



responsabilitat  
social de les empreses  
en l'economia cooperativa

## m emòria de Sostenibilitat 2006



0. Presentació de la Presidència .....	3	5.2. Indicadors ambientals .....	30
1. Declaració de la direcció .....	4	5.2.1. Política i gestió ambiental .....	30
2. Perfil i estructura .....	5	5.2.2. Informació i formació ambiental .....	30
2.1. Trets d'identitat .....	5	5.2.3. Gestió de l'energia .....	31
2.1.1. Dades bàsiques .....	5	5.2.4. Gestió de l'aigua .....	32
2.2. Principals activitats, productes i/o serveis .....	6	5.2.5. Objectius 2007 vector ambiental .....	32
2.2.1. Definició dels àmbits i resum dels serveis .....	7	5.3. Indicadors socials .....	33
2.2.2. Mercats .....	12	5.3.1. Democràcia interna i participació dels socis/es .....	33
2.2.3. Volum de facturació per àmbits .....	13	5.3.2. Recursos humans .....	34
2.3. Organització .....	14	5.3.2.1. Igualtat d'oportunitats .....	36
3. Estratègia de la Cooperativa .....	15	5.3.2.2. Estabilitat de la plantilla .....	37
3.1. Missió, visió i valors .....	15	5.3.2.3. Condicions sociolaborals .....	37
3.2. Política de responsabilitat social .....	17	5.3.2.4. Conciliació de la vida personal i laboral .....	37
3.3. Objectius estratègics .....	18	5.3.2.5. Formació .....	38
3.4. Grups d'interès .....	18	5.3.2.6. Seguretat i higiene en el treball .....	38
4. Abast de la memòria .....	21	5.3.3. Satisfacció del client .....	39
5. Indicadors econòmics, ambientals i socials .....	23	5.3.4. Proveïdors i empreses contractades .....	39
5.1. Indicadors econòmics .....	23	5.3.5. Comunitat local .....	40
5.1.1. Gestió del capital .....	23	5.3.5.1. Intercooperació i activitats externes .....	40
5.1.1.1. Balanç Econòmic .....	25	5.3.6. Objectius 2007 vector social .....	40
5.1.1.2. Planificació i gestió pressupostària .....	27		
5.1.1.3. Ús de recursos locals .....	27		
5.1.2. Sistema de Gestió .....	27		
5.1.3. Marqueting responsable .....	28		
5.1.4. Innovació .....	29		
5.1.5. Objectius 2007 vector econòmic .....	29		

## 0. Presentació de la Presidència

Presentem aquesta Memòria de Sostenibilitat, dins el Programa RSE Coop de responsabilitat social de les empreses en l'economia cooperativa. Ha estat una bona experiència d'aprenentatge, d'elements que ens han fet pensar conjuntament, d'adquisició d'eines i de bones pràctiques, una oportunitat de mirar el futur conjuntament amb altres cooperatives.

Ara ens toca a nosaltres de fer del trajecte un projecte, on la responsabilitat social ja no es pugui aturar; en aquests moments ja és un compromís aprovat per l'Assemblea General que es visualitza en la gestió empresarial i pren forma en el Pla d'Innovació Estratègic (2006-2008).

Volem com a cooperativa assumir aquest repte, incloent en la nostra activitat empresarial: la gestió de projectes socials, les bones pràctiques que es desprenen del vectors econòmic, mediambiental i social.

Volem difondre la responsabilitat social a través de canals de comunicació interns i externs, perquè tant els clients, les entitats amb les que ens relacionem, els professionals que treballen a la cooperativa, i totes aquelles persones que estant en contacte amb nosaltres puguin conèixer el nostre projecte, la Memòria de Sostenibilitat és una bona eina que anirem ampliant, revisant i difonent.

Desitjo que les persones que atenem siguin sempre les protagonistes, elles certificaran que la responsabilitat social en la nostra cooperativa és possible!

Carme Laín i Corbí  
*Presidenta*

## 1. Declaració de la direcció

Afrontàvem, un cop més un nou repte, la Responsabilitat Social Empresarial, que havia de generar des d'aquell mateix moment un volum de feina considerable. De seguida es començaven a fer palesos els compromisos signats pel nostre Consell Rector.

Ens comprometíem davant de tercers i per escrit a desenvolupar el programa RSE coop. A partir d'aquell moment varem començar a posar nom a accions que sovint ja veníem fent (però que no englobàvem dins del que seria responsabilitat social) i d'altres que eren noves per a nosaltres.

Les cooperatives, i les d'iniciativa social preferentment, tenim incorporat ja en els nostres propis estatuts un objecte social, que per la pròpia activitat ja és socialment responsable. No obstant, sovint ens quedem amb el conformisme de que aquest objecte social ja dóna per cobertes la responsabilitat social que com empresa hem d'executar i fer extensible de portes a dins i cap enfora.

La responsabilitat social és un continu en l'espai i temps, és un procés de reflexió i acció constant en la direcció de ser cada dia més responsables socialment. El repte es poder desenvolupar accions de cara als nostres treballadors, clients i persones ateses, socialment responsables.

Tomàs Llompart i Coll  
*Director General*

## 2. Perfil i estructura

### 2.1. Trets d'identitat

#### Les persones la nostra raó de ser

Som una empresa cooperativa d'iniciativa social sense ànim de lucre que va néixer l'any 1987 promoguda per un grup de persones que treballaven dins el camp social. 20 anys avalen la nostra experiència.

