



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2020-2021**

**Associació d'Agents
Immobiliaris de
Catalunya**

www.respon.cat



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres
de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball

the 1990s, the number of people in the UK who are employed in the public sector has increased from 10.5 million to 12.5 million (12% of the population).

There are a number of reasons for this increase. One is that the public sector has become a more important part of the economy. Another is that the public sector has become more efficient. A third is that the public sector has become more attractive to workers. A fourth is that the public sector has become more diverse.

The public sector has become a more important part of the economy. In 1990, the public sector accounted for 10.5 million jobs, or 12% of the total workforce. By 2000, this had increased to 12.5 million jobs, or 14% of the total workforce.

The public sector has become more efficient. In 1990, the public sector spent £100 billion on goods and services. By 2000, this had increased to £120 billion, but the number of jobs had only increased by 2 million.

The public sector has become more attractive to workers. In 1990, the public sector was seen as a 'safe' place to work. By 2000, it was seen as a place where workers could enjoy a good work-life balance.

The public sector has become more diverse. In 1990, the public sector was dominated by white, middle-class men. By 2000, it had become more diverse, with a higher proportion of women, ethnic minorities, and people from lower social classes.

There are a number of reasons for this increase. One is that the public sector has become a more important part of the economy. Another is that the public sector has become more efficient. A third is that the public sector has become more attractive to workers. A fourth is that the public sector has become more diverse.

The public sector has become a more important part of the economy. In 1990, the public sector accounted for 10.5 million jobs, or 12% of the total workforce. By 2000, this had increased to 12.5 million jobs, or 14% of the total workforce.

The public sector has become more efficient. In 1990, the public sector spent £100 billion on goods and services. By 2000, this had increased to £120 billion, but the number of jobs had only increased by 2 million.

The public sector has become more attractive to workers. In 1990, the public sector was seen as a 'safe' place to work. By 2000, it was seen as a place where workers could enjoy a good work-life balance.

The public sector has become more diverse. In 1990, the public sector was dominated by white, middle-class men. By 2000, it had become more diverse, with a higher proportion of women, ethnic minorities, and people from lower social classes.

There are a number of reasons for this increase. One is that the public sector has become a more important part of the economy. Another is that the public sector has become more efficient. A third is that the public sector has become more attractive to workers. A fourth is that the public sector has become more diverse.

The public sector has become a more important part of the economy. In 1990, the public sector accounted for 10.5 million jobs, or 12% of the total workforce. By 2000, this had increased to 12.5 million jobs, or 14% of the total workforce.

The public sector has become more efficient. In 1990, the public sector spent £100 billion on goods and services. By 2000, this had increased to £120 billion, but the number of jobs had only increased by 2 million.

The public sector has become more attractive to workers. In 1990, the public sector was seen as a 'safe' place to work. By 2000, it was seen as a place where workers could enjoy a good work-life balance.

The public sector has become more diverse. In 1990, the public sector was dominated by white, middle-class men. By 2000, it had become more diverse, with a higher proportion of women, ethnic minorities, and people from lower social classes.

There are a number of reasons for this increase. One is that the public sector has become a more important part of the economy. Another is that the public sector has become more efficient. A third is that the public sector has become more attractive to workers. A fourth is that the public sector has become more diverse.

The public sector has become a more important part of the economy. In 1990, the public sector accounted for 10.5 million jobs, or 12% of the total workforce. By 2000, this had increased to 12.5 million jobs, or 14% of the total workforce.

The public sector has become more efficient. In 1990, the public sector spent £100 billion on goods and services. By 2000, this had increased to £120 billion, but the number of jobs had only increased by 2 million.

The public sector has become more attractive to workers. In 1990, the public sector was seen as a 'safe' place to work. By 2000, it was seen as a place where workers could enjoy a good work-life balance.

The public sector has become more diverse. In 1990, the public sector was dominated by white, middle-class men. By 2000, it had become more diverse, with a higher proportion of women, ethnic minorities, and people from lower social classes.

There are a number of reasons for this increase. One is that the public sector has become a more important part of the economy. Another is that the public sector has become more efficient. A third is that the public sector has become more attractive to workers. A fourth is that the public sector has become more diverse.

The public sector has become a more important part of the economy. In 1990, the public sector accounted for 10.5 million jobs, or 12% of the total workforce. By 2000, this had increased to 12.5 million jobs, or 14% of the total workforce.

