

Suara Cooperativa

Premi Respon.cat 2021 atorgat a la **trajectòria en RSE per a empresa gran**



Plantilla 4.275
Facturació 102,4 M€
Activitat Servei d'atenció a les persones
Pàgina web www.suara.coop

DESCRIPCIÓ I TRAJECTÒRIA DE L'EMPRESA

Presentació

Suara serveis és una empresa cooperativa d'economia social amb gairebé 40 anys d'experiència en el sector d'atenció a les persones.

Dona resposta a les necessitats d'atenció, suport, assistència i educació d'infants i joves; de famílies; de persones que requereixen algun tipus de suport per a ser més autònomes; de persones que volen entrar en el mercat laboral o tenen com a objectiu millorar professionalment; de persones que necessiten suport davant situacions de crisi.

Realitza la seva activitat en els àmbits de serveis socials, atenció a la dependència, infància i famílies, benestar i salut, gent gran, justícia, educació i formació, i ocupació i treball, entre altres.

Gestiona serveis públics i privats:

- Infància i educació: escoles bressol, atenció famílies, atenció precoç, escoles d'adults, UEC i serveis de formació no reglada.
- Gent gran: centres de dia i serveis residencials, habitatges tutelats i amb serveis.
- Serveis a domicili: atenció domiciliària i sociosanitària.

Premis
respon.cat 2021

Reconeixement de les experiències en Responsabilitat Social a Catalunya

Suara Cooperativa ha rebut el Premi Respon.cat 2021 a la **trajectòria en RSE per a empresa gran**

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



Consell General de Cambres de Catalunya



Cambra de Comerç de Barcelona

- Acció social: centres oberts, CRAE, centre d'acolliment, espais de visita d'infants i adolescents, projectes experimentals de protecció d'emergència, pisos per a joves de 16 a 18 anys i per a majors de 18, pisos pont, acompanyament especialitzat per a joves tutelats i extutelats, sensellarisme, promoció de l'ocupació, lluita contra la pobresa energètica i assessorament a administracions públiques.
- Justícia: programes formatius de mesures penals alternatives i pisos per a persones internes en centres penitenciaris.
- Altres: Dinamització i participació.

Disposa d'una oficina de transformació digital per impulsar projectes digitals de la cooperativa i els serveis.

També intercoopera amb altres entitats amb qui es disposa de projectes comuns.

Missió

Suara té com a missió transformar l'entorn social, millorant la realitat de les persones mitjançant serveis de qualitat arrelats al territori, que promoguin el seu benestar i creixement, des d'un projecte empresarial cooperatiu.

Trajectòria en RSE

La responsabilitat social és intrínseca a l'ADN de Suara Cooperativa. La Planificació Estratègica 2020-2024 marca el camí de la transformació global de Suara i els seus reptes estratègics, però mantenint la missió i els valors (propera, innovadora, participativa i socialment responsable) i alineats amb els ODS de les Nacions Unides. Els criteris generals que els marquen són: la transparència, la comunicació, la qualitat, la gestió ètica i els ODS.

Com a empresa cooperativa d'iniciativa social sense ànim de lucre, i en el marc de l'economia social, parteix d'uns principis bàsics inherents per assolir un futur més sostenible: el control democràtic per part de les persones sòcies, la igualtat, la participació, la transparència i la responsabilitat social.

Les bones pràctiques del dia a dia es plantegen amb la voluntat de transformar l'entorn social, millorant la realitat tant de les persones ateses com de les persones que formem part del projecte empresarial cooperatiu. A Suara saben que les persones poden canviar el món; el més important és decidir-ho.

Aquest plantejament no és nou: les tres cooperatives que l'any 2008 es van fusionar per impulsar Suara també partien del mateix plantejament des de la responsabilitat social corporativa.

GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL

Enfocament de gestió de l'RSE

Suara disposa d'una política de gestió que incorpora la responsabilitat social corporativa com a principi bàsic. L'entenen com un eix transversal de tota l'organització,

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



Consell General de Cambres de Catalunya



Cambra de Comerç de Barcelona



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

per regir tota la seva activitat. Per això la tenen integrada als seus sistemes de gestió, no en un departament funcional aïllat.

Entén la responsabilitat social com la identificació dels impactes que genera als diferents grups d'interès amb els que es relacionen amb la voluntat de potenciar la generació de valor i valorant els impactes a nivell econòmic, social i ambiental que la nostra activitat pugui generar.

Aposta per la sostenibilitat entesa com l'equilibri entre la creació de valor social i la rendibilitat: té el criteri bàsic de desenvolupar la nostra activitat generant ocupació, amb continuïtat en el temps més enllà del benefici immediat.

El quadre de comandament de Suara, per la seva banda, incorpora els principals indicadors de responsabilitat social, que es traslladen als diversos plans de gestió de l'organització, de manera que l'aportació de valor es tradueix a tots els nivells de l'organització i es van avaluant periòdicament.

Tal i com queda reflectit a l'apartat "Bones pràctiques socials", des del 2017 incorpora l'enfoc als **Objectius de Desenvolupament Sostenible**, tant en la manera de fer, com en la transformació de l'entorn.

Bones pràctiques de bon govern

Treballa des d'un model organitzatiu que fomenta el treball en xarxa, que permet donar una resposta adaptada a les necessitats, cada projecte o servei s'ubica al centre de l'activitat i rep el suport directe de les àrees de negoci i corporatives.

Alhora disposa d'un model de governança (lideratge) basat en la corresponsabilització, que aposta per apropar la presa de decisions el màxim possible allà on s'han d'executar. Es tradueix en diferents accions:

- Transmissió transparent de la informació. Adapta el llenguatge als perfils de persones a qui es dirigeix:
 - Explicació dels comptes anuals a les diferents persones sòcies.
 - Espais de treball reduïts d'assistència voluntària per preparar les assemblees generals.
 - Cotreballa amb l'Associació Lectura fàcil pensant en l'adaptació de documents, com per exemple el Manual de bon ús dels sistemes d'informació i la Política global de seguretat Suara Serveis SCCL.
- Es fa seguiment dels reptes estratègics, els indicadors clau i del pla de gestió global en un programa informàtic desenvolupat a mida amb accés universal. Totes les persones de l'organització poden consultar-ne la informació.
- Es disposa d'un model de participació. A Suara s'entén la participació com un dret de tothom i una responsabilitat de les sòcies i socis. També és una eina per compartir les capacitats de les persones, una estratègia per generar sentiment de pertinença, un instrument perquè socis i sòcies se sentin satisfets amb la feina, una garantia de legitimitat en les decisions, un fonament del model de governança, el motor de la renovació i la manera d'estar permanentment a Suara.

