

PLA D'ACCIÓ

B+S

*GREMI PROVINCIAL DE
TALLERS DE REPARACIÓ
D'AUTOMÒBILS*



**BARCELONA
+ SOSTENIBLE**



1. Dades de l'organització

| | |
|--|--|
| Nom: | GREMI PROVINCIAL DE TALLERS DE REPARACIÓ D'AUTOMÒBILS |
| Breu descripció: | Som una institució representativa dels Tallers de Reparació d'Automòbils de la Província de Barcelona, la nostra història es remunta a l'any 1944, i agrupem a prop de 3000 empreses que es dediquen principalment al manteniment i reparació de vehicles de motors i afins. Tenim com objectiu vetllar pels interessos dels afiliats, seguint l'evolució del sector i oferint-los assessorament i tots els serveis que necessitin |
| Dades de contacte: | Plaça Doctor Letamendi, 37, 6è Tel. 93 451 66 67 http://www.gremibcn.com/ Ramón Casas, Maria González, Mari Carmen Vázquez |
| Data de signatura del Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat 2012-2022: | 07/02/18 |

2. Dades del Pla d'acció

Expliqueu com us heu organitzat per fer el Pla d'acció

El pla d'acció d'aquet any 2018 està basat en la continuïtat d'algunes línies d'acció del pla d'acció de l'any 2017, i de noves línies d'acció, les quals han sigut consensuades pels diferents departaments del Gremi, de manera que tinguessin un impacte amb caire social, mediambiental i econòmic. Volem fer reforç del mateix i continuar treballant per arribar a la mateixa meta i amb l'esforç diari de tota la nostra associació, per tal de fer arribar e informar als nostres agremiats de tota la repercussió en positiu que comporta l'aplicació voluntària de qualsevol línia o línies d'aquet pla d'acció proposat. Aquesta llista va ser presentada, debatuda i aprovada a l'any 2018 per els membres de la Junta Directiva de l'entitat, composta per representants de tallers agremiats. Els objectius son els exposats en aquest document, establint un protocol de seguiment individualitzats pels tallers adherits i difusió i informació pels no adherits; a més d'un protocol per la avaluació global de l'impacte, la millora de mancances i ampliació d'expectatives del programa. Aquest programa definitiu compta amb l'aprovació de l'òrgan institucional competent, a qui se li presentarà resultats, incidències i propostes periòdiques.

| | |
|-------------------------------------|---|
| Data de publicació del Pla d'acció: | 14/06/2018 |
| Vigència del Pla d'acció: | En la major part anual, sense perjudici de constituir accions englobades en el pla estratègic a mig termini. |
| Pla/plans d'acció anterior/s: | http://lameva.barcelona.cat/barcelonasostenible/sites/default/files/documents/plans/1556.pdf |

3. Diagnosi

Expliqueu el punt de partida del Pla d'acció:

Els tallers de reparació i manteniment de vehicles a motor estan sotmesos, a més dels requisits generals de tota activitat econòmica, a diferents requisits establerts per normativa de diferents àmbits sectorial com medi ambient, seguretat industrial i laboral, protecció dels consumidors i usuaris, seguretat viària.

La tecnificació del producte industrial – el vehicle de motor – sobre el que operen implica una formació continua competent i també una formació reglada pel futurs treballadors i emprenedors realment connectada amb les necessitats del mercat i permanentment actualitzada.

Encara que l'activitat de taller ve complint amb satisfacció la integració responsable de la seva funció al seu voltant social, trobem que ni els usuaris, les administracions i els propis tallers no comparteixen la mateixa impressió de l'activitat perdurant fals mites sobre la activitat que li resten professionalització i la sostenibilitat pròpia de reparar un producte – com el vehicle – de naturalesa duradora a través d'una gestió eficient, responsable i respectuosa amb interessos generals a protegir com els esmentats a l' inici.

El taller es veu a si mateix com una activitat molt pressionada i controlada per diferents sectors, des de les diferents administracions fins els propis actors del mercat on operen (asseguradores, distribuïdors de recanvis, competència deslleial de taller no regularitzats, etc.). En contra, no troben un suport de les administracions competents en treballar per les necessitats de subsistència: formació competent, control de la competència deslleial i la consideració legal de micro-pimes més enllà de l'àmbit fiscal.

Per la seva banda l'usuari, especialment als darrers anys de crisi econòmica, i sense perjudici del marge d'error que implica generalitzar, ha prioritzat el preu per davant de la qualitat de la reparació. La familiarització amb el vehicle al llarg dels anys també sembla que ha contribuït a relativitzar la seguretat viària i de producte que hi ha darrera de les operacions sobre el vehicle. Tot plegat a suposat el creixement, la consolidació i la impunitat d'una competència deslleial realitzada per tallers clandestins, la eradicació dels quals passa per conscienciar als usuaris d'aquest tipus de reparacions que no només es una qüestió de preu.

4. Finalitat

Expliqueu el propòsit principal del Pla d'acció:

Dins de l'àmplia cobertura que ofereix el concepte de sostenibilitat, els principals objectius de les accions descrites en aquest document responen a la sensibilització i conscienciació de tots els agents des de el punt de vista de cadascú d'ells per a que assumeixin les seves respectives responsabilitats com una contribució positiva a l'interès de tots i a l'equilibri, l' estabilitat i la continuïtat a la convivència social, laboral, mediambiental i econòmica.

Especialment destinat als tallers, el fomentar la participació, la cohesió, i la col·laboració entre el col·lectiu dels tallers per conscienciar-los que s'ha d'actuar localment i pensar globalment, ja que les petites actuacions són les que ajuden a un desenvolupament econòmic compatible amb la preservació del medi ambient. Continuen amb petites línies d'acció per anar incrementant any darrera any, aquesta participació.

