l'àmbit d'informació de servei de la **web**.

Atenció al client *on line* i telefònica

Els Punts TMB no ofereixen servei, ja que les oficines presencials d'atenció al client s'han tancat per evitar el contacte físic amb els usuaris.

— **Els ciutadans poden fer consultes en línia i per telèfon:**

- Per telèfon, al 900 701 149.
- A Twitter, al perfil d'atenció @TMBInfo.
- A Facebook Messenger.

- **Per a tràmits i gestions, es pot fer servir l'oficina virtual al web corporatiu.**

Mantenim constantment tota la informació a través dels nostres perfils a les xarxes socials.

InfoTMB

Atenció!



Com a mesura preventiva per l'episodi del Covid19, els conductors no venen bitllets ni fan atenció al client.



Podeu comprar els bitllets de transport a través del web tmb.cat, la TMB App o a les distribuïdores de la xarxa de metro o d'algunes parades de la xarxa de Bus.



Gràcies per la vostra comprensió.



Comunicació als empleats

- **Activats tots els canals de comunicació interns:** intranet, l'app, correus electrònics, Telegram, cartelleria, vídeos,, reunions, Canal GenTMB, etc.
- **A la intranet s'ha creat l'espai COVID-19**, un repositori de; comunicats als treballadors, instruccions de seguretat i salut laboral, recomanacions i consells, bones pràctiques: <https://youtu.be/dBziwLleJbw>
- **S'ha habilitat l'espai JoEmQuedoACasa**; recursos gratuïts per fer més fàcil el confinament: formació, teatre, música, ball, museus, lectura, esports, etc.
- Campanya **#SouLaForçaQueEnsMou**, que reconeix la tasca dels treballadors de TMB i de les empreses que li presten serveis: https://www.youtube.com/watch?v=iDs_4Vf_RI
- Publicació de 27 InfoTMB (comunicats interns)
- Publicació de 32 normatives i instruccions internes
- Publicació de 8 newsletter GenTMB News
- Publicació de 34 articles a Intranet/revista GenTMB

Gràcies a tot el personal de TMB pel vostre coratge i compromís amb el servei públic.

Gràcies al personal de Bus i Metro, dels centres de control, al personal de seguretat, de neteja, de manteniment...

Gràcies per estar a primera línia. Sense vosaltres no seria possible que els treballadors i les treballadores essencials com els sanitaris o de l'alimentació arribessin als seus llocs de treball.

Moltíssimes gràcies!



#SouLaForçaQueEnsMou

Iniciatives socials TMB

- Col·laboració, a través del programa de voluntariat de la Fundació TMB, **en el trasllat amb autobús de malalts**.
- TMB i el Gremi de Floristes reten **homenatge a la gent gran amb roses a bus i metro** durant la Diada de Sant Jordi.
- El 14è Concurs de Relats Curts de TMB estrena una **categoria infantil de contes**. L'obra guanyadora es convertirà en un musical de Dagoll Dagom.
- Edició del conte infantil **"Ja puc sortir de casa"**.
- Participació a l'espot de la campanya de la Generalitat **#EnsEnSortirem**.
- Col·laboració en un **assaig clínic**.
- Col·laboració amb els Ajuntaments i Protecció Civil en la **distribució de mascaretes** als usuaris del transport.
- El **Ral·li d'Autobusos Clàssics**, previst per a l'últim cap de setmana de maig, ha quedat **suspès**.
- S'han **suspès totes les activitats culturals i socials programades**.