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



- Implementació d'una matriu de decisions, que defineix a quin nivell de l'organització i com es pren cada tipus de decisió, per tal d'afavorir l'apoderament de tots els equips. Una visió 360° permet prendre aquestes decisions seguint criteris socials, ambientals, econòmics i de l'entorn.
- Mitjançant un procés participatiu, s'han definit les estructures necessàries per a garantir un comportament basat en els principis ètics i com es vol que sigui el seu comitè d'ètica. Compten amb un comitè d'ètica (òrgan social) escollit entre totes les persones sòcies amb l'objectiu d'incorporar la perspectiva ètica en totes les nostres actuacions. S'han constituït 2 espais de reflexió ètica vinculats a la prestació del servei: un vinculat a l'atenció a la infància i un altre a l'atenció a la vida adulta.
- Ha incorporat al Pla d'Aprenentatge el curs bàsic d'ètica de 20 hores i cada any, des del 2017, n'han fet 2 edicions anuals.
- Ha iniciat l'elaboració del codi ètic. Tenen un comitè de compliance diferenciat del comitè d'ètica per a garantir l'acompliment del Codi de Conducta (diferencien compliance d'ètica i codi ètic de codi de conducta que els ajuda a diferenciar la lluita contra la corrupció, conflictes d'interès o mala praxis dels conflictes de valor de difícil solució).
- Publica el balanç social, segons la metodologia del Valor Social Integrat, que quantifica a nivell monetari el seu valor global que integra el valor social (aquell que els diferents grups d'interès han identificat com a valor que els hi aportem) i l'econòmic (l'impacte generat a través de l'activitat econòmica).
- La Innovació transversal com a procés de millora incremental o disruptiva. Tots els professionals de l'organització tenen mecanismes per impulsar i liderar espais de treball que culminin amb la implantació de noves idees. Des del 2018 es disposa de SuaraLab, un laboratori d'innovació social que té com a objectiu donar resposta als reptes socials per transformar l'entorn i l'atenció a les persones. El laboratori tracciona els projectes innovadors vinculats a la intraprenedoria i l'ecosistema startup, facilitant la innovació distribuïda i metodologies àgils de treball a l'organització. La innovació i transformació digital és un dels reptes estratègics actuals.

Bones pràctiques ambientals

Suara es defineix com una empresa socialment responsable entesa com el compromís envers les necessitats dels diferents grups d'interès en els diferents àmbits (laboral, acció social, medi ambient, bon govern i transparència), per mitjà d'una implicació voluntària i solidària més enllà del que estableix la legislació vigent.

Si s'entén que tota acció comporta un impacte en el medi ambient, esdevé necessària l'elaboració de polítiques que ens ajudin a controlar-los i minimitzar-los.

Els principis en els quals es basa la seva política de medi ambient són: responsabilitat social corporativa, l'enfocament dels ODS, eficiència i sostenibilitat en l'ús dels recursos, l'economia circular i prevenció i gestió de residus i el compliment de la normativa vigent.

Bones pràctiques ambientals:

- Estalvi energètic: La climatització. Ús sostenible i en funció del moment aplicant mesures alternatives que no tenen cost econòmic ni ambiental o d'altres que regulen el seu ús.

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



Consell General de Cambres de Catalunya



Cambra de Comerç de Barcelona



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

- Estalvi energètic: aparells i il·luminació. Totes aquelles accions que ajuden a minimitzar el consum d'energia com la contractació d'empreses que garanteixen el 100% d'energia renovable.
- Estalvi energètic: els desplaçaments. Alguns exemples com per exemple que es renova la flota de vehicles substituint-los sempre que sigui possible per vehicles ecològics (Híbrids), ús de videoconferències...
- Estalvi en consum d'aigua
- Estalvi en la generació de residus. S'aplica la teoria de les 4R i de la mà de l'empresa Suara. Inserció s'aposta per la utilització de productes de neteja ecològics reduint l'impacte en la generació de residus així com en l'impacte en la reducció de consum d'aigua i per la seva naturalesa en la base dels productes sense productes químics.

Altres mesures específiques implementades al llarg del 2020-2021:

- Elaboració d'una eina on recollir totes les dades de consums i residus de les oficines.
- Obtenció de 2 nous segells d'Escola Verda per a les escoles bressol municipals Colobrers i El Coral, de l'Ajuntament de Castellar del Vallès. Total de 5 segells d'Escola Verda.
- A causa de la pandèmia es va instaurar el teletreball en tots els llocs on era possible. Per poder fer un retorn a les oficines s'ha elaborat un pla de retorn que ha definit la implementació d'un sistema híbrid entre un treball en remot i un treball ubicat, reduint els consums de les oficines i desplaçaments.

Continua la implementació de les següents mesures:

- Política de medi ambient enfocada als Objectius de Desenvolupament Sostenible (Objectius 12 i 13) i comunicada a tota l'organització.
- Procés PS07 de Sistemes de gestió integrant la gestió de medi ambient.