5. Descripció de les actuacions

5.1 Nom de l'actuació: DECÀLEG DEL TALLER AGREMIAT

Objectius:

El projecte **DECÀLEG DEL TALLER AGREMIAT**, té com objectiu la dinamització comercial dels Tallers de manteniment i reparació de vehicles de motor de la ciutat de Barcelona a base de fomentar la confiança i argumentar el valor afegit del servei del taller en el client de proximitat.

Els tallers de reparació i manteniment de vehicles de motor, siguin cotxes o motos, són petites empreses, molt sovint micro-empreses de caire familiar que presten un servei de proximitat als ciutadans facilitant el correcte funcionament del vehicle al llarg de tota la seva vida útil, que en la pràctica pot situar-se al voltant dels 10 anys

La funció dels tallers de reparació d'automòbils és molt important per garantir la **seguretat viària i la sostenibilitat de l'automoció**. Un manteniment responsable en els terminis preconitzats farà que els elements del *vehicle responguin com cal, que el motor consumeixi menys combustible, es minimitzi l'emissió de gasos i en general la conducció sigui més eficient i segura*.

Mantenint aquesta línia d'acció amb l'objectiu de continuar assessorant als tallers i facilitant a través de la web informació d'interès.

Arribar a tot el cens dels tallers agremiats, ja que es un compromís del sector i no només de Barcelona.

A través d'aquesta línia transmetrem pedagogia i imatge compromesa dels tallers de manteniment i reparació del vehicles de motor amb el medi ambient.



Breu descripció:

Els tallers se segmenten, entre altres conceptes, segons la seva vinculació empresarial. Un 92% dels tallers no depenen de cap marca de cotxes, però tampoc reben el suport tècnic o de màrqueting dels constructors de vehicles ni tenen cap clientela derivada de l'aplicació tàcita de la garantia de la marca. Aquests tallers s'anomenen comunament com independents o multimarca doncs atenen totes les marques i models de vehicles, en general un cop esgotada la garantia inicial del vehicle i fins la fi de la vida útil. Així doncs, presten un servei al llarg d'uns 7 anys o més per cada vehicle, d'una manera totalment competitiva doncs el client triarà i anirà al taller sense cap condicionant i amb absoluta llibertat de decisió.

El sector de tallers, atesa la seva independència majoritària de les marques de vehicles, tampoc en gaudeix del seu suport. En aquest sentit i malgrat els nostres esforços al llarg dels més de 70 anys d'activitat del nostre Gremi, no hem pogut obtenir ajuts, suports, patrocinis, publicitat ni col·laboracions per part de les marques de vehicles, per dur a terme campanyes per millorar o enfortir els serveis de tot el col·lectiu de tallers als clients.

La relació que s'estableix entre l'usuari i el tècnic és de confiança mútua, sent el contacte personal fonamental en la seva relació, actualment ajudat amb la incorporació progressiva de les TIC al seu negoci i a l'atenció al client.

El projecte DECÀLEG DEL TALLER AGREMIAT dona resposta a la necessitat dels tallers de tot tipus d'estructura, d'un recolzament corporatiu sòlid per difondre entre el públic els valors de servei, responsabilitat i compromís amb la societat i les persones, que els tallers aporten amb la seva feina diària en el manteniment i reparació dels vehicles.

Al 2015 i 2016 amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona, el Gremi de Tallers de Barcelona ha realitzat els projectes SEMPRE UN TALLER AL TEU COSTAT (15500115) i TALLER 3.0 (16S01184), amb resultat molt positiu que ha incidit en la dinamització comercial a través de fomentar el manteniment preventiu del vehicle i en la promoció de serveis innovadors més sostenibles i assequibles per als clients, segons es desprèn dels indicadors dels respectius projectes.

Els cartells informatius s'aprofitaran els de l'any passat, estaran a disposició per els canals propis del gremi (Gremiweb, revista, etc.) per descarregar online o recollir directament per les nostres instal·lacions.

L'ús de les TIC, la connectivitat del vehicle i les publicacions a xarxes socials, en particular Facebook, s'han incorporat com a canals molt adequats per arribar selectivament al públic d'interès.

El projecte DECÀLEG DEL TALLER AGREMIAT és compatible amb els projectes realitzats en els anys anteriors i pretén potenciar entre la població, la imatge de servei eficient i de qualitat del sector.

Més informació (enllaç): <http://www.gremibcn.com/2017Ajuntament/>

Beneficis esperats:

- Ambientals
- Socials
- Econòmics

Actuació:

- d'innovació
- de millora
- de continuïtat

Objectius i línies d'acció del [Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat](#) relacionats amb l'actuació:

4.9, 5.1, 5.4, 6.1, 6.7, 8.4, 9.1.

Persona o àrea responsable:

Ramón Casas

Calendari d'execució previst:

2018

Recursos humans i/o econòmics:

Equip tècnic del Gremi en cadascuna de les àrees en que tinguin implicació (advocat, economista, graduat social, informàtic,...), amb suport del personal administratiu per les tasques pròpies d'administració. Participació del tallers agremiats en la validació dels continguts proposats per l'equip tècnic mitjançant els membres de Junta del Gremi (representen els diferents segments d'activitats del sector).
La valoració econòmica estimada es de 2.500 euros anuals, pel manteniment d'aquet projecte.

Observacions:

L'equip tècnic i de coordinació del present projecte compta amb un 50% de dones, segons es descriu en l'apartat de recursos humans propis.

Indicador/s:

Proximitat de la residència de l'usuari respecte el taller. Clients de barri.
Nombre de tallers que apliquen i difonen el decàleg

5.2 Nom de l'actuació: SEMPRE MENYS RESIDUS

Objectius:

El taller com productor de residus resta sotmès a la normativa de gestió de residus, condicionant les instal·lacions per un correcte emmagatzematge dels residus a la espera del seu prescrit tractament, contractant a un gestor autoritzat, transportista, tramitant davant l'administració de forma periòdica els processos que es porten a terme. Paral·lelament el taller contribueix al manteniment de la recollida de brossa municipal, fins i tot sense utilitzar aquest servei.

