



# Índex

Editorial .....	04	<b>02. LES PERSONES DEL RACC .....</b>	<b>28</b>
Junta Directiva .....	06	Avantatges d'una atenció multicanal.....	30
Comitè de Direcció .....	07	Elevats índexs de qualitat .....	33
El RACC en xifres .....	08	Seguiment de la covid-19.....	34
<b>01. EL RACC PER ALS SOCIS.....</b>	<b>10</b>	Formació <i>on-line</i> .....	35
Club de Serveis a la Mobilitat .....	12	L'equip humà.....	37
Per a les famílies .....	16	<b>03. EL RACC I LA SOCIETAT .....</b>	<b>38</b>
Referent a la llar .....	17	Mobilitat segura, sostenible i compatible amb el progrés .....	40
Més assistències a la llar .....	18	Al costat de l'esport de motor .....	44
Les dades del RACC .....	19	Comunicació corporativa .....	49
Centre RACC Auto .....	22	Responsabilitat social corporativa .....	50
Activitat asseguradora .....	22	La comunicació, encara més a prop dels socis en temps de pandèmia .....	51
Premio d'Innovació de la FIA per a Néstor .....	23	Al costat dels socis emprenedors .....	56
Altres serveis .....	25		
Confiança i agraïment per l'ajuda del Club .....	26		



## El RACC: al costat dels nostres socis, anticipant-nos als nous reptes

El 2020 l'impacte de la covid-19 ha colpejat tot el món. La pèrdua de persones estimades, el confinament estricte els primers mesos de la pandèmia i la reducció dels contactes socials i les restriccions de la mobilitat han canviat la nostra manera de viure i han trasbalsat l'economia.

AIRACC som un club de serveis centrat en les persones, especialistes a resoldre tot tipus de situacions, des de les més senzilles fins a les més complexes, i a la vegada som una entitat compromesa amb la societat. És per tot això que **davant l'emergència sanitària, immediatament**

**vam ser molt conscients que havíem de desplegar a gran velocitat tots els nostres recursos humans i tecnològics.**

En primer lloc, i per damunt de tot, vam protegir la salut de les persones. Vam reforçar els serveis mèdics, vam implementar totes les mesures sanitàries necessàries per preservar la salut dels socis i dels nostres professionals, tant dels que van estar al peu del carrer –mecànics i treballadors per a emergències a la llar– com de la resta de la plantilla, que ha pogut treballar des de casa. És així com hem continuat prestant els nostres serveis a tothom qui ho ha necessitat.

**Sens dubte aquesta manera ràpida i flexible de reaccionar ha estat possible gràcies a la combinació de dos factors: l'humà i el tecnològic.**

La gran vocació de servei dels nostres professionals i la seva manera propera i personalitzada d'atendre els socis, juntament amb l'esforç realitzat durant els darrers anys per desenvolupar un potent pla de transformació tecnològica i digital al qual vam destinar més de 20 milions d'euros, ens ha permès afrontar amb èxit les circumstàncies excepcionals que hem viscut.

El 2020, en què la major part de la vida s'ha desenvolupat a dins de les

llars, els nostres serveis en el camp de les reformes, les assegurances i les telecomunicacions han estat de gran utilitat per a moltes famílies. L'assistent personal Nestor –que aprofita els avantatges de la connectivitat mòbil per resoldre qualsevol necessitat de la vida quotidiana– o RACC etCuida, assistència integral a les persones d'edat més avançada, que els ofereix acompanyament personalitzat per fer més senzill el seu dia a dia, han estat altres serveis que hem desplegat aquest any.

Hem estat al costat de tots els nostres socis, des dels més grans fins als més joves, en els moments més difícils i també en els quotidians. **Hem tingut cura de la seva salut, de la seva llar i de les necessitats que anaven sorgint i, com és habitual, també hem estat al seu costat donant-los assistència en la seva mobilitat.**

I és precisament en l'àmbit de la mobilitat on **hem culminat la nostra gran transformació, passant de ser un club d'automobilistes a un Club de Serveis a la Mobilitat**, tal com ja reflecteix la nostra nova imatge corporativa. Aquest gran canvi ens permet continuar millorant la nostra assistència mecànica als usuaris de cotxe i moto i donar servei també a les persones que es mouen a peu, amb bicicleta, amb patinet i amb transport públic.

Les noves modalitats assistencials per als usuaris de patinet i de bicicleta, que inclouen assegurances i reparació dels vehicles; City Trips, la plataforma que reuneix tota l'oferta de transport compartit i públic a més de trenta ciutats; i RACC Hop, la plataforma per compartir trajectes a les àrees industrials més importants de Barcelona, en són alguns exemples.

I en un any en què molts usuaris han reduït els seus desplaçaments amb transport públic a causa de la covid-19 i han optat per la bicicleta, hem ampliat la xarxa de Punts Bici RACC per a autoreparacions, hem incrementat l'activitat de la comunitat Hola Bici RACC –amb més de 25.000 usuaris– i hem creat la Bicipèdia RACC, una enciclopèdia virtual amb més de cent bicicletes elèctriques.

L'activitat social del RACC també ha estat clau durant aquest any. A més de donar el nostre suport al sistema sanitari, posant a disposició de la Generalitat la nostra seu central en els moments més crítics de la crisi sanitària, **hem defensat un model de mobilitat més segur, més respectuós amb el medi ambient i compatible amb el creixement econòmic.**

Des de la nostra posició de Club de Serveis a la Mobilitat, hem participat activament en grups de treball públics i privats del nostre país amb l'objectiu de fer front a les conseqüències provocades per l'aturada de l'activitat econòmica. Alhora, hem defensat els drets dels usuaris, reclamant l'ajornament de l'impost del CO<sub>2</sub> a Catalunya i de les sancions de la zona de baixes emissions de Barcelona, i **hem realitzat un macroestudi sobre la mobilitat en la nova normalitat per valorar, des de l'anàlisi i el rigor, l'ús i la seguretat de les mesures urbanístiques recentment aplicades a ciutats com Barcelona.**

Des d'una visió metropolitana, tenint en compte tots els ciutadans que entren i surten cada dia de Barcelona, hem demanat més i millor transport públic i hem fet arribar les nostres propostes a les administracions implicades. Tot i que la nostra activitat en aquest àmbit s'ha centrat en la

recerca de solucions a la situació actual, **no hem deixat de treballar amb la mirada posada en el futur i hem continuat participant en projectes internacionals** per al desenvolupament del vehicle autònom i la mobilitat connectada, entre altres, a més d'ampliar el Mobility Institute RACC, la plataforma de coneixement de la mobilitat per al sector empresarial creada amb Deloitte.

En un any en què l'esport de motor també s'ha vist fortament impactat, hem continuat donant suport als nostres pilots i, encara que sense públic, hem pogut organitzar amb èxit els grans premis de Fórmula 1, MotoGP, Mundial de Superbike, Ral·licròs i Rallysprint.

Ha estat un any difícil per a tothom, per a les famílies, per a les empreses, per a les administracions, per a tota la societat. **Al RACC, per davant de tot, hem prioritzat l'ajuda i estar al costat de les persones, sense deixar de treballar per un futur millor.** Estem segurs que tots els sacrificis han valgut la pena i que estem preparats per fer front als reptes d'una nova manera de viure i de desplaçar-nos, en la qual la seguretat –també sanitària–, la cura del medi ambient i el progrés econòmic seran fonamentals.

Al RACC hi som per ajudar, ara més que mai.

Josep Mateu  
President del RACC

# Junta Directiva

---



Josep Mateu  
**President del RACC**



Germán Ramón-Cortés  
**Vicepresident 1r**



Albert Esteve  
**Vicepresident 2n**



Immaculada Amat  
**Vocal**



Ferran Conti  
**Vocal**



Agustí Cordón  
**Vocal**



Mercedes de Pablo  
**Vocal**



Marta Domènech  
**Vocal**



Iñaki González  
**Vocal**



Manuel Puig  
**Vocal**



Genís Roca  
**Vocal**



Alfonso Rodés  
**Vocal**

## Junta Directiva

### President del RACC

Josep Mateu

### Vicepresident 1r

Germán Ramón-Cortés

### Vicepresident 2n

Albert Esteve

### Vicepresident 3r

Juan Antonio Samaranch

### Vocals

Immaculada Amat

Ferran Conti

Agustí Cordón

Pedro de la Rosa

Mercedes de Pablo

Marta Domènech

Iñaki González

Inka Guixà

Manuel Puig

Genís Roca

Alfonso Rodés

### Secretari Junta Directiva

Juan Torras

### Secretari Tècnica

Blanca Ramos

### Comitè de Direcció

Josep Mateu

### President del RACC

Xavier Pérez

### Director General

Maise Duran

### Directora Financera

Josep Maria Feliu

### Director de Persones i Qualitat

Josep Maria Miret

### Director de Comunicació i Projecte ACM

Albert Reichardt

### Director de

### Transformació i Tecnologia

Miquel Roca

### Director de Màrqueting

Jordi Romero

### Director d'Operacions

Carles Rueda

### Director de Vendes

### Àrea de Mobilitat

Director Cristian Bardají

### Àrea Esportiva

Director Jordi Barrabés



Juan Antonio Samaranch  
**Vicepresident 3r**



Pedro de la Rosa  
**Vocal**



Inka Guixà  
**Vocal**



Juan Torras  
**Secretari Junta Directiva**

# El RACC en xifres

## MASSA SOCIAL

Socis	804.727
-------	---------

## CLIENTS DE GRANS COMPTES

Total	10.020.000
-------	------------

## FONORACC, OFICINA D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

Trucades gestionades	436.316
----------------------	---------

## SERVEIS I TRUCADES D'ASSISTÈNCIA 24 H

Assistència mecànica	594.521
Assistència mèdica	111.476
Assistència a la llar	323.676
<b>Total serveis</b>	<b>1.029.673</b>

Trucades assistència mecànica	1.057.904
Trucades assistència mèdica	249.569
Trucades assistència a la llar	754.789
<b>Total trucades</b>	<b>2.062.262</b>

## EMPLEATS

Homes	35%
Dones	65%
<b>Total</b>	<b>1.425</b>

## MITJANS D'ASSISTÈNCIA

Bases d'assistència mecànica	1.674
Vehicles d'assistència	5.022
Empreses proveïdores assistència llar	528

## PUNTS D'ATENCIÓ

Delegacions i oficines	38
Corresponsals	88
<b>Total</b>	<b>126</b>

## AGÈNCIA DE VIATGES RACC

Nombre de viatgers	8.900
--------------------	-------

## ÍNDEX DE QUALITAT DEL SERVEI (SOBRE 10)

Assistència mecànica 24 h	9,16
Contratació d'assegurances	9,00
Afiliació	8,85
Assessoria jurídica 24 h	8,79
Gestió de sinistres auto	8,76
Assistència a la llar 24 h	8,76
Assistència mèdica 24 h	8,67
Recursos de multes	8,59
Gestoria	8,56
Renovació d'assegurances	7,76
Gestió de sinistres llar	7,54
<b>Global RACC (sobre 10)</b>	<b>8,55</b>

## ASSEGURANCES

Auto + moto	188.568
Llar	64.225
Defensa jurídica auto+llar	197.011
Altres branques	22.957
<b>Total assegurances</b>	<b>472.761</b>

## RACTEL+

Altes netes	5.822
<b>Total línies actives</b>	<b>24.331</b>



La complexa situació sanitària, que ha paralytitzat o alentit l'activitat en molts àmbits econòmics en els quals actua el RACC, no ha impedit al Club mantenir-se plenament operatiu i seguir prestant, amb elevats índexs de qualitat, ajuda a totes les persones que l'han necessitada.