En l'actualitat portem a terme la gestió de projectes amb un marcat caràcter social, donant resposta a necessitats de les persones des de diferents àmbits:

#### Àmbit d'infància i adolescència

#### Àmbit de famílies

#### Àmbit de gent gran

#### Àmbit d'inserció social i laboral

#### Àmbit de sense llar

#### Àmbit de salut

Treballem per fer realitat un model centrat en les persones que atenem, des dels principis i valors cooperatius i en les nostres accions vers els altres.

Des d'aquest model fem possible la nostra raó de ser: que les persones que atenem siguin sempre les protagonistes.

### 2.1.1 Dades bàsiques

Nom de la cooperativa:

Cooperativa EAS

Adreça de la seu principal:

C/ Josep Estivill 10, baixos

Localitat:

Barcelona

Forma jurídica:

Cooperativa

Núm. de socis/es:

93 persones sòcies

Núm. de treballadors/es:

71 persones treballadores

Telèfon:

932.547.690

Fax:

932.547.691

Correu electrònic:

eassccl@eas.coop

Pàgina web:

www.eas.coop

Logo:



Protagonistes, les persones!

### 2.2. Principals activitats, productes i/o serveis

Els serveis que s'ofereixen van adreçats a la gestió de projectes d'atenció a les persones. Els estatuts fixen en l'article 2 :

*"L'objecte social de la cooperativa és la prestació de serveis assistencials, mitjançant activitats terapèutiques, sanitàries, residencials, d'atenció domiciliària, educatives, culturals, recreatives i altres de naturalesa social".*

Hi trobem diferents serveis dins dels àmbits:

#### Infància i adolescència

- Serveis de lleure
- Serveis de Centres Oberts per a infants i adolescents
- Serveis de Centres Residencials d'Acció Educativa
- Serveis de Centres d'Estada Limitada
- Serveis de Suport a l'aprenentatge

#### Gent Gran

- Serveis de centres de dia
- Habitatges tutelats
- Llars residencials

#### Formació i inserció social i laboral

- Serveis de formació d'adults
- Serveis d'inserció social i laboral

#### Sense llar

- Serveis residencials d'estada limitada
- Serveis d'acolliment diürn

#### Famílies

- Espais educatius d'orientació familiar
- Serveis residencials d'estada limitada
- Suport matern infantil

#### Salut

- Suport a centres per el tractament de toxicomanies



### 2.2.1. Definició dels àmbits i resum dels serveis

#### Àmbit d'infància i adolescència

Disseny, gestió i assessorament de projectes per infants des de la primera infància fins l'adolescència. Afavorint el desenvolupament de les seves capacitats des d'un acompanyament proper en el seu quotidià.

##### • *Casal d'adolescents i joves "Llops del Taga"*

Professionals: 2 educadors/es socials i 1 monitor de fútbol  
Direcció assumida per una educadora social  
Places: 20 places per a joves de 14 a 21 anys  
Grau d'ocupació: 100 %

##### • *Centre de dia per infants Torre Baró*

Professionals : 4 educadors/es socials, 3 monitor/es, 1 treballadora familiar, 1 monitor d'esport.  
Direcció assumida per una educadora social  
Places: 33 places per a infants de 5 a 14 anys  
Grau d'ocupació: 93 %

##### • *Centre Residencial d'Acció Educativa La Llar*

Professionals : 8 educadors/es socials  
Direcció assumida per un educador social  
Places: 11 places per a infants i adolescents de 4 a 18 anys  
Grau d'ocupació: 95,6 %

##### • *Centre Obert Glamparetas*

Professionals : 2 educadores socials

Places: 16 places per a infants de 7 a 12 anys  
Grau d'ocupació: 94 %

##### • *Centre Obert St. Jaume*

Professionals : 2 educadors/es socials  
Places: 20 places per a infants i adolescents de 5 a 16 anys  
Grau d'ocupació: 100 %

##### • *Alternativa a l'Absentisme Escolar*

Professionals : 2 educadors/es socials  
Places: 20 places  
Grau d'ocupació: 100 %

##### • *Centre Alqantara*

Professionals : 9 educadors/es socials, 2 vetlladors/es, 1 mediador, 1 cuiner  
Direcció assumida per un educador social  
Places: 12 places  
Grau d'ocupació: 95 %

##### • *Centre Educatiu i de Lleure*

Professionals : 2 educadors/es socials  
Places: 14 places  
Grau d'ocupació: 100 %

##### • *CAIA Centre Obert Olesa*

Professionals : 5 educadors/es socials, 5 monitors/es  
Direcció assumida per una educadora social  
Places: 82 places  
Grau d'ocupació: 100 %

##### • *Casal Can Sant Joan*

Professionals : 2 educadors/es socials  
Direcció assumida per un educadora social  
Places: 40 places dies alterns  
Grau d'ocupació: 92,5 %  
Projecte Cicerone  
Professionals : 1 educador social  
Places: Obert a joves de 12 a 18 anys.  
Grau d'ocupació: no s'ha descrit

#### Àmbit de gent gran

Disseny, gestió i assessorament de projectes per a gent gran, acompanyant el seu procés d'envelliment detectant i atenent les seves necessitats més emergents.