El projecte SEMPRE MENYS RESIDUS pretén ajudar els tallers de reparació i manteniment de vehicles de motor de Barcelona a assumir positivament la seva responsabilitat mediambiental com un valor afegit que ofereixen a l'equilibri social per tal de fomentar la voluntat de millorar en la prevenció i gestió de residus mitjançant l'elaboració, distribució i implementació als tallers d'una **guia de bones pràctiques mediambientals**, promovent un nou servei gremial d'assessorament en Sostenibilitat.

Mantenint aquesta línia d'acció amb l'objectiu de continuar assessorant als tallers i facilitant a través de la web informació d'interès.



Breu descripció:

La Guia de Bones pràctiques constarà de recomanacions per dur a terme d'una manera eficient al taller els procediments per reduir la generació de residus de taller, en especial aquells de caràcter no-recuperable, per fer una bona segregació dels residus, no només basada en criteris d'espai, sinó prioritàriament amb criteris de valorització de material i fomentar l'ús d'elements reutilitzables, com per exemple els draps, davant d'opcions d'un sol ús.

La Guia de Bones pràctiques per la gestió de residus complerta serà d'accés online i es desenvoluparà un sumari de recomanacions principals, a mode de consulta ràpida, que pugui ser imprès en paper d'una manera fàcil i visual al taller.

El servei gremial de Sostenibilitat, facilitarà la distribució i implementació de la guia, a través de **visites als tallers agremiats**. L'equip del Gremi preveu visitar al voltant d'un 30% dels tallers agremiats de Barcelona (240 aprox.) durant aquesta campanya, per explicar els procediments recomanats i estudiar la seva aplicació concreta al taller. Els especialistes tècnics del Gremi estaran a disposició per assessorar els tallers en aquells temes més complexos que puguin sorgir.

Amb el manteniment del present projecte els tallers de Barcelona disposaran d'una guia clarificadora dels criteris a seguir per dur a terme una gestió sostenible dels residus generats en la reparació i manteniment dels cotxes i motos. Els tallers estaran assessorats personalment per a la implementació dels procediments recomanats a través del nou servei de Sostenibilitat de l'Oficina Tècnica del Gremi.

Pel què fa a la població de Barcelona, en el present projecte es farà una campanya d'informació al públic, a través dels tallers i per difusió a les xarxes socials.

S'aprofitarà el mateix **cartell informatiu** de l'any 2017, per l'usuari del taller d'accés i descàrrega online per que pugui ser imprès i col·locat al taller en lloc visible.

Es faran publicacions a Facebook per difondre els missatges de la campanya.

El projecte SEMPRE MENYS RESIDUS és compatible amb la campanya DECÀLEG DEL TALLER AGREMIAT del projecte O.a.11.

Més informació (enllaç): <http://www.gremibcn.com/2017Ajuntament/sostenibilitat.html>

Beneficis esperats:

- Ambientals
- Socials
- Econòmics

Actuació:

- d'innovació
- de millora
- de continuïtat

Objectius i línies d'acció del [Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat](#) relacionats amb l'actuació:

Línies d'acció: 5.1, 5.2, 5.9, 5.10.

| | |
|--------------------------------|--|
| Persona o àrea responsable: | Maria González i Ramón Casas |
| Calendari d'execució previst: | 2018 |
| Recursos humans i/o econòmics: | Equip tècnic del Gremi en cadascuna de les àrees en que tinguin implicació (advocat, economista, graduat social, informàtic,...), amb suport del personal administratiu per les tasques pròpies d'administració. Participació del tallers agremiats en la validació dels continguts proposats per l'equip tècnic mitjançant els membres de Junta del Gremi (representen els diferents segments d'activitats del sector). La valoració econòmica estimada es de 2.500 euros anuals, pel manteniment d'aquet projecte. |
| Observacions: | L'equip tècnic i de coordinació del present projecte compta amb un 50% de dones, segons es descriu en l'apartat de recursos humans propis. |

| | |
|--------------|---|
| Indicador/s: | Nº de tallers visitats Nº de tallers que implementen bones pràctiques al seu dia a dia |
|--------------|---|

5.3 Nom de l'actuació: SEMINARIS GRATUÏTS SOBRE LA RECEPCIÓ DEL VEHICLE I EL CONSUMIDOR

Objectius:

Afavorir pràctiques de transparència davant del consumidor i garantir la protecció dels drets reconeguts als mateixos.
Enfortir els llaços entre un servei de qualitat i la constitució d'una cartera al negoci.
Facilitar la resolució de conflictes per mediació i Junta Arbitral, convidant a la participació.



Breu descripció:

Per la pròpia configuració del taller, en la gran majoria micro-pimes familiar, una reclamació d'un consumidor suposa un perjudici significant en diferents àrees des de l'econòmica com l'emocional.

Les nostres dades demostren que els motius de fons de reclamacions responen més a omissions o manca de comunicació a les condicions contractuals que per operacions tècniques negligents o deficientes.

Per superar aquestes mancances, consolidar la confiança dels consumidors en la seva relació amb el taller i revertir un conflicte personal en un protocol d'atenció al client propi de qualsevol empresa, el gremi imparteix als seus agremiats seminaris de 3-4 hores sobre la recepció de vehicle, requisits legals que ha de garantir la ordre d'encàrrec del taller i la resta de documentació destinada al consumidor, com omplir la diferent documentació i bones pràctiques davant una reclamació de consum promociant la mediació i el procediment arbitral dels òrgans de consum com una eina molt eficient, ràpida i econòmica de resolució de conflictes.