## IMATGE I COMUNICACIÓ

Difusió	
Revista RACC (*)	291.242
Cròniques d'Infotransit a 20 emissores	6.111
Rodes de premsa organitzades pel RACC	10
• Temàtica mobilitat	8
• Temàtica esportiva	1
• Relacionada amb serveis del Club	1
Periodistes assistents a les rodes de premsa	154
Notes de premsa emeses	52
Peticions d'informació o entrevistes	233
Presència en esdeveniments i fires	40

\*MITJANA EXEMPLARS PER EDICIÓ.  
(OJD 2019/2020)

## RACC ON-LINE

Visites al web	2.328.285
Pàgines vistes	4.647.529
Seguidors xarxes socials RACC	506.570
Descàrregues acumulades app Infotransit	364.597
Descàrregues acumulades app RACC Assistència	73.238
Descàrregues acumulades apps CityTrips i Nestor	166.508

## FORMACIÓ DE CONDUCTORS

Autoescoles	67
Vehicles autoescoles	225
Escoles de conducció segura	2
Permís per punts	3
Alumnes autoescoles	10.523
Alumnes escoles de conducció	2.485
Alumnes permís per punts	2.777
<b>Total alumnes</b>	<b>15.785</b>

## SERVEIS GENERALS

Recursos de multes	5.093
Assistència jurídica	15.988
Tràmits de gestoria	3.171
Venda de vehicles	627

## PROGRAMA D'AVANTATGES

Targetes RACC Master i Podium activades	142.715
---	---------

## CENTRE RACC AUTO

Reparacions	786
Manteniments	1.182
<b>Total intervencions</b>	<b>1.968</b>

## ACTIVITAT ESPORTIVA

Espectadors GP Espanya F1 (2019)	87.511
Espectadors GP Catalunya Motos (2019)	91.734
Audiència TV Rally RACC (2019)	80.000.000
Pilots RACC	49
Campionats de promoció	2

## FUNDACIÓ RACC

Quilòmetres de carreteres auditades amb EuroRAP	31.582
Estudis, jornades, campanyes seguretat viària	23
Presència en grups de treball nacionals i internacionals	44
Comunicacions a premsa sobre mobilitat	32
Mobility Institute: entitats associades	47

# 01

## EL RACC per als socis

L'objectiu diari del RACC d'ajudar els socis quan més ho necessiten, els 365 dies de l'any, les 24 hores del dia, s'ha complert més que mai el 2020. En un any marcat per la pandèmia de la covid-19, el Club s'ha mobilitzat per superar les dificultats de l'entorn i atendre les emergències a la carretera, a la llar i mèdiques, i ha avançat de forma decidida per culminar la seva transformació en Club de Serveis a la Mobilitat.



# Més que mai, vocació de servei

---

**El 2020 el RACC s'ha adaptat a la complexa situació provocada per la covid-19 per prestar els seus serveis en remot i també presencialment a les situacions que així ho requerien, com l'assistència mecànica o la llar. Alhora, ha culminat el seu procés de transformació en un Club de Serveis a la Mobilitat, amb propostes per a tots els modes de transport.**

La inversió de més de vint milions d'euros en transformació digital i renovació tecnològica portada a terme en els últims quatre anys ha permès al RACC adaptar-se en un temps rècord a la nova realitat generada per la pandèmia. La major part de la plantilla ha pogut realitzar el seu treball en remot, mentre que els mecànics i el personal dedicat a les reparacions urgents a la llar han estat en primera línia ajudant tothom qui ho ha sol·licitat.

Mitjançant el Servei Mèdic, el Club ha prestat el seu suport als socis amb un important desplegament de l'atenció telefònica i amb el llançament del servei de telemedicina.

## **Club de Serveis a la Mobilitat**

Anticipant-se als canvis d'hàbits en la manera de desplaçar-se de la ciutadania, que la pandèmia ha accelerat, el RACC





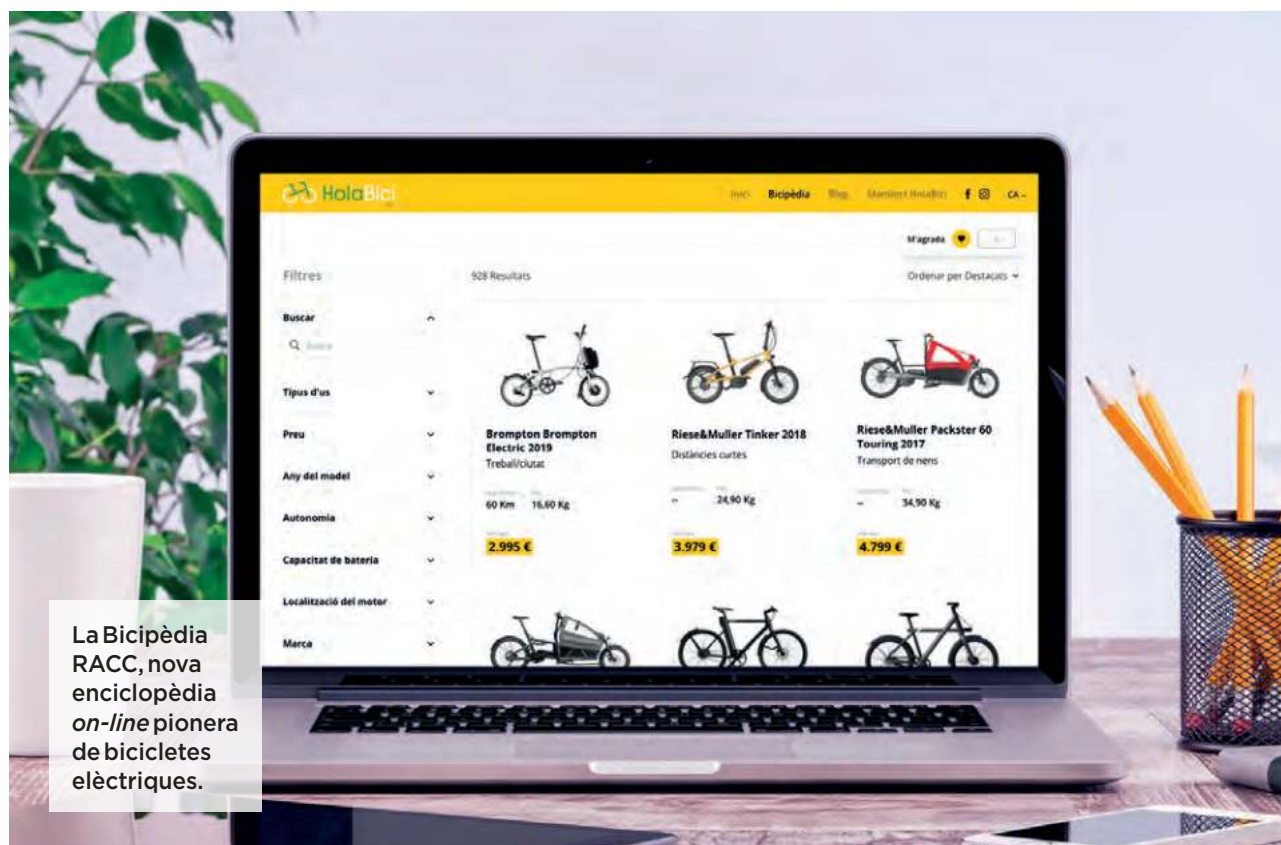
ha culminat el seu procés de transformació en Club de Serveis a la Mobilitat, ha ampliat ampliat les prestacions de la seva plataforma **CityTrips**, que ha incrementat l'oferta de transport urbà públic i compartit a trenta-cinc ciutats de tot el món, i ha estès l'àmbit d'actuació de **RACC Hop**, una aplicació que permet compartir els trajectes a la feina i que en una primera fase ja ofereix el seu servei a cinc mil usuaris de l'entorn de Barcelona.

Per als ciclistes, un col·lectiu que arran de la pandèmia ha mostrat una tendència a l'alça en la mobilitat urbana, el Club disposa de propostes assistencials i asseguradores específiques, i a més ha

CITYTRIPS  
AMPLIA L'OFERTA  
DE TRANSPORT  
COMPARTIT  
I PÚBLIC A 35  
CIUTATS DE TOT  
EL MÓN.

consolidat el 2020 **Hola Bici**, comunitat en línia que ja ha superat els 25.000 usuaris, i ha llançat **la Bicipèdia RACC**, una enciclopèdia virtual de bicicletes elèctriques pionera a Espanya.

Les aplicacions del Club que permeten sol·licitar serveis des del mòbil s'han mostrat més útils que mai durant la pandèmia. És el cas de **RACC Assistència** (per sol·licitar ajuda mecànica, a la llar o mèdica, amb un sistema de geolocalització per facilitar que l'ajuda arribi amb més rapidesa), **RACC Infotransit** (amb informació del trànsit en temps real, planificació de rutes i alertes per incidències), **RACC Autoescola** (per a l'aprenentatge teòric) i la nova **RACC Master**



La Bicipèdia RACC, nova enciclopèdia on-line pionera de bicicletes elèctriques.



## Plena operativitat del RACC i màxima disponibilitat amb les autoritats durant l'estat d'alarma

Amb l'aparició de les primeres notícies de la pandèmia, el RACC va crear, ja al febrer, una comissió de seguiment que va preveure una sèrie de contingències en funció de l'evolució de la crisi sanitària. D'aquesta manera, després de la declaració de l'estat d'alarma el 14 de març, el RACC va poder adaptar-se amb agilitat a la nova situació i mantenir la seva capacitat operativa, sempre seguint les indicacions de les autoritats locals i les de tots els països del món en els quals opera.

Els canals d'atenció telefònica i on-line han funcionat en qualsevol moment de la pandèmia amb plena normalitat i s'han realitzat campanyes per informar periòdicament els socis sobre les mesures que prenia el Club i els serveis que tenia a la seva disposició. En una primera fase, el servei d'assistència en viatge es va mobilitzar per atendre

els socis als quals l'estat d'alarma havia sorprès a l'estranger, que es trobaven amb vols suspesos i fronteres tancades, i que tenien dificultats per tornar a casa.

Igualment, amb el desig de contribuir amb tots els seus recursos a alleugerir l'excepcional situació d'emergència sanitària originada per la pandèmia, el RACC va posar a disposició de les autoritats la seva seu central, disponible perquè gairebé tota la plantilla estava treballant en remot des dels seus domicilis. L'edifici, amb més de 16.000 m<sup>2</sup>, heliport medicalitzat i molt a prop de destacats centres hospitalaris, va ser cedit de forma altruista al Govern per a la seva possible utilització amb finalitats sanitàries o logístics, iniciativa que va motivar l'agraïment de la Generalitat, tot i que al final no va caldre que es fes efectiva.



RACC etCuida,  
nou servei  
d'assistència  
per a sèniors i  
de suport a les  
seves famílies.

(per seleccionar més de vuit-centes botigues *on-line*, pagar amb descompte i acumular saldo en el compte personal) faciliten la tasca diària als socis, igual com passa amb el **servei d'atenció per Whatsapp**, que ha incorporat a les seves prestacions la possibilitat de sol·licitar assistència mecànica, personal o a la llar.

AMB NÉSTOR,  
EL RACC  
OFEREIX  
L'ACCÉS A MÉS  
DE 150 SERVEIS  
D'ASSISTÈNCIA  
PERSONAL.

## Per a les famílies

D'altra banda, el confinament domiciliari també ha permès veure la gran utilitat de serveis com **Néstor**, l'aplicació d'assistència personal del RACC per accedir a més de cent cinquanta serveis

amb la garantia del Club, una iniciativa que ha estat premiada als **FIA Innovation Awards** del 2020. I per tenir cura de les persones grans s'ha llançat **RACC etCuida**, primera iniciativa del **SeniorLab** del Club que ofereix activitats i serveis específics per al col·lectiu de la gent gran, un dels grups de població que més atenció re-

brà del RACC durant els pròxims anys. RACC etCuida proporciona assistència integral a persones grans i dona suport a les seves famílies, amb serveis que inclouen des de metge de guàrdia 24 h a assistència i reparacions a la llar, farmàcia a domicili, servei de "manetes", servei d'acompanyament i trucades de recordatori, entre moltes altres prestacions.



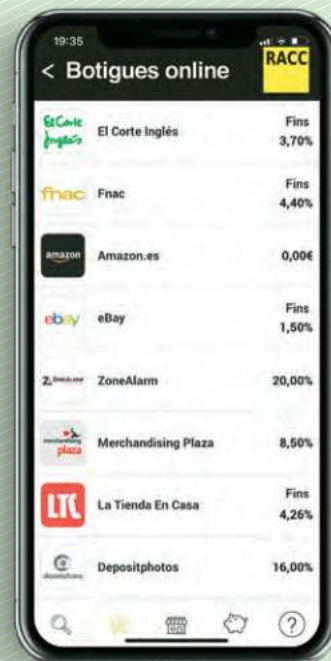
En un any en què les circumstàncies han estat excepcionals, el RACC ha estat al costat dels seus **804.727 socis** i s'ha esforçat per ajudar-los en el seu dia a dia, fent-los la vida quotidiana més senzilla. El fet que un 55% dels socis faci més de deu anys que estan al Club o que 110.000 persones tinguin una antiguitat de més de 25 anys ininterromputs com a sòcies de l'entitat, indica una elevada satisfacció amb el tracte i els serveis rebuts, cosa que confirmen també les enquestes de qualitat efectuades cada any.

## Referent a la llar

Per enfortir aquesta fidelitat el RACC ha estat ampliant en els últims anys els seus serveis i ha dedicat una atenció preferent a la llar, contribuint així a convertir els habitatges dels socis en espais més confortables i segurs, unes necessitats que han augmentat el 2020 a causa dels llargs períodes de confinament.