##### • *Centre de Dia el Mil·lenari*

Professionals : 1 infermera, 1 fisioterapeuta, 1 terapeuta ocupacional, 1 psicòloga, 2 educadors/es socials, 1 treballadora social, 5 auxiliars de geriatria.  
Direcció assumida per una educadora social  
Places: 50 places  
Grau d'ocupació: 90 %

##### • *Centre de Dia Sta Perpètua de la Mogoda*

Professionals : 1 infermera, 1 fisioterapeuta, 1 terapeuta ocupacional, 1 psicòloga, 1 educador social, 1 treballadora social, 6 auxiliars de geriatria.  
Direcció assumida per una treballadora social  
Places: 30 places  
Grau d'ocupació: 49,55 %

##### • *Unitats de Convivència St. Camil*

Professionals : 2 educadors/es socials, 2 treballador/es familiars  
Direcció assumida per un educador social  
Places: 14 places  
Grau d'ocupació: 100 %

##### • *Habitatges Tutelats Almeda*

Professionals : 2 educadors/es socials  
Places: 20 places  
Grau d'ocupació: 80 %

### Àmbit de formació i inserció social i laboral

Disseny, gestió i assessorament de projectes acompanyant a persones que per diferents motius tenen dificultats d'accés a la xarxa social i laboral, incidint alhora en la comunitat i l'entorn.

#### • *Casal Pius XII*

Professionals : 2 educadores socials  
Places: 15 places  
Grau d'ocupació: 75 %

#### • *Projecte educatiu de dones: curs de llengua i espai de dones*

Professionals : 1 educadora social  
Places: 55 places  
Grau d'ocupació: 100 %

#### • *Servei d'alfabetització d'estrangers St Boi*

Professionals : 2 educadors/es socials  
Places: 219 ateses  
Grau d'ocupació: 100 %

#### • *Servei d'Acció Comunitària St. Cugat*

Professionals : 1 educadora social  
Places: 10 mares amb fills/es  
Grau d'ocupació: 100 %

#### • *Projecte Terranova*

Professionals : 1 educador social  
Places: 8 places  
Grau d'ocupació: 90 %

#### • *Espai d'acollida Ciutat Vella*

Professionals : 1 educadora social  
Places: 20 places  
Grau d'ocupació: 100 %

#### • *Centre Bon dia*

Professionals : 1 educadora social  
Places: 26 places  
Grau d'ocupació: no s'ha descrit

#### • *Ventall de possibilitats*

Professionals : 1 educadora social  
Places: 10 places  
Grau d'ocupació: 100 %

#### • *Centre d'Acollida d'Africans St. Pau de Mataró*

Professionals : 2 educadores socials  
Places: cursos alterns 35 infants, 90 adults  
Grau d'ocupació: 100 %

### Àmbit de sense llar

Disseny, gestió i assessorament de projectes acompanyant a persones que per diferents motius es troben en situació d'exclusió social sense una llar i/o un sostre on viure.

#### • *Centre d'Estada Limitada els Alps*

Professionals : 3 educadors/es socials, 7 vetlladors/es, 1 integrador social  
Direcció assumida per una educadora social  
Places: 24 places  
Grau d'ocupació: 66,6 %

#### • *Projecte Sostre*

Professionals : 1 educador social  
Places: 6 places  
Grau d'ocupació: 50 %

#### • *SARA*

Professionals : 5 educadors/es socials, 2 vetlladors/es, 1 infermera, 1 cuinera  
Direcció assumida per una educadora social  
Places: 12 places  
Grau d'ocupació: 95 %

### Àmbit de famílies

Disseny, gestió i assessorament de projectes adreçats a famílies amb o sense fills/es en diferents situacions socials, que necessiten un recolzament professional i/o de recursos temporals.

#### • *Suport Matern Infantil de Badalona*

Professionals : 1 educadora social, 1 treballadora familiar  
Places: 18 places  
Grau d'ocupació: 100%

#### • *Suport Matern Infantil de St. Boi*

Professionals : 1 educadora social, 1 treballadora familiar  
Places: 8 places  
Grau d'ocupació: 100%

#### • *Centre d'Activitats St. Cosme*

Professionals : 1 educadora social  
Places: 10 places mares i fills/es  
Grau d'ocupació: 100%

#### • *Projecte Creixem Junts*

Professionals : 2 educadores socials, 1 tècnica educació infantil  
Direcció assumida per una educadora social  
Places: 40 places  
Grau d'ocupació: 100%

• *Casa d'Acollida Montseny*

Professionals : 5 educadors/es socials,  
1 treballadora familiar, 1 vetllador  
Direcció assumida per una educadora social  
Places: 18 places  
Grau d'ocupació: 73,88 %

• *Casa d'Acollida Familiar Gavines*

Professionals : 6 educadors/es socials, 1  
treballadora familiar  
Direcció assumida per una educadora social  
Places: 12 places  
Grau d'ocupació: 75 %

• *Intervenció amb famílies del Gornal*

Professionals : 1 educador social  
Places: 24 famílies  
Grau d'ocupació: 87,50 %

Àmbit de salut

Disseny, gestió i assessorament de projectes i serveis amb l'objectiu prioritari de la millora de la salut individual, grupal o comunitària.

• *Can Puig*

Professionals : 3 vetlladors/es  
Places: 55 places  
Grau d'ocupació: 54,5 %

• *Banyes Nous*

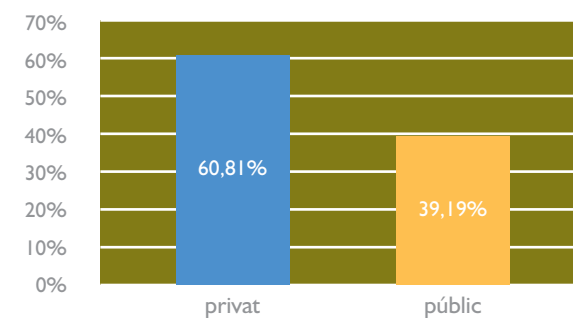
Professionals : 3 vetlladors/es  
Places: 24 places  
Grau d'ocupació: 100 %

2.2.2. Mercats

El mercat d'EAS geogràficament es troba situat essencialment a Barcelona i a la seva àrea metropolitana i entendrem per nous territoris aquelles poblacions i/o comarques on no hi tinguem presència.