The public sector has become more efficient. In 1990, the public sector spent £100 billion on goods and services. By 2000, this had increased to £120 billion, but the number of jobs had only increased by 2 million.

The public sector has become more attractive to workers. In 1990, the public sector was seen as a 'safe' place to work. By 2000, it was seen as a place where workers could enjoy a good work-life balance.

The public sector has become more diverse. In 1990, the public sector was dominated by white, middle-class men. By 2000, it had become more diverse, with a higher proportion of women, ethnic minorities, and people from lower social classes.

Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya

Nom de l'empresa Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya

Sector d'activitat Serveis immobiliaris

Plantilla 45 persones

Pàgina web espaiapi.cat

Adreça Gran Via de les Corts Catalanes, 622, pral. · 08007 Barcelona (Barcelonès)

Contacte 933 175 462 | info@api.cat



DESCRIPCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

L'**Associació d'Agents immobiliaris de Catalunya (AIC)** és una associació que agrupa el col·lectiu d'agents immobiliaris associats i el representa davant la societat. En tant que associació professional, la finalitat essencial és defensar la professió, els interessos professionals dels agents immobiliaris i protegir els consumidors.

Per aquest motiu, tots els agents immobiliaris que en formen part estan degudament inscrits en el Registre d'Agents Immobiliaris de Catalunya, obligatori per a l'exercici de l'activitat immobiliària a Catalunya, i se sotmeten de manera voluntària a un codi de conducta i disciplina. L'AIC agrupa el col·lectiu d'agents immobiliaris més gran de Catalunya, amb més de 3.500 membres homologats per la Generalitat, uns 2.000 dels quals ho són de manera directa i la resta per mitjà dels Col·legis professionals.

També disposa de tres membres institucionals: els Col·legis d'Agents de la Propietat Immobiliària de Barcelona, de Girona i de Lleida. Si bé fan les mateixes funcions, les persones col·legiades tenen titulació universitària. L'AIC permet associar la resta de professionals.

Es pretén ser el referent de bones pràctiques i de control dins del sector immobiliari, que de fet correspon a la visió corporativa. I en el seu dia a dia treballa per:

- Impulsar normatives que protegeixin al consumidor i facilitin l'accés universal a l'habitatge.
- Transformar i reactivar el sector immobiliari, creant un futur millor.
- Ser els professionals que assessorin amb confiança els consumidors en les seves transaccions immobiliàries.

Amb una trajectòria de més de 60 anys, l'organització líder en el sector de la mediació immobiliària a Catalunya posa al servei dels consumidors el coneixement expert dels seus agents i una oferta immobiliària àmplia en el territori.

La missió es dirigeix tant al col·lectiu professional com a la ciutadania:

Aconseguir que qualsevol ciutadà accedeixi a l'habitatge amb la major garantia i tranquil·litat. Oferir als nostres agents serveis que facilitin la seva tasca diària i augmentin les seves oportunitats de negoci.

Cal destacar que disposar d'un gran portal immobiliari, conjunt amb els Col·legis d'API.

Els valors de l'organització són:

- Experiència i coneixement



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball

- Seguretat i garantia
- Protecció
- Professionalitat

API.cat és el portal immobiliari de l'AIC juntament amb els col·legis i posa al servei dels consumidors el coneixement expert dels seus agents i una oferta immobiliària àmplia en el territori.

CULTURA EMPRESARIAL DE RESPONSABILITAT SOCIAL

Atesa la limitació dels impactes de l'associació, consideren que la seva principal responsabilitat davant la societat està en la capacitat d'influència en el conjunt del sector. Precisament, un dels objectius centrals que pretén l'AIC és la transformació del negoci, un repte que exerceixen davant el col·lectiu i que inclou un enfocament de responsabilitat social. Per això, a més de serveis com l'assessorament jurídic, ofereixen molta formació, i encara han ampliat l'oferta.

Però també han aprofitat la situació excepcional de la pandèmia per Covid-19 per llançar el projecte *API Respon* adreçat directament a la ciutadania per resoldre dubtes al voltant de l'habitatge en temps de pandèmia. Ha estat una novetat, però ara faran evolucionar el servei i ja el mantindran per sempre. S'hi resolen dubtes com ara sobre lloguer social, ajuts... Entenen que és un gran projecte de responsabilitat social, centrat en l'àrea de negoci, i que parteix del fet que molta gent no exerceix els seus drets per desconeixement.