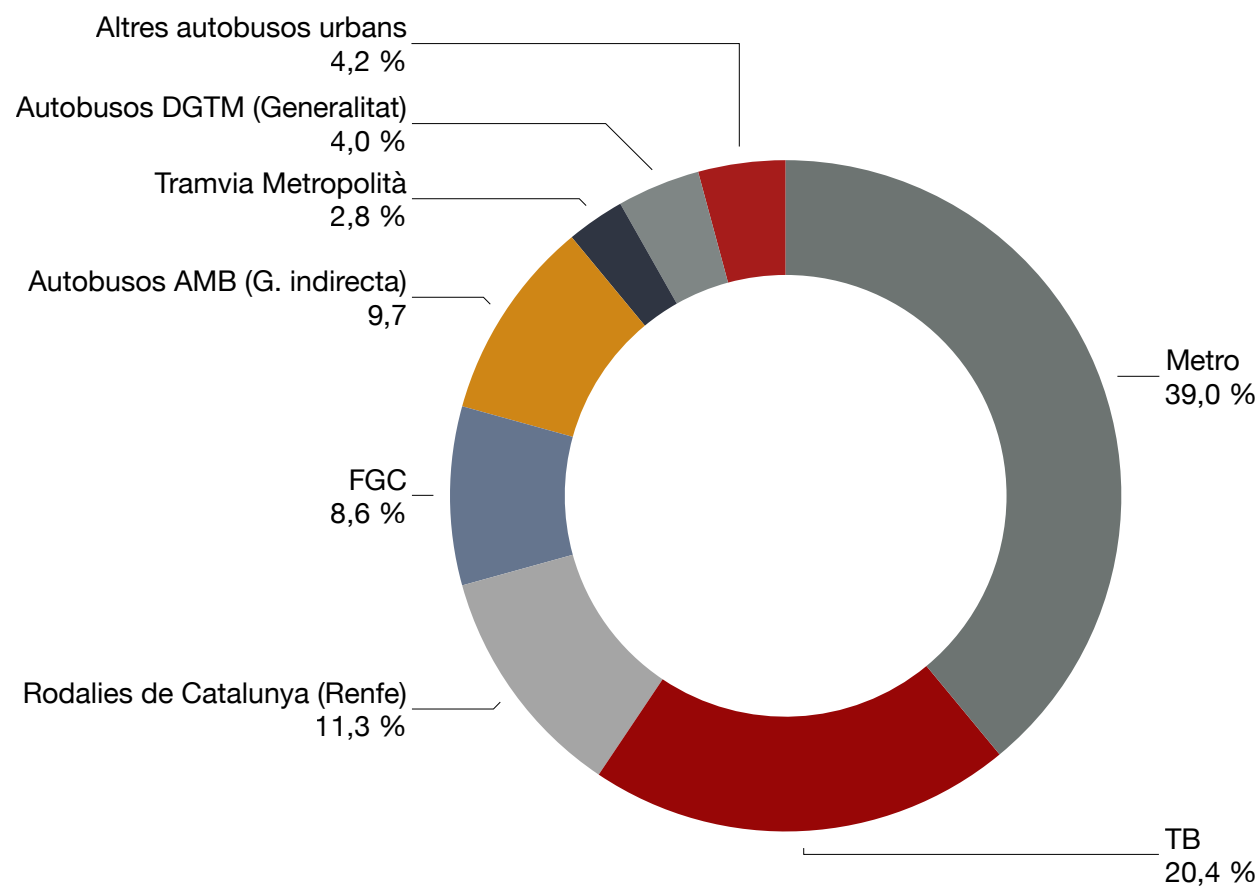


2. Anàlisi de la mobilitat

2.1. La mobilitat abans de la crisi

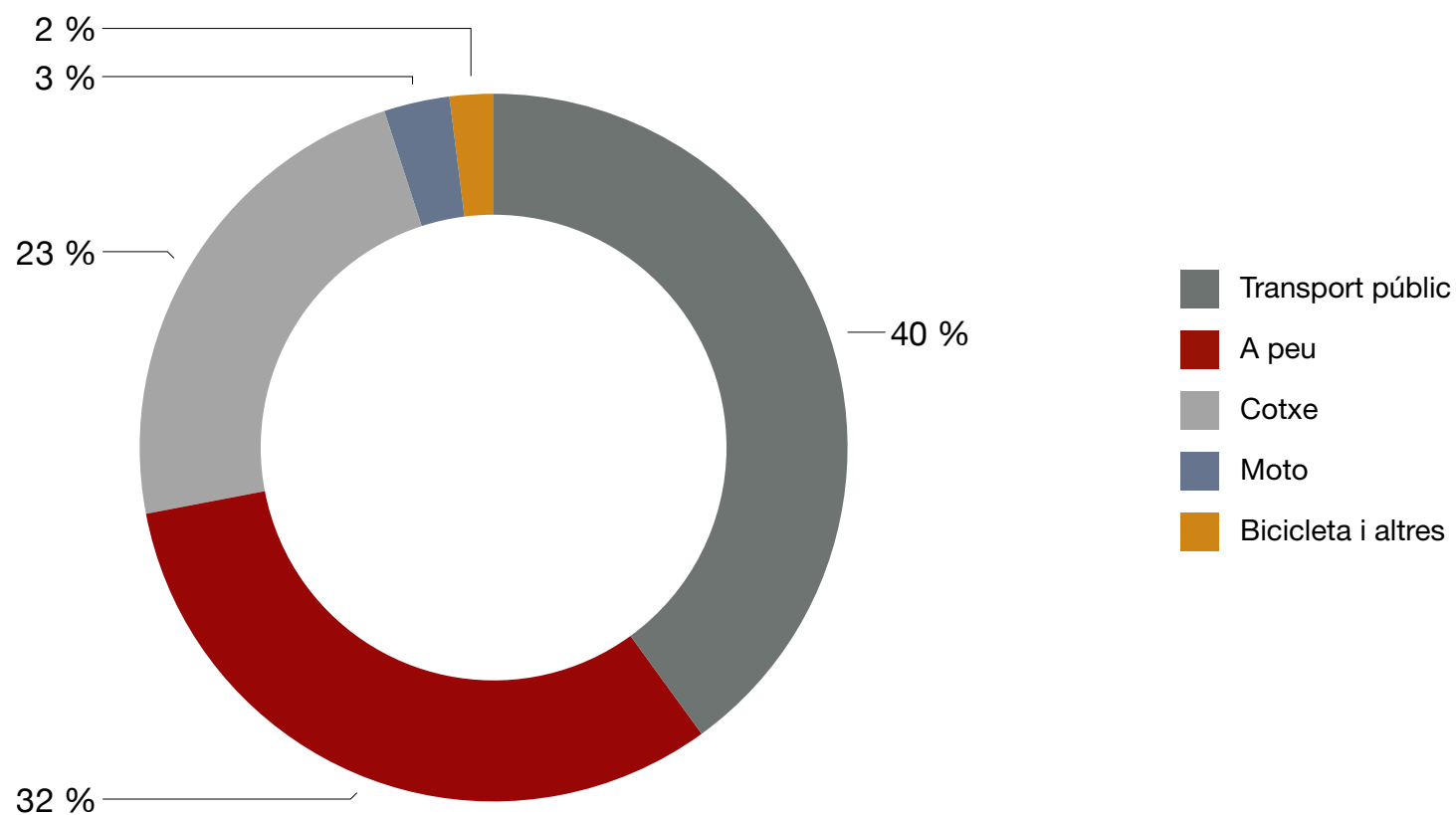


Desplaçaments en transport públic abans de la crisi



Distribució viatges per operadors
Dades TransMet 2019 (ATM)

Modes de desplaçament abans de la crisi



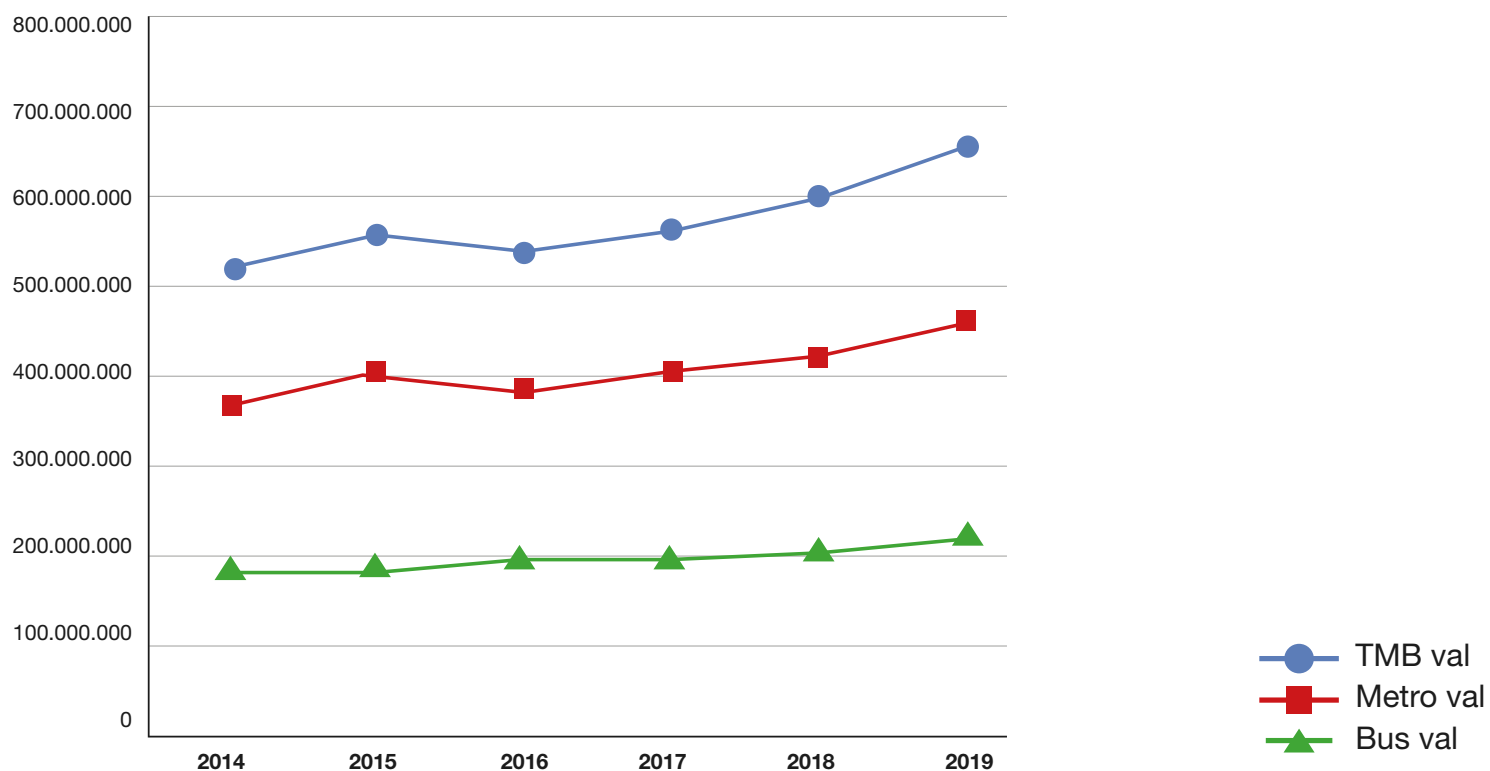
Mode desplaçament.

