

Protocol de Prevenció i Intervenció de l'LGTTBI-fòbia a les xarxes de transport de TMB

**ÀREA DE COMUNICACIÓ I RELACIONS
INSTITUCIONALS**

Responsabilitat Social, Dona i Diversitat

Maig 2021 • Versió 3.0

Índex.

1. Presentació.....	3
2. Marc normatiu.	4
3. Marc conceptual.....	7
4. Recomanacions i mesures a implementar.	8
A) Mesures corporatives:	9
B) Mesures a la xarxa de metro:	9
C) Mesures a la xarxa de bus:.....	10
5. Proposta de procediment intern.	10
6. Decàleg per a la prevenció de l'assetjament.....	13

1. Presentació.

Com a principal operador de transport públic de Catalunya i eix fonamental de la mobilitat urbana, TMB referma el seu compromís amb el desenvolupament sostenible, inclusiu i equitatiu de la societat i, emmarcat en el Pla de Civisme i Gestió de la Convivència i d'acord amb el seu Codi Ètic, presenta aquest document, que conté el marc normatiu i conceptual, un recull de recomanacions i pautes de conducta així com una proposta de procediment intern i, finalment, un decàleg que expressa la condemna de TMB de qualsevol comportament que impliqui una agressió i/o discriminació per motius d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere.

Una societat moderna i avançada en cap cas pot consentir que s'hi produeixin violències de naturalesa LGTTBI-fòbica, en conseqüència, ha de destinar el màxim d'esforços per prevenir-les, detectar-les i intervenir-les.

El present document persegueix quatre objectius a implementar:

Prevenir l'LGTTBI-fòbia en el transport públic

Definir les violències LGTTBI-fòbiques en el transport públic

Construir una xarxa entre els agents competents per generar el transport públic com un espai amable

Implementar accions i mesures per combatre l'LGTTBI-fòbia en el transport públic

L'evolució en matèria de drets per a les persones LGTTBI ha estat motivada pel canvi de comprensió social respecte a aquesta qüestió, tot i que aquest canvi és gradual i desigual. En l'actualitat, és indispensable abordar un seguit d'aspectes en què les estadístiques dels darrers anys demostren la conveniència d'actuar respecte d'aquesta qüestió. Encara que l'aportació, la recopilació i la sistematització de dades és difícil perquè tot just ara comencen a aparèixer els primers indicadors oficials, les estadístiques amb què comptem donen indicis prou clars que la discriminació per motiu d'orientació sexual, d'identitat de gènere o d'expressió de gènere es continua produint. Les dades i indicadors no són suficients, però tot porta a pensar que els casos reals són molt superiors als que ens mostren les estadístiques. Existeixen informes com "l'Observatori de les discriminacions" elaborat per l'Oficina per la No Discriminació de l'Ajuntament de Barcelona i entitats del teixit associatiu i els informes de l'Estat de l'LGTTBI-fòbia a Catalunya de l'Observatori contra l'homofòbia, però és evident que cal multiplicar esforços per visibilitzar i donar resposta efectiva a aquesta realitat.

Convé deixar palès que una de les manifestacions més patents de la desigualtat real entre persones que encara caracteritzen la nostra societat és la detecció de casos d'LGTTBI-fòbia a múltiples àmbits de la vida quotidiana, entre ells l'espai públic. A més a més, aquest fenomen atempta contra un nombre significatiu de drets fonamentals bàsics de la persona: la llibertat, la intimitat i la dignitat, la no discriminació per motius d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere, la seguretat, la salut i la integritat física i moral.

Partint d'aquests plantejaments i en coherència amb una major consciència i sensibilitat cap a la gravetat i abast del problema, TMB pretén avançar mitjançant l'establiment de mesures concretes tot articulant vies pràctiques i efectives de prevenció, detecció i intervenció contra aquest tipus de conductes incíviques que, en molts casos, poden esdevenir delictives.

Per tant, aquest document pretén ser un instrument útil per a les pròpies companyies operadores, en tant que es proposen mesures a implementar per a les persones usuàries de la xarxa de transport i la ciutadania en general.

Aquest document ha estat elaborat conjuntament per l'Observatori contra l'homofòbia i TMB, amb la finalitat de definir el marc operatiu en cas de detecció de conductes d'assetjament contra persones dels col·lectius LGTTBI al transport públic.