Durant aquest any 2006 la facturació a clients privats representa el 60,81% de la facturació total i els clients públics representa un 39,19% del total de la facturació.

Facturació per tipologia de client



Clients administració pública

	Facturació
Generalitat de Catalunya	13,61%
Departament d'Acció Social i Ciutadania: Institut Català d'Assistència i Serveis Socials	
Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	10,40%
Generalitat de Catalunya	9,36%
Departament d'Acció Social i Ciutadania: Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència	
Ajuntament d'Olesa de Montserrat	3,92%
Consorci del Barri de la Mina	1,23%
Ajuntament de Montcada i Reixac	0,37%
Ajuntament de Badalona	0,11%

Clients entitats privades

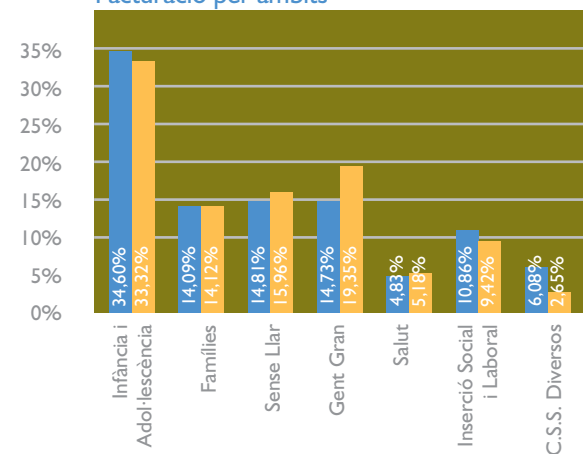
Càritas Diocesana de Barcelona	48,75%
Centre Català de Solidaritat	5,18%
Fundació CEL	1,36%
Usuaris/es Centres de Dia	1,11%
Fundació Carles Blanch	1,02%
Fundació SAIF Quatre Vents	0,94%
Càritas Interparroquial de Terrassa	0,91%
Parròquia de Sta. Engràcia Montcada	0,61%
Parròquia St. Miquel del Port i Sta. Maria de Cervelló	0,45%
Parròquia St. Octavià de St.Cugat	0,37%
Germanetes de l'Assumpció	0,30%
Associació Folre	0,13%
Germans Maristes	0,03%
IES Pablo Picasso	0,01%
Aula d'Activitats Alexandra	0,01%

### 2.2.3. Volum de facturació per àmbits

Facturació de l'any 2006

Àmbit d'infància i adolescència	33,32 %
Àmbit de gent gran	9,35 %
Àmbit de sense llar	15,96 %
Àmbit de famílies	14,12 %
Àmbit d'inserció social i laboral	9,42%
Àmbit de salut	5,18 %
CCS diversos	2,65%