Durant el 2020 i 2021, després d'haver estat seleccionada, l'Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya ha participat en el programa RSE. Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria del programa, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE, amb l'aprovació d'un Pla d'Acció de Responsabilitat social per integrar-lo en la seva estratègia empresarial.

COMPROMÍS AMB EL SECTOR I AMB EL BON GOVERN

L'AIC està liderant la **unió del sector** amb actitud integradora per superar les diferències i l'establiment sinèrgies amb la resta de col·lectius afins amb l'objectiu de representar i defensar els interessos dels agents amb la màxima eficàcia davant les Administracions públiques, assolir una regulació de l'activitat a tot l'Estat i fer sentir la seva veu.

En el cas de la relació de l'AIC amb els col·legis, encara que siguin organitzacions diferents, es treballa amb una gran sinèrgia i fins i tot hi ha persones compartides a les dues juntes directives i a l'equip tècnic per assegurar la plena coordinació, fet que és ben valorat pel col·lectiu.



Apialia (www.apialia.cat) va néixer el 2013 com un sistema pioner en el sector, pensat exclusivament per a agents del col·lectiu API que volen professionalitzar la col·laboració amb altres agents de la seva zona i fer de les operacions compartides un dels puntals del seu negoci. Apialia suposa una plataforma de col·laboració entre agències, amb més de 300 formant part d'alguna de les 21 agrupacions comercials immobiliàries d'aquesta xarxa. A més de compartir la comercialització d'immobles, Apialia permet la gestió centralitzada de serveis i fa un esforç per desenvolupar la cohesió de grup com a clau per a l'èxit. Assigna coachs que dinamitzen els grups i fomenten la col·laboració dels integrants, així promou la formació continuada, fet que ha permès aconseguir, en cadas-

cuna de les agrupacions, un clima de col·laboració, confiança i transparència, reforçada per mitjà de networkings i esdeveniments especials, que es tradueix en grans resultats de vendes compartides. Cal dir que ja abans s'establien relacions de col·laboració de forma espontània i basades en la confiança mútua però la manca de regles de joc clares, transparència, control de qualitat, etc, en dificultava el funcionament. Per això es va crear el mètode Apialia, que inclou un codi ètic.

L'AIC manifesta que la **formació** és la pedra angular de la professió i l'autèntica palanca de transformació dels agents del sector. Per això, el 2019 es va fer un nou Pla d'actualització i perfeccionament, després d'un llarg procés d'anàlisi i revisió de les veritables necessitats formatives del col·lectiu amb l'objectiu de fer arribar la formació al major nombre de persones dins el col·lectiu API. El pla es compon d'un programa de més de 100 cursos en quatre àrees de coneixement: jurídic, habilitats professionals, innovació i tecnologia, negoci.

El sector immobiliari, per la rellevància social que adquireixen els temes d'habitatge i les dificultats de moltes persones per accedir a un habitatge digne, comporta avui una **percepció** no prou positiva, que se suma a les dificultats de comunicar el valor afegit que aporta un API, davant un qüestionament de les negocis d'intermediació. Per això, cal mostrar el valor afegit que la professió aporta i els costos ocults de visites, contractes, qualitat...

Igualment es considera que cal vincular la marca API al **codi ètic del sector**, per desmarcar-se de l'intrusisme, i transmetre seguretat i confiança. El codi ètic existeix des de fa anys i està previst fer-ne una actualització prouament.

Com a reptes per a aquesta **millora de funcionament** i percepció, es pretén implantar noves formes de treballar, fer més formació orientada, progressar en la cultura pròpia del sector, aprofundir en la professionalització, i trencar amb una imatge antiga que no juga a favor. I també apropar la innovació al sector de la mediació immobiliària per aportar als agents les eines necessàries per transformar digitalment el seu negoci i crear ponts amb el sector del PropTech per aconseguir que dissenyin aquelles solucions tecnològiques que els agents necessiten. La creació de la web mapapropotech.com va permetre disposar d'un mapa ordenat de les empreses de PropTech existents al mercat, classificades per categories i per a quines tasques i processos immobiliaris serveixen, per tal que saber com resoldre cada necessitat del negoci.