2. Marc normatiu.

En general, les normatives reguladores dels drets fonamentals en els àmbits europeu, estatal i català prohibeixen les conductes contràries a la llibertat i la dignitat de la persona i proclamen el dret a la igualtat i a la no discriminació per raó d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere.

El marc legal que regeix la discriminació en diversitat afectiva, sexual, d'identitat i/o d'expressió de gènere es recull en diverses instàncies normatives de diversos nivells i àmbits (internacional, estatal i autonòmic), que es concreten en les següents:

A nivell internacional, queda palès a la Declaració dels Drets Humans de 1948 que consagra el principi d'igualtat i no discriminació de totes les persones. En l'àmbit europeu s'han d'esmentar les resolucions del Parlament Europeu del 8 de febrer de 1994, del 18 de gener de 2006 i del 24 de maig de 2012, relatives a la igualtat de drets de lesbianes i gais i a la lluita contra la discriminació i l'homofòbia; la Directiva 2000/78/CE, del Consell, relativa a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de tracte al lloc de treball i en l'ocupació; i l'article 21 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, per mitjà del qual es consagra, entre altres, la prohibició de discriminació per orientació sexual com a dret primari de la Unió.

La constitució espanyola, norma superior de l'ordenament jurídic espanyol, pel que fa a la protecció de l'orientació sexual, la identitat i/o expressió de gènere, estableix a l'article 10 el dret a la dignitat personal i al lliure desenvolupament de la personalitat. D'altra banda, l'article 14 reconeix com a dret fonamental el principi d'igualtat i no discriminació. Les conseqüències jurídiques de la vulneració d'aquests drets es concreten en la legislació ordinària, especialment en matèria penal i laboral.

El Codi Penal de 1995 conté diverses eines de protecció dels drets de les persones LGTTBI, criminalitzant actituds d'odi i retraient conductes discriminatòries. D'una banda, els articles 510 i següents tipifiquen els anomenats delictes d'odi, castigant conductes de foment de l'hostilitat, la discriminació, l'odi i la violència per motiu d'orientació sexual o identitat de gènere, i de lesió de la dignitat de les persones del col·lectiu, o de denegació d'una prestació a la qual es tingui dret per motiu discriminatori, entre d'altres.

Alhora, la previsió de l'article 22.4 agreuja la pena de qualsevol delictes comès amb motivació discriminatòria per la identitat, orientació i expressió sexual i de gènere. En conseqüència, aquesta és l'eina jurídica principal per defensar els drets de les persones LGTTBI davant les vulneracions més greus. Alhora, cal tenir en compte l'article 314, que pena les discriminacions en l'àmbit laboral. De tota manera, és un article poc aplicat a la pràctica i que necessitaria ser revisat en futures reformes penals.

Pel que fa l'àmbit autonòmic, l'Estatut d'autonomia és la norma superior a Catalunya i preveu diverses disposicions de protecció dels drets de les persones LGTTBI. D'una banda, l'article 15 reconeix el dret de totes les persones a viure amb dignitat, seguretat i autonomia, lliures de tota mena de discriminació, així com al lliure desenvolupament de llur personalitat i capacitat personal. D'altra banda, els articles 40.7 i 40.8 preveuen la promoció de la igualtat entre totes les persones i tots els tipus de famílies, així com l'eradicació de l'homofòbia.

Per la seva banda, la Llei catalana 11/2014 és una llei preventiva i garantista, específica per a les persones LGTTBI. Incorpora a la legislació catalana algunes de les normes internacionals sobre drets humans que consagren els principis bàsics d'igualtat i no discriminació. La naturalesa de la Llei és de caràcter administratiu. En aquest sentit, estableix una sèrie d'obligacions que ha de complir l'Administració Pública per tal de fer efectius els drets del col·lectiu LGTTBI. Així mateix, estableix un règim d'infraccions i sancions que tipifica determinades conductes de caràcter discriminatori. Constitueix una eina jurídica que delimita una sèrie d'accions a desplegar, mitjançant l'establiment d'uns objectius que permeten realitzar accions específiques, encaminades a evitar que les persones LGTTBI no siguin discriminades per motius d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere. Abasta els diferents àmbits de la vida pública i introdueix mecanismes punitius i pedagògics per eradicar les manifestacions i violències cap al col·lectiu. L'articulat d'aquesta Llei recull una sèrie de mesures per fer efectiva la garantia de drets i llibertats de les persones LGTTBI, en els diferents espais i escenaris que conformen el seu esdevenir diari, abastant sectors concrets on implementar polítiques actives i operatives, destinades a garantir i promoure una igualtat efectiva.