Facturació per àmbits

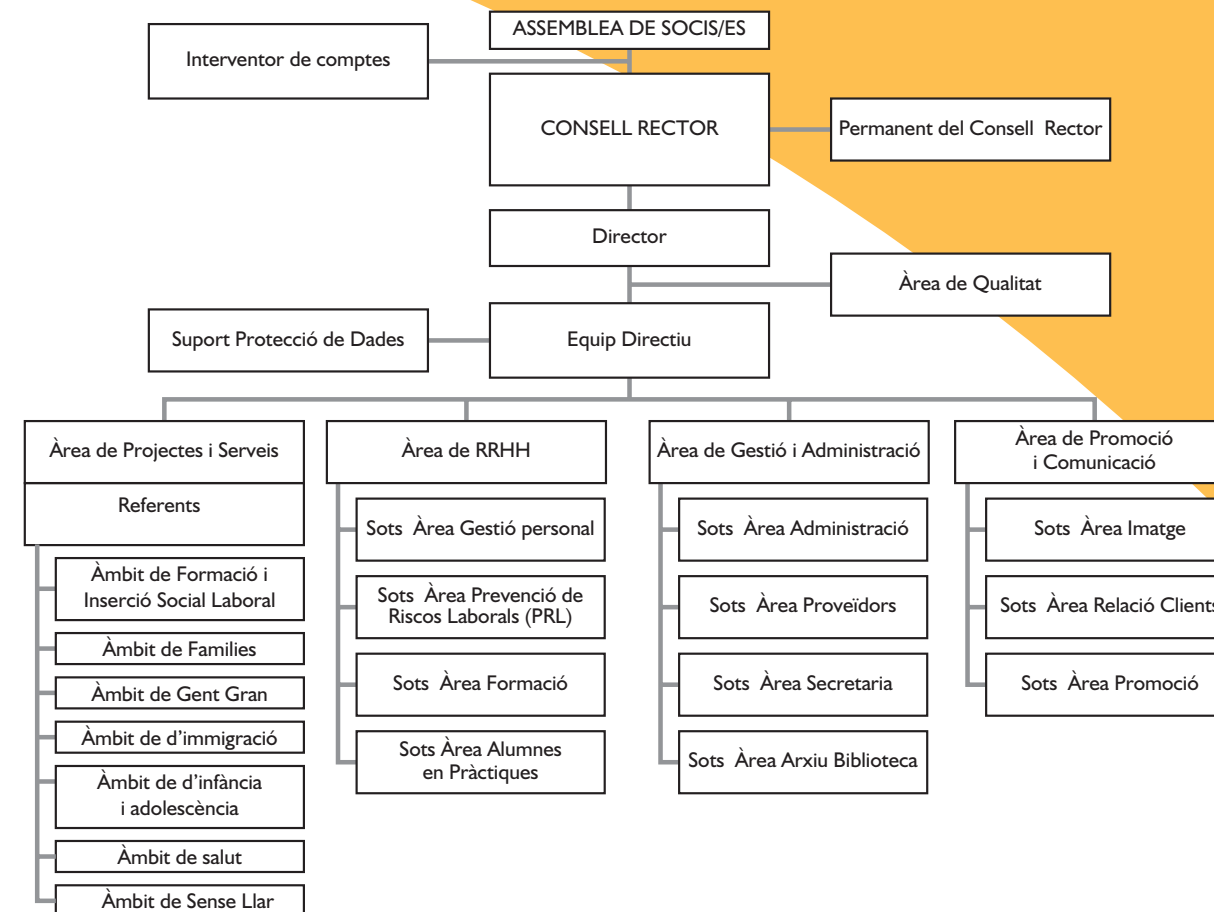


De l'anàlisi extern del mercat a Catalunya es desprèn una situació d'un mercat en creixement i estretament vinculat a les diferents administracions públiques i a les seves polítiques socials.

Els efectes d'aquest creixement fan un sector atractiu per a grups empresarials que tradicionalment no tenen una trajectòria i dedicació en el sector de serveis socials, però que actualment veuen una oportunitat de negoci i de filó d'ocupació.

Això es tradueix en una concurrència i competència dels grups empresarials amb fortes estructures financeres dins l'àmbit autonòmic, estatal i internacional.

### 2.3. Organització



La lectura de l'organigrama de la cooperativa des d'una perspectiva d'igualtat de gènere dona aquests resultats, amb un paper actiu de les dones en llocs de decisió.

Assemblea:	23 homes + 70 dones
Consell Rector:	2 homes + 3 dones
Equip de Direcció:	3 homes + 2 dones
Direccions de Centres:	4 homes + 9 dones



## 3. Estratègia de la Cooperativa

### 3.1. Missió, visió i valors

La missió i la visió de la cooperativa formen part de l'estratègia empresarial descrites en el Pla d'Innovació Estratègic 2006-2008. La missió vol expressar la voluntat conjunta a nivell de totes les persones sòcies i la raó de ser de la cooperativa. Aquesta raó de ser té com a eix les persones ateses. La visió expressa la visualització mirant el futur de la cooperativa en totes les seves accions externes, vers els grups d'interès amb qui es relaciona.

#### Missió

Gestionem amb eficiència serveis d'atenció a les persones per atendre les seves necessitats, des d'una empresa cooperativa d'iniciativa social dinàmica i compromesa.

#### Visió

##### • De creixement

Oferint serveis a més clients, aportant solucions a les seves necessitats, per aconseguir una major autonomia i estabilitat econòmica.

##### • Eficient

Realitzant satisfactòriament els diferents serveis, aconseguint els objectius amb els recursos previstos.

##### • Socialment responsable

Essent una part impulsora progrés del nostre entorn més proper en els àmbits econòmic, social i ambiental.

##### • Propera

Essent accessible per a les persones que hi treballen, les persones ateses i els clients, afavorint la participació a diferents nivells dels agents implicats.

#### Valors

Entenem els valors com a formes de pensar, sentir o percebre criteris, que influeixen en la nostra presa de decisions. Aquests volen donar coherència al nostre pensament vers les persones i les diferents actuacions vers elles. Els valors estant publicats en la "Col·lecció lligalls de paper" en el núm. 2 amb el títol Valors compartits. Aquesta publicació està a l'abast de tothom que la demani i també es troba penjada a la Intranet.

**Aquests són els deu valors que volem que ens defineixin:**

#### 1· Sostenibilitat

EAS ha de ser una empresa amb recursos vàlids per donar resposta a la finalitat que pretenem amb qualitat, eficàcia i eficiència, ha d'esmerçar recursos en poder fer més sostenibles totes les activitats que desenvolupi.

#### 2· Llibertat

La llibertat es garanteix en diferents nivells: en la participació, en la independència, en l'autonomia. L'assemblea és el màxim òrgan d'expressió de la llibertat individual de la nostra organització.

#### 3· Justícia

La justícia és una virtut que s'expressa en la relació amb els altres. És la possibilitat de que les persones es reconeixin amb la dignitat de ser subjectes de dret.

#### 4· Respecte

Amb aquest valor volem reconèixer i donar valor a l'altre: persones ateses, entitats, altres professionals, això es concreta en les maneres de fer, de ser, d'estar amb la nostra actitud. Així els tractem des de la igualtat.

#### 5· Solidaritat

Cohesiona i dóna sentit de pertinença als membres d'un grup i crea consciència d'uns interessos comuns, per compartir objectius d'una mateixa causa.

#### 6· Responsabilitat

Volem vetllar per un creixement professional innovador a partir d'espais d'intercanvi i d'una formació adaptada a la realitat professional.

#### 7· Diàleg

Es fonamenta en la relació i la comunicació, ocupant un lloc dins l'empresa amb possibilitats d'expressar, parlar i ser escoltades com a persones.

#### 8· Esforç

La presència d'aquest principi té sentit des de la nostra tasca com agents socials implicats en un món de desigualtats i d'exclusió social.

#### 9· Democràcia

És una manera de ser i d'actuar dins d'un grup social, on es possibilita la participació i on es fa accessible la informació.

#### 10· Cooperació

La cooperació pretén aconseguir un objectiu comú: millorar el benestar a través de la interacció amb d'altres persones, a nivell intern amb les persones de la cooperativa i a nivell extern amb altres entitats i col·lectius.