PMU Ajuntament de Barcelona 2013-2018

Records històrics de les xarxes de TMB l'any 2019

Evolució de la demanda

Anys 2002-2019



Distribució viatges per operadors

Dades TransMet 2019 (ATM)

Un inici d'any amb bones perspectives

Dades TMB febrer 2020 (rècord històric)

	Viatgers
Metro	1,4 milions
Bus	0,7 milions
Total TMB	2,1 milions

- **Xifra rècord** viatgers transportats en transport públic en general i de TMB en concret.
- Transport públic (TMB), eix de **la mobilitat motoritzada**.
- Mesures per potenciar **la mobilitat sostenible** (mesures de lluita contra la contaminació i el canvi climàtic, entrada en funcionament de la ZBE, etc.)

Escenari d'oferta i demanda a TMB

Anterior a la crisi

Milions de viatjes

■ Oferta
■ Demanda

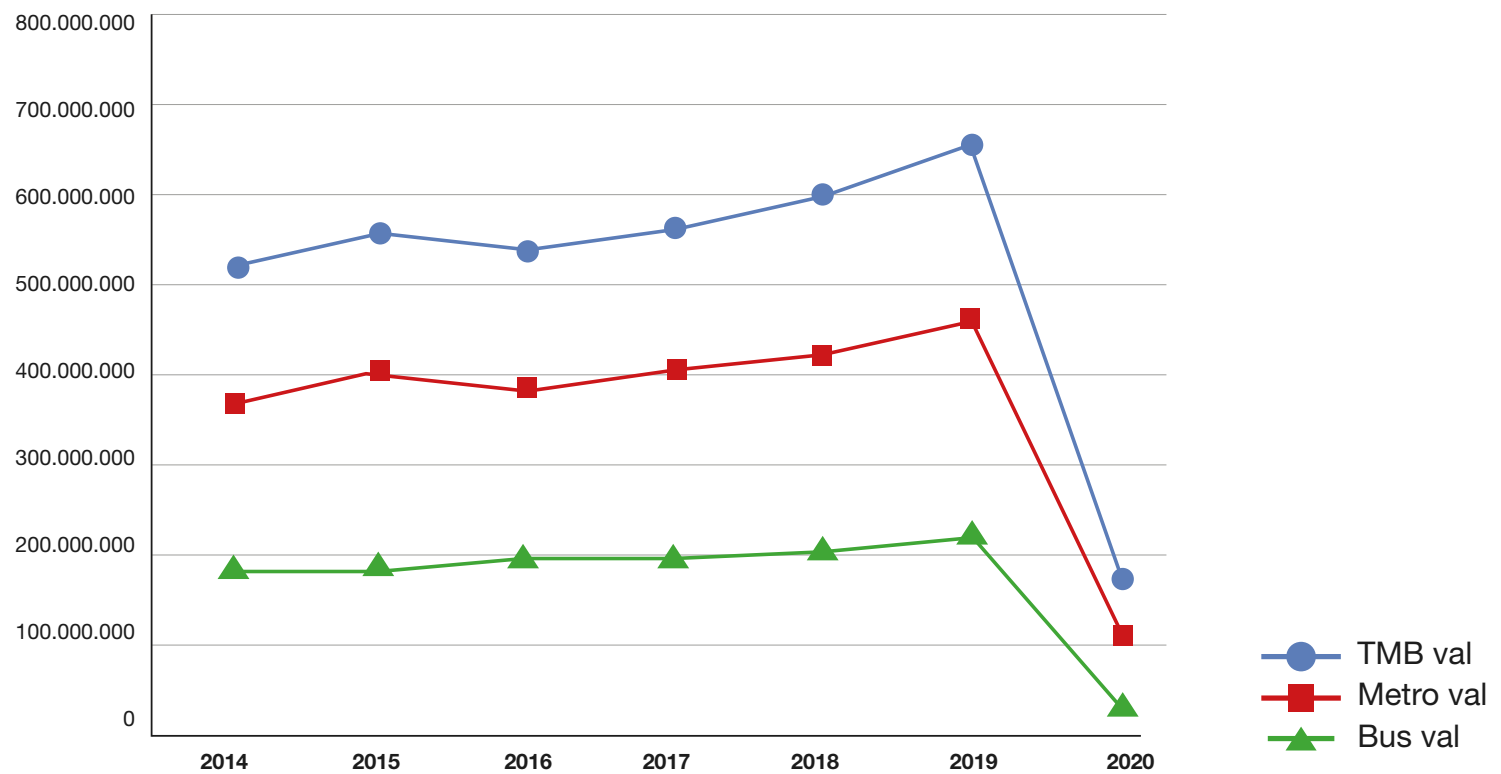
2.2 La mobilitat durant la crisi



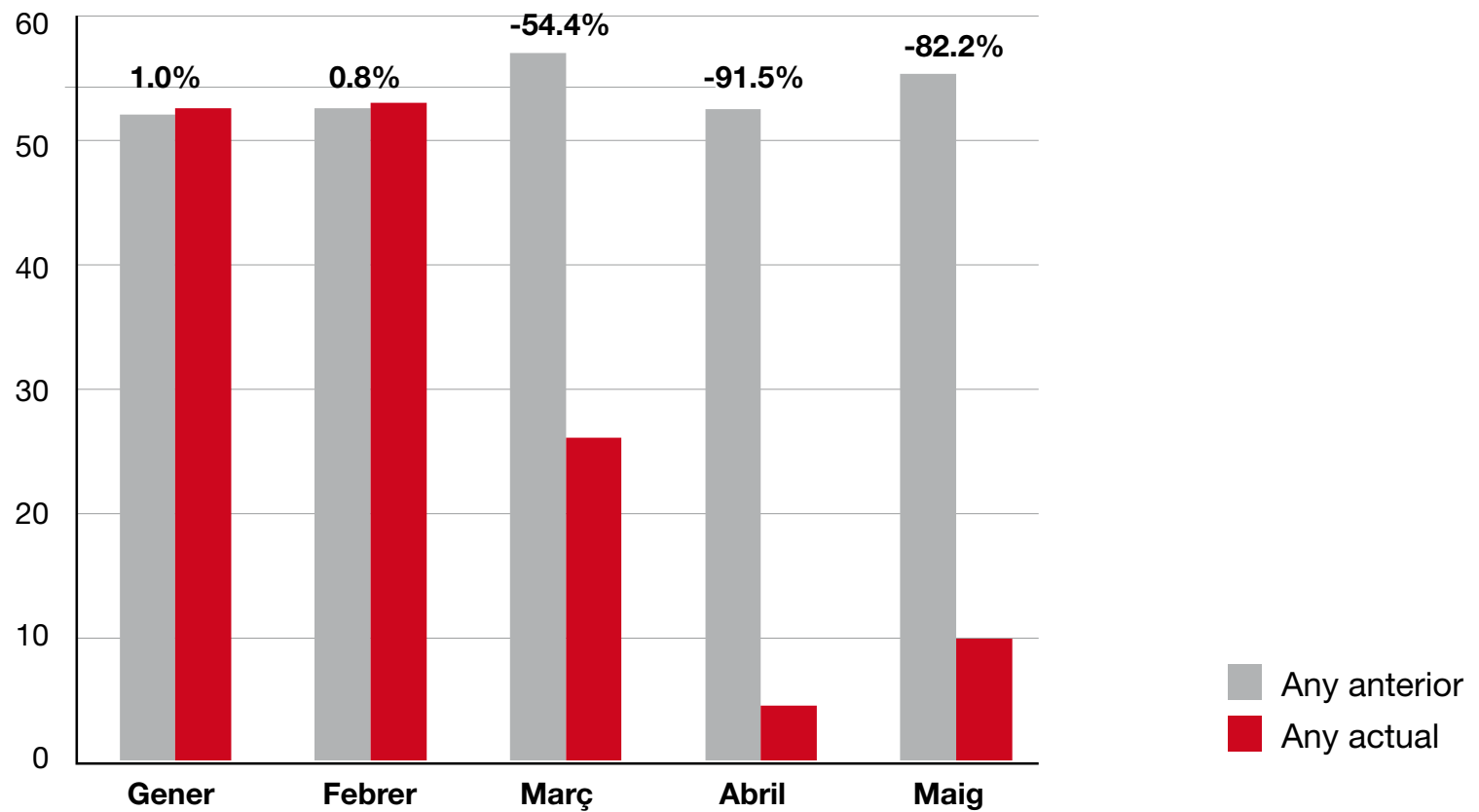
Caiguda de la demanda

Evolució de la demanda

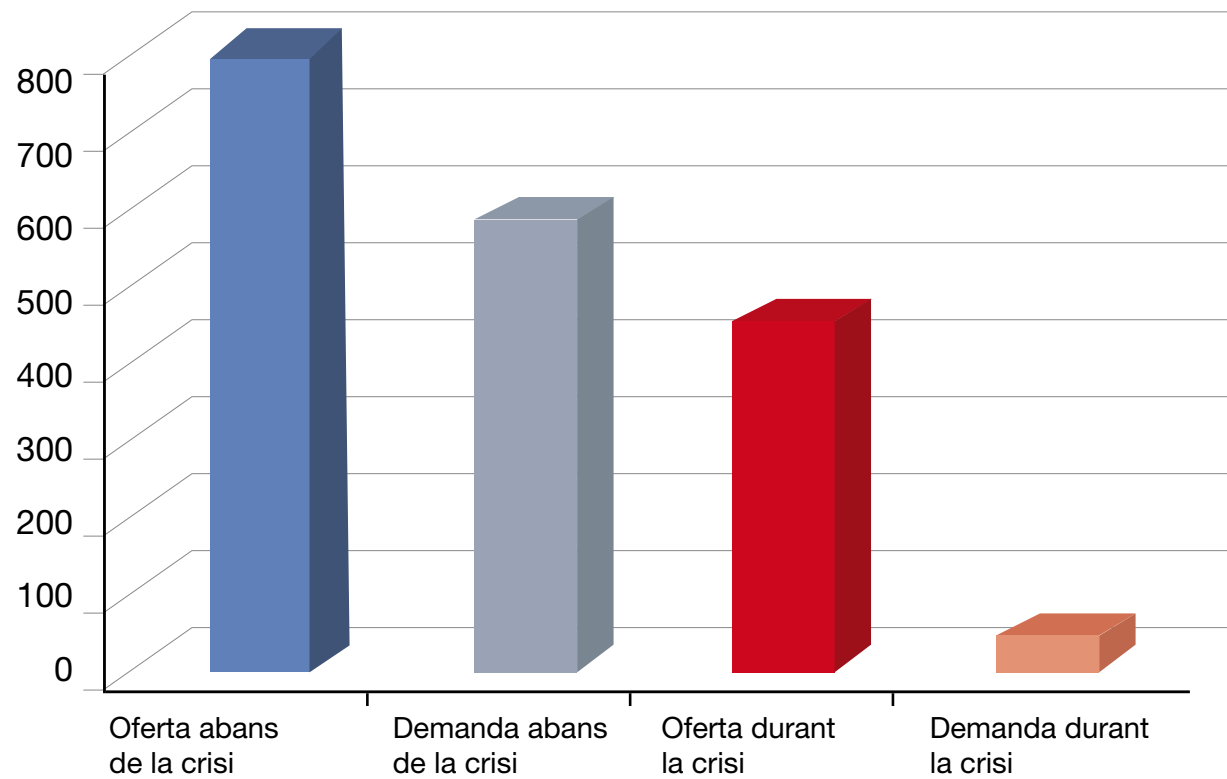
Anys 2014-2020