A finals de l'any 2020 es va aprovar la Llei catalana 19/2020, d'igualtat de tracte i no-discriminació. Aquesta llei pretén ser la llei general del dret antidiscriminatori català, ja que tracta transversalment tota mena de discriminacions (per motiu ètnic, de gènere, d'orientació sexual, etc.).

Aquesta llei modifica la Llei 11/2014 tot unificant els procediments antidiscriminatoris i LGTTBífics en una única instància especialitzada. Més enllà d'això, i fruit de la seva voluntat generalista, té caràcter supletori respecte la Llei 11/2014, de manera que, en primer lloc, regeix la Llei 11/2014 i, en defecte d'aplicació en un supòsit concret, es pot recórrer a la Llei 19/2020. La llei es divideix en una part de foment i una part sancionadora. La part de foment tracta de manera integral i transversal les principals accions per evitar la discriminació en el si de l'administració i la societat. Més destacable és el règim sancionador creat per la nova llei. Així, als supòsits de la Llei 11/2014, se n'afegeixen de nous, com per exemple sancionar pintades a murals o mobiliari públic que simbolitzin la diversitat. En qualsevol cas, cal destacar en positiu la introducció de la justícia restaurativa i de mitjans alternatius de resolució de conflictes com la mediació.

Per finalitzar, és necessari fer referència al protocol d'actuacions davant situacions de discriminació per LGTTBI-fòbia a la ciutat de Barcelona, fruit del treball conjunt de l'Oficina per la No Discriminació, el Centre LGTTBI de Barcelona i l'Observatori contra l'homofòbia, mitjançant el qual es reforcen les eines per combatre l'LGTTBI-fòbia a la ciutat i s'amplia la col·laboració entre els diferents serveis i entitats vinculats amb la defensa de les persones LGTTBI. El protocol té com objectiu general articular l'atenció, acompanyament, anàlisi i assessorament en relació a situacions de discriminació per motius d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere (LGTTBI-fòbia) per tal que la persona que les ha patit o les pateix pugui superar les situacions d'abús o violència i reparar el dany i les conseqüències personals, laborals, familiars i socials que hagi tingut. Tanmateix, en el desplegament de les tasques del protocol s'especifiquen els següents objectius:

- Acompanyar a les persones que han patit situacions de discriminació per motius d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere LGTTBI-fòbia.
- Proporcionar informació detallada sobre els recursos i els procediments que faciliten la resolució de la situació.
- Assessorar des d'un punt de vista jurídic i oferir atenció psicosocial a les persones que han viscut situacions de discriminació.
- Intervenir oferint la facilitació del procés entre les parts implicades quan es produeix un conflicte discriminatori.
- Promoure i potenciar la capacitat sancionadora municipal en relació a les actituds i les accions discriminatòries a la ciutat, dins del seu àmbit competencial i allà on el marc legal ho permet.
- Garantir la col·laboració, coordinació i treball en xarxa entre serveis públics i entitats.
- Col·laborar entre els diferents actors en la recollida de dades i establiment d'indicadors, que permeti dimensionar la incidència de les situacions d'LGTTBI-fòbia a la ciutat i la seva evolució per tal de disposar de dades contrastades per orientar l'acció municipal.
- Col·laborar en l'elaboració de recomanacions si materials de prevenció de situacions d'LGTTBI-fòbia.
- Avançar plegats en la coordinació interinstitucional que intervenen davant dels casos d'LGTTBI-fòbia, en compliment de la Llei 11/2014.

3. Marc conceptual.

LGTBI-fòbia: Presència de situacions discriminatòries sustentades en tot un sistema cultural, social i econòmic que regula la sexualitat i facilita la legitimitat a algunes persones, emparades per l'estructura d'aquest sistema, a exercir pràctiques discriminatòries sobre aquelles que perceben i es diferencien com a incomplidores dels rols de gènere, en sentit ampli, i de les pràctiques sexuals normatives, en sentit estricte, amb la intencionalitat d'eradicar i/o corregir qualsevol heterodòxia sexual al marge del sistema sexe-gènere-desig; provocant conseqüències en el benestar psicosocial de les persones afectades i que porta a un deteriorament de les relacions interpersonals, dels contextos socials on es dona i que compromet al benestar de tota la ciutadania. Concepte que agrupa la lesbofòbia, gaifòbia, transfòbia, bifòbia i interfòbia.

Orientació sexual: Desig sexual i/o afectiu que tenen les persones cap als altres i que es defineix a través del gènere. Si s'utilitza aquesta terminologia es posa més rellevància al sexe.

Identitat de gènere: Sentiment de pertinença a un gènere determinat.

Expressió de gènere: Manera de mostrar el nostre cos i d'actuar d'acord o no als canons culturals del que s'espera d'un home o d'una dona. Aquesta expressió opera a través del nostre nom, actitud, vestimenta, gestos, el to de veu i altres aspectes considerats fora dels patrons hegemònics per expressar el gènere.

Per considerar una situació LGTBI-fòbica, ens remetem a les definicions treballades en la Llei 11/2014 per a garantir els drets de les persones LGTBI i eradicar l'homofòbia, bifòbia i transfòbia. Als efectes del que estableix aquesta llei, s'entén per:

- a) Discriminació directa: situació en què es troba una persona que és, ha estat o pot ésser tractada, per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere, d'una manera menys favorable que una altra en una situació anàloga.
- b) Discriminació indirecta: situació en què una disposició, un criteri, una interpretació o una pràctica pretesament neutres poden ocasionar en lesbianes, gais, bisexuals, transgènere o intersexuals un desavantatge particular respecte de persones que no ho són.
- c) Discriminació per associació: situació en què una persona és objecte de discriminació per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere com a conseqüència de la seva relació amb una persona o un grup LGBTI.
- d) Discriminació per error: situació en què una persona o un grup de persones són objecte de discriminació per orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere com a conseqüència d'una apreciació errònia.
- e) Discriminació múltiple: situació en què una persona lesbiana, gai, bisexual, transgènere o intersexual, pel fet de pertànyer a altres grups que també són objecte de discriminació, pateix formes agreujades i específiques de discriminació.

f) **Ordre de discriminar:** qualsevol instrucció que impliqui la discriminació, directa o indirecta, per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere.

g) **Assetjament per raó de l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere:** qualsevol comportament basat en l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere d'una persona que tingui la finalitat o provoqui l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat o la seva integritat física o 17 psíquica o de crear-li un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest.

h) **Represàlia discriminatòria:** tracte advers o efecte negatiu que es produeix contra una persona com a conseqüència de la presentació d'una queixa, una reclamació, una denúncia, una demanda o un recurs, de qualsevol tipus, destinat a evitar, disminuir o denunciar la discriminació o l'assetjament a què és sotmesa o ha estat sotmesa.

i) **Victimització secundària:** maltractament addicional exercit contra lesbianes, gais, bisexuals, transgènere o intersexuals que es troben en algun dels supòsits de discriminació, assetjament o represàlia com a conseqüència directa o indirecta dels déficits de les intervencions dutes a terme pels organismes responsables, i també per les actuacions d'altres agents implicats.

En definitiva, es tracta de qualsevol comportament amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat de la persona i de crear un entorn intimidatori, degradant o ofensiu, formes d'abús que s'exerceixen des d'una situació de poder psíquic o físic respecte a la persona discriminada/agredida i que es poden donar en qualsevol àmbit de relació entre persones (al carrer, a entorns d'oci, al transport públic, etc.).

Són exemples d'aquest tipus de conductes incíviques, entre d'altres situacions, insults en relació a l'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere, burles, menyspreu, interpel·lació de presència en l'espai públic, mirades intimidatòries, amenaça a la integritat física i/o moral, intencionalitat de fer dany, persecucions amb intenció d'agredir i/o humiliar o arraconar.

4. Recomanacions i mesures a implementar.

Arribats a aquest punt, considerem que tothom pot contribuir a l'eradicació de l'LGTTBI-fòbia a les xarxes de transport públic i afavorir així el gaudi d'una mobilitat molt més segura i confortable per a totes les persones.

Evidentment la primera i més rellevant tasca és la de conscienciació sobre el dret universal a viatjar de manera tranquil·la, entenent el transport públic com un espai amable i sense intromissions actuals o potencials i, alhora, desplegar accions de prevenció, detecció i intervenció d'aquest tipus de comportaments incívics. És de vital importància que en cas de detectar qualsevol d'aquest tipus de conductes no desitjades, ja sigui de forma directa o envers una tercera persona, es donin a conèixer i buscar en primer lloc la complicitat de la resta del passatge, seguidament activar les vies de

protecció civil i seguretat de la companyia i, si s'escau, altres vies d'autoritats competents.

D'altra banda i d'acord amb el darrer estudi que l'Ajuntament de Barcelona ha dut a terme sobre mobilitat i gènere a la ciutat, les companyies operadores de transport públic de TMB haurien de desenvolupar millores en el servei, en qualitat i seguretat, amb especial consideració de les víctimes que acaben de patir una discriminació per motius de la seva orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere. Així doncs, seria convenient abordar les següents mesures:

A) Mesures corporatives:

- Valorar el desenvolupament de funcionalitats específiques a l'aplicació mòbil de TMB així com habilitar dispositius fixes d'avís immediat a les instal·lacions i vehicles per poder activar de forma àgil i senzilla els corresponents protocols de seguretat.
- Establir un canal específic al servei de queixes i d'atenció a la ciutadania per poder vehicular aquest tipus de comportaments i fer-ne el seguiment.
- Habilitar sistemes o espais que visibilitzin amb dades quantitatives actualitzades aquest problema social (comptadors digitals). Es poden utilitzar dades de l'OCH i/o altres agents socials i institucionals.
- Incrementar les campanyes de sensibilització i conscienciació, emfatitzant els missatges cap a les víctimes encoratjant-les a denunciar en el moment que es produeix la situació de discriminació per motius de la seva orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere i, a l'hora, alertant les persones agressores de les conseqüències de les seves conductes.
- Desenvolupar més accions formatives i informatives en matèria de prevenció, detecció i protecció contra l'LGTTBI-fòbia, adreçades al personal més directament relacionat amb les persones usuàries tant del metro com dels autobusos.
- Introduir com a **requisit per a les empreses vinculades** el fet de disposar de plans d'igualtat i formació específica sobre violència per motius d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere delictes d'odi a tota la plantilla.
- Definir i implantar un protocol d'actuació acordat amb els agents i autoritats competents en la matèria per a l'abordatge conjunt i coordinat d'aquest tipus de conductes.
- Revisar i en el seu cas, establir procediments interns, per al personal de TMB i/o empreses vinculades, en cas d'assetjament sexual i per raó d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere de les persones usuàries de les xarxes de transport.

B) Mesures a la xarxa de metro:

- Valorar la possibilitat d'incrementar la presència d'agents de seguretat o personal similar a la xarxa de metro.
- Desenvolupar un sistema de videovigilància específic dins dels combois, a partir de la prova pilot actualment en curs.

- Comprometre amb els Cossos de Seguretat una major presència d'agents de Mossos d'Esquadra i policies municipals a la xarxa de metro (amb vestimenta de paisà).
- Millorar la il·luminació de vestíbuls, andanes i passadissos.
- Estudiar la possibilitat d'incorporar un fil musical a tota la xarxa de metro, que ajudi a generar un ambient més amable i acollidor.
- Estudiar la possibilitat d'incorporar missatges d'acció contra l'LGTTBI-fòbia i informar de recursos d'acompanyament. A nivell d'imaginari públic i social, valorar la idoneïtat de visibilitzar missatges específics amb símbols del col·lectiu LGTTBI, com la bandera de l'arc de Sant Martí.

C) Mesures a la xarxa de bus:

- Valorar la possibilitat d'incrementar la presència d'agents de seguretat o personal similar als autobusos.
- Desenvolupar un sistema de videovigilància específic a l'interior dels autobusos, a partir de la prova pilot actualment en curs.
- Establir un sistema de parades a demanda en rutes d'autobusos d'àrees perifèriques que apropin al màxim a la destinació final.
- Assegurar la visibilitat a les marquesines de les parades d'autobús gestionades pels diferents ajuntaments implicats.
- Comprometre amb els Cossos de Seguretat una major presència d'agents de Mossos d'Esquadra i policies municipals a la xarxa de bus.
- Estudiar la possibilitat d'incorporar missatges d'acció contra l'LGTTBI-fòbia i informar de recursos d'acompanyament. A nivell d'imaginari públic i social, valorar la idoneïtat de visibilitzar missatges específics amb símbols del col·lectiu LGTTBI, com la bandera de l'arc de Sant Martí.

5. Proposta de procediment intern.

A) Protocol d'actuació davant d'un incident de caràcter sexual o de gènere a la xarxa de metro:

Aquest protocol contempla l'actuació del personal de metro i personal de les empreses vinculades en cas de tenir coneixement d'un incident de naturalesa LGTTBI-fòbica dins les instal·lacions. Hi ha dos maneres diferents de rebre aquesta informació:

1. Testimoni directe des d'un punt de les instal·lacions.
2. A través de trucada mitjançant els Punts d'informació, Punts S.O.S.

Procediment:

1. En cas de localitzar dins de les instal·lacions a una víctima d'LGTTBI-fòbia, el personal haurà de:

- Interessar-se per l'estat de la persona i oferir el seu ajut en totes aquelles gestions que estiguin al seu abast (trucada a familiars, amestats, tutor/a si és menor, etc.).
- Oferir un lloc discret per recollir els fets i tota la informació que sigui possible, escoltant activament i tranquil·litzant a la víctima.
- Transmetre tota la informació detallada al Centre de Control de Metro (CCM) i el Centre de Seguretat i Protecció Civil (CSPC), notificarà el incident als organismes pertinents (112, Mossos d'Esquadra, etc).
- Si la persona agressora es troba en el lloc dels fets, el vigilant de seguretat el retindrà fins que arribi l'autoritat policial.
- S'acompanyarà a la víctima sense emetre judicis de valor i es mantindrà el distanciament emocional.
- Si la víctima vol marxar, és important demanar-li que, si no té inconvenient, proporcioni les seves dades i un número de telèfon de contacte, per si posteriorment se li ha de localitzar. En el cas de les persones trans, sempre dirigir-se amb el nom sentit de la persona (sobretot en els casos que no tingui el canvi en els documents d'identificació i encara tingui el nom registral) i sense perjudicar la intimitat de les persones. Així mateix, caldrà facilitar-li la informació dels serveis d'atenció (Mossos d'Esquadra, Oficina per la No-Discriminació de Barcelona, Centre LGTTBI de Barcelona, Àrea LGTTBI de la Generalitat de Catalunya i l'Observatori Contra l'Homofòbia) per tal que ella mateixa pugui adreçar-s'hi quan ho consideri oportú.
- Un cop arribi l'autoritat policial, el personal col·laborarà en tot allò que es necessiti.
- La persona Coordinadora de Seguretat i Protecció Civil recopilarà tot el material enregistrat (imatges, dades, converses, etc.) i ho posarà a disposició de l'autoritat policial.

2. En cas que es notifiqui un incident de naturalesa LGTTBI-fòbica a través de trucada mitjançant els Punts d'informació, Punts S.O.S., el personal del CCM i/o CSPC que rebí la trucada haurà d'avaluar la situació i mobilitzarà els mitjans necessaris en funció de la gravetat:

- Enviarà a l'Agent d'Atenció al Client i a vigilants de seguretat més propers per atendre a la víctima (personal que actuarà com s'ha fet menció en el punt 1).
- En funció del fet comunicat, es trucarà a l'organisme escaient (112, Mossos d'Esquadra, etc.) per sol·licitar la presència de l'autoritat policial i demanarà ajuda sanitària si s'escau.
- Fora bo, una mirada psicosocial en la primera atenció, donant una primera informació dels recursos a l'abast. Missatge d'acompanyament.

B) Protocol d'actuació davant d'un incident de caràcter LGTTBIfòbic a la xarxa de bus:

Aquest protocol contempla l'actuació del personal de la xarxa de bus i el personal de les empreses vinculades en cas de tenir coneixement d'un incident de naturalesa LGTTBIfòbica dins de l'autobús.

Procediment:

En cas de tenir dins de l'autobús a una víctima d'LGTTBIfòbia, el personal haurà de:

- Interessar-se per l'estat de la persona i recaptarà la informació mínima imprescindible per transmetre al Centre de Control de Bus (CCB), com són:
 - Estat de la persona: requereix assistència mèdica.
 - Estat del entorn: l'agressor continua dins del bus, la situació de conflicte es manté, etc.
- El conductor o conductora contactarà amb el CCB li transmetrà tota la informació recaptada.
- Des del CCB s'avaluarà la situació i:
 - Es mobilitzaran els mitjans necessaris en funció de la gravetat: s'avisarà a ambulància i/o Guàrdia Urbana, i s'enviarà a un CE i/o CGOL si s'escau.
 - Es donaran instruccions al conductor/a sobre com a d'actuar: continuar viatge fins el final del recorregut, aturar el vehicle i esperar assistència, traspasar el passatge a un altre bus, etc...
- Si des de CCB s'ordena la detenció del vehicle, el conductor/a acompanyarà a la víctima fins que arribi el CE, CGOL o l'autoritat policial que se'n faran càrrec de la situació.
- Si la persona agressora es troba en el lloc dels fets, s'actuarà amb cautela, fins que arribi l'autoritat policial, intentant que en tot moment existeixi separació física entre la persona agressora i l'agredida.
- Un cop arribi el CE/CGOL, s'interessaran per l'estat de la persona i l'oferiran el seu ajut en totes aquelles gestions que estiguin al seu abast (trucada a familiars, amistsats, tutor/a si és menor, etc.).
- Quan arribi l'autoritat policial, el personal de TB col·laborarà en tot allò que es necessiti.
- En tots els casos, a l'hora d'interactuar amb la víctima es realitzarà una escolta activa, intentant tranquil·litzar-la i evitant emetre judicis de valor.
- Si la víctima vol marxar, és important demanar-li que, si no té inconvenient, proporcioni les seves dades i un número de telèfon de contacte, per si posteriorment se li ha de localitzar. En el cas de les persones trans, sempre dirigir-se amb el nom sentit de la persona (sobretot en els casos

que no tingui el canvi en els documents d'identificació i encara tingui el nom registral) i sense perjudicar la intimitat de les persones. També serà important recollir les dades de testimonis que hagin presenciat els fets.

- El CCB recopilarà tot el material enregistrat (imatges, dades, converses, etc.) i ho posarà a disposició de l'autoritat policial.
- Fora bo, una mirada psicosocial en la primera atenció, donant una primera informació dels recursos a l'abast. Missatge d'acompanyament.

6. Decàleg per a la prevenció de l'assetjament.

1. TMB manifesta el seu ferm compromís per la igualtat real i efectiva entre totes les persones.
2. TMB s'obliga a promoure un comportament respectuós i tranquil a les xarxes de transport públic, fomentant una convivència pacífica entre les persones usuàries, independentment de la seva orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere.
3. TMB es compromet a adoptar les mesures adequades per evitar qualsevol forma de discriminació per motius d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere sobre les persones usuàries de les seves xarxes de transport.
4. TMB declara el seu absolut rebuig envers qualsevol comportament contrari a la llibertat, la dignitat i la integritat física i psíquica de les persones usuàries, així com de qualsevol altra persona vinculada a les xarxes de transport públic. Articular mecanismes que evitin per part del personal de TMB de caire lumofòbic, masclista i/o intimidatori vers les persones LGTBI.
5. TMB confirma la seva intenció de seguir desenvolupant accions de sensibilització i conscienciació per combatre qualsevol manifestació ofensiva envers l'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere de les persones durant l'experiència de viatge.
6. TMB promourà accions divulgatives que convidin les persones LGTBI a viatjar en transport públic, com a espai on es desaprova qualsevol comportament LGTBIfòbic.
7. TMB aposta per l'escolta activa de totes aquelles persones LGTBI que se sentin discriminades i/o agredides per motius de la seva orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere, així com d'aquelles que tinguin indicis d'aquest tipus de conductes no desitjades, acceptant sempre la identitat sentida de les persones trans com a única identificació vàlida.
8. TMB referma la seva voluntat de seguir reforçant les accions de prevenció, detecció i d'abordatge de les situacions discriminatòries per motius d'orientació sexual, identitat i/o expressió de gènere per garantir les persones LGTBI usuàries de les xarxes de metro i autobusos.
9. TMB explicita la seva voluntat per treballar conjuntament amb els agents i autoritats competents per a l'elaboració d'un protocol d'actuació contra l'LGTBI-

fòbia, a fi d'assegurar que les xarxes de transport públic siguin entorns de mobilitat segurs, respectuosos i amables per a totes les persones.

10. TMB assumeix la responsabilitat de donar a conèixer per totes les vies possibles el contingut d'aquest document i la seva finalitat.