### 3.2. Política de responsabilitat social

La política de responsabilitat social s'inclou com a un adjectiu de la visió de la cooperativa que es desenvoluparà en el Pla d'Innovació Estratègic que compren el període 2006-2008. (vegeu punt anterior).

La política de responsabilitat social queda igualment desenvolupada en el decàleg de bones pràctiques en responsabilitat social, aquest document es troba a l'abast de tothom tant per la seva difusió digital a la pàgina web i en suport paper.

A continuació citem els principis que es desprenen del Pla d'Innovació Estratègic i les accions per aconseguir-los, és a dir el COM.

- Hem inclòs dins la Planificació Estratègica de la Cooperativa polítiques de responsabilitat social empresarial.
- Desenvolupant un Sistema de Gestió de Qualitat conforme a la norma ISO 9001:2000.
- Designant una persona referent mediambiental per establir mecanismes de seguiment segons la legislació ambiental.
- Analitzant els consums que la cooperativa realitza pel que fa a aigua, energia, en les seves instal·lacions i posant en pràctica mesures de minimització.
- Informant i facilitant informació ambiental per a totes les persones que treballen a la cooperativa

en aspectes bàsics ambientals i impulsant campanyes de sensibilització.

- Vetllant per la seguretat i la higiene en els llocs de treball incrementant mesures correctores en prevenció de riscos laborals.
  - Establint polítiques que afavoreixen la conciliació de la vida laboral i familiar de totes les persones que treballen a EAS.
- Millorant les condicions de treball mesurant els nivells de satisfacció de les persones, comunicant la política salarial.
- Oferint un bon servei als clients definint el sistema d'atenció al client, donant millor resposta a les demandes, queixes i suggeriments.
- Incrementant la intercooperació amb altres cooperatives, entitats, i ens locals.

### 3.3. Objectius estratègics

Els objectius estratègics fixats en el període 2006-2008 fan referència als següents aspectes:

#### Creixement

- Creixement en termes de facturació, serveis i clients.

#### Rendiment

- Augment de la rendibilitat i beneficis.

#### Satisfacció

- Satisfacció dels serveis per part dels clients i persones usuàries.
- Satisfacció de les persones que treballen a la cooperativa: treballadores i sòcies.

#### Qualitat

- Ampliar la implementació dels sistemes de gestió de la qualitat.

#### Responsabilitat social

- Implementar accions directament relacionades amb la responsabilitat social.

### 3.4. Grups d'interès

El Pla de Comunicació d'EAS s'ha dividit en comunicació interna, que presenta tres línies bàsiques de comunicació: vertical descendent, vertical ascendent i horitzontal, i comunicació externa.

La comunicació vers els principals grups d'interès s'estructura en el mateix pla en els següents apartats:

- La informació a transmetre
- El responsable d'enviar la informació
- El destinatari del missatge
- El mitjà de comunicació utilitzat
- La forma de presentació de la informació
- La periodicitat amb la qual es transmet o actualitza la informació
- En aquesta memòria reflectirem a grans trets les accions comunicatives amb els diferents públics pel que fa als missatges, canals i grups d'interès.

	Missatge	Canal	Grups d'interès	
Comunicació interna: públic intern	Informació societària, empresarial i econòmica	La informació es dona en diferents espais: assemblees, trobades temàtiques des de les àrees, comissions de treball... També per publicació periòdica del full d'informacions socials via correu electrònic. A través dels apartats actualitzats de la intranet.	Persones sòcies	Grups d'interès de primer nivell
	Informació laboral, política de qualitat, serveis	La informació es dona en diferents espais: espai de primer contacte, seguiment de la persona referent des de l'Àrea de Projectes i Serveis, document de benvinguda, informacions a través d'intranet.	Persones treballadores	
	Informació divulgativa, coeixement cooperativa	Memòria, tríptics, i pàgina web. Col.lecció Lligalls de Paper i altres.	Clients privats i públics	
Comunicació externa: públic extern	Informació divulgativa, coeixement cooperativa	Memòria, tríptics, i pàgina web. Col.lecció Lligalls de Paper i altres.	Persones usuàries	Grups d'interès de primer nivell
	Informació divulgativa, coeixement cooperativa	Memòria, tríptics, i pàgina web. Col.lecció Lligalls de Paper i altres. Espai informatiu voluntariat.	Voluntariat dels serveis	
	Informació divulgativa	Enviaments de Memòria, tríptics, i pàgina web. Publicacions Col.lecció Lligalls de Paper i altres.	Empreses proveïdores	
	Informació divulgativa, coeixement cooperativa	Tríptics, i pàgina web. Col.lecció Lligalls de Paper. Assistència i difusió a través del congressos, jornades, articles en revistes. Espai informatiu "primer contacte".	Públic en general	Grups d'interès de segon nivell
	Informació divulgativa, coeixement cooperativa	Memòria, tríptics, i pàgina web. Col.lecció Lligalls de Paper i altres.	Món cooperatiu i altres entitats	
	Informació divulgativa, coneixement cooperativa. Compartir experiències, coneixements i eines de gestió	Memòria, tríptics, i pàgina web. Col.lecció Lligalls de Paper i altres. Trobades de cooperació, reunions conjuntes consells rectors, equip de gestió, cursos cooperativisme.	Altres cooperatives	

## Glossari d'impactes

### Material:

#### • *El full d'EAS*

El full d'EAS és una publicació mensual que informa de les notícies més rellevants de cadascuna de les àrees, dels projectes i serveis, així també d'informacions d'interès general.