Un dels serveis que proporcionen, ja inclòs a la quota, és l'**assegurança** professional, de manera que assegurin que tot el col·lectiu en disposi. Totes les persones associades disposen dels mateixos drets.

ORGANITZACIÓ ORIENTADA A LES PERSONES

L'associació té una plantilla de 45 persones, que equivalen a unes 20 jornades completes ja que tenen dedicacions compartides amb el Col·legi.

Existeix un Comitè d'igualtat per la paritat, que ha promogut algunes accions de sensibilització en línia, webinaris, per promoure la igualtat i la paritat en el sector. En aquest sentit, s'intenta promoure, en la mesura del possible, la igualtat en els càrrecs.

Respecte al funcionament intern de l'AIC, es tracta d'una organització participativa, que fan moltes juntes on tothom és escoltat i pot proposar.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

L'AIC entén que l'activitat de qualsevol organització genera impactes en la societat d'alguna o altra manera i per això va crear un programa de responsabilitat social corporativa orientat a la comunitat que els permet desenvolupar accions orientades a contribuir a la millora de l'entorn.

Api Solidari

Api Solidari (www.apisolidari.cat) és una iniciativa conjunta de l'AIC i els col·legis professionals, iniciada el 2019, que serveix per fer d'altaveu i promoure les iniciatives solidàries en el sector a partir de la col·laboració entre professionals. Des d'aquesta plataforma, altres agents del col·lectiu poden sumar-se a les iniciatives solidàries de companys i tenir així un paper actiu a la societat. Aquest va ser el cas del Repte Gota a Gota, campanya de donació de sang a la qual es va sumar tant l'equip de l'AIC com les persones API que ho van desitjar.

Repte Gota a Gota

El **Repte Gota a Gota** és un projecte solidari de recollida de sang entre el col·lectiu que persegueix salvar vides amb el major nombre de donacions possibles. Els beneficis no són només socials sinó que també de salut per al mateix donant.

Si, per exemple, un col·legiat inicia aquesta campanya de donació de sang, o de col·laboració amb la Marató de TV4 o una per adquirir vàlvules per l'Hospital de Sant Joan de Déu, conviden la resta d'API a afegir-se a la iniciativa. Es tracta d'iniciatives filantròpiques que permeten generar sentiment de col·lectiu compromès, i que són un primer pas de cara a desenvolupar nous models.

Tanmateix, la Covid-19 ho va alterar tot: van abandonar la línia que portaven i van focalitzar l'energia a donar resposta a les necessitats del moment, com ara a localitzar gent gran que havia quedat aïllada en temps de confinament, o facilitar que metges i serveis assistencials tinguessin lloc per dormir, de manera que, a partir de demandes de l'Administració, van posar habitatge moblat disponible per a necessitats urgents.

- La iniciativa "Emergency home", d'àmbit estatal, facilita immobles als sanitaris que estan assistint els malalts per COVID-19 en els diferents centres hospitalaris perquè puguin descansar en un entorn aïllat, eliminant el risc de contagi a les seves famílies.

Un cop iniciat el camí de retorn a la normalitat, s'han posat en marxa una newsletter sobre solidaritat per recordar projectes on es puguin adherir i col·laborar.

Donar sostre a famílies en risc d'exclusió social

La crisi d'emergència sanitària i social ha agreujat la situació de moltes persones que avui dia es veuen abocades a viure al carrer, donada la impossibilitat de fer front a les despeses que comporta disposar d'un habitatge. La crida a APIs permet contribuir-hi per tal que una família pugui superar una difícil situació i tenir un futur millor. El Col·legi d'API de Barcelona, per exemple, ha apadrinat un pis social dels 20 que tutela la Fundació del Convent de Santa Clara (Manresa), assumint-ne el lloguer de tot un any.

Comparteix solidaritat

API Solidari vol ser la plataforma que promou que els API destinin una part dels seus honoraris a contribuir en algun projecte social. Els anomenats "ambaixadors" donen un import fix o un % dels honoraris de les seves operacions



de venda o lloguer de forma trimestral o semestral per a contribuir amb la causa seleccionada. Per exemple, un 10% de les operacions del lloguer o 30€ de les operacions de venda. Algun dels projectes beneficiats han estat Aldees Infants SOS, o la recerca del càncer infantil de l'Hospital Sant Joan de Déu.

