



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2016**

**Estudiar
és fàcil**

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

Estudiar és fàcil

Nom de l'empresa : Estudiar és fàcil

Sector d'activitat Acadèmia de repàs escolar, d'idiomes i de preparació d'oposicions

Plantilla 3 persones

Pàgina web www.estudiaresfacil.cat

Adreça Major, 16, 1r 2a / 2n 2a - 43003 Tarragona

Contacte T. 686 541 203 - info@estudiaresfacil.cat



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Estudiar és fàcil és una acadèmia de repàs escolar, d'idiomes i de preparació d'oposicions amb un recorregut de dos anys. L'acadèmia encara no ha estat constituïda com empresa, tasca que abordarà en els propers anys a mesura que creixi més. El projecte ha estat liderat per una emprenedora, Clara Brull, que disposa per a fer la tasca docent de sis persones contractades i unes sis més com a col·laboradores.

La Clara és una emprenedora que va deixar de treballar per grans companyies i va optar per fer el seu propi camí, amb una activitat que la mantingués cent per cent motivada. Se sent molt orgullosa de la positivitat que observa a l'acadèmia, plena de gent que aprèn i que estan a gust. I aquesta bona energia no ha sorgit del no res sinó que és fruit d'una planificació rigorosa i d'uns valors de compromís que la Clara s'aplica i proposa als seus col·laboradors.

EMPREDORIA

De fet, el projecte és sòlid però molt jove, ja que va néixer al setembre del 2014. Estudiar és fàcil va iniciar els passos amb solament la Clara, i des de l'inici sempre s'ha basat en un planificació estricta que forma part del temperament d'aquesta emprenedora titulada en Administració i Direcció d'Empreses.

L'esperit emprenedor i planificador ja li ve de petita, d'un entorn ple de llibres de gestió d'empreses i un pare especialista. Amb només vuit anys ja va crear una empresa fictícia, CBS Salut a la carta, que figurava que venia a amics i familiars. Era un joc a través del qual son pare li va ensenyar els rudiments d'un pla d'empresa. Allò la va marcar i va comprendre que si volia saber-ne més havia d'estudiar ADE.

En molts moments ja havia fet classes de repàs, i es motivava per preparar tota mena de continguts.

Té un temperament molt planificador, que la porta a tenir el futur molt dissenyat. Gràcies a la mentalitat previsorà va poder estalviar i ha pogut aixecar l'acadèmia sense haver d'endeutar-se, cosa de la fa sentir orgullosa i li permet abordar amb més serenitat els nous reptes. Tanmateix, li agrada remarcar que tenir una planificació dels anys a venir no vol dir viure instal·lada en el futur; recordant quan practicava ioga, afirma que viu intensament el present i se sent feliç i recompensada ara i aquí.

Fer el seu propi projecte li permet activar tot el seu esperit emprenedor i el seu perfil planificador. Però també li permet aplicar el seu esquema de valors i estil directiu. Per exemple, fruit de la seva trajectòria i experiències, li agrada mostrar un agraïment per les idees que aporten els



col·laboradors, ja que sols si la gent es troba recompensada emocionalment poden aportar el seu talent al grup i desenvolupar-se com a persones i professionals.

COMPROMÍS AMB LA BONA GESTIÓ

El centre disposa de sengles declaracions de missió i de visió corporatives:

Missió: Estudiar és Fàcil som un centre de formació que ofereix serveis educatius consistents en classes de repàs a tots els nivells, cursos d'idiomes des dels 3 anys d'edat, preparació de proves d'accés i d'oposicions, servei de coaching i cursos personalitzats per empreses, perquè els alumnes:

- Assoleixin els seus objectius acadèmics i/o professionals.
- Ampliïn els seus coneixements en qualsevol àmbit.
- Es diverteixin aprenent.
- Coneguin i apliquin tècniques d'estudi.
- Desenvolupin habilitats i competències que contribueixin a potenciar els valors humans.

Visió: Estudiar és Fàcil volem ser un referent d'excel·lència i qualitat entre els centres de formació de la nostra demarcació:

- Sent dinàmica i activa per anticipar-se a les necessitats presents i futures del mercat.
- Potenciant les capacitats de cada alumne.
- Promovent la motivació per l'aprenentatge i l'estudi.
- Participant en projectes socials-humanitaris.

A més, donat que és un centre educatiu, també ha redactat un **Ideari**, on reflecteix de manera més aprofundida els valors i l'estil que acompanyen la seva acció docent.

La Clara està dissenyant un sistema de control de la qualitat robust i fomentat en la ISO 9001, de **Gestió de la qualitat**, aprofitant els coneixements d'haver realitzat el Màster en Gestió de la Qualitat, Medi ambient i Seguretat Laboral de la URV.