En aquest sentit, **Nexdom**, el servei de reformes a la llar, ha reforçat les intervencions del seu equip d'especialistes per poder atendre projectes de gran envergadura, com reformes integrals d'habitatges. Aquest servei ha presentat com a gran novetat el 2020 la Gamma Urban, la primera línia de productes exclusius per a cuines i banys, dissenyada pels mateixos interioristes de Nexdom. Des del seu llançament el 2017, el servei ha realitzat més de 400 projectes de reformes en domicilis particulars dels socis.

Una altra iniciativa relacionada amb l'àmbit domèstic és la proposta conjunta de telefonia mòbil i fixa, fibra òptica i TV de **RACCtel+**, els serveis del qual són gestionats pel Grup Euskaltel, líder de telecomunicacions al nord d'Espanya. Constitueix una de les ofertes més competitives del mercat, de la qual gaudeixen 24.331 usuaris, dels quals 9.456



## RACC Master, compres *on-line* amb més profit

La targeta **RACC Master**, que també és el carnet de soci, ha presentat una gran novetat el 2020: una **nova aplicació gratuïta** per a telèfons mòbils que permet seleccionar entre més de 800 botigues *on-line*, comprar des del mòbil amb total seguretat i amb descomptes directes, i rebre a més un percentatge de la compra que el titular pot transferir al seu compte personal.

La targeta, gratuïta i sense quotes de manteniment, compta amb 142.715 titulars i ofereix descomptes directes en més de 6.000 establiments. El 2020, i responnent a les peticions dels socis, s'ha posat en marxa un sistema d'activació de les noves targetes a través d'un telèfon 900 gratuït.



L'assistència mecànica ha estat el servei més ben valorat pels socis.

corresponen a famílies que disposen del pack multimèdia complet.

## Més assistències a la llar

La situació de confinament i les fortes restriccions de mobilitat han influït de manera directa en la xifra d'assistències prestades, amb descensos al voltant del 20% en assistències mecàniques i mèdiques urgents (associades a viatges), i un augment de l'11% en assistències a la llar. Igualment han mostrat un fort increment les trucades que són gestionades pel servei d'assistència a la llar i pel Servei Mèdic (+12%), que ha reforçat els seus canals d'atenció tele-

fònica i ha posat en marxa, en fase de proves, un nou servei de telemedicina durant l'últim trimestre de l'any.

El 2020 el Club ha prestat 1.029.673 assistències mecàniques, mèdiques i a la llar, gestionades amb 2.062.262 trucades, la qual cosa que significa, de mitjana, una trucada cada 16 segons.

EL 2020 EL CLUB HA PRESTAT UNA ASSISTÈNCIA MECÀNICA, A LA LLAR O MÈDICA CADA 30 SEGONS.

## ASSISTÈNCIA MECÀNICA.

El 2020 s'han realitzat 594.521 assistències, gestionades amb 1.057.904 trucades. Un any més, ha estat el servei més ben valorat en les enquestes de qualitat que efectua l'entitat independent Stiga entre els socis, que li han atorgat de mitjana 9,16 punts sobre 10.

## Les dades del RACC



**804.727**  
SOCIS



**436.316**  
TRUCADES A L'OFICINA  
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA



**126**  
PUNTS D'ATENCIÓ

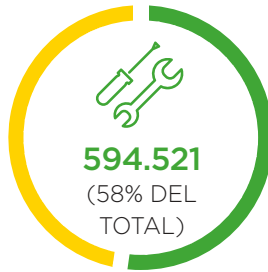


**2.328.285**  
VISITES A  
RACC.ES I RACC.CAT

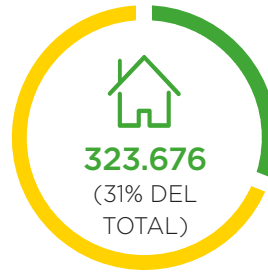
## Serveis d'assistència 24 h

**1.029.673**

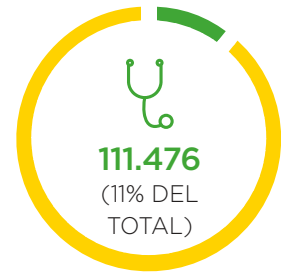
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA,  
DELS QUALS



ASSISTÈNCIA  
MECÀNICA



ASSISTÈNCIA  
A LA LLAR



ASSISTÈNCIA  
MÈDICA

## El RACC ha gestionat el 2020

**2.062.262**

TRUCADES D'ASSISTÈNCIA,  
AMB UN MITJANA DE



**2.898**  
TRUCADES  
D'ASSISTÈNCIA  
MECÀNICA (AL DIA)



**2.068**  
TRUCADES  
D'ASSISTÈNCIA  
A LA LLAR (AL DIA)



**684**  
TRUCADES  
D'ASSISTÈNCIA  
MÈDICA (AL DIA)

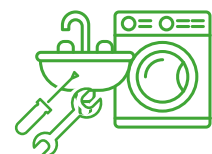
## Mitjans d'assistència



**1.674**  
BASES D'ASSISTÈNCIA MECÀNICA



**5.022**  
VEHICLES D'ASSISTÈNCIA



**528**  
EMPRESSES  
PROVEÏDORES  
D'ASSISTÈNCIA A LA LLAR

Aquest servei s'ha adaptat a les circumstàncies excepcionals viscudes el 2020 per seguir operatiu en tot moment, fins i tot en etapes de confinament domiciliari total, per oferir solucions als socis que tenien una avaria al seu vehicle quan havien de desplaçar-se per treball en l'àmbit de la sanitat, de la seguretat pública o pel fet de pertànyer a col·lectius amb serveis mínims.

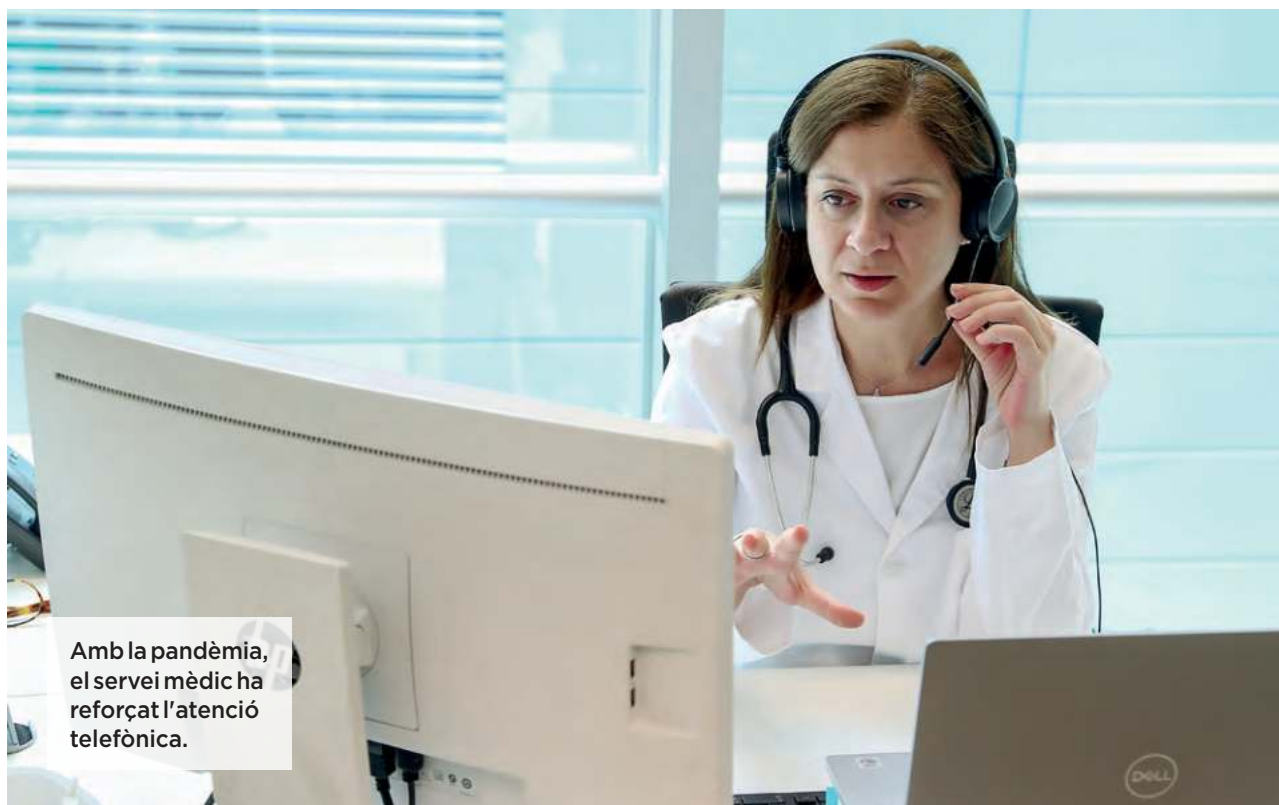
En tot moment, mentre ha durat la situació pandèmica, el servei ha seguit protocols sanitaris molt estrictes i, a partir del juny, ha lliurat a les persones que sol·licitaven assistència un kit de seguretat gratuït de cortesia, que contenia gel, mascareta i guants.

Prova del compromís del Club amb els seus socis és que el servei ha finalitzat el 31 de desembre amb 1.674 bases operatives que disposaven de 5.022 vehicles d'assistència, xifres que suposen un 3,5%

d'increment, en els dos epígrafs, respecte a les de l'any anterior.

**ASSISTÈNCIA MÈDICA.** El 2020, el RACC ha prestat 111.476 assistències gestionades amb 249.569 trucades. L'especial situació generada per la pandèmia es deixa veure en aquests resultats, que mostren un lògic descens del 20,7% en les intervencions, causat per la paralització dels viatges, i una pujada de l'11,9% en les trucades gestionades, reflex del major volum de consultes efectuades.

La necessitat, en temps de covid, de donar un servei més proper, la creixent familiarització de molts socis amb les comunicacions per videotrucada i la necessitat de limitar al màxim possible els desplaçaments ha portat el Servei Mèdic a evolucionar les seves prestacions i a introduir un nou sistema de telemedicina, en fase de proves durant l'últim



**Amb la pandèmia, el servei mèdic ha reforçat l'atenció telefònica.**



El servei urgent de reparacions a la llar ha estat operatiu en tot moment.

trimestre del 2020 amb vista a la seva aplicació efectiva el gener del 2021.

En el mateix sentit i per acompanyar els socis en tot moment i a qualsevol lloc, s'ha inclòs la cobertura de protecció covid-19 en la majoria de modalitats d'assistència del Club, per si estant de viatge el soci patia un sobtat problema de salut relacionat amb la malaltia i precisava atenció mèdica o tornar al seu domicili.

### ASSISTÈNCIA JURÍDICA.

El RACC, a través d'un equip d'especialistes, atén de forma gratuïta els dubtes legals dels membres del Club, especialment en defensa dels seus drets com a consumidors, però també en altres àmbits com el laboral, el civil o el fiscal. Aquest servei d'assesso-

rament gratuït, inclòs com a prestació del carnet de soci del Club, ha atès 15.988 consultes durant l'any 2020.

**ASSISTÈNCIA A LA LLAR.** El RACC ha efectuat 323.676 assistències el 2020, amb un increment del 10,9% respecte del 2019, que ha gestionat amb 754.789 trucades, un 34,1% més que l'any anterior. Aquests serveis es presten a través de ServiHogar 24h, societat del Grup RACC que actua en

llars i oficines de tot Espanya, amb un equip exclusiu de reparadors que treballen amb elevats estàndards de qualitat i amb operativitat 24 hores al dia, 365 dies a l'any, per a urgències.

ServiHogar 24h, que disposa de centres de coordinació propis a Barcelona, Badalona

ELS SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A LA LLAR HAN PUJAT EL 2020 UN 11% RESPECTE DE L'ANY ANTERIOR.

i Madrid, va atendre més de 14.000 peticions d'assistència només durant el primer mes de confinament domiciliari.

## Centre RACC Auto

**Centre RACC Auto** s'ha consolidat com el gran taller del centre de Barcelona per al manteniment integral del vehicle. Malgrat els llargs períodes de tancament obligats per l'administració, el 2020 ha efectuat 1.968 intervencions i ha rebut una elevada valoració en les enquestes de qualitat dels socis (8,47 punts sobre 10).

Adaptant-se a les circumstàncies i a les necessitats sanitàries, ha incorporat serveis com la desinfecció de l'interior dels vehicles o les campanyes de revisió de seguretat, imprescindibles davant l'aturada forçada de molts automòbils durant llargs períodes per la pandèmia.

Centre RACC Auto ofereix descomptes exclusius per als socis del Club i un tracte diferencial, aplicant a les operacions de manteniment i de reparació la tecnologia més avançada, també per a automòbils elèctrics i híbrids, i oferint avantatges com ara vehicles de substitució de baixes emissions o bicicletes elèctriques com a vehicles de substitució.