Bones pràctiques econòmiques

És una cooperativa d'iniciativa social sense ànim de lucre que reinverteix els excedents en la pròpia activitat.

Suara defineix la seva política de finançament i rendibilitat amb els següents principis:

- El creixement econòmic i la sostenibilitat econòmica i financera de la cooperativa és la base per garantir la supervivència del projecte.
- Cerca en cada moment l'equilibri entre el projecte comú i els interessos individuals de les persones sòcies per fer viable el projecte.
- Dona suport als canvis de models financers apostant per les banques ètiques i d'economia social i/o ètica.
- Ha impulsat la creació d'un instrument de finançament d'equipaments per a projectes vinculats als serveis d'atenció a les persones adreçat a les entitats del tercer sector les que tenen més dificultat d'accés a aquest tipus de finançament. Ho ha fet en aliança amb altres entitats creant una societat. Aquesta societat promourà que el seu finançament sigui a través de la banca ètica i/o cooperativa.

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



Consell General de Cambres de Catalunya



Cambra de Comerç de Barcelona



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

Suara Cooperativa està compromesa amb:

- Ser un projecte de referència que vagi més enllà del present i que també tingui continuïtat en el futur.
- Donar suport als canvis de models financers apostant per les banques ètiques i d'economia social.
- Vetllar per la sostenibilitat econòmica de la cooperativa.
- Vetllar pel creixement i posicionament estratègic de la cooperativa.
- Evitar fer inversions arriscades.
- Avaluar anualment les entitats amb què treballa Suara.

L'aplicació del resultat segueix els següents principis:

- Enfortir la cooperativa amb la dotació dels fons obligatori i voluntari.
- Millores de les persones sòcies:
 - Dotació al Fons d'educació i promoció del cooperativisme
 - Interessos al capital social
- Millores de l'entorn (veure apartat bones pràctiques socials)

Per altra banda, es defineix una política de Creixement i Aliances com la manera en què s'ha de fer créixer el projecte per tal de ser una empresa de referència en l'atenció a les persones. El creixement de la cooperativa ha de ser referent en l'economia general i en l'economia social, mostrant que hi ha altres maneres de fer empresa, crear riquesa per la societat i generar llocs de treball cooperatius.

En aquest sentit es compromet a:

- Ser una referència per la transformació social amb sentit. Diversificació per a transformar la vida de les persones.
- Un creixement global que ha d'anar més enllà de l'aspecte econòmic, continuant el treball en el balanç social per donar importància i valor a les accions que es fa.
- Ser una empresa de referència en l'atenció a les persones en marc territorial més ampli possible.
- Cercar socis/es locals que permetin un major impacte de les accions de creixement.
- Preservar que continuen sent una empresa catalana, cercar fórmules de creixement que assegurin que el control de la matriu estigui a Catalunya.
- Recollir propostes i suggeriments per part de les persones sòcies de Suara sobre nous negocis.
- Promoure el coneixement de noves experiències de treball per part de les persones sòcies.
- Divulgar el coneixement tècnic i les tasques que es realitzen a la cooperativa a nivell nacional i internacional.
- Vetllar per incorporar i ampliar els serveis d'atenció a les persones que tenen necessitats no cobertes en l'àmbit públic.

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

Bones pràctiques socials

Suara té en compte en la seva gestió els impactes en el seu entorn.