#### • *Informacions socials*

Tramesa electrònica d'informació sobre temes d'interès societatari per a les persones sòcies que tracta aspectes de gestió, informacions del consell, treball de les assemblees i altres.

#### • *Col·lecció Lligalls de Paper*

Publicació de divulgació general sobre aspectes i documents de la cooperativa.

#### • *Document de Benvinguda*

Document que conté informació inicial on situa la persona de nova incorporació en aspectes laborals i orientatius de la cooperativa.

#### • *Carpeta vermella*

Informació sobre normatives i funcionament general de permisos, vacances, formació, etc.

## Espais informatius

### • *Espai Primer Contacte*

Espai mensual de presentació de la cooperativa sobre la raó de ser, tipologia de serveis, requisits professionals, clients, etc.

### • *Espai Què és una cooperativa de treball?*

Espai d'informació sobre aspectes de la Llei de Cooperatives que aproxima a les persones treballadores vers el procés d'incorporació a sòcies.



## 4. Abast de la memòria

---

Aquesta memòria de sostenibilitat social fa referència a l'any 2006.

En aquesta memòria s'ha recopilat informació de cadascuna de les Àrees de gestió de la cooperativa, la informació que hi llegireu ha estat seleccionada per tal de donar-vos una visió global des de la part més tècnica, en aquells aspectes que fan referència a la responsabilitat social.

Segons els criteris marcats per Global Reporting Initiative GRI es presenten a continuació una sèrie d'indicadors que fan referència a tres vectors claus: econòmic, ambiental i social.



## 5. Indicadors econòmics, ambientals i socials

### 5.1. Indicadors econòmics

#### 5.1.1. Gestió del capital

Els comptes anuals de la Cooperativa EAS s'han confeccionat amb l'aplicació de les disposicions legals en matèria comptable a que es refereix l'article 34.4 del codi de comerç.

#### Críteris comptables

##### Immobilitzat immaterial

Els bens i drets de l'immobilitzat es troben valorats al seu preu d'adquisició. La dotació anual a l'amortització s'efectua de manera lineal d'acord amb els límits establerts per la legislació fiscal vigent.

##### Immobilitzat material

Els bens compresos en l'immobilitzat material es troben valorats al seu preu d'adquisició, inclou les despeses addicionals que es produeixen fins la seva posada en funcionament, sense incloure les despeses de finançament.

La dotació anual a l'amortització es calcula pel mètode lineal d'acord amb els límits establerts per la legislació vigent, en funció de la vida útil dels diferents bens.

##### Subvencions

Les subvencions es troben valorades per l'import concedit en el moment de la seva aprovació amb abonament al compte de pèrdues i guanys.

##### Deutes

Els deutes estan registrats pel principal pendent de reembossament, i es classifiquen en funció del seu venciment, en curt termini si aquest és inferior a 12 mesos després de la data de tancament de l'exercici o a llarg termini si és superior.

##### Ingressos i despeses

Els ingressos es valoren per l'import facturat en el cas de prestació de serveis; i per l'import concedit en el cas de les subvencions. Les despeses figuren per l'import del cost d'adquisició.

#### Dades de la facturació global

Facturació global	3.830.596,07€
. Client privat	2.329.282,96€
. Client públic	1.501.313,11€

#### Dades de les subvencions

Subvencions a l'explotació	54.874,18€
. Departament de Benestar i Família	24.000,00€
. Departament d'Acció Social i Ciutadania	18.441,66€
. Fossenens	9.192,00€
. Fundació Privada Barnola Vallribera	1.000,00€
. Departament d'Ensenyament	2.240,52€

Altres subvencions	30.179,30 €
. La Caixa	3.000,00€
. LKSI.	400,00€
. Direcció General Economia Cooperativa i Ocupació	
Estudis, auditories,	
. assessorament empresarial	3.285,00€
. Entrades socis/es	9.506,74€
. FORCEM	12.987,56€

Total subvencions	85.053,48€
-------------------	------------

Impostos	1.042.829,50€
. Seguretat Social	723.143,65€
. Retencions IRPF	316.694,37€
. IBI	1.927,58€
. Altres taxes Ajuntament de Barcelona	1.063,90€

Despeses salarials	3.426.010,80€
. Sous i salaris	2.664.584,51€
. Seguretat social	723.143,00€
. Altres despeses socials	38.282,64€

### 5.1.1.1 Balanç Econòmic

A continuació us adjuntem el compte de pèrdues i guanys i el balanç de situació de l'any 2006.

COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS					
INGRESSOS	2006		2005		VARIACIÓ
Per Prestació de serveis	3.830.596,07	100%	3.668.314,58	100%	4,42%
- Cost de Vendes	3.356.817,93	87,63%	3.345.321,75	91,20%	0,34%
- Amortització	2.814,79	0,07%	3.560,67	0,10%	-20,95%
<b>Marge d'Explotació</b>	<b>470.963,35</b>	<b>12,29%</b>	<b>319.432,16</b>	<b>8,71%</b>	<b>47,44%</b>
- Costos Fixes	549.958,34	14,36%	404.276,74	11,02%	36,04%
- Amortització	30.462,40	0,80%	11.050,91	0,30%	175,66%
<b>B.A.S.</b>	<b>-109.457,39</b>	<b>-2,86%</b>	<b>-95.895,49</b>	<b>-2,61%</b>	<b>14,14%</b>
+ Altres Ingressos (Subvencions)	85.053,48	2,22%	101.902,93	2,78%	-16,53%
<b>B.A.I.I.</b>	<b>-24.403,91</b>	<b>-0,64%</b>	<b>6.007,44</b>	<b>0,16%</b>	<b>-506,23%</b>
+ Ingressos Financers	3.644,75	0,10%	4.938,92	0,13%	-26,20%
- Despeses Financeres	8.730,50	0,23%	72,17	0,00%	11997,13%
<b>B.A.I.</b>	<b>-29.489,66</b>	<b>-0,77%</b>	<b>10.874,19</b>	<b>0,30%</b>	<b>-371,19%</b>
+ Ingressos Extraordinaris	47.143,41	1,23%	2.469,32	0,07%	1809,17%
- Despeses Extraordinaries	6.010,13		120,00	0,00%	4908,44%
+ Cancelació Fons	9.278,11			0,00%	
<b>B.A.I.</b>	<b>20.921,73</b>	<b>0,55%</b>	<b>13.223,51</b>	<b>0,36%</b>	<b>58,22%</b>
- Impost sobre el Benefici			1.017,20	0,03%	-100,00%
<b>RESULTAT</b>	<b>20.921,73</b>	<b>0,55%</b>	<b>12.206,31</b>	<b>0,33%</b>	<b>71,40%</b>