## Activitat asseguradora

Amb les assegurances gestionades pel Club, els socis disposen de la màxima protecció, d'un interlocutor de confiança i un servei personalitzat, que respon amb eficàcia en cas de qualsevol imprevist. L'activitat asseguradora del Club ha assolit el 2020 les 472.761 pòlisses, amb prestacions molt completes i en condicions avantatjoses. Amb una destacada presència en l'entorn on-line, el RACC ha estat el 2020 l'entitat del sector d'assegurances amb més rellevància a les xarxes socials, segons l'informe



El Centre RACC Auto incorpora desinfecció de l'interior dels vehicles.



## Premi d'Innovació de la FIA per a Néstor, el nou servei d'assistència personal del RACC

**Néstor**, el nou servei d'assistència personal que permet accedir, des del mòbil, a més de 150 serveis amb la garantia de qualitat del RACC, ha rebut el premi **Innovation Award de l'any 2020**, concedit per la FIA. És el mateix guardó que va rebre el 2019 City Trips, una altra iniciativa pionera del Club per reunir en una app l'oferta de transport públic i compartit a 35 ciutats del món.

El confinament ha reafirmat la importància de disposar d'ajuda on-line. En aquest sentit, Néstor permet delegar les necessitats diàries a un equip d'assistents personals, amb totes les garanties de prevenció sanitària i amb uns estàndards de qualitat avalats pel Club.

A través de Néstor es poden sol·licitar des de serveis de neteja per a la llar a perruqueria o estètica

a domicili; cuidadors per a la mascota; experts en instal·lació d'antenes, de parquets i de persianes; informàtics o també gestionar tràmits administratius, com concertar cita per a la renovació del DNI o del passaport, aconseguir el distintiu ambiental de la DGT, o informes de trànsit i permisos internacionals de conducció. L'aplicació, gratuïta i descarregable a Apple App Store i Google Play, rep una puntuació de 4,6 sobre 5 dels usuaris.

**També Play & Learn.** Els FIA Innovation Awards també han premiat "Mou-te bé-Play & Learn", la iniciativa educativa del RACC dirigida a nens i nenes de 6 a 12 anys que ofereix contingut pedagògic on-line sobre mobilitat i seguretat viària, de manera didàctica i lúdica, disponible tant per a l'àmbit escolar com per al familiar i per a un ús individual o en grup.



El RACC ha estat l'entitat asseguradora amb més rellevància a les xarxes socials.

"Top 40 Seguros en Social Media" de la consultora Epsilon Technologies.

**ASSEGURANCES DE COTXE I MOTO.** L'inventari de cotxe i moto ascendia el 31 de desembre a 188.568 assegurances, amb unes altres 134.201 pòlisses de defensa jurídica associades. L'any 2020, l'activitat s'ha concentrat en el reforç de la contractació i els tràmits en l'entorn digital. També s'ha treballat per promoció d'una nova assegurança de moto, que ofereix un 20% de descompte i prestacions molt competitives, i per impulsar la presència al comparador Rastreator, una cadena externa *on-line* amb un gran volum de visites.

EL CLUB HA REFORÇAT LA CONTRACTACIÓ I TRÀMITS DE LES ASSEGURANCES EN L'ENTORN DIGITAL.

**ASSEGURANCES DE LA LLAR.** El RACC ha gestionat 64.225 assegurances de la llar, amb 62.810 de defensa jurídica associades. La presentació del nou producte Llar10 ha estat la gran novetat de l'activitat asseguradora en aquest ram. Llar10 ofereix la màxima flexibilitat, permet triar entre tres nivells de protecció, Access, Complet i Complet Plus, amb una àmplia varietat de cobertes opcionals que permeten personalitzar al màxim les assegurances i amb una pòlissa específica per als arrendadors de pisos a lloguer.

**ASSEGURANCES PERSONALS.** A més de cotxe, moto i llar, el RACC posa a l'abast dels seus socis una proposta molt àmplia de pòlisses.



ses en l'àmbit personal, de salut i laboral. El 2020 aquest tipus d'assegurances personals arribar a les 22.957 pòlisses, amb llançament de campanyes especials per a noves contractacions en salut, vida i accidents.

## Altres serveis

L'**Agència de Viatges** s'ha vist molt afectada per la paralització de l'activitat turística a tot el món, amb confinaments domiciliaris, tancament de fronteres i cancel·lació de vols i creuers. Sempre seguint les disposicions de mobilitat vigents a cada moment, l'agència ha pogut oferir productes com rutes en cotxe o estades de proximitat a 8.900 clients.

El nou **ViaT RACC**, que permet el pagament de peatges sense aturar-se i ofereix altres avantatges com accés sense tiquet i amb descomptes de fins al 20% en pàrquings Saba, pagament a través del mòbil a la zona blava o la localització de punts de recàrrega per al cotxe elèctric o d'estacions d'autogàs, ha estrenat àrea personal al web i una nova app per a socis RACC. El 31 de desembre del 2020 disposava de 21.255 usuaris actius.

El **Servei Venda de Cotxes**, que assessora de manera imparcial els socis i els ofereix accés a excel·lents condicions de finançament, s'ha adaptat a les circumstàncies reforçant el seu canal *on-line*, també en l'organització de l'11è Saló RACC de l'Automòbil, celebrat en format exclusiu virtual amb presència de 24 marques. Tot i les dificultats i la paralització de mercat, el Servei ha gestionat 627 vendes d'automòbils el 2020.

Finalment, el **Servei de Gestoria**, que facilita els tràmits administratius, especialment els vinculats amb l'automòbil, ha atès 3.171 socis. Des del RACC també s'han coordinat 5.093 **recursos de multes** a petició dels seus socis.

## RACC Autoescola, formar conductors responsables i segurs

Davant del tancament obligat dels centres durant la pandèmia, **RACC Autoescola** ha impartit de forma pionera classes teòriques *on-line*, a través de xarxes socials (Instagram) obertes a tothom, no només als seus alumnes. La iniciativa ha estat molt ben acollida i ha tingut repercussió en diferents mitjans de comunicació.

RACC Autoescola ha acabat l'any amb **67 centres** operatius i 225 vehicles de pràctiques, entre ells models 100% elèctrics. Tot i les dificultats de l'entorn, el RACC ha format **15.785 alumnes**, d'ells 10.523 d'autoescola, xifra semblant a la de l'any anterior, i altres 5.262 en cursos de conducció avançada i de recuperació de punts.



# Confiança i agraïment per l'ajuda del Club



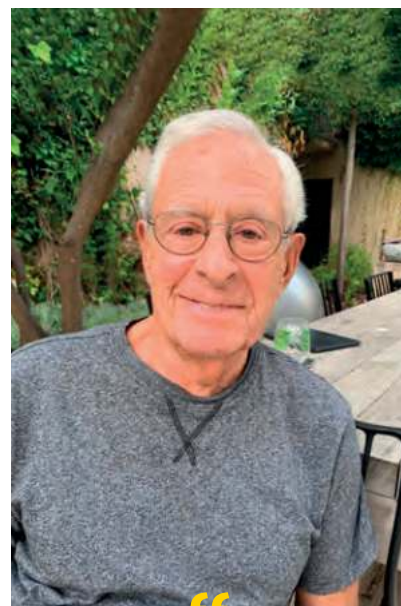
De viatge a Ouarzazate, el Marroc, la moto se'm va avariar. Desesperat, vaig trucar al RACC, que em va enviar un mecànic, va gestionar el trasllat de la moto amb tres serveis de grua i em va proporcionar un bitllet de ferri i un altre d'avió per tornar a casa. Estic profundament agraït.

**Roc Malagelada**  
Soci RACC



Vaig contractar el servei Nexdom del RACC per a la reforma del bany. Des d'un principi hi va haver *feeling*. Vaig estar molt ben assessorada, la cap d'obres sempre disponible i van mostrar gran capacitat resolutiva davant els imprevistos. Objectius aconseguits i un resultat final excel·lent.

**Montse Juncà**  
Sòcia RACC



Vaig patir una caiguda a Menorca, amb un fort dolor al maluc. Em van ingressar i havien d'operar-me. El meu fill va coordinar amb el RACC el meu retorn a casa, en un avió medicalitzat, acompanyat per un metge i un infermer, que em van aportar molta tranquil·litat i confiança. El trasllat va ser impecable, per treure's el barret.

**José Antonio Carné**  
Soci RACC

Sis persones aporten el seu testimoni del que significa ser socis del Club. Missatges diferents de perfils molt variats, però que coincideixen en un mateix concepte: confiança. El fet de saber que, davant de qualsevol emergència o necessitat, des de la més senzilla a la més complexa, el RACC respon amb tots els mitjans, aporta als socis una gran tranquil·litat.



“

Soc fotoperiodista i fa anys, a Johannesburg, vaig patir un violent atracament que em va deixar inconscient i sense res. Ni l'ambaixada ni l'assegurança de viatges van respondre. En canvi, el RACC em va enviar un cotxe, em va facilitar mitjans i em va atendre un psicòleg per telèfon.

”

**Samuel Aranda**  
Soci RACC



“

Visitant la meua germana, que viu a Alemanya, la meua filla de 2 anys va tenir otitis. Havíem oblidat la targeta sanitària europea, sense la qual no podien atendre-la. El RACC va coordinar la visita a un hospital, on ens van atendre de manera impecable. Tots els tràmits van ser molt ràpids i l'endemà ens va trucar un metge del Club per interessar-se per l'estat de la meua filla.

”

**Gemma Carrera**  
Sòcia RACC



“

Un matí, durant les festes de Nadal, va començar a sortir aigua per tot arreu a casa. Al cap de poc temps, un especialista del RACC va arribar, va remeiar la situació i vam poder celebrar les festes sense contratemps, amb tota la família.

”

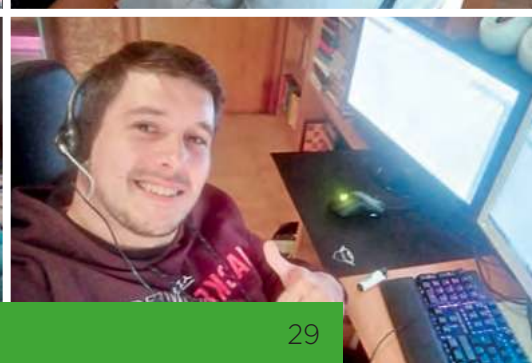
**Joan Francesc Canovas**  
Soci RACC



# 02

## Les persones del RACC

El 2020, davant la crisi sanitària, la gran prioritat del Club ha estat mantenir la seguretat de l'equip del RACC, tant els que han atès de forma presencial (mecànics, operaris de la llar i en delegacions) com la resta de plantilla, que ha pogut teletreballar. Disposar d'eines digitals i la vocació de servei dels nostres equips han estat fonamentals per superar les dificultats d'un entorn certament complex.



## Ajudar quan és més necessari

---

**La vocació de servei dels treballadors del RACC per ajudar les persones a la carretera, a la llar o de viatge, constitueix una característica diferencial de l'equip humà del Club, que el 2020 ha resultat imprescindible per mantenir, en circumstàncies excepcionals, un nivell de servei eficaç, personalitzat i amb elevats estàndards de qualitat.**

Gràcies a la previsió del Club, el divendres 13 de març, abans de fer-se públic el decret d'estat d'alarma i el confinament, es va poder completar l'operatiu perquè pràcticament el 100% de treballadors/es que no tenien contacte físic amb els clients poguessin desenvolupar la seva tasca en remot, des del seu domicili. I es va treballar perquè els que havien d'actuar en primera línia, prestant ajuda urgent a la carretera o solucionant emergències a la llar, estiguessin en

tot moment protegits per un estricte protocol de seguretat, d'acord amb les instruccions que anava oferint l'administració competent.

### **Avantatges d'una atenció multicanal**

El resultat d'aquesta capacitat d'anticipació és que el Club ha continuat oferint els seus serveis malgrat una situació certament complexa. El confinament





domiciliari i la impossibilitat dictada per l'administració, durant llargs períodes del 2020, d'obrir les oficines d'atenció al públic han reforçat la utilitat de disposar d'una completa xarxa d'atenció multicanal que permet als socis escollir, en cada moment, el mitjà que més s'adequa a les seves necessitats per contactar amb el Club, presencial –quan ha estat possible–, telefònic, per xarxes socials i WhatsApp, i virtual a través del canal web.

