



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2016**

**Associació de
Comerciants
de Creu Coberta**

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 Coneixement

Associació de Comerciants de Creu Coberta

Nom de l'empresa Associació de Comerciants de Creu Coberta

Sector d'activitat Associacionisme comercial

Plantilla 4 persones

Pàgina web www.creucoberta.com

Twitter @CreuCobertaShop

Adreça Callao 9, baixos · 08014 Barcelona

Contacte T. 933 321 707 - info@creucoberta.com



PRESENTACIÓ

L'Associació de Comerciants i Veïns de Creu Coberta és un dels principals eixos comercials a cel obert de Barcelona. Es troba al barri d'Hostafrancs i té una àrea d'influència que inclou els entorns de la Plaça d'Espanya, el Parc de Joan Miró, el Poble-sec, el barri de la Font de la Guatlla, la Bordeta i Sants. A més, des de fa un temps, inclou com a associats el Poble Espanyol de Barcelona, com a centre especialitzat en l'artesanía, i també el Centre comercial Arenas de Barcelona, de tal manera que és el primer eix comercial de botigues tradicionals que s'alia a una gran superfície.

Nascuda a mitjans dels anys 60, l'Associació de Comerciants té com a principal interès la dinamització del barri, a través d'activitats de promoció econòmica. Si bé havia estat una zona desatesa per l'Ajuntament, al 2002, amb un canvi de Junta, inicien un període més proactiu, més àgil, més participatiu i horitzontal, menys jeràrquic i finalment més flexible, amb àrees estructurades en xarxa i a patir de les diferents inquietuds. Amb el canvi de segle, l'entitat es renova creant una gran junta directiva amb unes àrees centralitzades (l'econòmica i la gestió diària), i unes àrees descentralitzades amb més de quaranta persones, fet que permet la implicació de molt voluntariat. Entre elles, impulsa nous projectes culturals, associatius, i en àmbits com la immigració, el civisme, la sostenibilitat i l'atenció a les persones amb característiques especials.

RESPONSABILITAT SOCIAL COMERCIAL

L'associació ha estat pionera en el desenvolupament de la responsabilitat social en un eix comercial, fet que s'ha produït en paral·lel a una opció per la qualitat.

Va integrar la responsabilitat social passant de l'RS empresarial a l'RS comercial, basada en petits projectes locals solidaris. El 2002 era un concepte incipient però el temps els ha donat la raó. Inicialment van adaptar els 10 principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides a la seva realitat.

El propòsit és construir un comerç sostenible, responsable socialment i basat en el respecte, la solidaritat, la justícia, la no-discriminació, la convivència i el civisme i que tingui en compte les preocupacions socials i ambientals respecte a les operacions comercials i a les relacions amb els grups d'interès.

L'associació va definir un model basat en diversos principis:

- **Principi de coordinació**, que els porta a fer accions amb actors de l'entorn;
- **Principi d'inclusió**, que els permet treballar per l'acostament de nous associats;

“L'associació ha estat pionera en el desenvolupament de la responsabilitat social en un eix comercial”



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 Coneixement

- **Principi de participació**, que comporta la dinamització d'activitats al carrer;
- **Principi de solidaritat**, que afegeix un vessant de reivindicació social i de solidaritat en totes les activitats amb els veïns.

Un dels valors que també els resulta rellevant és la **transparència**. *“Cal que l'entitat treballi amb plena transparència. Hem d'assumir aquest repte, impulsant mecanismes d'autocontrol a la pròpia entitat i rendició de comptes als associats, que serveixin d'exemple. Aquesta transparència ha de ser tant en recursos econòmics i finançament com de despeses i inversions”.*

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, l'Associació de Comerciants Creu Coberta ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capaciació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE en els propers mesos.

COMPROMESOS AMB EL COMERÇ LOCAL

En tant que associació de comerciants, tenen un primer compromís que forma part de la seva finalitat fundacional, i que és l'atenció a l'associat. Porten a terme iniciatives diverses del tipus:

- Formació per als associats
- Publicitat: ofertes i campanyes
- Promoció, amb distintius i gestió de serveis
- Acompanyament a l'associat davant l'Administració, i mediació.

Cal destacar el seu paper singularment rellevant en el cas del nou comerciant que prové de la migració.

COMPROMESOS AMB LES COL·LABORACIONS I ALIANCES

L'Associació fa un treball en xarxa internament i amb altres entitats equivalents. Tenen un caràcter dinàmic, emprenedor i innovador, a més d'un sentit compromès. Plantegen fórmules innovadores com iniciatives conjuntes amb l'Administració, sumant esforços de treball i econòmics, com ara les Agrupacions d'Interès Econòmic. *“Si el que volem és una democràcia participativa en lloc de representativa, és necessari crear vies de diàleg i d'adaptació”.* En aquest sentit, aposten per crear un clima de complicitat i confiança, ja que el fet de participar no vol dir solament informar i comunicar sinó compartir i tenir projectes en comú. Per això, els agrada abordar els reptes amb diàleg i cercar nous mètodes per enfocar i solucionar les demandes reals de la ciutadania en temes com el comerç, la seguretat, la neteja, la immigració...