A més, està aplicant una política de **Seguretat laboral** que està estructurant basant-se en la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, el Reglament de Serveis Prevenció i la norma OSHAS 18001, de Seguretat laboral. Si bé en una acadèmia de repàs els riscos de lesions i malalties derivades del treball són mínims, es preveuen algunes mesures com ara la realització d'un curs de prevenció de lesions en l'àmbit d'oficina als col·laboradors i treballadors de l'acadèmia.

COMPROMÍS AMB UNS VALORS

Tot el model de gestió així com l'estil d'emprenedoria descansen en uns valors que la Clara ha explicitat i desenvolupat per l'acadèmia.

S'han desenvolupat els valors de l'empresa mitjançant un Diccionari de Competències propi, que divideixen en 3 dimensions: la personal, la social i la organitzativa.

Dimensió personal

- **Integritat/confiança:** complir les promeses, ser veraç, ser respectuós amb els altres, gestionar les pròpies emocions...

Dimensió social

- **Relacions interpersonals/diàleg:** comprendre els altres, construir relacions eficaces, gestionar conflictes, comprendre grups socials.
- **Treball en equip:** promoure la interrelació positiva entre tots, alinear esforços de l'equip, reconèixer els assoliments notables, contribuir als resultats de l'equip.
- **Responsabilitat social:** inspiració voluntària d'acceptar i reconèixer els compromisos que tenim amb la nostra societat.

Dimensió organitzativa

- **Millora contínua/avenç:** flexibilitat davant les evidències (reactiu), voler aprendre (proactiu), innovar (proposar noves formes de millorar la feina), gestionar la implantació de la millora.
- **Aconseguir resultats/excel·lència:** planificar l'activitat alineada amb l'estratègia, comunicar eficaçment l'activitat, assolir el que s'ha proposat, preocupació per la sostenibilitat.
- **Orientació al client:** treballar per satisfer les necessitats dels clients.

COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL

Tot aquest model de bona gestió i de valors han portat l'acadèmia a integrar la gestió de la responsabilitat social, i manifesten que un dels objectius principals és contribuir a aportar millores en l'àmbit econòmic, ambiental i social de la demarcació de Tarragona.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, *Estudiar és Fàcil* ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació 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. Ha fet una pla d'acció d'RSE i

Actualment, el pla d'RSE té com a elements principals els següents:

- Ser responsables amb el medi ambient: utilitzen bombetes de baix consum, fan separació i reciclatge de residus...
- Treballen amb una cadena de proveïdors que són responsables amb la societat: escullen els proveïdors de material d'oficina, d'immobilitzat... considerant que siguin empreses que tinguin una política d'RSE i mesures de respecte del medi ambient.
- Col·laboren en plantades d'arbres.
- Tenen una política i uns procediments concrets per ajudar els nens amb afectacions diveses.

Així doncs, fan una contribució de forma activa i voluntària aportant millores en l'àmbit social, econòmic i ambiental de Tarragona, més enllà del que ens indica la normativa i legislació vigents.

Campanya "10 mesos, 10 valors"

Coincidint amb la participació a l'RSE.Pime ha posat en marxa una campanya per treballar deu valors, un cada mes, un dels quals la Responsabilitat i la Igualtat Social. Amb aquesta acció es pretén treballar amb tots els alumnes un valor cada mes del curs (confiança, creativitat, solidaritat, escolta activa, treball en equip...) i portar a terme diverses campanyes solidàries. Així, es posa un granet de sorra com a acadèmia alhora que s'incentiva a cada persona a títol individual a fer accions que contribueixin a millorar l'entorn.





COMPROMISOS AMB LES PERSONES: EQUIP I CLIENTELA

Destaca de l'equip un clima positiu i amb un esperit col·laborador. A més, la directora explica que li agrada tenir detallets amb l'equip de professors, sigui la panera nadal o entrades a espectacles.

Aquest bon clima també arriba als alumnes. Tanmateix, per raó de respecte a la privacitat de les persones, aconsella que aquesta bona relació no es traslladi a les xarxes socials, per no interferir en la vida particular de cadascú i mostrar el màxim respecte. Considera que no cal que els alumnes segueixin l'activitat que un docent vulgui publicar a les xarxes. Amb aquest mateix sentit de marcar, per respecte, un punt de distància, també es planteja fer alguna acció de voluntariat o solidària amb l'equip però amb cura de no interferir en la seva vida particular.

Les classes de repàs presenten la màxima activitat a la tarda de quatre a vuit, de manera que no li resulta possible aplicar criteris de reforma horària per acabar abans. De fet, encara té classes fins a les deu, horari ja per a adults que acostuma a quedar-li per a ella. En tot cas, l'aplicació de la reforma horària potser permetria avançar una hora tota la programació i fins i tot podria comportar un augment dels clients potencials.