El 31 de desembre, el RACC comptava amb **126 punts d'atenció** presencial a les principals localitats d'Espanya. Per la seva banda, **l'oficina d'atenció telefònica FonoRACC** (900.357.357) ha atès 436.316 trucades, la qual

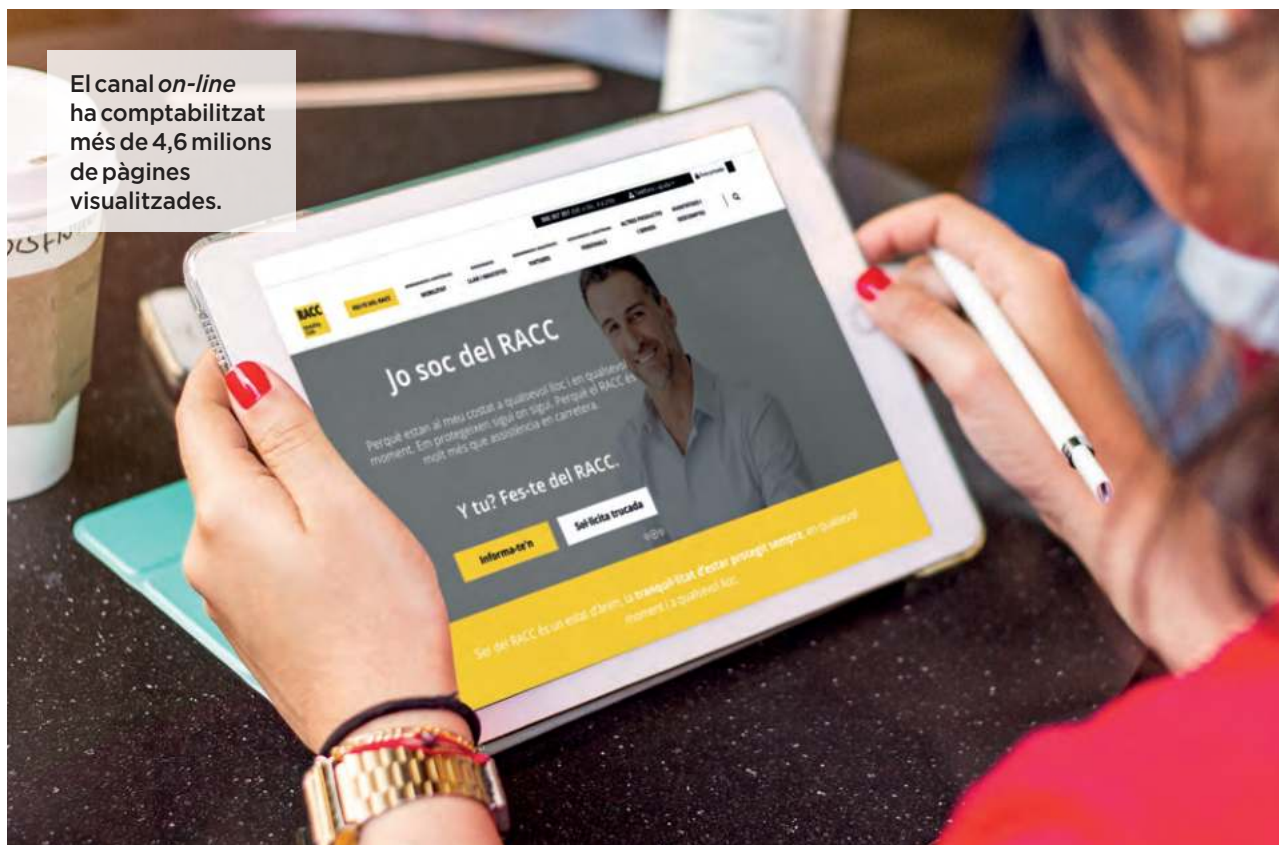
cosa significa com a mitjana que 1.725 socis al dia han pogut realitzar amb tota comoditat, de dilluns a divendres de 08:00 a 21:00 h, gestions relacionades amb l'afiliació al Club, assegurances i altres serveis.

El **canal on-line** permet als socis, amb accessibilitat durant 24 hores al dia, fer gestions molt diverses,

des de donar-se d'alta o calcular el preu d'assegurances d'auto, llar i viatge, a sol·licitar la targeta RACC Master, demanar cita al Centre RACC Auto per a una reparació o una revisió de l'automòbil, llegir per pantalla i descarregar-se la revista del RACC, accedir a l'Escola de Conducció o descarregar un formu-

A TRAVÉS  
D'INTERNET,  
ELS SOCIS HAN  
POGUT FER  
NOMBRESES  
GESTIONS 24  
HORES AL DIA.

El canal *on-line* ha comptabilitzat més de 4,6 milions de pàgines visualitzades.







## Elevats índexs de qualitat, tot i la pandèmia

Més de 27.200 enquestes -10.008 de telefòniques i 17.208 *on-line*- efectuades per l'entitat independent i especialitzada Stiga el 2020 mostren que els socis han agraït l'esforç fet pel Club i els seus treballadors per adaptar-se a la situació anòma i complexa derivada de la pandèmia.

L'índex de satisfacció global dels socis amb el Club s'ha situat en 8,55 punts sobre 10. El servei més valorat ha estat Assistència Mecànica, amb 9,16 punts sobre 10, seguit de la Contractació d'Assegurances (9,00).

Afiliació (8,85), Assessoria Jurídica (8,79) i Gestió de Sinistres d'Auto (8,76) completen els cinc serveis del Club amb la puntuació més alta. Tots els serveis analitzats han registrat valoracions superiors als 7,50 punts sobre 10.

L'anàlisi d'aquests paràmetres de qualitat es realitza a socis que hagin rebut la prestació d'alguna de les assistències que ofereix el RACC o hagin utilitzat algun dels seus serveis, i la porta a terme una empresa externa i independent, Stiga, especialitzada en el mesurament, l'anàlisi i la millora de l'experiència del client mitjançant la realització d'enquestes.

Com a novetat, el 2020 s'ha posat en marxa un nou tipus d'enquesta al final del servei, per conèixer l'experiència del client amb tot seguit d'haver rebut la prestació.

Les valoracions ofertes per les enquestes s'analitzen de forma constant i es monitoritzen per detectar aspectes de millora que redunden en una atenció més ràpida i eficaç a les necessitats dels socis.



Les xarxes  
socials del Club  
superen ja el  
mig milió de  
seguidors.

lari perquè el Club gestioni un recurs de molta del soci, per citar només uns exemples. El canal, que compta amb una àrea privada i segura per als socis, accessible amb contrasenya personal, ha rebut 2,33 milions de visites el 2020, amb 4,65 milions de pàgines vistes.

Pel que fa a les **xarxes socials** del Club, han confirmat la seva tendència al creixement dels últims anys i per primera vegada han superat el mig milió de seguidors. En concret el Club ha finalitzat el 2020 amb 506.570 seguidors de Facebook, Twitter, LinkedIn i Instagram, amb un creixement especialment destacat en aquest últim canal que ha augmentat un 15%, amb més de 23.000 seguidors incorporats durant l'any. LinkedIn també ha experimentat un fort creixement del 18% i ha superat els 10.000 seguidors.

## Seguiment de la covid-19

Des del Club s'ha fet un seguiment de la incidència que ha representat la covid-19, mantenint una comunicació constant amb els treballadors relacionada amb la situació sanitària. La intranet ha publicat fins a 101 posts relacionats amb la covid-19, amb informació actualitzada de forma periòdica, assolint nivells de seguiment rècord fins al moment.

D'altra banda, el RACC, com la resta de les entitats i empreses de país, s'ha vist afectat per la paralització gairebé total de l'activitat econòmica en molts dels àmbits en què actua, i per les prohibicions dictades per l'administració per a l'obertura d'establiments i l'exercici de determinades activitats laborals.

D'aquesta manera, i amb l'objectiu de mantenir tant com sigui possible els llocs de treball, es va dissenyar un ERTO temporal de reducció de jornada per al Grup, excepte per al Servei Mèdic, des del dia 15 d'abril fins al 30 d'octubre. En la majoria de col·lectius professionals es va anar revertint la reducció de jornada abans del termini previst i només es va haver de perllongar per als empleats de Viatges i de Formació de Conductors, que són dues de les activitats més afectades per les restriccions imposades per les autoritats. El Club va obrir un canal específic per resoldre els dubtes dels treballadors i va publicar 105 comunicats relacionats amb el tema.

La utilització d'aquest recurs de regulació de l'ocupació, posat en marxa pel govern Espanyol davant de les excepcionals circumstàncies econò-

miques del país, ha permès que el 31 de desembre del 2020 la plantilla estigués formada per **1.425 persones**, pràcticament la mateixa xifra que el 2019 (1.430), en una clara aposta per l'estabilitat. Del total de treballadors, un **65% són dones** (64% el 2019).

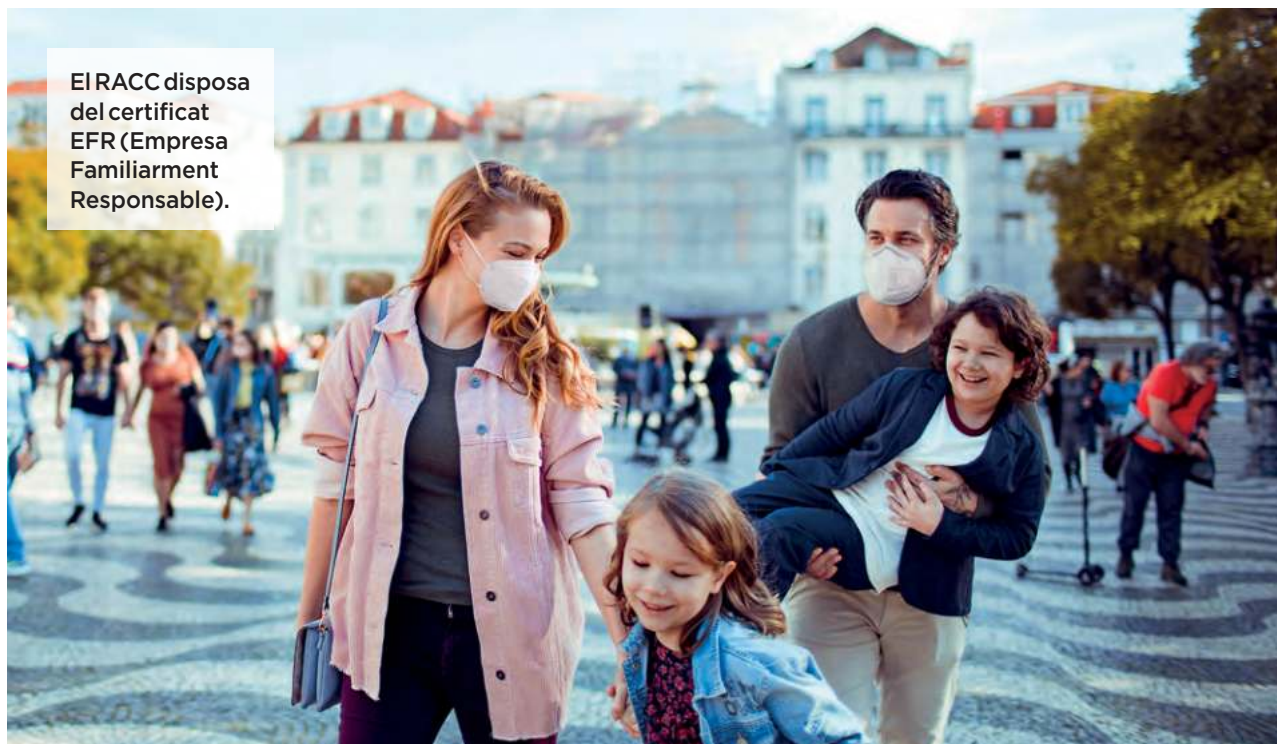
## Formació *on-line*

A més del llançament del **chatbot** de la divisió de Persones, que automatitza la resposta als dubtes més habituals dels treballadors/es RACC i que ha rebut 1.600 interaccions entre octubre i desembre, una gran novetat ha estat la posada en marxa de la **nova plataforma de formació *on-line* RACC Discovery**. Aquesta plataforma ofereix els itineraris de formació del

EL 31 DE  
DESEMBRE LA  
PLANTILLA DEL  
RACC ESTAVA  
FORMADA PER  
1.425 PERSONES,  
UN 65% DONES.



Les delegacions del Club han seguit tots els protocols sanitaris.



El RACC disposa del certificat EFR (Empresa Familiarment Responsable).

Club i inclou una eina que posa a disposició de les persones del RACC cursos per a tots els col·lectius -habilitats, comunicació, lideratge, efectivitat, lideratge personal, Office 365 ... Amb aquesta eina s'han impartit 1.192 cursos amb un total de 3.963 hores de formació, a una mitjana de 3,32 hores per participant.