- Un exemple d'aplicació concreta dels valors col·laboratius va ser la realització entre tots els forns i pastisseries associades d'unes galetes que van anomenar *“Creuetes”*, en referència al seu topònim.
- Tanmateix, on aquest caràcter de col·laboració positiva queda més ben descrit és a partir del moment que el projecte de Centre Comercial de les Arenes ja era definitiu: van optar per no predisposar-s'hi en contra sinó construir l'aliança.
- En el seu model de governança, disposen d'una junta directiva que es veu ampliada per moltes altres persones que presten la seva col·laboració com a voluntariat per mitjà de comissions de treball, fet que permet millorar la implicació i el sentit de pertinença.

- També forma part de l'esperit col·laboratiu, la voluntat de compartir experiències, exportant les seves bones pràctiques a altres barris. Precisament, al 2015 van publicar un llibre titulat “*Compartint experiències. L'Associació de Comerciants de Creu Coberta i la dinamització comercial d'un territori*”, que permet recollir i posar a disposició d'altres la seva trajectòria.

COMPROMESOS AMB LA DIVERSITAT

L'arribada de **persones immigrants** es va produir de manera sobtada i massiva, de manera que l'associació es va haver d'adaptar a la realitat de la societat i del barri, amb les portes obertes a una nova realitat més plural. Manifesten que la multiculturalitat els ofereix la riquesa de la diversitat, i a la junta directiva hi han coincidit persones d'origen indi, xinès, paquistanès, mexicà o guineà. “*El nostre objectiu és aconseguir una integració plena i això només és possible fer-ho des del respecte a les diferències, la comprensió i la tolerància. És aquí on les associacions podem adoptar un paper integrador i anivellador important*”. Per abordar aquest repte han anat fent acords amb entitats diverses i també plans especials d'atenció als comerciants nous. Fan un curs bàsic de català per a comerciants nous.

Des de fa molts anys, Creu Coberta treballa pel **comerç accessible**, fent que totes les persones, amb independència de les seves característiques físiques o psíquiques, tinguin un accés fàcil als establiments de l'eix. És per això que l'Associació ha desenvolupat projectes perquè tothom sense distincions, pugui fer ús de l'oferta comercial, els quals han estat avalats i premiats.

Dins del programa **Creu Coberta accessible** l'associació va fer el projecte “Creu Coberta en relleu”, amb la col·laboració de l'ONCE, que inclou la col·locació de plaques d'alumini en braille. Aquestes plaques es col·locaran a la part esquerra de cada establiment, a una alçada d'un metre i mig, i inclouran una llista dels productes que ofereix cada establiment, i dels monuments i espais singulars que hi ha a les rodalies. La iniciativa és pionera a l'Estat i mostra que ja fa anys que l'Associació és pionera en adaptar el comerç i fer les botigues accessibles. En el marc d'aquest projecte adreçat a les persones amb **visibilitat reduïda**, es va editar un llibre amb recomanacions sobre com adreçar-se a les persones cegues que entren als establiments, així com una carta en braille personalitzada per a cada establiment i totes diferents.

Ara mateix, Creu Coberta treballa en un projecte per a l'accés de les persones amb disminucions auditives i visuals als establiments associats. Al mateix temps desenvolupa altres projectes en la mateixa línia i ajuda els nous comerços associats a millorar l'accés amb rampes i sense graons, per a les persones amb mobilitat reduïda. Avui són pioners en un barri i un comerç accessible a tota la clientela amb discapacitat física i *psíquica*, i ha esdevingut un banc de proves per a un comerç adaptat a tothom.

En coherència, el 2003 van reformar la seu per a fer-la més accessible per a persones amb discapacitat, com ara l'accés als lavabos. Va tenir un cost econòmic important i va afectar també l'espai, però va ser la primera seu de comerciants adaptada.

“Des de fa molts anys, Creu Coberta treballa pel comerç accessible, fent que totes les persones tinguin un accés fàcil als establiments”



COMPROMESOS AMB ELS REPTES SOCIALS

A més de les activitats de promoció comercial, l'associació porta a terme campanyes que pretenen contribuir a divulgar valors socials, com ara:

- d'**urbanitat**: repartiment de 300.000 bosses per a deposicions d'animals, Campanya Creu Coberta Neta i Bonica...
- **ambientals**: acord per a una Barcelona sostenible, Creu Coberta Sostenible i Ecològica, Projecte sostenible Km 0...
- de necessitats **socials**: Creu Coberta contra la pobresa, respecte a la diversitat...
- de promoció **cultural**: divulgació històrica, foment de la llengua catalana, Festival internacional de cinema i comerç de Barcelona, Festa Major d'Hostafrancs, Jocs Florals de Sants, Hostafrancs i la Bordeta, Concurs de pintura ràpida, Col·laboració amb entitats d'immigració i altres entitats, Amics de Creu Coberta, o la col·laboració anual a la Marató de TV3.
- campanyes pel **comerç just** i responsable
- També col·laboren en campanyes contra la **violència de gènere**, i van fer un manifest condemnant tota violència.