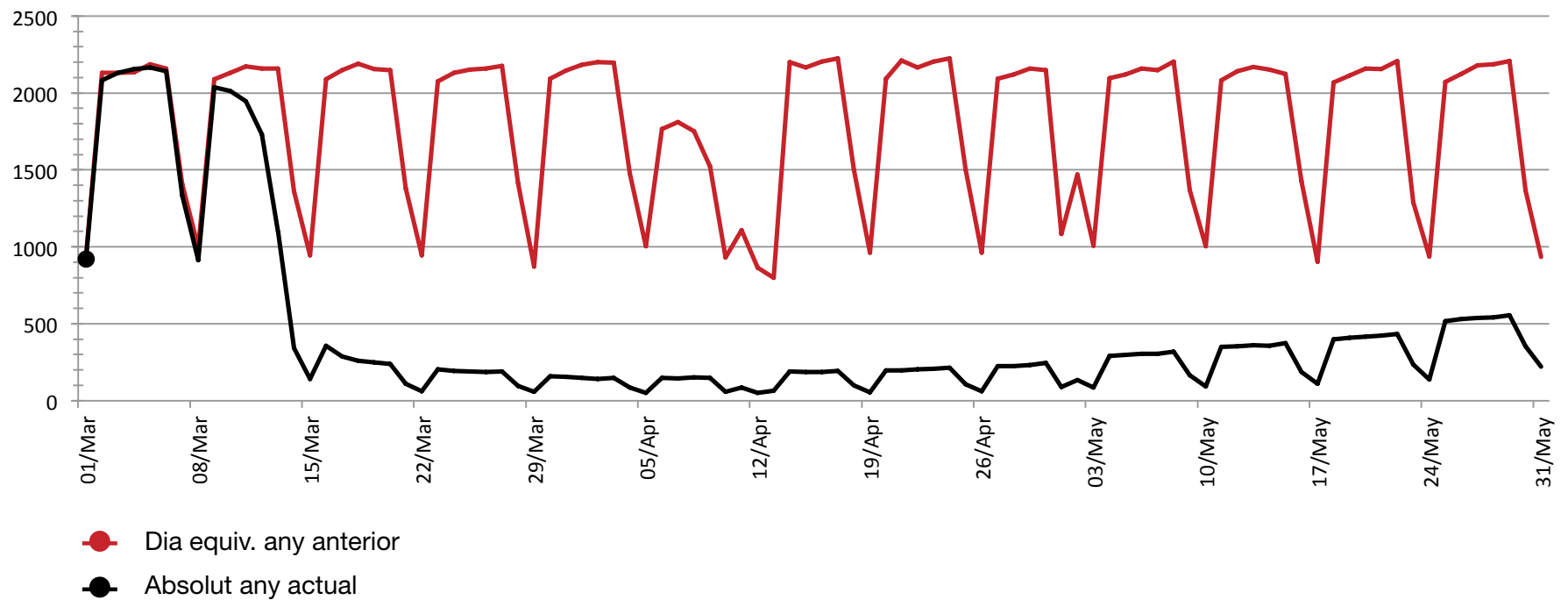
Validacions mensuals 2020 a TMB



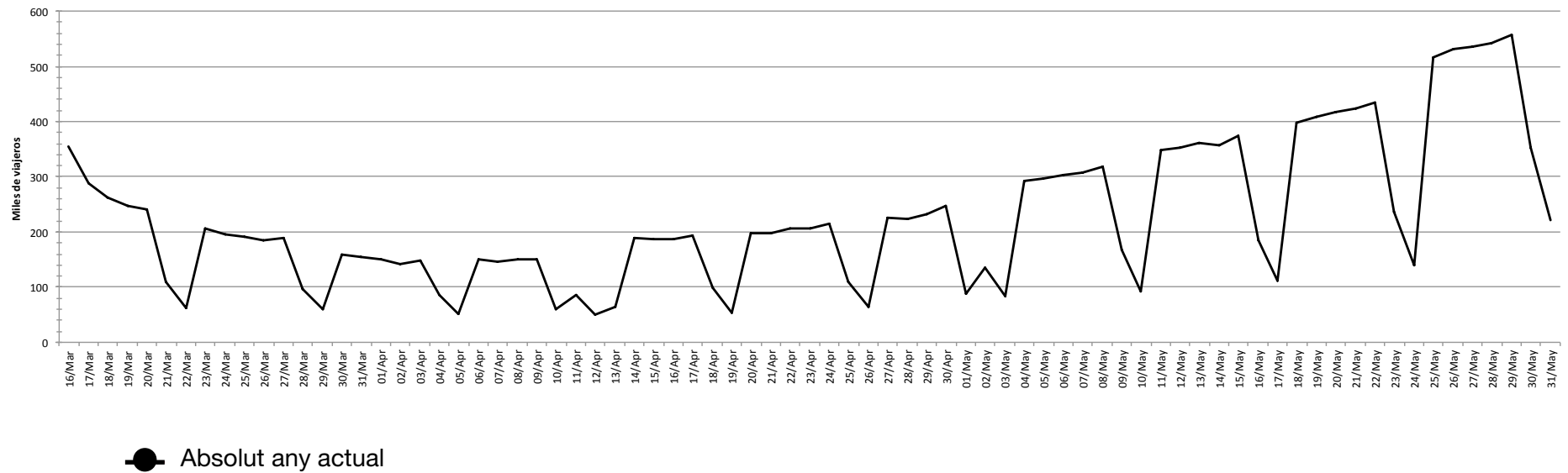
Escenari d'oferta i demanda



Evolució diària a TMB des del dia 1 de març



Evolució diària a TMB des de l'estat d'alarma



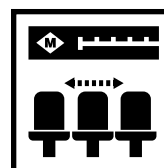
Evolució setmanal de la demanda a TMB en dies laborables des de l'estat d'alarma

Miles de viajeros

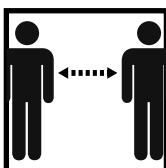
Limitacions pel coronavirus



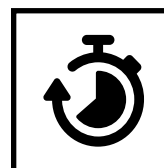
Limitació d'ocupació del 33%
de la superfície dels vehicles



Obligació de mantenir una
oferta de transport públic
adaptada a la contingència
per garantir les distàncies de
seguretat



Distància de seguretat
(1,5 – 2 metres)



Reforços en hores punta



Dissuasió de moure's, excepte
serveis essencials, que s'han
de garantir amb una oferta de
transport públic adaptada



Desequilibri econòmic i cost
del sistema

Evolució de la mobilitat a Barcelona

Variació del trànsit ponderat a la ciutat

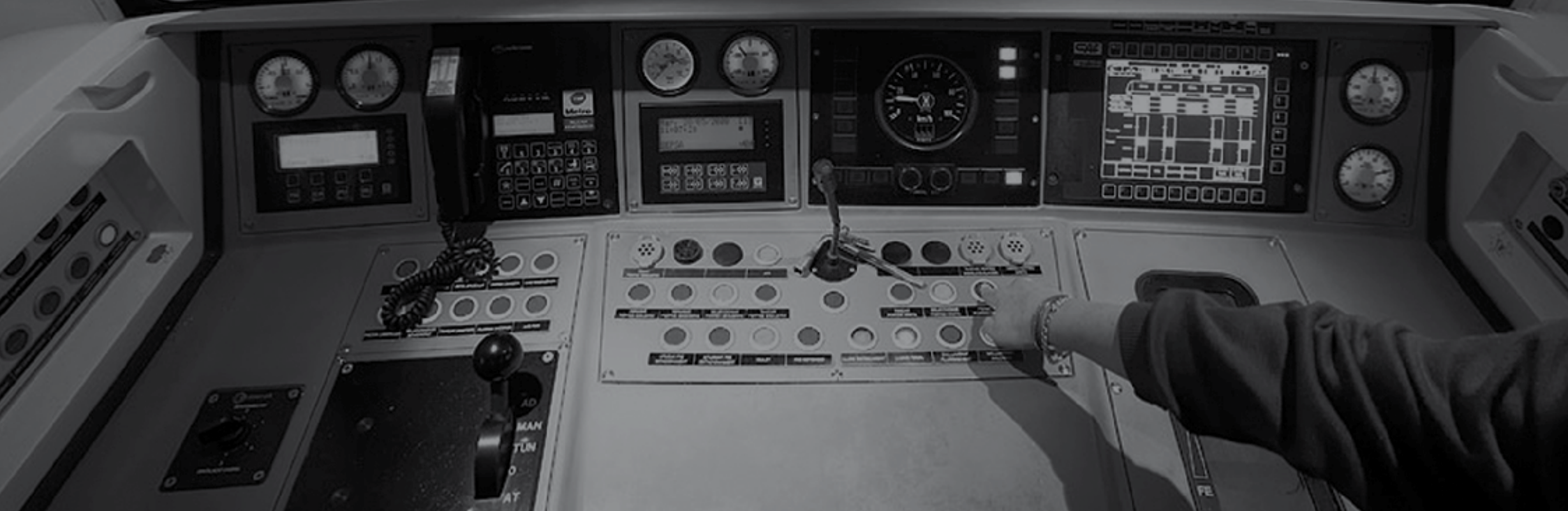
De 7 a 10 hores i de 0 a 24 hores (respecte la mitjana del mateix tipus de dia del mes de febrer de 2020)

Evolució de la mobilitat a Barcelona

**Evolució de l'estimació del nombre de desplaçaments
segons el mode de transport**

Dies laborables de 0 a 24 hores

2.3. Nou escenari de la mobilitat



Disminució de la mobilitat

És previsible una disminució de la mobilitat, en funció de diversos factors

Factors

Crisi Econòmica	-3,5%	-6,0%	-10%
Increment Teletreball	-2,0%	-6,0%	-10%
Disminució mobilitat	-5,5%	-12,0%	-20%
Pèrdua TMB viatgers (milions)	34,3	74,8	130,9

Factors (probabilitat d'interval d'afectació):

- Crisi econòmica: valors de reducció demanda entre 2008 i 2010 (crisi econòmica anys 2000)
- Increment Teletreball: previsió entre -2% i -10%
- Disminució mobilitat: previsió entre el -5,5% i el -20%
- Pèrdua Viatgers: estimació entre 34,3 i 130,9 milions de viatgers anuals en funcionament de la ZBE, etc.

Previsió de viatges a les xarxes de TMB sobre els previstos durant el 2020 (1)

Estimació de recuperació del **50% al juliol i del 80% a l'octubre**

TMB podria arribar a perdre aproximadament el **41% dels viatges:**
265 milions de desplaçaments

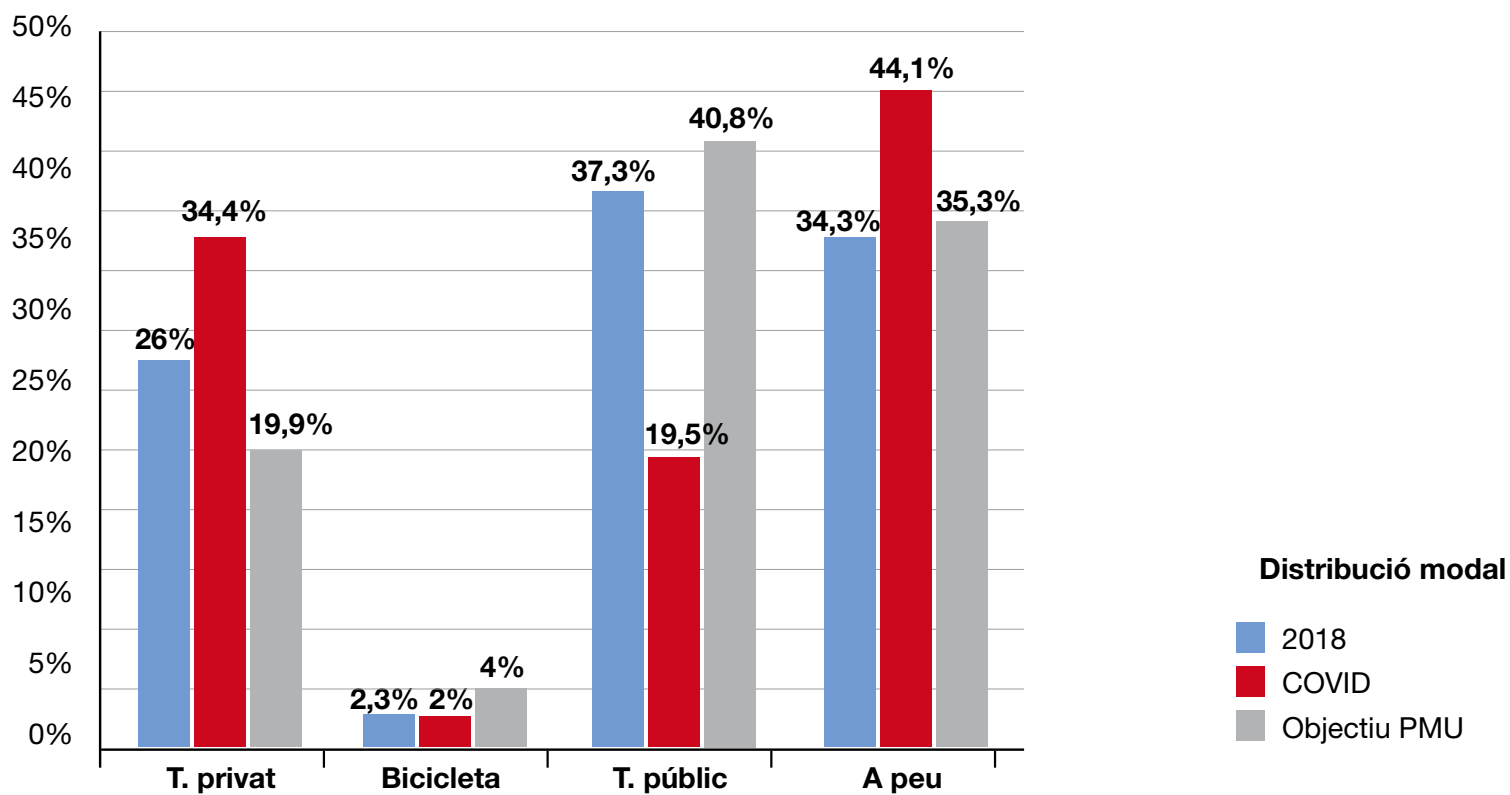
Milions de viatgers

Gener
Febrer
Març
Abril
Maig
Juny
Juliol
Agost
Setembre
Octubre
Novembre
Desembre

■ Previsió

El transport públic a Barcelona abans i després

Canvi en el repartiment modal de la mobilitat de Barcelona i previsió de recuperació del nou pla d'acció de l'Ajuntament





3. TMB davant la nova normalitat

Cap a una nova normalitat

- **El transport públic continua sent fonamental** per a una mobilitat sostenible.
- **Estem recuperant ràpidament** tota l'oferta anterior a la crisi.
- La **limitació per distàncies** redueix la capacitat de recuperació del transport.
- **El canvi d'hàbits** influeix en la mobilitat.
- L'ús del **transport públic**, especialment TMB, ha estat **fonamental per garantir la mobilitat durant la crisi**.
- La **caiguda de la demanda i les obligacions per garantir la mobilitat** durant la crisi provoquen un **desequilibri econòmic i un cost en el sistema**.

Recuperar la confiança dels usuaris

Cal recuperar la **confiança dels usuaris** envers el transport públic amb mesures de protecció i seguretat:

- Obligatorietat ús mascaretes.
- Potenciar pagament amb targeta o mòbil.
- Reforçar missatges de salut.
- Fomentar teletreball.
- Adequar horaris a les empreses per evitar entrades massives en hora punta.
- Altres

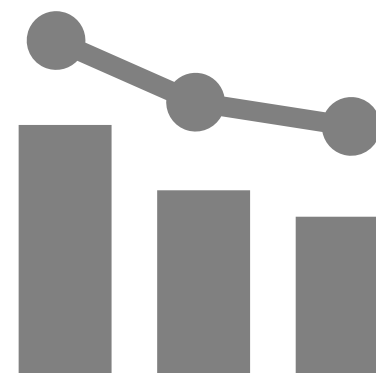
Per una mobilitat sostenible...

Si volem mantenir el nostre paper com a eix vertebrador de la mobilitat urbana:

- Seguiment de l'ocupació de les nostres xarxes per **augmentar la capacitat de resposta**.
- **Fer una anàlisi per millorar l'eficiència** de les nostres xarxes.
- Continuar la **inversió en infraestructura** (pla Línia 9, cotxera verda de Zona Franca,...) i **l'aposta pel transport públic** (material mòbil més eficient i sostenible).
- Treballar amb les administracions **mesures de millora de l'espai urbà** per augmentar l'eficàcia del transport públic (carrils bus, prioritat semafòrica...).
- Continuar **l'estratègia de millora ambiental** lligada a l'ús del transport públic.
- Fer una **campanya de comunicació per recuperar imatge i confiança** en el transport públic.

Efectes econòmics de la pandèmia

- Durant la crisi sanitària, les xarxes socials de TMB han anat proporcionant una oferta adequada de mobilitat als ciutadans que necessitaven desplaçar-se per complir serveis essencials.
- Els **efectes econòmics** que la pandèmia ha generat en el transport col·lectiu són devastadors per la dràstica reducció de passatgers, que ha arribat a percentatges superiors al 90%.
- Hem mantingut un **nivell d'oferta** per facilitar la mobilitat essencial amb la màxima seguretat per als usuaris.
- La incertesa de com evolucionarà el procés de recuperació del passatge durant els propers mesos posiciona els serveis de transport en una situació clara i preocupant d'**insostenibilitat econòmica**.
- Necessita que les institucions públiques hi responguin amb celeritat i **prenguin mesures per afrontar les necessitats financeres**.

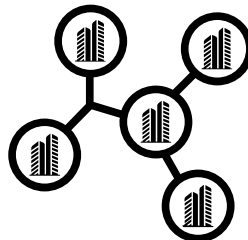


Compromís per a la recuperació del transport públic

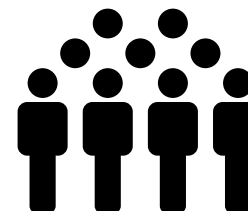
Demanam un “**Compromís per a la recuperació del transport públic**” construït amb la RESPONSABILITAT de tots:



De les administracions



De les empreses
i dels sectors productius



De la ciutadania



De les mateixes companyies
de transport

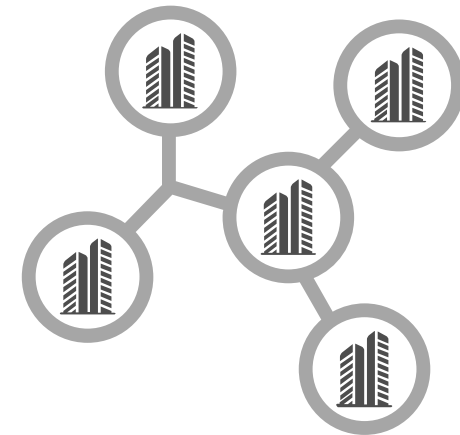
Responsabilitat de les administracions

- La supervivència del transport públic és **vital per a la recuperació econòmica mateixa**.
- El transport públic és un accelerador clau **per a l'economia, la creació d'ocupació, la inclusió social i la sostenibilitat**.
- El transport públic és fonamental per **al nostre mitjà ambient** i contribueix a evitar el canvi climàtic perquè **redueix la congestió del trànsit i la contaminació**.
- Les xarxes de transport de TMB **estalvien un milió de viatges amb cotxe al dia** i 404 milions de kg de CO₂, més 1,5 milions de kg de NO_x i gairebé 80.000 kg de PM cada any.
- El transport públic és un **servei social** imprescindible perquè ofereix la igualtat d'oportunitats a tots els ciutadans.
- El transport **públic crea llocs de treball segurs**, que no es poden deslocalitzar a l'estranger. Actualment, TMB compta amb una plantilla de 8.200 treballadors directes i genera molts altres llocs de treball indirectes.



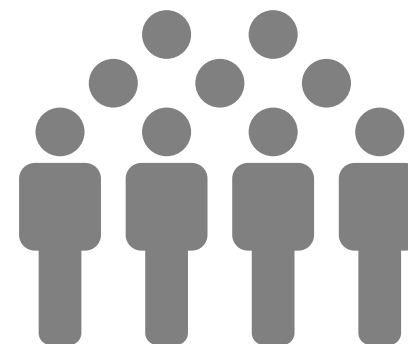
Responsabilitat de les empreses

- Les empreses i les administracions han de facilitar la tornada a la nova normalitat dels seus empleats adoptant mesures adaptades a aquesta realitat:
 - Facilitant el **teletreball**.
 - **Flexibilitzant els horaris** d'entrada i sortida.
- Aquestes decisions evitaran les aglomeracions en les hores punta i permetran una distribució més equilibrada dels viatgers.



Responsabilitat de la ciutadania

- La nova normalitat comporta una **nova manera de viatjar en transport públic**.
- Els viatgers han de seguir les normes i **recomanacions de bones pràctiques** que es donen, tant d'higiene i salut com de planificació del viatge, tot evitant les hores de màxima afluència de persones.
- És imprescindible que es percebi el transport públic com un espai segur perquè torni a ser l'**opció preferida dels ciutadans**.
- La **distància no ha de ser un factor de dissuasió** si es fan servir mesures d'higiene i de prevenció.
- El transport públic **millora la qualitat** de l'aire que respirem i incideix directament sobre la nostra **salut i qualitat de vida**.



Responsabilidad de TMB

- **Increment de l'oferta** a les xarxes de metro i bus adequada a les majors necessitats de mobilitat.
- Increment de **la informació de servei**:
 - Indicadors dels nivells d'ocupació per a **planificar millor el desplaçament** (un aplicatiu informa de l'ocupació mitjana estimada per línia, sentit, estació i franja horària amb metro i per línia, sentit i franja horària en bus).
 - **Dades en temps real** del servei (informació a través de tots els canals propis (megafonia, panells informatius, canal MouTV, web corporativa, xarxes socials, etc.).
 - **Dispositiu de personal per a acompanyar al viatger** (facilitar el flux de persones, control de l'ús de metro i bus, informació sobre bones pràctiques...).
- Higiene i desinfecció a les xarxes, tant en vehicles com a espais, i amb especial cura en les **àrees de contacte**.
- **Renovació** de l'aire (sistemes de ventilació).
- Instal·lació de **mampares als autobusos** per a mantenir la separació dels conductors.
- Instal·lació **dispensadors de gel hidroalcohòlic** gratuït en les principals estacions de metro.

Pla contingència TMB

Clients

- Venda de mascaretes i gel hidroalcohòlic en màquines de vending
- Venda bitllet senzill de bus a través de l'App de TMB
- Impuls canals digitals d'informació i venda
- Represa atenció al client (Punts TMB)

Treballadors

- Pla de salut i seguretat
- Adequació de llocs i espais de treball
- Segregació del lloc de conducció al bus amb mampares
- Foment del teletreball i incorporació presencial paulatina

Operació

- Previsió demanda per fases (Metro i Bus)
- Recuperació oferta per fases (Metro, Bus i BBT)
- Gestió aglomeracions hora punta
- Adequació condicions servei
- Represa intervencions

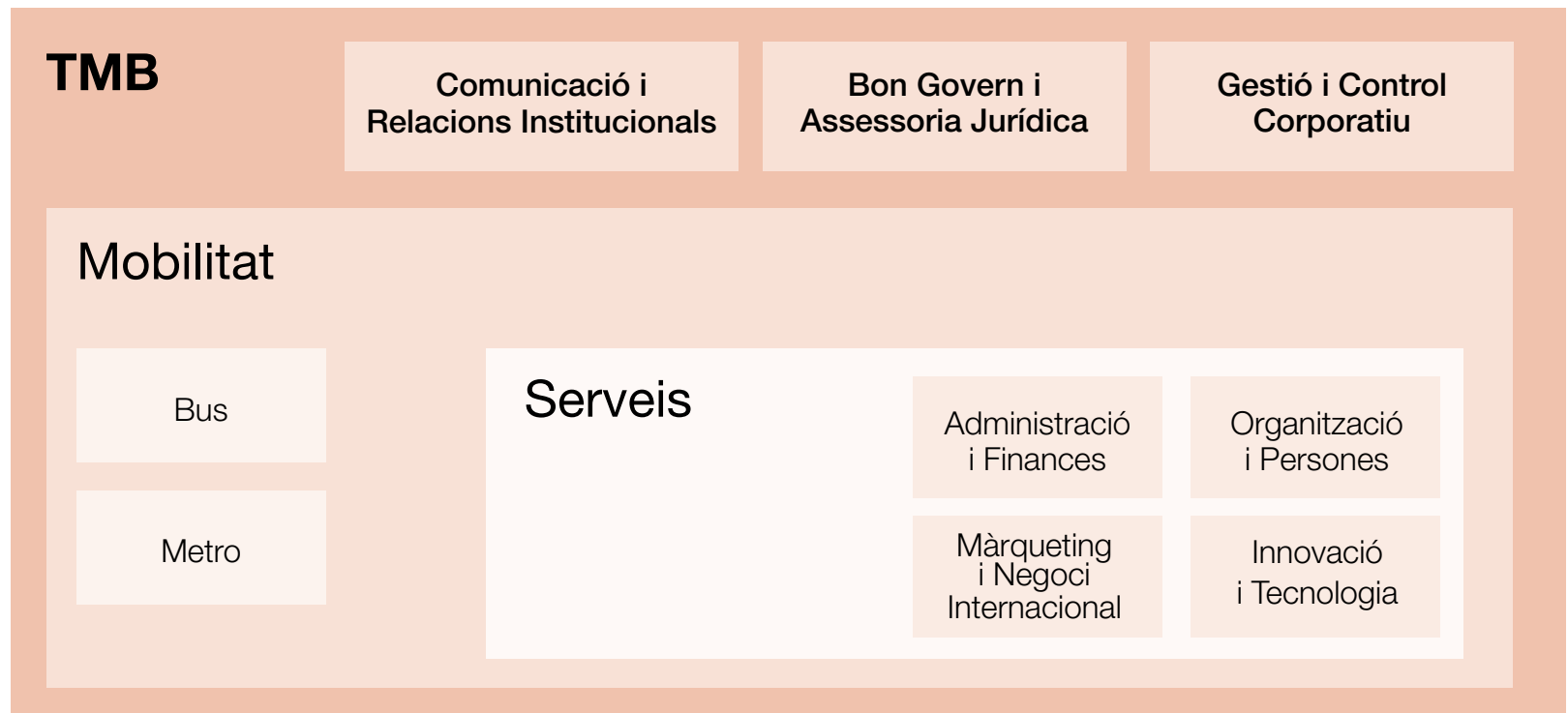
Econòmiques

- Assegurar Tresoreria
- Revisió inversions i pressupostos
- Revisió Contracte Programa

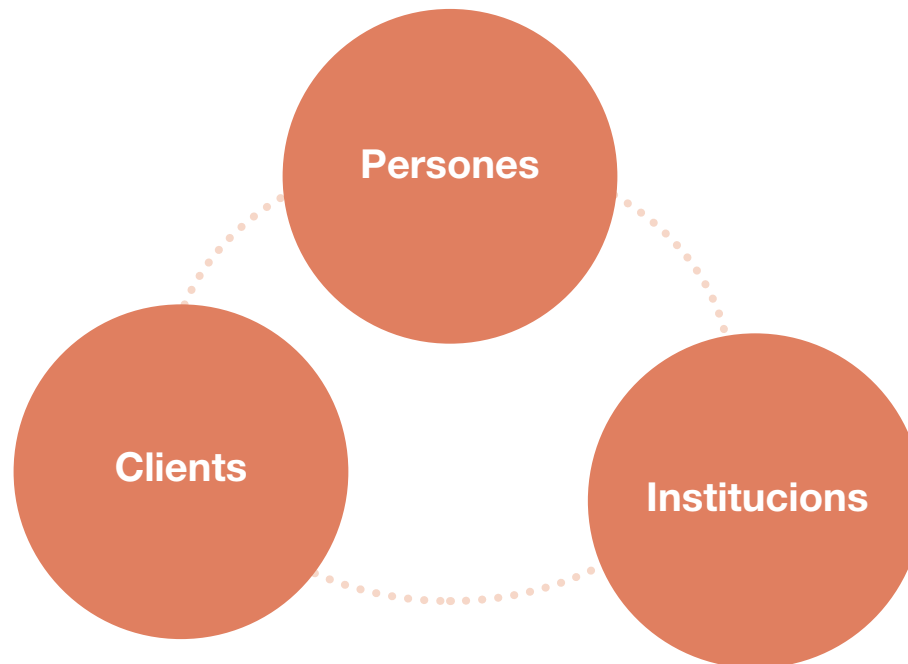
Comunicació

- Campanya promoció transport públic
- Objectiu: recuperar la confiança dels usuaris
- Reforç informació i senyalització

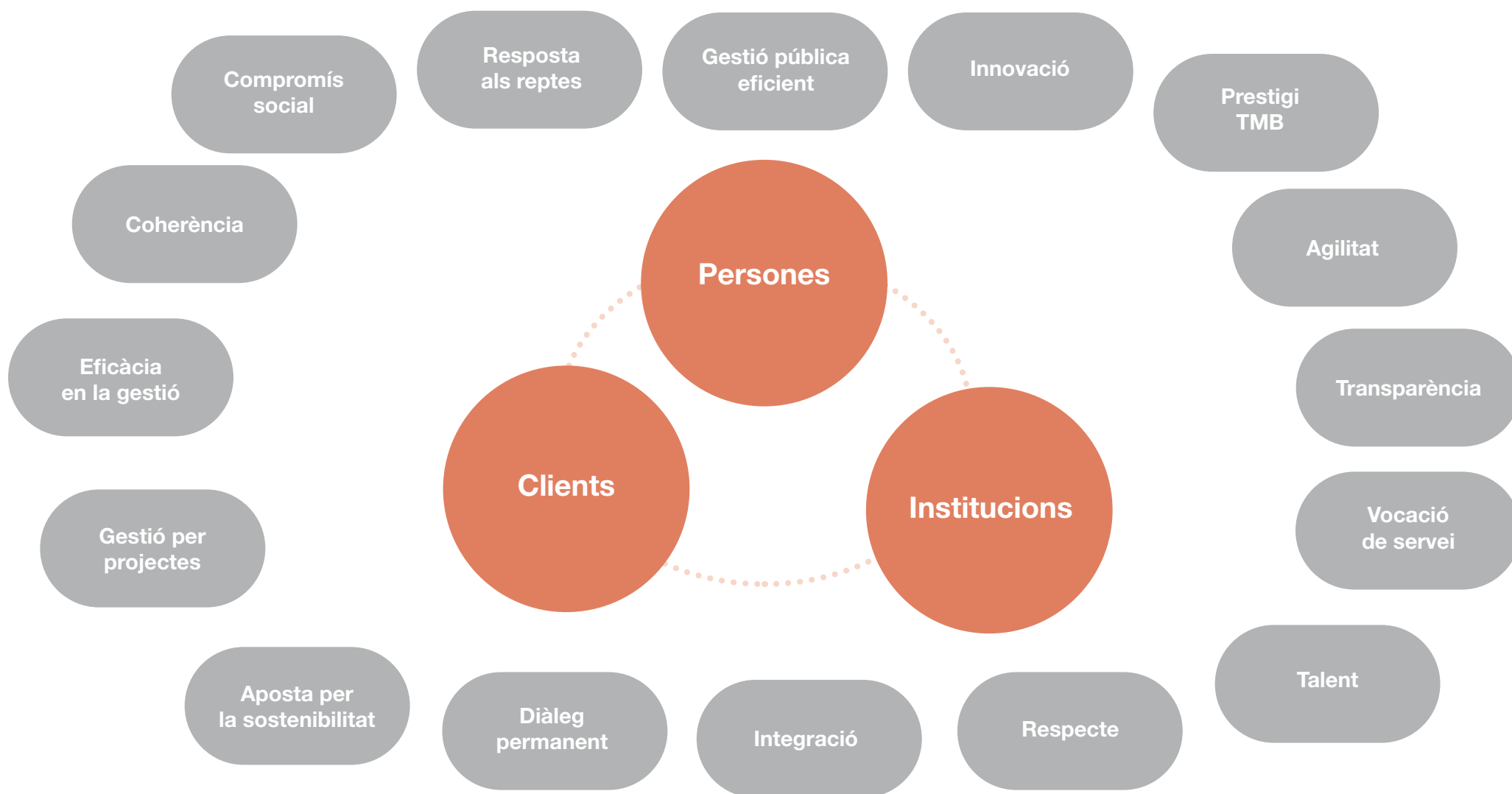
Una organització moderna i eficaç



Treballar amb visió de servei



Treballar amb visió de servei



Gràcies a tothom per l'esforç

Tots som necessaris per construir el futur