El **treball en remot** ha permès que durant la pandèmia no s'hagi hagut de suspendre cap formació, destacant el fet que trenta-vuit treballadors de diferents unitats i nivells han participat com a tutors experts dels seus companys. L'establiment del teletreball ha provocat, a més, una formació específica que ha inclòs recomanacions ergonòmiques. El Club ha organitzat trenta-un webinaris i ha llançat setze enquestes internes

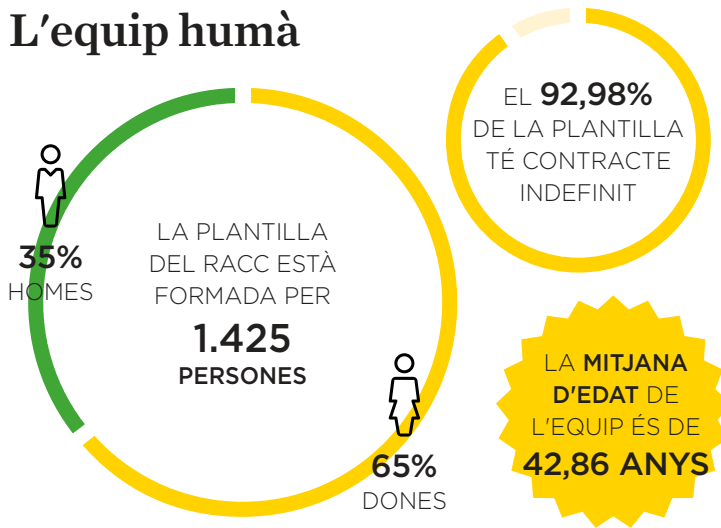
EL CLUB HA ORGANITZAT 31 WEBINARS DE FORMACIÓ PER ALS SEUS TREBALLADORS.

entre la plantilla per tenir una més bona visió de l'opinió dels treballadors sobre diversos temes (teletreball, lideratge, mesures de conciliació, clima laboral...).

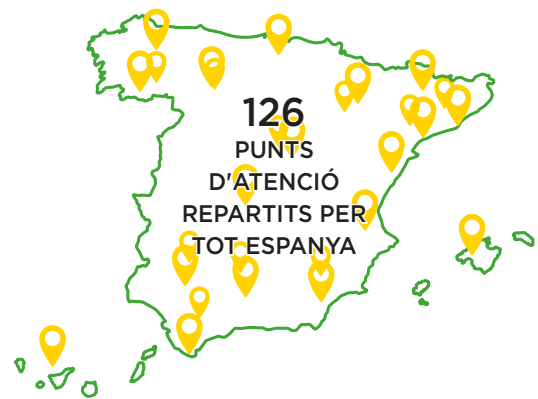
Tota aquesta mena de propostes, que vetllen per la salut i el benestar dels treballadors, es

reflecteix en reconeixements específics, com el **certificat EFR** (Empresa Familiarment Responsable) concedit per la Fundació Masfamília i avalat pel Ministeri de Sanitat i Benestar Social, que distingeix les empreses que faciliten la conciliació de la vida laboral amb la familiar i personal i donen suport a la igualtat d'oportunitats, o el **premi Respon.cat**, concedit per aquesta organització empresarial referent a Catalunya en l'àmbit de la RSE, que ha distingit les bones pràctiques del Club en la reforma de l'horari laboral.

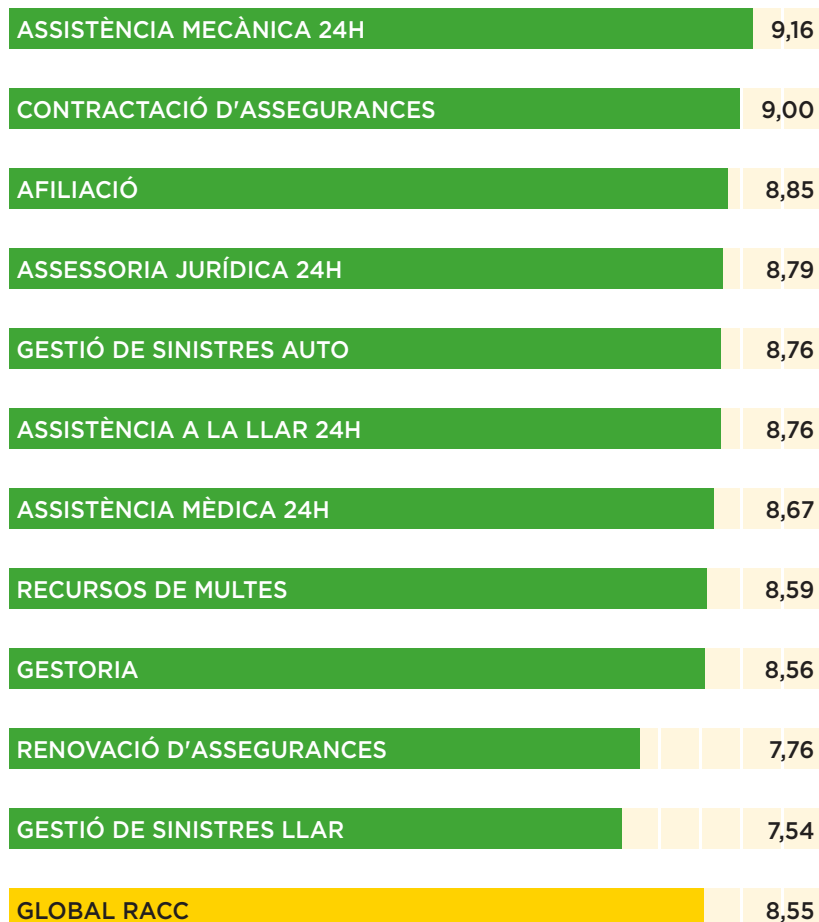
## L'equip humà



## Les oficines del RACC



## Índex de qualitat del servei (sobre 10)



## Seguidors de les xarxes socials del RACC



219.998



176.479



99.696



10.397

An aerial photograph of Barcelona, Spain, showing a dense urban landscape with various buildings, including the distinctive blue, bullet-shaped Torre Agbar. In the foreground, a sandy beach and the turquoise Mediterranean Sea are visible. A large yellow text box with diagonal lines is overlaid on the left side of the image.

# 03

## EL RACC i la societat

En un entorn certament complex a causa de les conseqüències de la crisi sanitària global, el RACC ha mantingut la seva vocació de servei a la societat amb iniciatives en favor d'una mobilitat més segura, sostenible, intel·ligent i accessible que sigui compatible amb el progrés econòmic, i també amb el seu suport ferm a l'esport de motor des de l'organització de grans premis puntuables per al mundial i amb el suport a la seva pedrera de joves pilots.



## Ajudar al progrés econòmic i social

El RACC ha presentat les seves propostes per a la mobilitat postcovid, ha estudiat els canvis en els hàbits dels usuaris i ha demanat cautela en l'anàlisi de la davallada d'accidents de trànsit. D'altra banda, i tot i les dificultats del context esportiu internacional, el Club ha donat suport als seus joves pilots i ha organitzat amb èxit grans premis del mundial.

La relació entre mobilitat i progrés ha quedat patent arran de la pandèmia sanitària de l'any 2020. Si prohibir els moviments va ser la primera gran decisió que va prendre l'administració, l'alentiment posterior de l'activitat en la gran majoria de sectors econòmics ha propiciat una transformació social sense precedents, que fa més necessària que mai l'anàlisi de les noves necessitats de mobilitat dels ciutadans. La mobilitat postcovid reclama una visió metropolitana

na, a llarg termini, amb participació publicoprivada i decisions consensuades.

### **Mobilitat segura, sostenible i compatible amb el progrés**

La pandèmia ha accelerat en els usuaris canvis d'hàbits que el RACC ha estudiat a fons per proposar mesures per a una mobilitat segura, sostenible i que si-







gui compatible amb el progrés econòmic i social. Alhora, les restriccions de la mobilitat per la crisi sanitària han provocat un fort descens de la sinistralitat del trànsit que el RACC ha demanat analitzar amb cautela.

**MOBILITAT I COVID.** Durant l'estat d'alarma i en fases posteriors de l'emergència sanitària, el RACC ha presentat un seguit de **recomanacions dirigides als usuaris per moure's amb seguretat** i ha analitzat els canvis en els hàbits de mobilitat dels ciutadans derivats de la pandèmia. Amb tot això, ha constatat un descens de l'ús del transport públic enfront de les opcions de mobilitat personal, com bicicletes, patinets i automòbils i motos privades.

En aquest context, el Club ha proposat **dotze mesures per assolir una estratègia de mobilitat consensuada, multimodal i amb visió metropolitana**, pensades per a Barcelona, però que poden ser ex-

tensibles a altres nuclis urbans, perquè impliquen factors molt diversos (transport públic i privat, distribució de mercaderies, canvis d'usos laborals...) i també contempen els usuaris que no viuen a la ciutat, però que hi accedeixen per motius laborals, d'estudis o de turisme. També en el context de la pandèmia, el RACC ha sol·licitat ajornar, fins que s'hagi recuperat la situació econòmica, l'aplicació de sancions en la ZBE i l'entrada en vigor del nou impost de la Generalitat que grava els vehicles de motor en funció de les seves emissions teòriques de CO<sub>2</sub>.

**SOSTENIBILITAT.** Des de fa anys, el Club advoca per un concepte ampli de sostenibilitat que implica el dret de tots els usuaris a accedir a una mobilitat sostenible des del punt de vista ambiental, però també econòmic i social.

Aquesta visió ha inspirat la participació del RACC a l'Smart City Expo World Congress, celebrat el 17



El RACC, protagonista de l'Smart City Live, congrés mundial de mobilitat urbana.



El RACC i Zurich han elaborat un estudi pioner sobre mobilitat i gènere a Madrid i Barcelona.

i el 18 de novembre en format *on-line* sota la denominació **Smart City Live**, amb més de 240 ponents en conferències, entrevistes i debats, i participació de 20.000 professionals de 144 països. Es tracta de la trobada més important a escala mundial dedicada a ciutats intel·ligents i innovació urbana. El Club, que ocupa una vicepresidència d'aquest Congrés, ha tingut un paper protagonista com a partner i organitzador de diversos esdeveniments, entre els quals un debat dedicat a l'urbanisme tàctic aplicat a Barcelona, que el RACC ha demanat revisar defensant que les solucions futures de mobilitat s'adoptin amb consens de totes les parts implicades, sector públic, usuaris i empreses privades.

EL RACC DEMANA  
MESURES PER  
AUGMENTAR LA  
SEGURETAT DE  
LES DONES EN  
ELS TRAJECTES  
URBANS.

Aquesta visió de sostenibilitat també ha estat present en l'estudi pioner que ha presentat el RACC amb l'asseguradora Zurich sobre la **mobilitat des d'una perspectiva de gènere** a Barcelona i Madrid, que ha posat de manifest la necessitat de prendre mesures per incrementar la seguretat de les dones en els seus desplaçaments i evitar que quatre de cada deu segueixin manifestant que s'han sentit assetjades durant els seus trajectes urbans, especialment en transport públic.

**SEGURETAT VIÀRIA.** La tragèdia sanitària provocada per la pandèmia no implica obviar el greu problema social que continuen sent els accidents

de trànsit. Des de fa anys, el RACC publica informes que analitzen amb independència i rigor l'evolució general de la **sinistralitat viària a Espanya i a Catalunya**. En un context de fortes limitacions a la mobilitat, l'informe que reuneix els resultats de l'any 2020 constata el descens del 40% de morts a les vies interurbanes de Catalunya respecte del 2019, encara que amb una preocupant sinistralitat de col·lectius vulnerables com motoristes, ciclistes i vianants, i indica una caiguda del 21% a Espanya, una xifra discreta si es té en compte que els desplaçaments llargs per carretera han disminuït un 25%, segons la DGT.

Per això, el RACC ha sol·licitat cautela en l'anàlisi de les dades, subratllant la influència conjuntural de la pandèmia, i ha seguit analitzant per dinovè any consecutiu la xarxa viària a través de l'**estudi EuroRAP**, que ha auditat més de 31.000 km de la xarxa de carreteres de l'Estat i de la Generalitat de Catalunya.

**MOBILITAT DEL FUTUR.** L'any 2020 el Club ha mantingut la seva participació en quaranta-quatre grups de treball nacionals i internacionals i en vint-i-tres campanyes i estudis per afavorir una mobilitat més segura i sostenible. La campanya de seguretat, emparada per la FIA, per a usuaris de **motosharing**; el projecte **Galileo4Mobility** per utilitzar el satèl·lit europeu en nous serveis de mobilitat connectada; el projecte internacional **BRAVE** de conducció autònoma o la difusió de sistemes **ADAS** d'ajuda a la conducció han estat algunes de les iniciatives més rellevants.