Més informació (enllaç): http://www.gremibcn.com/Agremiats/PDF/Formacion/GW_InscripcioSeminaris_Abril2018.pdf

Beneficis esperats:

- Ambientals
- Socials
- Econòmics

Actuació:

- d'innovació
- de millora
- de continuïtat

Objectius i línies d'acció del Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat relacionats amb l'actuació:

8.8.

| | |
|--------------------------------|---|
| Persona o àrea responsable: | Maria González |
| Calendari d'execució previst: | 2018 |
| Recursos humans i/o econòmics: | Equip tècnic del Gremi en cadascuna de les àrees en que tinguin implicació (advocat, economista, graduat social, informàtic,...), amb suport del personal administratiu per les tasques pròpies d'administració. Participació del tallers agremiats en la validació dels continguts proposats per l'equip tècnic mitjançant els membres de Junta del Gremi (representen els diferents segments d'activitats del sector). S'estima un cost aproximat de 500 € per seminari impartit. |
| Observacions: | |
| Indicador/s: | Nº de tallers que assisteixen a la formació |

5.4 Nom de l'actuació: ACCÉS A LA RMI DEL FABRICANT

Objectius:

Democratitzar l'accés a la formació tècnica del fabricant per una formació reglada actualitzada i competent, i una formació contínua i subvencionada dels professionals.

Informar als agremiats per reunions comarcals, incloent a la ciutat de Barcelona, de la possibilitat d'accedir a la informació tècnica i els paràmetres de diagnòstic i programació del propi fabricant.



Breu descripció:

Institucionalment formem part de l'associació estatal i europea que ha treballat els darrers anys com a grup de pressió per a que el Reglament europeu d'homologació garanteixi als operadors independents de la postvenda l'accés a la informació tècnica i dades generades pel vehicle, sense perjudici de establir protocols i mesures de seguretat.

Encara i continuar treballant en aquesta línia associativa i legislativa, en segona fase cal informar als tallers d'aquesta possibilitat com a eina del propi treball del taller, com font d'una formació contínua i reglada tècnicament competent als moments actuals i al producte – el vehicle – que ja circula als nostres carrers. Les reunions comarcals així com els programes formatius s'orienten a explicar la justificació normativa i la pràctica en l'ús d'aquestes eines, amb exemples didàctics.

Es dissenyarà un qüestionari de recollida de respostes i suggeriments per cada visita al taller, les dades dels quals seran tabulades i analitzades per obtenir un diagnòstic de situació, necessitats i expectatives de l'ús de les eines de diagnòstic, reprogramació i d'accés a la RMI del fabricant.

Més informació (enllaç):

Beneficis esperats:

- Ambientals
- Socials
- Econòmics

Actuació:

- d'innovació
- de millora
- de continuïtat

Objectius i línies d'acció del [Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat](#) relacionats amb l'actuació:

4.7, 4.8, 8.1.

| | |
|--------------------------------|--|
| Persona o àrea responsable: | Ramón Casas i Maria González |
| Calendari d'execució previst: | 2017 a 2018 |
| Recursos humans i/o econòmics: | Equip tècnic del Gremi en cadascuna de les àrees en que tinguin implicació (advocat, economista, graduat social, informàtic,...), en especial participació d'un enginyer amb coneixements del tema objecte del projecte i amb suport del personal administratiu per les tasques pròpies d'administració. Participació del tallers agremiats en la validació dels continguts proposats per l'equip tècnic mitjançant els membres de Junta del Gremi (representen els diferents segments d'activitats del sector). La valoració econòmica estimada es de 2.500 euros anuals, pel manteniment d'aquet projecte. |
| Observacions: | |

| | |
|--------------|--|
| Indicador/s: | Nº de tallers assistents a la formació |
|--------------|--|

5.5 Nom de l'actuació: + SEGURETAT REVISIÓ A TALLER LEGAL

Objectius:

Minimitzar la contaminació al medi ambient
Fomentar la importància d'un manteniment responsable del vehicle i, per tant, la seguretat viària en general amb un parc automobilístic amb el menor impacte
Col·laborar amb les administracions competents, a localitzar, recavar proves i intervenir contra les activitats de tallers il·legals.
Implicar als usuaris dels tallers (participació ciutadana) tant en la detecció dels tallers il·legals com en la decisió informada de no consumir aquest tipus de serveis per les negatives conseqüències en conjunt que provoquen (seguretat industrial, laboral, mediambiental, viària, drets dels consumidors, economia submergida, qualitat i garantia del servei, mercat de V.O.)



Breu descripció:

Des de l'any 2014 el Gremi disposa a la seva pàgina web, d'un formulari per "denunciar" d'una manera anònima, per tal de fomentar la col·laboració ciutadana, activitats de reparació i manteniment irregulars.

Aquesta iniciativa es dur a terme:

- Conscienciació de l'usuari del vehicle del rerefons que comporta contractar els serveis d'un taller clandestí (negatiu), i per contra, un taller legalitzat (positiu).
- Per reduir la economia submergida i treballadors no protegits pel sistema de seguretat social.
- Per disminuir el risc de la mala gestió dels residus produïts per aquestes activitats il·legals que fora dels registres oficials (codi de productor) no poden accedir al servei d'un gestor autoritzat.
- Per fomentar la seguretat viària en general, amb la bona praxis de les revisions a tallers que s'adapten a la normativa i "denunciar" qualsevol irregularitat que es detecti.
- Els tallers legals han de comptar amb una persona que estigui en possessió del títol de responsable tècnic.

La tasca de recopilació i conscienciació que realitza el Gremi és necessària pel sector, però també per a l'Administració. La clau, però, continua sent el dissuadir l'usuari final d'acudir a tallers il·legals.