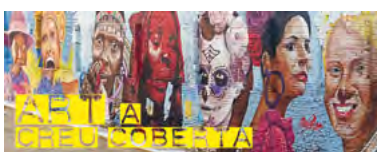


Els comerços es renoven constantment i els antics establiments donen pas a les noves botigues, amb noves cares, nous reptes i encara nous productes. Amb l'objectiu de mantenir com un tot harmònic el conjunt del comerç a Creu Coberta i Hostafrancs, l'Associació ha engegat un projecte de **mediació immobiliària** que permetrà l'arribada d'empreses i establiments de qualitat en aquells espais i locals que es tanquen per donar pas a noves empreses. Un dels objectius de l'Associació de Comerciants de Creu Coberta és vetllar per la competència i per la qualitat dels establiments establerts a Creu Coberta, i per això, exercirà com a mitjancera en els traspassos i inicis d'activitat de les noves botigues.

COMPROMESOS AMB EL BARRI, LA SALUT, LA SEGURETAT I EL TURISME SOSTENIBLE

A més dels reptes socials, l'associació mostra el seu compromís actiu en tot allò que afecta el barri, els seus comerços i la gent que hi viu o que hi accedeix. I això implica una preocupació per la salut o la seguretat o per contribuir a fomentar un model de turisme que sigui més sostenible:

- Potencia un model de comerç de carrer, de proximitat, que es vincula a la vida al carrer i que aporta moviment, llum i **seguretat** allà on s'ubica. A més, el compromís amb el barri també el desenvolupen a partir d'activitats diverses i amb una voluntat d'escolta i de contribució a fer-lo millor.
- L'associació es preocupa per la salut i seguretat dels veïns i visitants, ja que Creu Coberta és el primer eix **cardioprotegit** de l'Estat. Es va creure convenient tenir un DEA al local, per atendre amb un desfibril·lador casos urgents que es puguin donar al carrer. Algunes persones de la Junta van assistir a un curs per a aprendre a usar-lo.
- Una de les seves darreres aportacions en el camp del **turisme sostenible** és la gestió d'un espai d'ús ciutadà sobre un solar en desús, anomenat **Meeting Point Creu Coberta**, que vol ser un lloc de trobada entre el públic local i el turisme, dedicat a activitats molt diverses entorn a la sostenibilitat, la cultura i el civisme. Disposa de la primera i única oficina de turisme ciutadà gestionada per una entitat sense ànim de lucre.



- El Meeting Point Creu Coberta inclou la primera Street Art de Barcelona, on s'hi fan graffitis de gran format, fet que suposa una manera de sensibilitzar la gent jove per no embrutar la ciutat i aportar-hi activitat artística. Les accions estan basades en la interculturalitat, el civisme i l'RSE.
- L'associació té la pretensió de fer sorgir iniciatives veïnals i vetllar pel benestar i convivència al barri.

PREMIS I RECONeixEMENTS

Al llarg dels darrers anys, l'associació ha estat premiada amb diversos guardons, que tenen com a objectiu la millora de l'entorn des del comerç, aplicant conceptes de responsabilitat social comercial, destacant la idea de que els comerciants també són veïns del barri. Entre aquests destaquen la Medalla d'Honor de Barcelona, dos premis de la Conselleria de Comerç de la Generalitat de Catalunya, el Premi Barcelona la millor botiga del món, el Premi Sants-Montjuïc, i van ser el primer eix a rebre el primer Premio Nacional a Centros Comerciales Abiertos del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

CONCLUSIONS

Destaca d'aquesta associació de botiguers el seu caràcter avançat, pel que fa a plantejar-se compromisos en àmbits molt allunyats de la dinàmica estrictament comercial, però alineats amb la sensibilitat per fer un barri millor per a les persones. Han estat, doncs, un eix pioner a integrar la responsabilitat social, tant en l'activitat pròpia com estenent aquests valors entre els seus grups d'interès i membres. Aquest caràcter innovador també es va traslladar en la incorporació de la tecnologia en establiments tradicionals o en actuar sense por davant els reptes que se'ls obrien, com la creació de zones comercials properes.



Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per Josep Maria Canyelles, a partir de les entrevistes realitzades a Lluís Llanas, president, i a Albert Torras, cap de Comunicació.

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 Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.