## Al costat de l'esport de motor

Malgrat les dificultats de l'entorn, el Club ha mantingut el seu suport al seu planter de joves pilots, presents en competicions de tota mena, des de proves d'àmbit nacional a europees i puntuables



per al mundial. El RACC realitza un acompanyament tutelat a aquestes promeses de l'automobilisme i el motociclisme, a les quals dona suport en el seu progrés com a pilots i les forma en els valors positius de la competició.

Entre els **49 pilots RACC**, 24 en automobilisme i 25 en motociclisme, el títol d'Albert Arenas al Mundial de Moto3 ha estat el major èxit d'una temporada atípica, marcada per les alteracions del calendari, i, a MotoGP, per l'absència per lesió durant tot l'any del pilot RACC Marc Márquez, vigent campió. Un altre pilot del Club, Jeremy Alcoba, ha estat el millor debutant de l'any en Moto3, mentre que en automobilisme, el veterà pilot Carlos Sainz ha obtingut un meritori triomfal Dakar 2020, el tercer en la seva carrera esportiva.



PromoRACC,  
el primer esglaó  
per als futurs  
campions de  
motociclisme.

**EL PRIMER ESGLAÓ.** El suport del RACC als pilots comença des de la base. La **Copa Catalana PromoRACC**, per a nens i nenes de 7 a 13 anys, se celebra sota l'organització de la Federació Catalana de Motociclisme (FCM), amb l'assistència tècnica gratuïta de l'Escola Tècnica de Girona (ETG) i motos Ohvale idèntiques per a tots els participants, amb dues categories: PromoRACC 1 (160 cc) i PromoRACC 2 (110 cc).

La crisi sanitària ha retardat l'inici de la temporada fins al mes de juliol, tot i que ha permès celebrar cinc curses en circuits de Catalunya i

Aragó. En PromoRACC 1, el guanyador ha estat Izan Rodríguez, i en PromoRACC 2, Cesc Obiol. La fórmula continua demostrant que és de gran valor com a plataforma formativa. De fet, la FIM (Federació Internacional de Motociclisme) i Dorna (promotor del Mundial de MotoGP)

han adoptat el concepte de PromoRACC 1 com a primer esglaó de la piràmide "Road to MotoGP", exportant la copa monomarca amb les Ohvale GP-0160 per a la resta de campionats nacionals a escala mundial.

D'altra banda, l'**OpenRACC Kàrting**, organitzat dins del

ALBERT ARENAS  
HA OBTINGUT  
AL MUNDIAL DE  
MOTO3 EL TÍTOL  
MÉS DESTACAT  
DELS 49 PILOTS  
RACC.



Hamilton,  
vencedor del  
GP d'Espanya  
d'F1, celebrat  
sense públic i amb  
èxit organitzatiu.

Campionat de Catalunya, amb l'organització de Genikart i la normativa de la Federació Catalana d'Automobilisme, està obert a nens i nenes entre 7 i 11 anys d'edat. La pandèmia ha trastocat el calendari previst, de manera que només s'han disputat dues proves, a l'octubre i novembre, amb dues tandes cadascuna, als circuits d'Osona i Mora d'Ebre, amb victòria final per a Joel González.

Una altra competició de gran caràcter formatiu, el **Volant RACC-Trofeu Mavisa**, ha estat declarada deserta, pel fet que només s'ha pogut celebrar una de les proves previstes. El calendari inicial, que contemplava set proves, s'ha refet a mitja temporada contemplant únicament cinc ral·lis,

EL RALLYRACC  
TORNA EL 2021,  
PUNTUABLE PER  
AL MUNDIAL  
WRC I AMB SEU  
A SALOU I PORT  
AVENTURA.

però a la fi tampoc ha pogut complir-se.

**RALLYRACC.** La pandèmia ha afectat de ple el calendari internacional de competicions, anul·lant algunes proves, ajornant-ne altres i obligant les que s'han celebrat a prescindir del públic i a seguir mesures estrictes de protecció.

En aquest sentit, el RACC, davant la incerta situació provocada per la covid-19 i conjuntament amb les institucions de les comarques de Tarragona, ha decidit suspendre el **RallyRACC Catalunya-Costa Daurada**, que tornarà el 2021 com a prova del Mundial.

El RallyRACC, en virtut del sistema de rotacions establert per la FIA (Federació Internacional de

l'Automòbil) per a les proves del Campionat de Món de Ral·lis (WRC), havia de ser puntuable únicament per als campionats d'Espanya i de Catalunya. D'acord amb la FIA, el RACC havia escollit la primera rotació, la qual cosa implicava la sortida del RallyRACC del calendari 2020 del WRC i en garantia la inclusió els anys 2021 i 2022. La cancel·lació de la prova produirà que la 56a edició del RallyRACC Catalunya-Costa Daurada passi a disputar-se del 14 al 17 d'octubre del 2021, amb Salou i PortAventura World com a nucli central de la prova, que una altra vegada, i ja en seran trenta, serà puntuable per al Campionat del Món.

**FÓRMULA 1.** El Campionat de Món de Fórmula 1 ha començat amb quatre mesos de retard, a causa de la crisi de la covid-19, i ha quedat reduït a 17 de les 22 curses previstes inicialment. Moltes proves s'han hagut de cancel·lar, però el Circuit de Barcelona-Catalunya ha treballat de valent, juntament amb el RACC, per no faltar a la cita, que a la fi s'ha pogut disputar el 16 d'agost, tres mesos més tard de la data inicial, i sense públic.

L'organització del GP d'Espanya ha suposat tot un repte perquè la prova es desenvolupés amb les màximes garanties de seguretat sanitària. Els diferents grups de treball han conviscut en bombolles aïllades i s'han realitzat 5.467 tests a pilots, equips i personal, tots negatius. Per a l'accés a les instal·lacions, el Circuit ha implementat un sistema pioner de reconeixement facial i càmeres tèrmiques, entre altres mesures.

En l'aspecte esportiu, el GP d'Espanya ha tingut un nom propi, el de Lewis Hamilton. El pilot anglès de Mercedes ha aconseguit la seva quarta victòria consecutiva a Montmeló, sense donar opció als seus rivals. Max Verstappen (Honda) i Valteri Bottas (Mercedes) han completat el podi. El pilot RACC Carlos Sainz ha aconseguit una meritòria sisena plaça.



## Cites obligades amb els clàssics i històrics

Els dies 28 i 29 de febrer, abans de la declaració de l'estat d'alarma, es va celebrar la quarta edició del **Rally Catalunya Històric**, que retia homenatge al Rally de les Caves organitzat pel Club entre 1970 i 1983 i embrió de l'actual RallyRACC Catalunya-Costa Daurada. El Catalunya Històric ha proposat un itinerari en línia de 578 quilòmetres amb 14 trams de regularitat en carretera tancada, alguns dels quals són habituals al RallyRACC, i ha establert com a novetat una base intermèdia a Salou. Rubén Maes ha estat el vencedor de la prova, marcada per la igualtat, amb triomfs de nou pilots en els catorze trams.

D'altra banda, el Club ha estat l'encarregat d'organitzar la sortida des de Barcelona de la 23a edició del **Ral·li Montecarlo Històric**, una cerimònia per a la qual l'Automòbil Club de Mònaco (ACM) compta amb l'organització del RACC des de fa divuit anys. El 2020 han estat catorze els equips que han sortit des del podi situat davant de l'Hotel Hilton Diagonal Mar.

**MOTOGP.** Igual com ha succeït a totes les grans competicions internacionals, la pandèmia de la covid-19 ha provocat cancel·lacions i ajornaments de curses en el Campionat del Món de MotoGP. La temporada s'ha pogut iniciar a Qatar, a principis de març, però només per a les categories de Moto2 i Moto3. La categoria reina de MotoGP ha hagut d'esperar fins a mitjans de juliol, després de quatre mesos i mig d'aturada.

En aquest context, el RACC ha treballat a fons amb el Circuit de Barcelona-Catalunya i el promotor del campionat, Dorna, per organitzar el Gran Premi de Catalunya Monster Energy de MotoGP el dia 27 de setembre, tres mesos i mig després de la data original, sota un estricte protocol anticovid i sense públic.

L'absència d'espectadors no ha impedit viure un dels Grans Premis del Mundial de MotoGP més emocionants que es recorden, amb les curses de

les tres categories decidides per menys d'un segon: Fabio Quartararo ha vençut en MotoGP, Luca Marini a Moto2, i Darryn Binder en Moto3. Fins a onze han estat els pilots RACC en acció a les diferents categories del Mundial de Motociclisme en 2020, nou al Mundial absolut i dos al Mundial Júnior de Moto3.

**RAL-LICRÒS.** Cita doble, a porta tancada i un gran espectacle televisiu; aquest podria ser el resum del Gran Premi del Mundial de Ral·licròs, que ha visitat el Circuit per sisè any consecutiu. La prova organitzada pel RACC s'ha dividit en dues curses independents, el World RX de Barcelona-Pirineus 2030 que s'ha disputat el dissabte 17 d'octubre (en suport a la candidatura per als Jocs Olímpics d'Hivern del 2030) i el World RX de Catalunya-Barcelona el diumenge 18, en dues categories, Supercars de World RX (mundial) i els S1600 de l'Euro RX (europeu). Amb el seu triomf a la cursa de diumenge, Johan Kristoffersson ha obtingut el títol







El Mundial de Ral·licròs va visitar el Circuit per sisè any consecutiu i amb sessió doble.

mundial de l'especialitat, que acabava a Montmeló una temporada en què s'ha limitat la presència a quatre circuits a causa de la pandèmia.

Les mànegues de ral·licròs es disputen en tandes eliminatòries en un traçat mixt (amb un 60% d'asfalt i un 40% de terra) a la zona de l'Estadi de Circuit de Barcelona-Catalunya, d'1,2 quilòmetres de corda i amb un salt a la meitat de la volta. L'especialitat pot cobrar impuls el 2021 amb la prevista iniciació dels campionats d'Espanya i de Catalunya de Ral·licròs.

## Comunicació corporativa

El RACC manté una relació constant i fluïda amb els mitjans de comunicació amb l'objectiu de transmetre amb fidelitat a la societat les nom-

broses accions que realitza el Club a favor d'una mobilitat més segura, sostenible i compatible amb el progrés econòmic, i difondre les seves activitats de suport a l'esport de motor com a factor de dinamització del territori i de projecció internacional de país.

En aquest sentit, el 2020 el RACC s'ha adaptat a la situació i ha reforçat, a causa de les restriccions derivades de la pandèmia, els canals de comunicació virtuals, amb l'organització de trobades amb periodistes en format *on-line* i generant informa-

cions d'interès que estan directament vinculades amb el paper que representa el Club a la pandèmia i els serveis oferts als seus socis i al conjunt de la població.

Durant tot l'any el Club ha convocat deu rodes de premsa, vuit de les quals han tractat

UN MILIÓ DE PERSONES AL DIA HAN SENTIT CRÒNIQUES D'INFOTRANSIT A 20 EMISSORES.

sobre temes de mobilitat i seguretat viària, una relacionada amb l'activitat esportiva del Club i una de l'àmbit dels serveis que s'ofereixen als socis, a les quals han assistit de manera presencial i *on-line* 154 periodistes. Igualment, el Club ha emès 52 notes de premsa i ha atès 233 peticions d'informació o entrevistes realitzades per diversos mitjans de comunicació.

Les connexions en directe del servei **Infotransit** per informar els oients de l'estat del trànsit han estat 6.111 en vint emissores de ràdio, amb una audiència mitjana d'un milió d'oients per dia, aportant una informació que es completa i actualitza a través de l'app gratuïta RACC Infotransit i del web [infotransit.racc.es](http://infotransit.racc.es).

De periodicitat trimestral, la *Revista RACC*, de la qual s'han publicat una mitjana de **291.242 exemplars per edició**, amb uns altres 35.000 exemplars enviats en format *on-line*, ha recollit 48 entrevistes

i testimonis de socis de Club, incloent-hi la difusió de 16 iniciatives de membres del Club emprenedors. En la mateixa línia de difondre el paper social de l'entitat, el RACC ha participat en **40 esdeveniments** presencials i *on-line* (tribunes, webinars, taules rodones ...).

## Responsabilitat social corporativa

**La missió del RACC és prestar serveis d'assistència** a les persones, en tots els àmbits, amb l'objectiu de millorar la seva qualitat de vida i la de les seves famílies. Com a Club de Serveis a la Mobilitat, defensa els drets i els interessos dels seus socis i els proporciona solucions de mobilitat, sigui quin sigui el mitjà de transport que utilitzin.