El Gremi compta amb personal propi, que realitza investigacions i aporta proves sobre les denúncies que arriben a través de la via telemàtica, i també amb la col·laboració del Servei Català de Trànsit a través de la campanya d'enguany en els panells informatius de la xarxa viària catalana "+ SEGURETAT REVISIÓ EN TALLER LEGAL" i altres entitats, el qual publica dades cada any per tal de fer comparatives estadístiques, i les mateixes es recullen en la corresponent nota de premsa exposada pel nostre Gremi.

Més informació (enllaç): <http://www.gremibcn.com/denuncia/index.html>

Beneficis esperats:

- Ambientals
- Socials
- Econòmics

Actuació:

- d'innovació
- de millora
- de continuïtat

Objectius i línies d'acció del [Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat](#) relacionats amb l'actuació:

3.8, 5.2, 5.10, 9.1, 10.2.

Persona o àrea responsable:

Maria González i Montserrat Barrionuevo

Calendari d'execució previst:

indefinit

Recursos humans i/o econòmics:

La inversió que comporta aquesta línia en recursos humans i econòmics consisteix en el manteniment informàtic de la pàgina web on està localitzat el formulari, el registre i tractament de la informació rebuda, la coordinació dels visitadors per anar a visitar la zona i per fer les consultes pertinents als registres que pertoqui, la feina de recollida de dades, l'estudi, anàlisi i confecció de presentacions i gràfiques, elaborar las notes de premsa, l'atenció i assessorament telefònic. La valoració econòmica estimada es de 2.500 euros anuals.

Observacions:

Indicador/s:

Nº de denúncies tramitades

5.6 Nom de l'actuació: INNOAULA 2018

Objectius:

Amb l'execució del present projecte els tallers de Barcelona podran millorar la seva competitivitat i enfortir la seva funció comercial de proximitat, adquirint nous coneixements tecnològics i la seva aplicació comercial al taller.

Amb els coneixements adquirits als seminaris formatius, els participants exerciran i desenvoluparan les seves habilitats en la relació personal amb els clients combinades amb la perspectiva comercial i entrenament en l'ús de les TIC per a la promoció i fidelització de clients, obrint-se a un servei de reparació multimarca d'ampli abast i donar més impuls a la relació comercial de proximitat.

L'objectiu dels seminaris formatius és millorar les competències personals i aprendre tècniques i mètodes de fidelització i incentivació dels clients, utilitzant les eines TIC que les noves tecnologies de l'Automoció, les xarxes socials i internet posen al seu abast i disposar d'informació que permeti crear noves oportunitats comercials i de servei.

El present projecte és compatible amb el projecte N.a.11 "Passthru 2018" que el Gremi ha sol·licitat en la convocatòria 2018. Així mateix les propostes formatives INNOAULA 2018 estan dissenyades en base a l'experiència dels projectes formatius realitzats pel Gremi de Tallers de Barcelona en convocatòries anteriors.



Breu descripció:

INNOAULA 2018 és un conjunt d'Accions Formatives de Servei al Client i Innovació tecnològica multimarca per a tallers de reparació i manteniment de vehicles de motor.

Es preveu desenvolupar un programa formatiu en què es treballaran dues àrees fonamentals avui dia al taller per un servei de qualitat al client:

a - Procediments comercials i particularitats del servei al client del taller de reparació de vehicles de motor, així com conceptes econòmics i normatius amb incidència directa en la relació amb el client, aprofundint en la reparació de sinistres amb intervenció d'asseguradores.

b - Transformació digital: aprofundint en el coneixement i l'aplicació dels recursos online i de les noves tecnologies de digitalització del servei del taller per a la captació i fidelització dels clients.

Aquest programa formatiu es materialitzarà en la definició d'un calendari d'activitats formatives al llarg de l'any 2018 al que podran accedir els titulars i treballadors dels tallers de reparació d'automòbils agremiats de la ciutat de Barcelona.

El programa formatiu serà presencial i consisteix en 7 Seminaris formatius de 3 hores/ sessió

El conjunt dels 7 seminaris està destinat a la formació en els conceptes comercials, d'atenció al client i transformació digital del servei, relacionats amb l'activitat del manteniment i reparació d'automòbils, així com d'aquells conceptes econòmics i normatius amb incidència directe amb les actuacions proposades.

Es proposarà la participació activa dels assistents mitjançant pràctiques sobre resolució de casos que es poden produir en l'activitat diària d'un taller de reparació d'automòbils. Es farà una introducció pràctica a les eines TIC com a mitjà per posar en pràctica els coneixements teòrics adquirits. Bàsicament, aquesta part, es centrarà en Facebook, els nous sistemes del "vehicle connectat" i de la tecnologia Passthru.

Per a la impartició es comptarà amb l'aula informàtica equipada amb ordinadors portàtils i connexió a internet que el Gremi de Tallers de Barcelona té a les seves instal·lacions. Els grups seran d'un màxim de 25 assistents.

La impartició dels tallers formatius estarà a càrrec de docents i professionals amb experiència mínima de 10 anys en el sector del manteniment i reparació d'automòbils i titulats superiors.

El present projecte és compatible amb el projecte N.a.11 "Passthru 2018" que el Gremi ha sol·licitat en la convocatòria 2018. Així mateix les propostes formatives INNOAULA 2018 estan dissenyades en base a l'experiència dels projectes formatius realitzats pel Gremi de Tallers de Barcelona en convocatòries anteriors.

Més informació (enllaç):

Beneficis esperats:

- Ambientals
- Socials
- Econòmics

Actuació:

- d'innovació
- de millora
- de continuïtat

Objectius i línies d'acció del [Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat](#) relacionats amb l'actuació:

6.1, 8.1, 8.8

Persona o àrea responsable:

Ramón Casas i Maria González

Calendari d'execució previst:

2018

Recursos humans i/o econòmics:

Equip tècnic del Gremi en cadascuna de les àrees en que tinguin implicació (advocat, economista, graduat social, informàtic,...), en especial participació d'un enginyer amb coneixements del tema objecte del projecte i amb suport del personal administratiu per les tasques pròpies d'administració. Participació del tallers agremiats en la validació dels continguts proposats per l'equip tècnic mitjançant els membres de Junta del Gremi (representen els diferents segments d'activitats del sector). S'estima en aproximadament 9.500 € el cost total del projecte, subvencionat en part per l'Ajuntament de Barcelona amb una dotació de 2.000 €.