- Creació de l'associació Suport Ara. És una eina de suport per als socis i sòcies de l'associació, i entre persones sòcies i treballadores de Suara cooperativa. Es va impulsar per oferir suport a socis i sòcies en aquells aspectes de la vida quotidiana que es converteixin en situacions de dificultat de primera necessitat (habitatge, salut, educació, accident o mort), tinguin caràcter extraordinari i es produeixin a nivell d'unitat familiar del soci o sòcia.
- Associació VAS. Associació d'iniciativa social, sense ànim de lucre, formada per un grup de persones que volen dedicar part del temps a col·laborar en projectes de Suara. Gestiona les persones voluntàries dels diferents serveis de Suara. La Covid-19 ha produït diferent canvis també amb l'activitat que es presta ja que a partir del mes de març de 2020 es van haver d'aturar les accions de persones voluntàries de VAS.
- Des del 2017 es destina una part dels excedents a projectes de transformació de l'entorn mitjançant una convocatòria de presentació de projectes que donin resposta a un dels Objectius de Desenvolupament Sostenible triat entre totes les persones sòcies. Al 2017 es va donar resposta a l'objectiu Fi de la Pobresa; al 2018 Fam Zero i al 2019 Salut i Benestar i Igualtat d'oportunitats i el 2020 Salut i Benestar i Fi de la Pobresa.

Hi ha tres categories de projecte:

- Suara amb els serveis (destinats a persones ateses dels serveis que gestionem).
- Suara a prop (destinat al nostre entorn proper, barri, poble, ciutat).
- Suara al món (destinat a projectes fora del nostre territori).

Al 2020 es treballa en 10 projectes que donen resposta a L' ODS 3 (salut i benestar) i ODS 1 (Fi de la Pobresa)

Alguns exemples:

- Formació laboral per a dones migrades
- Gestió emocional i coaching aplicats a la Intervenció Social
- L'hort eina de salut i benestar
- Teleconsulta mèdica i programa d'Agents de Salut Comunitària

Iniciatives vinculades a la situació generada per la COVID-19

La situació de COVID-19 ha comportat que des de Suara s'hagin impulsat diverses accions més enllà dels serveis propis i que han revertit en la comunitat:

- **Suara a Casa.** Servei de psicologia, coaching i/o fisioteràpia a través de videoconferència. Servei obert a la ciutadania en general, gratuït, però que acceptava donacions que es destinaven a la Campanya #JoEmCorono. S'inicia el 30 de març de 2020 i té una durada de 60 dies. Es realitzen 145 sessions i es compta amb 68 valoracions amb una mitja de 4,9 sobre 5. A partir del 2n semestre del 2020 es reconverteix el projecte en la plataforma Som Benestar.
- **Suara Respon.** Telèfon d'atenció ciutadana per donar resposta als dubtes socials generats per la situació d'excepcionalitat. El telèfon 937.069.017 estava operatiu de dilluns a diumenge de 10 del matí a les 6 de la tarda.

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



Consell General de Cambres de Catalunya



Cambra de Comerç de Barcelona



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

El projecte Suara a casa va prestar suport emocional i físic davant d'una situació incerta, especialment als equips de professionals de Suara, mentre que el telèfon Suara Respon permetia fer un servei d'escolta a persones amb dubtes i inquietuds de caràcter social.

Socialment la iniciativa va posar en valor el Sector Social en serveis essencials, reforçat a xarxes amb l'etiqueta #JoSocSocial.

- **Portal Coronavirus.** En un moment d'extrema incertesa per l'arribada de la COVID-19 a Catalunya i l'esclat de la pandèmia, es van viure dificultats per accedir a una informació fiable i rigorosa. Des de Suara Cooperativa es va crear un web que actués com a portal únic, que facilités l'accés a la informació de forma estructurada. S'adreçava a un públic intern (les persones de Suara) i extern (organitzacions i societat en general).

En la seva primera fase, incorporava informació bàsica de la malaltia en diferents idiomes (cartells, àudios, vídeos) juntament amb recomanacions per a la prevenció del contagi.

En una segona fase, conscients que la societat ja tenia un coneixement de la malaltia, els continguts van evolucionar. El web va canviar de nom cap a "Servei segur / Espai Segur" (encara vigent): es centra menys en l'explicació de la malaltia i posa el focus en la generació de confiança en la prestació dels serveis d'atenció a les persones.