Per la seva vocació de servei a la societat, pot emprendre qualsevol iniciativa relacionada amb la





## La comunicació, encara més a prop dels socis en temps de pandèmia

Davant de la situació que han creat l'estat d'alarma i la pandèmia, el RACC ha reforçat la comunicació amb els seus socis amb *e-mailings* personalitzats i a través d'altres suports, per difondre dos missatges fonamentals: **comunicar que el Club estava operatiu i que, malgrat la complexitat de la situació, seguia ajudant les persones en moments difícils; i remarcar els serveis inclosos al carnet RACC**, potenciant-ne el coneixement i recordant els avantatges de pertànyer al RACC amb exemples concrets.

D'aquesta manera, el 2020 l'esforç comunicatiu més gran s'ha centrat en la relació directa amb els socis. Perquè al RACC "Hi som per ajudar".

A més, durant aquest any, s'ha mantingut la campanya "**Jo soc del RACC**" adaptant-la a les necessitats i les circumstàncies extraordinàries viscuades, així com a nous entorns digitals.

També aquest any, l'arribada de la pandèmia i els efectes que han afectat Espanya, com el confinament, la suspensió d'actes amb l'assistència de moltes persones o el toc de queda, han obligat a posposar *sine die* la data de celebració de diversos dels esdeveniments planificats. Així i tot, **el RACC ha mantingut la celebració d'alguns dels actes més significatius adaptant-los a formats virtuals o híbrids**, per exemple, l'Assemblea General, la participació a l'Smart City Live, el Saló-RACC de l'Automòbil o rodes de premsa de l'últim trimestre.

D'altra banda, el confinament ha afavorit que moltes persones dediquessin més temps a consultes, oci i gestions *on-line*, la qual cosa ha reforçat les campanyes de màrqueting digital de productes d'assistència del Club, com RACC Bici, RACC Scoot i RACC Sport, i de serveis del Club, llançades en l'entorn web i a través de les xarxes socials.

mobilitat que faciliti una millora de la seguretat dels usuaris, de la protecció de l'entorn, de l'accessibilitat i l'ús racional dels mitjans de transport i que impulsi el progrés econòmic. Igualment, **fomentar la pràctica de l'esport** de motor, donant suport als joves pilots i promocionant i organitzant competicions esportives, constitueix un altre dels objectius del Club que, per realitzar les seves activitats, desenvolupa i fomenta les relacions institucionals amb administracions, organitzacions internacionals i altres entitats públiques o privades.

Aconseguir aquests objectius implica que la tasca de l'entitat es basi en cinc **valors fonamentals**:

- **Reputació.** L'àmplia trajectòria i la rigorositat de la feina realitzada pel RACC l'han convertit en un referent internacional en l'àmbit de la mobilitat i dels esports de motor. Les opinions del Club s'es-

colten i es tenen en consideració als principals àmbits de debat i decisió relacionats amb les activitats de l'entitat.

- **Proximitat.** L'entitat ofereix als socis una accessibilitat ràpida, personalitzada i senzilla en tots els canals possibles, la qual cosa permet oferir-los un servei amb la màxima agilitat i la màxima eficiència.

- **Innovació.** El RACC aplica els millors recursos tecnològics i humans per ajudar els seus socis i clients les 24 hores al dia, siguin on siguin, aprofitant el talent i l'especialització del col·lectiu professional de l'organització.

- **Qualitat.** El Club manté el compromís d'oferir el màxim nivell de qualitat, tant en els serveis com en les iniciatives en favor de la mobilitat i en l'ac-

El suport a joves pilots i la seva formació són un objectiu del Club.



tivitat esportiva, aplicant un procés constant de millora.

- **Fidelitat.** L'objectiu del Club és situar sempre el soci al centre de totes les activitats, per proporcionar-li tranquil·litat i benestar en el seu dia a dia i ser fidels als socis per aconseguir que els socis siguin fidels al Club.

Actualment el RACC desenvolupa el seu sistema de gestió de responsabilitat corporativa en tres grans àmbits: la societat, els treballadors i l'entorn.

**LA SOCIETAT.** Com ha quedat explicat en pàgines anteriors d'aquest mateix capítol, el RACC participa en nombroses iniciatives a escala local, de país i internacional per promoure una **mobilitat més segura**, sempre amb l'objectiu "Visió zero" de

la UE –és a dir, aconseguir zero morts en accidents de trànsit el 2050– a l'horitzó, treballant per aconseguir, a més curt termini, l'objectiu europeu de reduir a la meitat les víctimes mortals d'accidents el 2030.

Per això actua en els tres factors bàsics de la seguretat viària: les infraestructures, analitzant la seguretat de la xarxa viària i proposant millores a les administracions; els vehicles, participant en investigacions per a l'aplicació de noves tecnologies que salven vides; i els conductors, amb campanyes de prevenció, de conscienciació i amb formació específica.

El Club treballa igualment a favor de la societat per potenciar una nova mobilitat sostenible, que tingui en compte la protecció de l'entorn, contribueixi a millorar la qualitat de l'aire, especialment en àrees urbanes, però que a la vegada sigui compatible amb l'imprescindible progrés social i econòmic.

**ELS TREBALLADORS.** La complexa situació derivada de la pandèmia ha mostrat, un cop més, l'excel·lent qualitat humana i professional dels treballadors del RACC que, gràcies a la inversió en renovació tecnològica i transformació digital realitzada per l'entitat en els últims quatre anys i a la vocació de servei pròpia del Club, han pogut adaptar-se en un temps rècord a un escenari nou oferint el nivell de servei habitual.

Com s'ha esmentat al capítol "Les persones del RACC", el Club disposa del **Certificat EFR-Empresa Familiarment Responsable** que atorga la Fundació Masfamília, que és un reconeixement a les facilitats ofertes als empleats per conciliar la vida laboral amb la personal i familiar, com els horaris flexibles, i ha rebut el guardó de Respon.cat per la reforma de l'horari laboral. El Club promou la igualtat d'oportunitats, inverteix en la millora dels



espais físics de treball i té cura de la seguretat i de la salut dels seus professionals. Mitjançant el **Codi de Conducta** s'estableixen les bases que han de regir, sota els principis de transparència i ètica, en la relació entre el RACC i els seus treballadors, i també entre l'entitat i els seus proveïdors.

De la mateixa manera, el Club vetlla per la comunicació fluïda amb els seus empleats, establint canals adequats perquè puguin manifestar qualsevol incidència que percebin i vetllant a través d'un **Comitè de Bones Pràctiques**, format per la Direcció de Persones i Qualitat, l'Àrea Jurídica i el Departament de *Compliance*, pel compliment estricte de les normes.

**ENTORN.** La tasca quotidiana del Club s'inspira en el compliment dels ODS, Objectius de Desenvolupament Sostenibles marcats per les Nacions Unides. Un bon exemple n'és el servei d'assistència mecànica, que disposa de la **certificació ISO 14001: 2015 de gestió ambiental**, i que compta amb cotxes i motos taller que són 100% elèctrics, híbrids i de gas GNC amb etiqueta zero de la DGT, i que aplica a la renovació de la flota el criteri ambiental com un factor clau per a l'elecció dels nous vehicles.

Els residus que es generen amb l'activitat d'assistència mecànica es tracten seguint estrictes protocols de reciclatge, segons els criteris de l'Agència Catalana de Residus, i es lliuren a empreses homologades, per garantir d'aquesta manera que l'eliminació de residus, com bateries usades, olis de motor o pneumàtics vells, no genera cap residu tòxic per a la natura.

Entre altres actuacions, el Club ha millorat el **càlcul de la seva petjada de carboni** i ha quantificat les emissions de NOx i de les partícules que emet la seva flota de vehicles, amb la finalitat de reduir el seu impacte ambiental. Altres mesures que s'han



dut a terme són la formació en conducció eficient per als mecànics d'assistència, a més de les tasques de sensibilització sobre aspectes ambientals dirigides a tota la plantilla.

A més a més, el RACC incorpora criteris ambientals en tots els processos de compra i en la selecció de proveïdors i els ajuda a desenvolupar polítiques respectuoses amb l'entorn.

Adicionalment, el RACC ha posat en marxa mesures d'**estalvi d'energia** a la seva seu central, amb la incorporació d'il·luminació LED i d'equips de climatització més eficients, a més de fer una gestió més eficient dels residus com paper, cartró, vidre, plàstic, tòners i altres materials, per als quals es procedeix a fer-ne una recollida selectiva i, poste-



La seu central disposa de bicicletes elèctriques per als treballadors.

riorment, lliurar-los per ser reciclats a empreses homologades gestores de residus.

També pel que fa a aquest tema, l'entitat promou entre els seus treballadors l'ús responsable de recursos com el paper, digitalitzant al màxim totes les gestions, i facilita el consum d'aigua filtrada osmòticament en lloc d'aigua mineral embotellada, amb la finalitat de minimitzar els residus plàstics. Igualment, per a ús intern dels treballadors de la seu central, el Club disposa de **bicicletes elèctriques** d'accés gratuït per als desplaçaments durant la jornada laboral.

La preocupació del Club per l'entorn arriba a altres activitats, com el **Centre RACC Auto**, taller urbà per al manteniment integral de l'automòbil, que

està equipat amb la tecnologia més avançada en mecànica de l'automòbil i gestionat amb estrictes criteris de reciclatge, estalvi d'aigua i protecció ambiental, i les **Autoescoles RACC**, pioneres a l'hora d'oferir pràctiques als seus alumnes amb vehicles 100% elèctrics i que imparteixen cursos de conducció eficient per estalviar combustible i per a un maneig ambientalment responsable de l'automòbil.

En l'activitat esportiva, l'ambició pla mediambiental del **RallyRACC Catalunya-Costa Daurada**, que implica l'organització, els equips i el públic, li ha valgut el certificat d'Excel·lència Ambiental en la seva màxima qualificació, tres estrelles, concedit per la FIA (Federació Internacional de l'Automòbil).

## Al costat dels socis emprenedors



“  
Som especialistes en la producció de peces de cotó 100% orgànic, sense tintar ni estampar, en colors naturals, procedent de cultius sostenibles del Brasil, i demostrem que ecològic no vol dir car.  
”

**Santi Mallorquí**  
organicottoncolours.com



“  
Hem creat una empresa familiar dedicada al lloguer de *campers*, els millors vehicles per viatjar amb esperit aventurer i perfectament equipats per garantir la comoditat d'una família.  
”

**Serena Pujol**  
Instagram.com/  
campercat4x4



“  
Després de viure el problema en primera persona, he creat un espai d'ajuda psicològica per a famílies amb fills que pateixen malalties minoritàries. Oferim suport als nens, i les famílies poden veure que no estan soles.  
”

**Juan Robles**  
juanroblespsicologia.es



“  
He fundat una editorial per donar a conèixer, mitjançant jocs de taula, la mitologia, les llegendes, la cultura i les tradicions populars de llocs molt diversos. També estan disponibles per jugar *on-line*.  
”

**Núria Casellas**  
cucaferagames.com



Un total de setze projectes, dels quals n'ofereim aquí una mostra, impulsats per socis i sòcies van ser seleccionats el 2020 per rebre el suport del RACC amb la seva difusió a la revista del Club impresa i als exemplars distribuïts *on-line*. Un suport que va portar el coneixement d'aquestes iniciatives emprenedores a més de 325.000 llars.



“

He creat una consultora que estudia els consums energètics de famílies, comunitats de veïns i empreses, i com optimitzar-los, contribuint a un ús més conscient dels recursos.

”

Joan Ramírez  
tesling.com



“

Amb Marc Serra hem llançat una plataforma per posar en contacte clubs esportius per poder reciclar pilotes usades de tennis i pàdel que ara acaben a les escombraries, transformant el seu poder calorífic en energia.

”

Ana Fortuño  
@greenball\_bcn



“

A partir d'una experiència personal i gràcies a la meua trajectòria professional a internet, vaig iniciar un servei digital, comparador de l'oferta hipotecària que hi ha als 37 bancs que operen a Espanya. L'any passat vam gestionar 300 hipoteques.

”

Ricard Garriga  
triotreca.com



“

Sempre he pensat que les escoles de negocis són espais masculinitzats, per això he posat en marxa un model propi d'escola de negoci per a dones amb continguts digitalitzats i inclusius. També assessoro a les empreses en els seus plans d'igualtat.

”

Clara Lapiedra  
aulamagnabs.com

*La Memòria Anual Grup RACC 2020*  
és una realització de  
l'Àrea de Comunicació Corporativa  
i Presidència del RACC.

Impressió: Serafi I.G.P.  
Correcció i traducció: A. Balaguer / Digital Screen

Abril 2021

RACC  
Av. Diagonal, 687  
08028 Barcelona  
Telèfon: 93 495 50 00

FonoRACC  
(de 9 a 21h, de dilluns a divendres)  
900 357 357

Assistència 24 hores  
900 242 242

racc.cat





Av. Diagonal, 687 - 08028 Barcelona