Observacions:

Indicador/s:

Nº tallers que assisteixen
Nº de diplomes d'assistència expedits
Nº de qüestionaris

5.7 Nom de l'actuació: PASSTHRU 2018

Objectius:

-Introduir la tecnologia Passthru als tallers per prestar un servei més ràpid, més ampli i més sostenible als clients.

-Promoure l'eficiència de recursos del sector mitjançant l'especialització de certs tallers en la tecnologia Passthru de nivell avançat per donar suport a d'altres tallers.

-Vehicular des del Gremi el foment de la col·laboració entre els tallers per donar resposta a les noves tecnologies Passthru dels vehicles.

-Comunicar i publicitar al públic de la ciutat de Barcelona, potencial usuari de vehicle, les novetats de servei que estan incorporant els tallers a través de la tecnologia Passthru, i difondre la imatge d'innovació dels tallers de Barcelona.

-Posar les bases perquè Barcelona sigui pionera i model d'implantació de les tecnologies online per a la reparació i manteniment dels vehicles de motor.



Breu descripció:

Passthru: introducció a la transformació digital de la reparació d'automòbils al servei del client. La tecnologia Passthru és aplicable a tot tipus de taller i representa un salt tecnològic i digital del seu negoci de gran magnitud a tot taller que ho incorpori. Quins avantatges competitius ofereix Passthru per al taller?

S'aplica en operacions de mecànica, com programes de manteniment o reparacions d'avaries, i també en operacions de carrosseria, com canviar o reparar pneumàtics, vidres o fars en vehicles que incorporen controls de seguretat i sistemes d'ajut a la conducció (ADAS) doncs un cop feta la reparació cal recalibrar els sensors associats. Passthru és una oportunitat comercial per a tots els tallers perquè facilita al taller per:

- Ampliar i oferir al seu client un servei fiable, profund i ràpid
- Competir en més igualtat respecte d'un servei oficial, afavorint la transparència del mercat
- Establir una vinculació tecnològica per canals online entre el client i el taller
- Ser innovador i apostar per la transformació digital com a garantia de perdurabilitat del negoci.

Com influeix Passthru en el negoci del Taller?

Segons l'Estudi associat al projecte el Gremi al teu costat, de la convocatòria 2017, el gruix del negoci dels tallers a ciutat de Barcelona correspon al servei per turismes entre 5 i 15 anys.

Atès que ja s'escau l'aplicació de Passthru als vehicles a partir de 7 anys d'antiguitat, es pot estimar que el seu impacte en el negoci del taller ja comença a ser apreciable. No obstant l'interès generador de negoci i servei de la implementació de Passthru, els tallers necessiten fer un esforç organitzatiu, econòmic i de formació per incorporar-ho al taller i oferir-ne els avantatges de servei a tots els clients. Es preveu una implantació esglaonada d'aquesta transformació digital.

El present projecte PASSTHRU 2018 introdueix un nou concepte en el servei al client basat en la progressiva transformació digital de la funció de la reparació del vehicle de motor.

Passthru és una oportunitat de col·laborar entre els tallers i d'innovar en el servei de proximitat.

Segons l'Estudi associat al projecte el Gremi al teu costat, un 21% dels tallers es veu preparat per a la digitalització, un 31% té assumit que haurà de fer canvis importants, un 48% no sap pronunciar-se i sols un 1% diu que no l'afectarà.

Des del Gremi veiem una oportunitat d'especialització dels tallers amb més preparació prèvia perquè prestin el servei professional a d'altres tallers de barri i així fomentar que el més ampli col·lectiu de tallers de Barcelona pugui oferir un servei innovador i de la màxima qualitat als clients.

Passthru requereix inversió en equipament, organització i formació, per la qual cosa, una col·laboració entre tallers pot proporcionar economies d'escala, que en aquests primers anys d'implantació seria molt beneficiós per als tallers i els usuaris.

Passthru és a la vegada una oportunitat immillorable de promoure el posicionament d'innovació tecnològica del servei de proximitat dels tallers, amb nous arguments més moderns per ajudar a fomentar el manteniment responsable del vehicle en benefici de la seguretat viària i de la sostenibilitat de la vida útil del vehicle.

El present projecte preten dinamitzar la funció comercial dels tallers de Barcelona mitjançant una campanya adreçada a la ciutadania de divulgació dels beneficis de servei de les noves tecnologies per al manteniment i reparació del vehicle i dotar els tallers de mitjans i suports de comunicació moderns perquè fomentin aquests conceptes entre els ciutadans a fi i efecte de fidelitzar la clientela i atraure més visites dels usuaris d'un vehicle al taller.

El Gremi farà una recerca de partners tecnològics que atenguin als tallers en la implementació de la tecnologia Passthru.

El Gremi elaborarà continguts, que es difondran i posaran a disposició dels tallers mitjançant suports TIC perquè ho puguin publicitar entre la clientela.

Paral·lelament, es farà una campanya de sensibilització entre els ciutadans de Barcelona a través de Facebook i Internet, recolzat amb comunicacions sectorials.

El projecte PASSTHRU 2018, promou els següents valors:

- Dinamització comercial dels tallers centrant-se en la creació d'imatge d'innovació, tecnologia i fiabilitat
- Impulsar la col·laboració de base tecnològica entre tallers per a l'especialització i les economies d'escala, i mantenir un servei de proximitat eficient i avançat
- Fomentar l'ús dels canals de comunicació online, en especial les xarxes socials, com a font de nous perfils de clients per als tallers
- Valoritzar i modernitzar la imatge del bon servei dels tallers
- Fomentar la relació de confiança i proximitat entre l'usuari i el taller
- Fomentar el manteniment responsable i sostenible del vehicle

L'impacte en el temps del present projecte, és acumulatiu i perdurable, atès que promou la dinamització comercial d'un sector nombrós del teixit empresarial propi de la ciutat, crea un posicionament de fiabilitat i fomenta l'ús de les eines online i xarxes socials per connectar amb la clientela.

D'altra banda, promou entre la ciutadania una actitud responsable envers els vehicles, alhora que fomenta el coneixement del consumidor en el servei dels tallers.

Les accions a realitzar seran coordinades pel Gremi de Tallers de Barcelona, entitat sol·licitant del present projecte, i realitzades tant pel propi Gremi com pels tallers de Barcelona.

Més informació
(enllaç):

Beneficis esperats:

- Ambientals
- Socials
- Econòmics

Actuació:

- d'innovació
- de millora
- de continuïtat

Objectius i línies d'acció del [Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat](#) relacionats amb l'actuació:

Línies d'acció: 5.4, 8.1, 8.8

Persona o àrea responsable: Ramón Casas

Calendari d'execució previst: 2018

Recursos humans i/o econòmics:

Equip tècnic del Gremi en cadascuna de les àrees en que tinguin implicació (advocat, economista, graduat social, informàtic,...), amb suport del personal administratiu per les tasques pròpies d'administració. Participació del tallers agremiats en la validació dels continguts proposats per l'equip tècnic mitjançant els membres de Junta del Gremi (representen els diferents segments d'activitats del sector). S'estima en aproximadament 12.824 € el cost total del projecte, subvencionat en part per l'Ajuntament de Barcelona amb una dotació de 1.000 €.

Observacions:

L'equip tècnic i de coordinació del present projecte compta amb un 50% de dones, segons es descriu en l'apartat de recursos humans propis.

Indicador/s: N° de tallers enquestats
N° de publicacions a Facebook

5.8 Nom de l'actuació: DIGITALITZACIÓ ECOSERVEI 2018

Objectius:

El projecte ECOSERVEI 2018 té els objectius generals de:

- 1 - Millorar l'ambientalització del taller de Barcelona per prestar servei especialitzat a vehicles amb noves tecnologies, energies alternatives o renovables (etiquetes Zero i ECO) i d'altres opcions més eficients.
- 2 - Avaluar i estimar les oportunitats i procés d'implantació dels nous procediments als tallers amb un estudi de diagnòstic de situació a la ciutat de Barcelona.
- 3 - Difusió al públic per incentivar l'ús de vehicles que incorporin noves tecnologies sostenibles o energies menys contaminants.
- 4 - Promoure la transformació de vehicles a energies menys contaminants, allà on la tècnica ho permeti.



Breu descripció:

Els nous vehicles híbrids, elèctrics, de gas o amb tecnologies de suport a la conducció, ofereixen una oportunitat de millorar la sostenibilitat de la mobilitat en vehicle i reduir emissions a la ciutat (etiquetes ECO).

Ara bé, per aprofitar aquests beneficis mediambientals, cal que l'usuari disposi d'un servei de proximitat per al manteniment i reparació del vehicle, doncs és el taller qui cuidarà la correcta funció del vehicle al llarg de la seva vida útil, o sigui més de 10 anys.

El servei de manteniment i reparació en aquests tipus de vehicles requereix una especialització del taller, amb inversió en equips i formació del personal. Està poc clar quin pot ser el mapa resultant a la ciutat de tallers especialitzats, entre altres raons perquè encara existeix certa desorientació entre els tallers sobre les oportunitats i els requisits per implantar aquests serveis.

Paral·lelament, l'usuari disposa en general d'una informació difusa, segurament per dispersió de les fonts, i no li resulta fàcil al públic avaluar d'una manera pràctica, les opcions a l'abast per millorar la sostenibilitat del seu vehicle.

El projecte ECOSERVEI 2018 es proposa contribuir a millorar la implantació del servei de manteniment dels nous vehicles ECO i afins en els tallers de Barcelona, mitjançant l'elaboració d'una Guia de servei per a l'orientació dels tallers en la seva adaptació, combinat amb una campanya de difusió al públic sobre els vehicles Zero, ECO i afins. Les campanyes aniran complementades amb un Estudi de Diagnòstic de situació de les expectatives i oportunitats dels tallers de Barcelona en el servei a vehicles Zero, ECO i afins.

La Guia orientativa de IMATGE, constarà d'informació rellevant per orientar al taller sobre les diferents tecnologies dels vehicles, les oportunitats de servei i els requisits. El format serà el més sintètic possible per tal que la Guia compleixi el seu objectiu orientatiu i pràctic.

El Gremi facilitarà la distribució i implementació de la Guia per mitjans online i a través de visites als tallers agremiats, per explicar els procediments recomanats per a la seva aplicació concreta al taller. Els especialistes tècnics del Gremi estaran a disposició per assessorar els tallers en les seves consultes.

Es dissenyarà un qüestionari de recollida de respostes i suggeriments per cada visita al taller, les dades dels quals seran tabulades i analitzades per obtenir un diagnòstic de situació, necessitats i expectatives del servei dels tallers als vehicles ECO i afins.

Pel què fa a la població de Barcelona, en el present projecte es farà una campanya d'informació al públic, a través dels tallers i per difusió a les xarxes socials.

Es dissenyarà un cartell informatiu a l'usuari del taller d'accés i descàrrega online per que pugui ser imprès i col·locat al taller en lloc visible.