- **Segell Espai Segur.** Els espais i serveis de Suara estan identificats amb els segells ESPAI SEGUR i SERVEI SEGUR, que garanteixen el compliment de tots els protocols d'higiene i seguretat. A Suara apliquem totes les mesures d'obligat compliment i en prenem d'altres d'addicionals per generar tranquil·litat, garantia i compromís amb la seguretat.

Bones pràctiques laborals

Es potencia l'estabilitat laboral. El model cooperatiu pel qual aposta Suara afavoreix l'estabilitat laboral dels i les professionals mitjançant la incorporació creixent de persones sòcies de treball.

S'acompanya la incorporació de noves persones sòcies a través:

- Projecte Tutors. On persones sòcies de llarg recorregut ofereixen suport i acompanyament a les persones sòcies de nova incorporació
- Programa de formació Pas a pas, on des de diferents tallers participatius impartits per altres persones sòcies s'aprofundeix en el model cooperatiu.

Es creu en la igualtat d'oportunitats. S'apliquen condicions laborals per a homes i dones sense diferències. Els llocs de treball estan ocupats bàsicament per dones. Es disposa d'un Pla d'Igualtat 2018-2021 que respon a 3 eixos clau:

- Sobrerepresentació de les dones en els llocs de treball
- **Protocol de violència envers les dones**, elaborat des de la participació d'un grup de persones sòcies que pretén agafar el compromís social de lluitar contra qualsevol classe de violència, així com la responsabilitat de sensibilitzar sobre aquesta realitat, trencant amb la cultura tradicional de tolerància o negació de la desigualtat de gènere.

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

- **Iniciativa per a la reforma horària:** Suara està adherida a la iniciativa per a la Reforma Horària que aposta per una millor conciliació. El setembre del 2020 es va rebre el Premi Barcelona Empresa Innovadora en Conciliació i Temps de l'Ajuntament de Barcelona i la Xarxa NUST.

Es fomenta la inserció laboral amb una relació estreta amb la **Fundació Intermedia** i **Suara Inserció**. Treballen a través d'una comissió d'inserció que vetlla per garantir el circuit d'inserció de les persones ateses als serveis de Suara.

Es disposa d'una guia per acompanyar les persones malaltes de càncer adreçada a l'acompanyament de professionals de l'organització que passen per un procés de càncer i la seva reincorporació al lloc de treball un cop passada la malaltia. Ha rebut l'aval de la Federació Catalana d'Entitats Contra el Càncer.

Durant el 2020 i ara mateix s'està treballant en un Pla de Promoció de la Salut Laboral (Pla d'absentisme). Estan implicats en la societat en la creació d'ocupació, en la millora social i econòmica del nostre entorn. Impulsant mesures de conciliació, polítiques d'igualtat i polítiques en relació a la salut i a la prevenció de riscos laborals.

Un dels seus principis bàsics és la promoció d'hàbits saludables i elements de prevenció de riscos laborals, de salut i seguretat en el treball, per a la millora de les condicions de treball.

En aquest marc, un dels aspectes a treballar és l'absentisme (previst i/o sobrevingut). Per poder donar resposta a aquestes situacions defineixen diferents accions:

- Suport en la definició de causes d'absentisme.
- Campanyes de conscienciació.
- Deixa't cuidar: oferta del servei de fisioteràpia per a persones sòcies i treballadores de la cooperativa. Veure si en algun territori/servei concret les lesions musculoesquelètiques poden ser la causa principal d'absentisme i fer una acció directa amb tot l'equip.
- Estira't: Serveis que estan treballant per a tot l'equip l'Estira't adaptat als dolors, mals recurrents del propi lloc de feina.
- Pla Endavant: Accions vinculades a la cura emocional de les persones i els equips després de les situacions crítiques que han definit l'últim any arrel de la pandèmia.

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



Consell General de Cambres de Catalunya



Cambra de Comerç de Barcelona



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya