

# MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2018

TURISME DE BARCELONA

GEMMA LLOBET

## ÍNDEX

1.	Declaració de la direcció .....	3
2.	Turisme de Barcelona.....	4
2.1.	El Consorci .....	4
2.2.	Els programes de Turisme de Barcelona .....	4
3.	Turisme de Barcelona i la sostenibilitat .....	5
3.1.	Barcelona com a destinació sostenible .....	5
3.2.	Els eixos estratègics de la sostenibilitat .....	7
3.3.	Els instruments de la sostenibilitat a Turisme de Barcelona.....	13
3.3.1.	Barcelona Sustainable Tourism .....	13
3.3.2.	La Taula de Sostenibilitat .....	14
3.3.3.	La Responsabilitat Social Compartida .....	14
4.	Accions de sostenibilitat.....	15
4.1.	Sostenibilitat Ambiental .....	15
4.2.	Sostenibilitat Social .....	18
4.3.	Bon Govern.....	20
4.4.	Sostenibilitat Cultural.....	23
4.5.	Sostenibilitat Econòmica .....	25
5.	Plantejament i reptes de 2019 .....	27
	ANNEX: Taula resum de les accions .....	28

## 1. Declaració de la direcció

El **Consorti de Turisme de Barcelona**, en la seva aposta per millorar la transparència de la seva activitat, ha integrat en les seves actuacions la **Responsabilitat Social Compartida**.

El Consorci considera que la Responsabilitat Social Compartida incorpora tant la vessant interna de la Responsabilitat Social Corporativa com el treball amb el sector turístic i el conjunt de la destinació, i per tant, converteix la Responsabilitat Social en un objectiu compartit.

## 2. Turisme de Barcelona

### 2.1. El Consorci

El **Consorci de Turisme de Barcelona** és l'entitat oficial de promoció i dinamització de l'oferta turística, cultural i comercial de Barcelona i el seu entorn. Va ser creat l'any 1993 per l'**Ajuntament de Barcelona**, la **Cambra Oficial de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona** i la **Fundació per a la Promoció de Barcelona**.

### 2.2. Els programes de Turisme de Barcelona

Dins del seu àmbit d'actuació, **Turisme de Barcelona** impulsa diferents programes per tal de promocionar la ciutat en les seves múltiples vessants.

Els diferents programes aglutinen unes **1000 empreses** i organitzacions del sector turístic, comercial i cultural de la ciutat i el seu entorn.

- Barcelona Cultura i Lleure
- Barcelona Food and Wine
- Barcelona Shopping City
- Barcelona Convention Bureau
- Barcelona Premium
- Barcelona Sports
- Barcelona Weddings
- Visit Barcelona Tickets
- Barcelona Pirineus-Neu i Muntanya
- Barcelona Mar
- Barcelona és Molt Més
- Barcelona Sustainable Tourism

### 3. Turisme de Barcelona i la sostenibilitat

Preservar la identitat i la qualitat de vida urbanes i garantir el futur de la competitivitat turística de **Barcelona** són reptes que només es poden aconseguir amb una aposta ferma per un desenvolupament sostenible i responsable del turisme.

Conscient del paper que desenvolupa en la seva activitat, el **Consorci de Turisme de Barcelona** té present la seva capacitat de contribuir de forma positiva a la ciutat en el marc de la sostenibilitat, tant interna com externament, comptat sempre amb l'opinió i la col·laboració dels diferents **Grups d'Interès** amb els que es relaciona:



#### 3.1. Barcelona com a destinació sostenible

**Barcelona** ha esdevingut la primera ciutat al món que obté la **certificació Biosphere**, que reconeix la ciutat com a destí sostenible que gestiona la l'activitat turística de forma responsable.

Aquest reconeixement és possible gràcies a la suma de les voluntats de tots els organismes implicats: **Ajuntament de Barcelona, empreses del sector i Turisme de Barcelona.**

Per tot això, **Barcelona** com a destinació sostenible destaca pels següents factors:

## MOBILITAT

Es calcula que, el 80% dels desplaçaments diaris a la ciutat es fan de forma sostenible (a peu, en bicicleta o en transport públic). Amb més de 500 km de vials condicionats per a la circulació de **bicicletes** i una **xarxa de transport públic** àmplia i de qualitat amb més de 3.000 parades i estacions, ha fet una forta aposta per fer més sostenibles la flota de vehicles públics de la ciutat.

## ACCESSIBILITAT

La ciutat disposa de múltiples opcions de **transport totalment adaptat**, **hotels i allotjaments sense barreres**, **platges accessibles** o **visites en la llengua de signes**, elements que faciliten l'estada a **Barcelona** de totes les persones amb discapacitat i altres necessitats diverses.

## ALLOTJAMENT I RESTAURACIÓ

En els darrers anys, el sector privat ha fet una forta aposta per introduir la **responsabilitat social** en la gestió dels **hotels i serveis de restauració**. La contractació de **personal amb discapacitats** físiques o psíquiques, la compra de **productes de proximitat i de qualitat** o la incorporació d'accions per **reduir la producció de residus** són algunes de les bones pràctiques implantades i que poden il·lustrar aquest compromís.

## LLEURE

La ciutat gaudeix d'una gran **oferta lúdica i cultural** i aposta clarament per un **oci sostenible**. Passejades a peu, en bicicleta o amb altres vehicles no contaminants i museus amb certificacions de qualitat ambiental són algunes de les propostes que **Barcelona** ofereix als seus visitants.

## MEETING FACILITIES & VENUES

**Barcelona** disposa de nombrosos **recintes** sorprenents, singulars i compromesos amb la sostenibilitat que han implantat programes de bones pràctiques en l'àmbit de la responsabilitat social, impulsant mesures d'**estalvi i eficiència energètica** i apostant per la **recollida selectiva** dels residus o per la **compensació de les emissions de CO2**.

Per tots aquests motius, i ja des de 2011, **Barcelona** disposa de la certificació **Biosphere World Class Destination**, que reconeix una gestió responsable de l'activitat turística del **Consorci Turisme de Barcelona** i l'**Ajuntament de Barcelona**.

A més, el **Consorci** és membre del **Global Sustainable Tourism Council**, associació vinculada a l'**Organització Mundial del Turisme**, que aplega més d'un centenar d'institucions, entitats o empreses compromeses amb el desenvolupament d'un **turisme responsable i sostenible**.

Durant la **2018 World Travel Market** (Londres, 5-7 de novembre de 2018), **Barcelona** va rebre, durant els **World Responsible Tourism Awards 2018**, dos premis destacats: el **Premi d'Or a la Millor Gestió Sostenible** i el **Premi Absolut de Sostenibilitat**.

Amb aquests dos premis es reconeixia el treball conjunt de promoció i gestió de **Turisme de Barcelona** i l'**Ajuntament de Barcelona**. També es reconeixia l'esforç per encarar, des de l'inici, els efectes negatius de la **massificació turística** i les polítiques per **reduir el seu impacte** i el del comportament dels turistes a la ciutat, emfatitzant els conceptes **identitat** i **coexistència**.

Els organitzadors d'aquest premi varen valorar particularment els mètodes dissenyats per assegurar un millor **encaix de l'activitat turística** dins de les necessitats de la ciutat.

### 3.2. Els eixos estratègics de la sostenibilitat

**Turisme de Barcelona** entén la **sostenibilitat** com un concepte ampli i transversal amb l'objectiu de millorar la seva competitivitat i esdevenir un referent per la resta del sector turístic.

Les múltiples vessants del concepte **sostenibilitat** s'estructuren en **cinc eixos estratègics**:

- Sostenibilitat Ambiental
- Sostenibilitat Social
- Bon Govern
- Sostenibilitat Cultural
- Sostenibilitat Econòmica

A la vegada, aquests eixos es divideixen en àmbits, pels quals s'han definit objectius relacionats amb **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)**, definits per l'ONU, el 25 de setembre de 2015.



## SOSTENIBILITAT AMBIENTAL

Contempla la promoció d'una gestió ambiental sostenible, fomentant el consum responsable i la conciliació dels usos turístics i ciutadans de l'espai públic.

Gestió ambiental sostenible: Gestió i control dels impactes ambientals de l'organització, fomentant un ús eficient dels recursos. ODS relacionats:





**Consum responsable:** Garantia de la sostenibilitat de productes i serveis, generant així el mínim impacte ambiental i els màxims beneficis socials. Aquest àmbit també vetlla per evitar el malbaratament de recursos. ODS Relacionats:



**Conciliació dels usos turístics i ciutadans de l'espai públic:** Promoció de la integració de visitants i ciutadania en els espais públics, fomentant la convivència i conciliació d'usos. ODS relacionats:



## SOSTENIBILITAT SOCIAL

Fa referència a aquelles accions que es centren en l'àmbit de les persones, i que es desenvolupen per tal de garantir una ocupació de qualitat, fomentant la integració de col·lectius vulnerables i l'accessibilitat, promocionant aspectes relacionats amb la salut i la qualitat de vida i les accions de col·laboració amb la comunitat.

**Ocupació de qualitat:** Augment de la qualitat de vida i el benestar de les persones treballadores d'una organització. Integració de col·lectius en risc d'exclusió social. ODS relacionats:



Accessibilitat: Integració de les persones en situació de vulnerabilitat a través del foment de l'accessibilitat. ODS relacionats:



Salut i qualitat de vida: Promoció d'uns hàbits saludables, tant entre les persones treballadores com amb l'entorn més proper amb el que es relaciona l'organització. ODS relacionats:



Accions de col·laboració amb la comunitat: Impuls d'accions de col·laboració amb la comunitat, fonamentat l'establiment de sinergies que generin beneficis compartits. ODS relacionats:



## BON GOVERN

Fa referència a la integració de la Responsabilitat Social a l'organització, per tal de garantir una gestió ètica, transparent, responsable i sostenible, fomentant el diàleg i la participació amb els Grups d'interès.

Bon Govern i Ètica: Valors de caràcter ètic, sostenibilitat i de Responsabilitat Social que guien el comportament de l'organització. ODS relacionats:



**Transparència:** Gestió transparent, propera i oberta de l'organització a la ciutadania i a la resta de Grups d'Interès amb els que es relaciona. ODS relacionat:



**Gestió responsable:** Oferta d'un producte o servei de qualitat, a partir d'una gestió eficaç i eficient, que integri també criteris de compra responsable en la seva relació amb les empreses proveïdores. ODS relacionats:



**Diàleg i participació amb els grups d'interès:** Foment de la participació i el diàleg amb els Grups d'Interès, establint canals de comunicació, informació i atenció, amb la finalitat d'integrar les seves necessitats i expectatives en l'estratègia i gestió de l'organització. ODS relacionats:



**Comunicació i màrqueting sostenible:** Foment d'una estratègia de comunicació i màrqueting que posi en valor l'aposta de l'organització per la gestió responsable i sostenible. ODS relacionats:



## SOSTENIBILITAT CULTURAL

Fa referència a la promoció, difusió, conservació i millora dels béns i riqueses tant tangibles com intangibles propis d'una comunitat. Es contempla, de manera específica, el patrimoni cultural, el patrimoni natural i les tradicions locals.

Promoció, difusió, conservació i millora del patrimoni cultural i natural: Iniciatives impulsades per l'organització per promocionar, conservar i difondre el patrimoni cultural i natural. ODS relacionats:



Promoció, difusió, conservació i millora de les tradicions: Iniciatives impulsades per l'organització per promocionar, conservar i difondre el patrimoni de les tradicions locals. ODS relacionades:



## SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

Fa referència a la promoció de l'economia local i el foment de la participació en projectes de recerca i innovació. Tanmateix, es contemplen també aspectes relacionats amb la fiscalitat i la inversió responsable.

Promoció de l'economia local: Foment de les empreses locals, especialment PIMES, que ajudi a impulsar el creixement econòmic de la comunitat. Aposta per projectes emprenedors. ODS relacionats:



Fiscalitat i inversió responsable: Fiscalitat responsable, especialment relacionada amb el pagament d'impostos en la comunitat on s'opera. Consideració de criteris relacionats amb la inversió ètica. ODS relacionats:



Inversió en R+D+I: Impuls i participació de l'organització en projectes de recerca i innovació. ODS relacionats:



### 3.3. Els instruments de la sostenibilitat a Turisme de Barcelona

Turisme de Barcelona treballa a través de tres instruments bàsics la **sostenibilitat** i la **responsabilitat social**: el programa **Barcelona Sustainable Tourism**, la recentment creada, **Taula de Sostenibilitat** i la **Responsabilitat Social Compartida**.

#### 3.3.1. Barcelona Sustainable Tourism

El programa **Barcelona Sustainable Tourism (BST)**, neix l'any 2012, amb l'objectiu de posar a l'abast dels visitants productes i serveis turístics que permeten gaudir de la ciutat d'una manera sostenible, equilibrada i respectuosa amb l'entorn: **allotjaments** amb sensibilitat ambiental i social, **hotels** amb certificacions reconegudes, **agències de viatges** especialitzades en turisme accessible, espais i serveis dedicats a l'**organització d'esdeveniments** sostenibles, **visites** a la ciutat, **restaurants** i **mitjans de transport** sostenibles, etc.

Actualment el programa té un total de 39 membres i s'encarrega de la difusió i organització de l'**Easy Walking Tour**, gaudeix d'una pàgina web per a professionals amb el directori dels membres del programa, d'un **cercador d'empreses sostenibles**, un **web específic sobre l'accessibilitat** als diferents espais i serveis turístics de la ciutat ([barcelona.access.cat](http://barcelona.access.cat)) i una **eina d'autoavaluació** per a empreses que vulguin conèixer el seu grau de sostenibilitat en base als diferents eixos de la seva activitat.

El **BST** s'encarrega també de l'organització de jornades, conferències i *famtrips* específics sobre sostenibilitat, d'organitzar accions per difondre el turisme sostenible durant el **Dia Mundial del Medi Ambient** i el **Dia Mundial de l'Accessibilitat** i col·labora en accions solidàries i amb empreses que treballen amb persones amb risc d'exclusió social i ONG.

### 3.3.2. La Taula de Sostenibilitat

Al maig de 2018 neix la **Taula de Sostenibilitat**, un espai intern per a l'aportació d'idees i propostes amb l'objectiu de convertir la sostenibilitat, en totes les seves dimensions, en una filosofia d'empresa que estigui present a totes les accions de **Turisme de Barcelona**.

La **Taula de Sostenibilitat** està integrada per persones de diferents departaments i responsabilitats de **Turisme de Barcelona** i per tant, reflecteix una visió transversal de l'organització.

Durant els primers mesos de recorregut, al llarg de les 8 sessions de trobada, el seu objectiu ha estat identificar els reptes del **Consorci** en cadascun dels eixos de la sostenibilitat – ja introduïts en el punt 2.2. - i alhora, proposar accions concretes que ajudin a assolir els reptes relacionats amb cadascun d'ells.

En total, la taula ha identificat **45 reptes** i més de **100 propostes** d'accions concretes per assolir-los. Algunes d'aquestes accions són molt ambicioses i d'altres, són petits canvis que poden suposar una gran diferència a llarg termini.

Atesa la quantitat d'accions proposades, l'objectiu és que la seva implantació sigui gradual. És per aquest motiu que, en aquest primer any de rodatge de la **Taula de Sostenibilitat**, s'han prioritzat accions relacionades amb l'àmbit de la **sostenibilitat ambiental**. Per aconseguir-ho, es compta amb el compromís i la voluntat de totes les persones que treballen a **Turisme de Barcelona**.

### 3.3.3. La Responsabilitat Social Compartida

**Turisme de Barcelona** està compromès en la gestió responsable i sostenible i entén aquests dos conceptes com a amplis i transversals. L'objectiu és augmentar la qualitat dels seus processos interns, i a la vegada, esdevenir un referent, tot fomentant els seus valors en el marc de la seva activitat.

És per aquest motiu que, tot i que al llarg del 2018 s'han elaborat una diagnosi i un **Pla d'Accions de Responsabilitat Social Corporativa**, ara s'aposta per parlar de **Responsabilitat Social Compartida**, per la seva doble vessant, interna i de destinació.

D'aquesta manera, els valors de responsabilitat social s'impregnen en els diferents programes que impulsa l'entitat i s'implica als diferents **Grups d'Interès**, amb la intenció que la responsabilitat sigui compartida i participativa i l'objectiu d'arribar i ajudar a tota la destinació.

## 4. Accions de sostenibilitat

La **Memòria de Sostenibilitat 2018 de Turisme de Barcelona** recull els reptes i accions dissenyats a partir de l'anàlisi dut a terme durant aquest període a través del **Pla de Responsabilitat Social** i de la **Taula de Sostenibilitat**.

### 4.1. Sostenibilitat Ambiental

La **gestió ambiental sostenible** i el **consum responsable** de l'organització han estat, com ja s'ha introduït en el punt 2.3.2. la prioritat per la **Taula de Sostenibilitat** durant aquest 2018.

En l'àmbit del **consum responsable**, els esforços s'han centrat en seguir treballant en la reducció de consum de paper i plàstic i el foment de la cultura del reciclatge.

La **reducció de les emissions** i la **compensació** d'aquestes han esdevingut una prioritat tant en l'àmbit intern en les accions de màrqueting i promoció com en el de la gestió de la destinació, fomentant la mobilitat sostenible a l'interior de la ciutat, tot aprofitant l'excel·lència i accessibilitat de la xarxa de transport públic.

Les accions que s'han dut a terme durant el 2018 han estat:

#### **REDUIR EL CONSUM DE PAPER**

A l'abril de 2018 es va fer una avaluació del nombre d'impressions per departaments. Durant aquell mes, a Turisme de Barcelona es van fer 79.498 impressions. Arrel d'aquesta avaluació, es va proposar iniciar un seguiment de l'ús de les impressores acompanyat de recomanacions per conscienciar del consum de paper amb l'objectiu de reduir el consum de paper.

Els últims càlculs d'impressions mostren que aquest objectiu s'està omplint: durant el mes de febrer de 2019, es van fer un total de 59.100 còpies, fet que suposa una reducció d'un 34,6 % respecte el mes d'abril de 2018. El mes de març de 2019, se n'han fet 55.872, un 42,3 % acumulat des del primer mes de referència i un 5,8 % inferior respecte al mes de febrer del mateix any. D'aquesta manera es confirma la tendència a la baixa de l'ús de paper a les oficines de l'organització.

#### **REDUIR L'ÚS D'AMPOLLES D'AIGUA INDIVIDUALS DE PLÀSTIC**

Compra d'ampolles de vidre i instal·lació de fonts a **Passatge de la Concepció** i a **CITB**. Aquesta acció ha tingut un cost de 80 € en concepte de compra d'ampolles de vidre i de 40 € mensuals

per font a **Passatge de la Concepció** (en total n'hi ha dues de l'empresa **Blue Planet**) i 60 € mensuals en el cas de la font de **CITB**, de l'empresa **Happy Agua**.

### RECOMANACIONS DE REGULACIÓ DELS EQUIPS D'AIRE CONDICIONAT

El novembre de 2018, es van instal·lar, als equips d'aire condicionat una sèrie de recomanacions a seguir per una **climatització sostenible**, segons les quals, la temperatura més eficient durant l'estiu és de 26°C i, durant l'hivern, de 21°C. Aquestes recomanacions tenen l'objectiu de conscienciar de l'augment de consum energètic que suposa cada grau de temperatura major durant l'hivern o menor durant l'estiu.

### ÚS DE PAPER RECICLAT EN EL 100 % DE LES PUBLICACIONS DE TURISME DE BARCELONA

Durant el 2018, s'ha aconseguit arribar a la totalitat de les publicacions de **Turisme de Barcelona** elaborades en paper reciclat.

### COMPENSACIÓ DE LA PETJADA DE CARBONI

Les accions de promoció que realitza **Turisme de Barcelona** porten intrínseques un gran nombre de viatges per part dels seus treballadors i treballadores. Aquests viatges tenen un impacte elevat en el medi ambient, sobretot pel que fa als desplaçaments, que es pot calcular amb la **petjada de carboni**.

Com a mesura paliativa, aquest 2018 s'ha començat a incloure, en la totalitat dels informes de les accions de promoció i del BST, el càlcul d'aquesta petjada amb l'objectiu de compensar-la.

El projecte escollit per fer-ho possible, ha estat el de canvi de combustible fòssil a biomassa a les empreses de ceràmiques de **Argibem, São Sebastião i Vulcão**, al **Brasil**. L'activitat d'aquest grup, que produeix peces estructurals com maons, consisteix a utilitzar fusta de la repoblació forestal i de residus de fusta, que són biomassa renovable, per alimentar els forns enlloc d'utilitzar fonts no renovables com el petroli. Aquesta ha estat una pràctica pionera a la regió.

Aquest projecte ha estat escollit a proposta de **Lavola**, consultoria ambiental que proveeix també el programa informàtic a través del qual es calcula la petjada de carboni en funció de les característiques de les accions en les que es participen.

Durant el 2018 el càlcul de la petjada ha estat de 132,29 tones de CO<sub>2</sub> que s'han distribuït en:



- Consum energètic d'instal·lacions: 0,16 t
- Desplaçaments d'assistents i ponents: 99,45 t
- Pernotacions d'assistents i ponents: 20,92 t
- Servei de càtering: 9,98 t
- Materials entregats: 1,59 t
- Materials comunicatius produïts: 0,20 t

**Turisme de Barcelona**, en conseqüència, ha fet una inversió de 1.056,53 € en el projecte esmentat.

Altres accions que s'han proposat a la **Taula de Sostenibilitat** en l'àmbit de la sostenibilitat ambiental han estat:

#### **CONSUM RESPONSABLE**

Comprar productes de neteja respectuosos amb l'entorn i continuar amb la contractació de proveïdors que demostrin bones pràctiques.

#### **CULTURA DE RECICLATGE**

Millorar en el reciclatge a Passatge de la Concepció i revisar els residus que generen els productes turístics de Turisme de Barcelona, com la Barcelona Card.

#### **FONTS D'ENERGIA SOSTENIBLE**

Sol·licitar l'adhesió al subministrament d'electricitat de B Energia i utilitzar l'antecedent de l'energia geotèrmica a Colom per explorar opcions similars a altres punts d'informació.

#### **FOMENT DE LA MOBILITAT SOSTENIBLE**

Fomentar l'ús de transports no contaminants, transports públics o ecotaxis. Aprofitar les eines digitals per evitar desplaçaments innecessaris.

## RELAT DE CIUTAT VERDA

Incorporar el relat de ciutat verda en la difusió de les accions de **Turisme de Barcelona**, explicar la sostenibilitat a tots els Grups d'Interès.

## INCENTIVAR LA CREACIÓ DE PRODUCTE VERD

Crear nous productes que posin en valor els espais verds de la ciutat i les pràctiques respectuoses amb el medi ambient i eliminar o reduir dràsticament els *vouchers* en paper.

### 4.2. Sostenibilitat Social

Per tal d'elaborar un **Pla d'Acció de Responsabilitat Social de Turisme de Barcelona**, durant el 2018 s'han dut a terme diverses accions que han involucrat tots els **Grups d'Interès**.

Al març de 2018, va tenir lloc una **reunió** i una **sessió participativa internes** per poder iniciar una diagnosi de la **Responsabilitat Social Corporativa de Turisme de Barcelona**.

Aquest mateix mes, es van fer arribar al personal dels diferents departaments i programes **formularis interns** amb preguntes sobre la implementació sobre l'**RSC** a l'entitat.

Entre l'abril i el maig, es van fer **entrevistes** diverses persones referents de l'organització i dels programes, per conèixer de primera mà la situació i tractar els principals reptes i oportunitats de millora que es plantegen per l'entitat per continuar avançant en la **gestió responsable i sostenible**.

Paral·lelament, es van identificar els diferents **Grups d'Interès**, amb la finalitat de realitzar un estudi complet per tal de saber la seva valoració sobre diferents aspectes relacionats amb la gestió interna de **Turisme de Barcelona** i la dinamització a nivell extern en el marc de la seva activitat. D'aquesta manera, també es coneixien diferents aspectes relacionats amb l'**RSC**.

Aquest estudi es va realitzar durant el mes de juny per mitjà d'un **qüestionari online** dirigit als òrgans de govern, al personal i als membres dels diversos programes.

Per una altra banda, durant el mateix mes, també es va fer un **qüestionari presencial** a les **Oficines d'Atenció Turística**, per conèixer les valoracions sobre diferents qüestions dels visitants.

Amb totes aquestes dades, es va elaborar una diagnosi sobre la **Responsabilitat Social Corporativa**, els resultats de la qual es van presentar durant el mes de juliol i van servir de base

per redactar el **Pla d'Accions de Responsabilitat Social de Turisme de Barcelona**, document que es va fer públic el mes de setembre.

Tant la **Diagnosi** com el **Pla d'Accions RSC** estan estructurats en els **5 eixos estratègics** en els quals s'estructura aquesta memòria. En cadascun d'ells es detalla la situació actual, la valoració dels **Grups d'Interès**, els reptes i les accions que es poden consultar més detalladament a la **Memòria d'RSC de Turisme de Barcelona 2018**.

Per una altra banda, la **Taula de Sostenibilitat** també ha avançat en temes de sostenibilitat social, establint com a prioritats dins de l'organització l'**ocupació de qualitat**, la **salut i la qualitat de vida dels treballadors**, les **accions de col·laboració amb la comunitat** i la **garantia d'accés** als recursos turístics patrimonials per a les persones amb recursos limitats.

Les accions proposades en aquest sentit han estat:

#### **MILLORAR LA FELICITAT DELS TREBALLADORS**

Incorporar horaris flexibles, millorar la conciliació i la definició dels períodes de vacances i equiparació de condicions laborals entre tots els treballadors de la mateixa categoria.

#### **AVANÇAR EN IGUALTAT I INCLUSIÓ**

Desenvolupar un pla d'igualtat per determinar l'estat de la qüestió i millorar en aquesta matèria.

#### **ELABORAR UN PLA DE RRHH**

Definir llocs de treball i responsabilitats que impliquen i fer pública la informació. Posar en valor els RRHH i presentar-los al web i mitjans per un millor contacte.

#### **GARANTIR L'ACCÉS AL TURISME**

Descompte per a residents al BBT, recomanacions als membres per animar-los a prendre mesures en aquest sentit i comunicar-ho als locals.

#### **FORMACIÓ I MILLORA DE LA QUALITAT DEL SECTOR**

Incorporar sessions de formació en els plans d'acció dels programes i acompanyar l'estratègia de mercats amb campanyes a EOI, universitats i altres, destinades a capacitar el sector per donar un millor servei d'acollida als nous mercats.

### **MILLORAR LA COMUNICACIÓ AMB ELS CIUTADANS**

Habilitar una bústia ciutadana al web.

### **REPENSAR LES OFICINES DE TURISME**

Convertir les OT en espais compartits de la **Destinació Barcelona** per animar als locals a visitar-les. Recollir ajudes per causes socials, especialment aquelles relacionades amb les disrupcions provocades pel turisme i col·laborar amb entitats solidaries.

### **INCORPORAR L'RSC A LES ACCIONS A L'EXTERIOR**

Incorporar accions de voluntariat en els accions de promoció a l'exterior. Establir una quota d'activitats relacionades amb l'RSC en l'àmbit de **Barcelona**.

## 4.3. [Bon Govern](#)

Aquest eix estratègic s'ha treballat durant l'any 2018 principalment en dos aspectes: la transparència i el *compliance*.

### **TRANSPARÈNCIA**

El juliol de 2018, el **Comitè Executiu** va aprovar el **Reglament de Transparència**. A partir de l'encàrrec de la **Comissió Permanent** es va proposar la redacció d'un reglament propi adaptat a les especificitats de la institució.

El **Reglament** regula les activitats que **Turisme de Barcelona** es compromet a desenvolupar en l'àmbit de la transparència i bon govern els següents aspectes:

- Publicitat activa
- Dret d'accés a la informació
- Bon Govern
- Diàleg i participació amb els Grups d'Interès

En la seva implantació a la part final de l'exercici, aquest **Reglament** s'ha desenvolupat a través del portal de transparència, formació específica al personal i l'inici de la modificació dels procediments interns per garantir la transparència de les actuacions.

## COMPLIANCE

El març de 2018 es va iniciar la revisió del sistema de gestió interna i, entre d'altres, es va encarregar l'anàlisi de riscos jurídics de l'organització. Una vegada realitzada aquesta anàlisi es va presentar al **Comitè Executiu** de juliol de 2018. En conseqüència, el 3 d'octubre es van aprovar les següents mesures:

- El Codi de Conducta i Pràctiques Responsables
- La creació del Comitè de Bones Pràctiques
- La creació de la figura del *Compliance Officer*
- El Reglament d'organització i funcionament del **Comitè de Bones Pràctiques** de Turisme de Barcelona

La constitució del **Comitè de Bones Pràctiques** es va realitzar l'octubre de 2018 i va celebrar dues sessions.

En paral·lel, es va iniciar la formació al personal i es va procedir a la publicació interna del **Codi de Conducta** i documentació relacionada.

A la sessió del **Comitè** de desembre de 2018, es va elaborar l'informe final del projecte d'implantació del Sistema de *Compliance* i es va posar en marxa el Pla d'acció. Les principals actuacions van ser:

- Clàusula Sistema de *Compliance* als contractes laborals
- Normativa de Regals
- Eines de control sobre el compliment de les normes de contractació
- Desplegament del Reglament intern de Transparència
- Revisió del sistema de retribucions variables

Paral·lelament, la **Taula de Sostenibilitat** ha proposat les següents accions en relació al **Bon Govern**:

### MILLORAR LA TRANSVERSALITAT

Dissenyar un organigrama més horitzontal que faciliti la relació entre treballadors, enlloc d'aïllar-los

**ESDEVENIR UN MODEL DE SOSTENIBILITAT**

Elaborar una memòria de sostenibilitat perquè altres puguin replicar les accions

**TREBALLAR AMB OBJECTIUS I INDICADORS**

Establir objectius per departaments/programes i indicadors per avaluar-ne el compliment.  
Revisar trimestralment els plans d'accions per corregir les desviacions.

**FORMALITZAR LA COMUNICACIÓ INTERNA**

Crear canals eficients de comunicació interna, bones pràctiques i responsables de seguir aquestes pautes i redefinir i avaluar anualment la missió, valors i prioritats de **Turisme de Barcelona**.

**FOMENTAR LA CULTURA PARTICIPATIVA**

Establir un canal eficient i regular de comunicació interna que incorpori un informe mensual de l'estat del consorci.

**REVISAR EL PLA D'EMPRESA**

Revisar el Pla d'Empresa 2016-2019, ja que hi ha molts punts que contemplava que no s'han dut a terme.

**UNIFICAR ELS CRITERIS D'ADMISSIÓ DE MEMBRES**

Revisar els criteris d'admissió dels membres i estudiar la possibilitat de crear una única quota adaptable als programes. Definir criteris de sostenibilitat en totes les dimensions i establir indicadors per mesurar el grau de compromís dels membres i donar avantatges en visibilitat en funció a aquest.

### **DEFINIR CRITERIS DE SOSTENIBILITAT PER A LA CONTRACTACIÓ DE PROVEÏDORS I LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS EN ACCIONS EXTERNES**

Definir criteris de sostenibilitat en totes les dimensions i establir indicadors per mesurar el grau de compromís de proveïdors i serveis en accions externes. Prioritzar i donar avantatges a aquells que demostrin un major compromís.

### **DISSENYAR UN PLA DE MERCATS SOSTENIBLES**

Definir criteris i indicadors relacionats amb cadascuna de les dimensions de la sostenibilitat per millorar la qualitat dels visitants, no només pel que fa a l'impacte econòmic que generen, sinó també pels valors que es volen associar a la imatge de ciutat.

### **DEFINIR CRITERIS DE SOSTENIBILITAT PER ALS PRODUCTES TURÍSTICS**

Definir criteris de sostenibilitat en totes les dimensions i establir indicadors per mesurar el grau de compromís dels productes propis de Turisme de Barcelona i aquells que es comercialitzen i donar més visibilitat a aquells que demostrin un grau més avançat.

#### 4.4. Sostenibilitat Cultural

La **Taula de Sostenibilitat**, ha determinat durant el 2018, en les diferents sessions de treball, les següents accions relacionades amb la sostenibilitat cultural tals com:

### **FOMENTAR EL CONTACTE DELS TREBALLADORS AMB ELS RECURSOS TURÍSTICS**

Actualment, el personal de **Turisme de Barcelona** té facilitats per visitar els recursos patrimonials turístics de la ciutat, ja sigui a través de la **Barcelona Card per a treballadors**, d'ús personal i intransferible durant el seu temps lliure, com amb l'organització de *fam trips* per part dels membres i la **Diputació de Barcelona**. Cal seguir treballant en aquesta direcció, ja que el contacte estret i freqüent amb els recursos turístics, garanteix que som els millors coneixedors d'aquests.

### REFORÇAR EL DEPARTAMENT DE PREMSA INTERNACIONAL

Per liderar la imatge turística que es difon de la ciutat i els recursos que es potencien, la **Taula de Sostenibilitat** va considerar que el **Departament de Premsa Internacional** hauria de comptar amb més recursos.

### CERCAR NOUS SEGMENTS I PRODUCTES

Més enllà dels productes propis de les destinacions urbanes, cal cercar nous segments i productes per posicionar la destinació amb productes de valor afegit

### COOPERAR AMB ENTITATS CULTURALS

Per millorar la reputació del turisme a la ciutat, la **Taula de Sostenibilitat** va considerar que calia trobar vincles amb entitats culturals que compartissin interessos amb **Turisme de Barcelona**, per dur a terme accions de promoció conjuntament.

### REFORÇAR EL PAPER DELS PROGRAMES

Amb l'objectiu de convertir-los en líders per a la creació de sinergies entre els membres per desenvolupar nova oferta als barris, es va considerar que el paper dels programes **de Turisme de Barcelona** havia de ser reforçat.

### CREAR NOUS PRODUCTES QUE ABASTIN LA DESTINACIÓ BARCELONA

Al maig de 2018, es va començar a comercialitzar el **Barcelona Pass Modernista**. Aquest passi aglutina recursos turístics modernistes de la ciutat amb d'altres de poblacions properes en un sol passi i serveix de referent per a la creació de nous productes en la mateixa línia.

Creat per **Turisme de Barcelona**, amb la col·laboració de la **Diputació de Barcelona**, el **Barcelona Pass Modernista** consta d'una targeta que ofereix la possibilitat de visitar 15 edificis modernistes. Té una durada de 7 dies i permet descobrir veritables joies d'aquest moviment artístic, més enllà de les obres més conegudes i, en alguns casos, fora dels circuits turístics habituals. La targeta va acompanyada d'una guia amb informació dels edificis inclosos:



**Barcelona:** Biblioteca Arús, Casa Amatller, Casa de les Punxes, Casa Felip, Casa Rocamora, Casa Vicens, Palau de la Música Catalana, Palau Baró de Quadres, Palauet Casadas i Sant Pau Recinte Modernista

**Canet:** Casa Museu Lluís Domènech i Montaner

**Mataró:** Casa Coll i Regàs

**Sitges:** Museu del Cau Ferrat i Museu de Maricel

**Terrassa:** Museu de la ciència i de la Tècnica de Catalunya - mNACTEC i Casa Alegre de Sagrera

El repte de futur és seguir treballant per la creació de nous productes que integrin la **Destinació Barcelona**.

#### 4.5. Sostenibilitat Econòmica

A les sessions de la **Taula de Sostenibilitat** es va treballar la sostenibilitat econòmica definint els següents reptes i accions:

##### **PRIORITZAR LA DESPESA DE MANERA EFICIENT**

Amb la davallada d'ingressos experimentada a partir de 2017, i per pal·liar els efectes d'aquesta situació, la **Taula de Sostenibilitat** va proposar:

- Racionalitzar la despesa en tots els aspectes, amb exemples concrets com la revisió de la política de vols i la restricció de vols *business* fins que la situació financera no es recuperi.
- Desplaçar el nombre de personal just i necessari en les accions promocionals segons el tipus o importància d'aquestes.
- Compensar aquesta disminució d'ingressos amb la recerca de nous sponsors.

##### **ENFORTIR LES ALIANCES AMB AGENTS CLAU**

Per tal de compartir costos d'accions, es va valorar la idea de fer una recerca de *partners* estratègics amb qui es comparteixen objectius (com GHB o Barcelona Global).

##### **REFORÇAR LA INVERSIÓ EN R+D+I**

**Turisme de Barcelona** impulsa la innovació, a partir del **Projecte Idees**, a través de la *Community*. La plataforma participativa i d'innovació, serveix per fer arribar les idees dels

treballadors i treballadores, que després de ser valorades, poden ser premiades si són implementades.

Durant el 2018 es van presentar 35 idees noves i se'n van premiar 10, presentades durant aquest període o anteriorment.

Amb tot, durant les sessions de la **Taula de Sostenibilitat**, es va valorar que **Turisme de Barcelona** dedica pocs esforços a l'R+D+I i per això va considerar adient ampliar el departament d'estudis per, entre altres motius, reforçar la seva connexió amb altres departaments.

Per una altra banda, també es va apostar per la **modernització de les oficines** amb una aposta decidida per la innovació i les noves tecnologies, de manera que es pugui oferir un valor afegit per a qui les visita.

### **CONTRIBUIR A UN SECTOR TURÍSTIC MÉS EQUITATIU**

A través del programa **BST**, i en el marc de **Biosphere-Barcelona**, es va decidir l'elaboració de codis de bones pràctiques, recomanacions i difusió dels principis d'aquest reconeixement entre els membres de **Turisme de Barcelona**.

### **OPTIMITZAR EL PRESSUPOST: DESTINACIÓ BARCELONA**

Pel que fa a Màrqueting i Promoció, es va decidir participar a les fires de turisme en col·laboració amb la **Diputació de Barcelona**, sota la marca **Destinació Barcelona** i sense renunciar a la visibilitat del logotip de **Turisme de Barcelona**.

### **DONAR SUPORT A PIME I EMPRENEDORS**

**Turisme de Barcelona** vol ajudar a les petites empreses o emprenedors amb quotes reduïdes per ser-ne membres i amb la reserva d'un percentatge de places amb descompte per a accions promocionals.

### **ASSUMIR ELS CANVIS EN TENDÈNCIES DE VENDA I REDISENYAR L'ESTRATÈGIA COMERCIAL**

El canvi que suposen les plataformes digitals obliga a l'organització a **cercar noves aliances** amb plataformes líders de venda online amb l'objectiu de potenciar la venda de productes propis,

així com aprofitar noves tecnologies amb eines com un xat al web per poder convertir els visitants en compradors.

Per una altra banda, a la **Taula de Sostenibilitat** també es va valorar la necessitat de **revisar els productes antics** i treballar en la **venta de nous**, per gaudir d'un catàleg de productes propis més competitiu. Finalment, es va considerar idoni **reforçar el perfil comercial dels informadors** turístics, amb propostes com fixar objectius grupals com a mitjà per incentivar i crear sentiment d'equip a les oficines.

#### **CREAR PRODUCTE ESTRATÈGIC PER A LA DESTINACIÓ**

La proposta en aquest sentit de la **Taula de Sostenibilitat** passa per la creació de sinèrgies amb agències receptives per potenciar la creació de productes estratègics, per exemple a través de *workshops* entre els membres.


















## 5. Plantejament i reptes de 2019








El principal repte de 2019 és seguir treballant en les accions definides en el marc de treball de la **Taula de Sostenibilitat**.















Si bé l'any 2018 ha estat un any d'anàlisi, reflexió, conceptualització i planificació en termes de sostenibilitat i responsabilitat, aquest 2019 l'execució de les accions programades sobre el calendari, determinaran i reafirmaran el grau d'implicació de tota l'organització.

El balanç del 2018 és, en general positiu, tot i que algunes accions previstes s'han endarrerit. En aquest sentit cal fer atenció i no deixar que es perdi l'impuls aconseguit.

## ANNEX: Taula resum de les accions

	ACCIÓ 2018	PROPOSTA	ODS RELACIONATS
<b>SOSTENIBILITAT AMBIENTAL</b>			
<b>GESTIÓ AMBIENTAL SOSTENIBLE</b>			
Ús de paper reciclat en el 100% de les publicacions de TB			      
Compensació de la petjada de carboni			
Millora del sistema reciclatge a Passatge de la Concepció			
Revisió dels residus que generen els PPTT de Turisme de Barcelona			
Sol·licitud d'adhesió a B Energia			
Instal·lació d'energia geotèrmica a algunes OT			
Fomentar la mobilitat sostenible			
Incorporar el relat de ciutat verda a les accions de Turisme de Barcelona			
Incentivar la creació de producte verd			
<b>CONSUM RESPONSABLE</b>			
Reducció del consum de paper			    
Reducció d'ús d'ampolles d'aigua individuals de plàstic			
Recomanacions de regulació dels equips d'aire condicionat			
Compra de productes de neteja respectuosos amb el medi ambient			
Contractació de proveïdors que demostrin bones pràctiques			
<b>SOSTENIBILITAT SOCIAL</b>			
<b>OCUPACIÓ DE QUALITAT</b>			
Millorar la felicitat dels treballadors			    
Avançar en igualtat i inclusió			
Elaborar un pla de RRHH			

	ACCIÓ 2018	PROPOSTA	ODS RELACIONATS
<b>ACCESSIBILITAT</b>			
Garantir l'accés al turisme			
<b>ACCIONS DE COL·LABORACIÓ AMB LA COMUNITAT</b>			
Participació dels Grups d'Interès per a l'elaboració de la diagnosi i Pla d'RSC			 
Formació i millora de la qualitat al sector			
Millorar la comunicació amb els ciutadans			
Repensar el paper de les oficines de turisme			
Incorporar l'RSC a les accions a l'exterior			
<b>BON GOVERN</b>			
<b>BON GOVERN I ÈTICA</b>			
Elaboració del Pla de Compliance i constitució del Comitè de Bones Pràctiques			 
<b>TRANSPARÈNCIA</b>			
Elaboració del Reglament de Transparència			
<b>GESTIÓ RESPONSABLE</b>			
Millorar la transversalitat			
Treballar amb objectius i indicadors			
Formalitzar la comunicació interna			
Fomentar la cultura participativa			
Revisar el Pla d'Empresa			

	ACCIÓ 2018	PROPOSTA	ODS RELACIONATS
<b>DIÀLEG I PARTICIPACIÓ AMB ELS GRUPS D'INTERÈS</b>			
Unificar els criteris d'admissió de membres			  
Definir criteris de sostenibilitat per a la contractació de proveïdors i contractació de serveis en accions externes			
Dissenyar un pla de mercats sostenibles			
<b>COMUNICACIÓ I MÀRQUETING SOSTENIBLE</b>			
Esdevenir un model en sostenibilitat			  
Definir criteris de sostenibilitat per als productes turístics			
<b>SOSTENIBILITAT CULTURAL</b>			
<b>PROMOCIÓ, DIFUSIÓ, CONSERVACIÓ I MILLORA DEL PATRIMONI CULTURAL I NATURAL I DE LES TRADICIONS</b>			
Fomentar el contacte dels treballadors amb recursos turístics			  
Creació del Barcelona Pass Modernista			
Crear nous productes que abastin la destinació Barcelona.			
Reforçar el departament de premsa internacional			
Cercar nous segments i productes			
Cooperar amb entitats culturals			
Reforçar el paper dels programes			
<b>SOSTENIBILITAT ECONÒMICA</b>			
<b>PROMOCIÓ DE L'ECONOMIA LOCAL</b>			
Contribuir a un sector turístic més equitatiu			  
Donar suport a PIME i emprenedors			
<b>FISCALITAT I INVERSIÓ RESPONSABLE</b>			
Prioritzar la despesa de manera eficient			 
Enfortir les aliances amb agents clau			
Optimitzar el pressupost: Destinació Barcelona			

	ACCIÓ 2018	PROPOSTA	ODS RELACIONATS
<b>INVERSIÓ EN R+D+I</b>			
Involucrar a tots els treballadors de la casa en la innovació a través de la <i>Community</i> i el Projecte Idees			
Reforçar la inversió en R+D+I			
Assumir els canvis de tendències de venda i redissenyar l'estratègia de comunicació			
Crear producte estratègic per la destinació			