Plantació d'arbres

Plantar un arbre és una de les accions més importants per frenar l'augment del diòxid de carboni a l'atmosfera. Gràcies a la plantació d'arbres es pot contribuir a frenar la desforestació i recuperar espais degradats. Es necessiten 22 arbres per a suplir la demanda d'oxigen d'una persona al dia.

Mitjançant els col·legis, que són membres institucionals de l'AIC, es col·labora de forma regular amb:

Es manté un conveni de col·laboració amb [Càritas Diocesana de Barcelona](#) amb la finalitat de contribuir en el desenvolupament del Servei de Mediació en l'Habitatge d'aquesta entitat. L'objectiu d'aquest servei és atendre famílies amb problemes greus de pagament dels seus habitatges i proporcionar-los solucions d'allotjament.

Es col·labora amb la [Fundació Esclerosi Múltiple](#), com a soci-empresa i, a més, és la distribuïdora de la revista Immoscòpia, participant en la campanya de difusió i recaptació de fons de les seves accions Mulla't i Navega per l'Esclerosi Múltiple.

Es col·labora amb la [Fundació Ecotic](#) per difondre, de manera conjunta, la conscienciació ambiental envers la importància de gestionar correctament els residus i la necessitat de separar-los en origen.

Es dona suport a l'[Associació Espanyola Contra el Càncer](#), se cedeix un espai publicitari gratuït a la revista Immoscòpia i es participa a la seva col·lecta anual amb el grup de voluntariat corporatiu.

Es col·labora de forma regular amb [Special Olympics Catalunya](#), una associació sense ànim de lucre que fomenta la pràctica de l'esport entre les persones amb discapacitat intel·lectual per tal de contribuir al seu desenvolupament personal i la seva integració en la societat. Per exemple, participant de forma regular en la realització del Jocs Special Olympics.

Es col·labora amb la **Fundació Banc dels Aliments**, ja sigui participant a les campanyes de Nadal o fent aportacions puntuals, i en la recollida d'aliments per tal que els facin arribar a les persones més necessitades.

Recollida de joguines i llibres nous i usats. S'han organitzat campanyes de recollida de joguines i llibres nous i usats durant el Nadal, iniciativa que hagués estat impossible sense la tasca coordinadora de les delegacions territorials i la col·laboració dels agents.

COMPROMÍS AMB EL PLANETA

Els impactes ambientals com a associació són limitats i centrats especialment a l'oficina i els esdeveniments. El fet d'estar en un habitatge amb element de protecció cultural dificulta fer una intervenció per millorar l'estalvi energètic, i durant la pandèmia de Covid-19 han augmentat consums per la necessitat de ventilació.

A banda de les bones pràctiques que puguin fer d'oficina verda veuen un potencial en la divulgació de bones pràctiques ambientals i d'RSE en general entre els destinataris del seu butlletí.

Una de les matèries més rellevants és la certificació energètica dels immobles, que han impulsat amb formació.



CONCLUSIONS

L'AIC, juntament amb els col·legis del sector, estan fent un gran esforç de modernització del sector, que inclou professionalització, tecnologia, formació, però també aspectes més intangibles com l'estil, les col·laboracions, o l'ètica, i finalment la manera com el mateix col·lectiu es percep i és percebut. A més, posen èmfasi en la voluntat de garantir la protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries en matèria d'habitatge i afavorir l'accés a un habitatge digne per a qualsevol ciutadà.

La incorporació de la responsabilitat social forma part d'aquest camí cap a l'excel·lència en el sector, i amb la voluntat de ser líders en pensament i acció, explorant noves maneres d'aportar valor als agents i donar resposta a les necessitats. Un nou pas serà la previsió de crear una comissió de responsabilitat social, de la mateixa manera que ara per ara ja disposen de la d'igualtat.


Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2021 per Josep Maria Canyelles, a partir de les entrevistes realitzades a Javier Peralta, responsable de Màrqueting.


La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració de la Cambra de Comerç de Barcelona i del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya.



Iniciativa
empresarial
per al
desenvolupament
de la
responsabilitat
social
a Catalunya

 info@respon.cat

 [@respon_cat](https://twitter.com/respon_cat)

www.respon.cat