Ha observat que en alguns casos la seva activitat es veu afectada per les parelles separades, en el sentit que té un 20% d'alumnes que sols hi assisteixen quinzenalment, com a conseqüència de la diferent consideració que cada part atorga al repàs: o bé una considera que val la pena assumir-ne el cost i l'altra no; o bé que ja fa el repàs a casa i l'altra no pot... Sigui com sigui, aquesta és una realitat social que genera un impacte en la seva activitat i per això estan treballant en millores per minimitzar l'impacte que aquesta situació genera als alumnes.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

Col·labora amb dos centres d'acollida de menors, als alumnes dels quals fa un preu especial pactat. La història té un inici peculiar ja que va ser una nena que, passejant per davant de l'acadèmia amb els seus tutors, els va demanar que volia fer classes de repàs. Això va iniciar la relació i ara ja en venen d'altres.

Per tal de poder atendre bé tota la diversitat d'alumnat:

- Disposen de procediments concrets per atendre els alumnes nous
- Respecte als que pateixen afectacions diverses, la Clara fa unes trobades de sensibilització amb l'equip on els explica les característiques del TDH, autisme, síndrome d'Asperger, altes capacitats i altres...

Algunes altres col·laboracions que fan en aspectes relacionats amb la comunitat:

- Aliances amb diverses organitzacions: Restaurant vegà El Vergel, Club Natació Tàrraco...
- Activats gratuïtes per a nens en diversos actes: activitat de reciclatge a la Cursa Vandekames, Activitat de manualitats per la Marató de TV3...
- Mandala solidari (teuro 1 color 1 somriure).
- Xerrada gratuïta de la directora a diversos AMPA sobre tècniques d'estudi.
- Recapte d'aliments per al Banc d'Aliments.
- Cant de nades al carrer, per fomentar la cohesió amb els veïns de la zona i alegrar el carrer.
- Han iniciat col·laboracions amb moltes empreses i autònoms del territori.

A més, la Clara és membre de diverses entitats com el Col·legi d'Economistes, d'on forma part de la comissió de Joves Economistes de Tarragona, Via T de Tarragona, o Jove Tribuna de la Fundació Gresol.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Respecte al medi ambient, la seva activitat és baixa en impactes i es generen pocs residus derivats de l'activitat (paper, plàstic, tòners). En qualsevol cas, i seguint l'esperit de sistematització de la gestió que impregna tota l'organització, s'ha estructurat un **Pla ambiental**, inspirat en la ISO 14001, que recull diferents mesures i accions:

1. Sistematitzar la gestió ambiental.
 - Definir i documentar la política ambiental.
 - Assignar responsabilitats.
 - Elaborar un procediment per a identificar i quantificar periòdicament els aspectes ambientals, i definir indicadors de control i seguiment.
 - Establir un procediment per definir anualment objectius ambientals i fer-ne el seguiment.
 - Establir un procediment per identificar la normativa ambiental i assegurar que es compleix.
2. Considerar els aspectes ambientals en les compres i les contractacions.
 - Treballar amb empreses que tinguin cura amb el medi ambient.
3. Fer un ús responsable de l'energia i de l'aigua.
 - Analitzar les dades derivades del consum d'aigua i d'electricitat del centre.
4. Aprofitar al màxim la llum natural.



5. Afavorir una mobilitat sostenible i eficiència en el transport.
6. Fer una correcta gestió dels residus.
 - Proporcionar tots els recursos materials necessaris per a portar a terme la separació de residus.
7. Promoure la formació i sensibilització tant a nivell intern com extern.
 - Previsió d'implantar un programa de bones pràctiques ambientals.
 - Previsió d'incloure un curs de temàtica ambiental al pla de formació.
8. Tota l'acadèmia disposa de bombetes de baix consum.
9. Es disposa d'un mecanisme d'estalvi d'aigua al lavabo.
10. Es reciclen els fulls utilitzats.

A més, fa separació de residus i té cartells conscienciadors per a recordar que cal tancar els llums, i sempre convida a evitar imprimir i alternativament fer servir pantalles.

CONCLUSIONS

Aquesta acadèmia va participar a l'RSE.Pime sense ser una empresa constituïda com a tal, sinó que és una professional que va decidir tirar endavant el seu projecte. I el seu cas demostra que es pot ser una microempresa o un autònom i disposar d'una gran capacitat d'organització, de planificació i també de desplegament de la responsabilitat social a partir dels valors corporatius.



Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per Josep Maria Canyelles, a partir de les entrevistes realitzades a Clara Brull, directora i propietària.

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.