Es faran publicacions a Facebook per difondre els missatges de la campanya i també es podrà fer promoció pagada selectiva a Facebook per les publicacions més virals.

El projecte ECOSERVEI 2018 és compatible amb la campanya PASSTHRU del projecte N.a.11 sol·licitat en aquesta convocatòria 2018.

Més informació (enllaç):

Beneficis esperats:

- Ambientals
- Socials
- Econòmics

Actuació:

- d'innovació
- de millora
- de continuïtat

Objectius i línies d'acció del [Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat](#) relacionats amb l'actuació:

Línies d'acció: 3.8, 5.4, 5.8, 8.4, 10.2

| | |
|--------------------------------|--|
| Persona o àrea responsable: | Maria González i Ramón Casas |
| Calendari d'execució previst: | 2018 |
| Recursos humans i/o econòmics: | Equip tècnic del Gremi en cadascuna de les àrees en que tinguin implicació (advocat, economista, graduat social, informàtic,...), amb suport del personal administratiu per les tasques pròpies d'administració. Participació del tallers agremiats en la validació dels continguts proposats per l'equip tècnic mitjançant els membres de Junta del Gremi (representen els diferents segments d'activitats del sector). S'estima en aproximadament 11.100 € el cost total del projecte, subvencionat en part per l'Ajuntament de Barcelona amb una dotació de 1.000 € |
| Observacions: | L'equip tècnic i de coordinació del present projecte compta amb un 50% de dones, segons es descriu en l'apartat de recursos humans propis. |

Indicador/s: N° de tallers visitats
N° de tallers enquestats

6. Avaluació

Indicadors de seguiment:

| Actuació | Indicador | Valor esperat de l'indicador al cap d'un any | Estat actual Data: | 1r any Data: | 2n any Data: |
|---|---|---|---|-----------------|-----------------|
| DECÀLEG DEL TALLER AGREMIAT | Proximitat de la residència de l'usuari respecte el taller. Nombre de clients de barri. Nombre de tallers que apliquen i difonen el decàleg | 30%-45% siguin reparacions realitzades a clients fidels del barri. | 35% cens agremiats (945 tallers) | | |
| SEMPRE MENYS RESIDUS | Nº de tallers visitats Nº de tallers que implementen bones pràctiques al seu dia a dia Nº de qüestionaris obtinguts | El 40% dels tallers enquestats participen-controlen-entenen la gestió de residus a realitzar. | 11% cens agremiats (306 enquestats) | | |
| SEMINARIS GRATUÏTS PER AGREMIATS DE LA RECEPCIÓ DEL VEHICLE I CONSUMIDOR | Nº de tallers que assisteixen a la formació | 5% dels cens dels Tallers agremiats a Barcelona ciutat. | 8% cens agremiats | | |
| ACCÉS A RMI DEL FABRICANT | Nº de tallers assistents a la formació | Satisfacció dels coneixements adquirits i demanda de més formació. | 10% cens agremiats (265 tallers aprox.) | | |
| + SEGURETAT REVISIÓ A TALLER LEGAL | Nº de denúncies tramitades | Reducció de les denúncies de tallers il·legals | 104 denúncies | | |
| INNOAULA 2018 | Nº de tallers que assisteixen Nº de diplomes d'assistència expeditos | Es preveu una participació directa d'un 6.5% dels tallers i un | -- | | |

| | | | | | |
|-----------------------|---|---|----|--|--|
| | Nº de qüestionaris | impacte per difusió de continguts de INNOAULA 2018 d'un 15% dels tallers més. | | | |
| PASSTHRU 2018 | Nº de tallers enquestats Nº de publicacions a Facebook | Es preveu enquestar al 10% dels tallers agremiats. | -- | | |
| ECOSERVEI 2018 | Nº de tallers visitats Nº de qüestionaris obtinguts | Es preveu enquestar al 10% dels tallers agremiats. | -- | | |
| | | | | | |

7. Relació amb el Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat

Objectius i línies d'acció del Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat relacionades amb les actuacions del Pla d'acció:

| Objectiu | Línies d'acció | | | | | | | | | |
|---|----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 1. Biodiversitat | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.4 | 1.5 | 1.6 | 1.7 | 1.8 | 1.9 | 1.10 |
| 2. Espai públic i mobilitat | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.4 | 2.5 | 2.6 | 2.7 | 2.8 | 2.9 | 2.10 |
| 3. Qualitat ambiental i salut | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 3.4 | 3.5 | 3.6 | 3.7 | 3.8 | 3.9 | 3.10 |
| 4. Ciutat eficient, productiva i d'emissions zero | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 4.5 | 4.6 | 4.7 | 4.8 | 4.9 | 4.10 |
| 5. Ús racional dels recursos | 5.1 | 5.2 | 5.3 | 5.4 | 5.5 | 5.6 | 5.7 | 5.8 | 5.9 | 5.10 |
| 6. Bon govern i responsabilitat social | 6.1 | 6.2 | 6.3 | 6.4 | 6.5 | 6.6 | 6.7 | 6.8 | 6.9 | 6.10 |
| 7. Benestar de les persones | 7.1 | 7.2 | 7.3 | 7.4 | 7.5 | 7.6 | 7.7 | 7.8 | 7.9 | 7.10 |
| 8. Progrés i desenvolupament | 8.1 | 8.2 | 8.3 | 8.4 | 8.5 | 8.6 | 8.7 | 8.8 | 8.9 | 8.10 |
| 9. Educació i acció ciutadana | 9.1 | 9.2 | 9.3 | 9.4 | 9.5 | 9.6 | 9.7 | 9.8 | 9.9 | 9.10 |
| 10. Resiliència i responsabilitat planetària | 10.1 | 10.2 | 10.3 | 10.4 | 10.5 | 10.6 | 10.7 | 10.8 | 10.9 | 10.10 |

8. Col·laboracions i treball en xarxa

9. Observacions