FONS PROPIS	2004	2005	2006
Capital Social Obligatori + Capital Voluntari	818.526,77 €	1.084.961,37 €	1.110.502,08 €
Fons de Reserva Obligatori	45.820,25 €	61.794,89 €	74.001,20 €
Pèrdues i guanys	63.131,90 €	12.206,31 €	20.921,73 €
<b>FONS PROPIS</b>	<b>927.478,92 €</b>	<b>1.158.962,57 €</b>	<b>1.205.425,01 €</b>

ACTIU				
Concepte	31/12/2006		31/12/2005	
<b>Accionistes per desemborsament no exigit</b>	<b>20.360,02 €</b>	<b>1,02%</b>	<b>36.504,46 €</b>	<b>2,04%</b>
Immobilitzat immaterial	1.364,88 €	0,07%	1.599,08 €	0,09%
Immobilitzat material	570.297,69 €	28,55%	466.157,33 €	26,00%
Immobilitzat Financer	9.237,68 €	0,46%	4.983,50 €	0,28%
<b>Immobilitzat</b>	<b>580.900,25 €</b>	<b>29,08%</b>	<b>472.739,91 €</b>	<b>26,37%</b>
Clients	467.483,96 €	23,40%	391.391,21 €	21,83%
Altres deutors	256.895,65 €	12,86%	110.130,81 €	6,14%
Personal	320.473,74 €	16,04%	335.261,53 €	18,70%
Administracions Públiques	1.339,95 €	0,07%		0,00%
Provisions	- 2.250,25 €	-0,11%	- 2.250,25 €	-0,13%
Altres crèdits	141.055,23 €	7,06%	135.322,45 €	7,55%
Dipòsits i Fiances a curt	12.571,95 €	0,63%	5.336,47 €	0,30%
<b>Deutors</b>	<b>1.197.570,23 €</b>	<b>59,95%</b>	<b>975.192,22 €</b>	<b>54,39%</b>
<b>Tresoreria</b>	<b>198.623,45 €</b>	<b>9,94%</b>	<b>308.491,60 €</b>	<b>17,21%</b>
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>1.997.453,95 €</b>	<b>100%</b>	<b>1.792.928,19 €</b>	<b>100%</b>
PASSIU				
Concepte				
Capital Social	791.360,88 €	39,62%	774.007,44 €	43%
Fons d'Actualització	319.141,20 €	15,98%	310.953,93 €	17%
Reserva legal	61.794,89 €	3,09%	61.794,89 €	3%
Resultats exercicis anteriors	12.206,31 €	0,61%		0%
Pèrdues i guanys	20.921,73 €	1,05%	12.206,31 €	1%
<b>Fons Propis</b>	<b>1.205.425,01 €</b>	<b>60,35%</b>	<b>1.158.962,57 €</b>	<b>65%</b>
Ingressos a Distribuir Diversos exercicis		0,00%	4.006,74 €	0%
<b>Fons d'Educació, Formació i Promocio de cooperatives</b>		<b>0,00%</b>	<b>9.278,11 €</b>	<b>1%</b>
<b>Acreeadors a llarg termini</b>	<b>225.361,48 €</b>	<b>11,28%</b>	<b>240.000,00 €</b>	<b>13%</b>
Acreeadors Comercials	314.696,67 €	15,75%	203.225,66 €	11%
Administracions Públiques	126.255,09 €	6,32%	134.676,18 €	8%
Altres deutes		0,00%		0%
Remuneracions pendents de pagament	120.215,70 €	6,02%	31.778,93 €	2%
<b>Acreeadors a curt termini</b>	<b>561.167,46 €</b>	<b>28,09%</b>	<b>369.680,77 €</b>	<b>21%</b>
Ajustaments per periodificació	5.500,00 €	0,28%	11.000,00 €	1%
<b>TOTAL PASSIU</b>	<b>1.997.453,95 €</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.792.928,19 €</b>	<b>100%</b>

### 5.1.1.2 Planificació i gestió pressupostària

La planificació, gestió, i seguiment del pressupost global d'EAS, recau sobre l'Àrea de Gestió i Administració; és aquesta àrea la responsable de presentar aquest pressupost general al Consell rector i és aquest qui l'aprova durant el mes de desembre.

Per a la realització del pressupost general prèviament es fan els diferents pressupostos dels serveis. Aquests el realitza l'Àrea de Gestió i Administració conjuntament amb les persones que dirigeixen cadascun dels serveis.

De la mateixa manera es fa un pressupost per els serveis generals.

Un cop ratificats tots els pressupostos, els/les directors/es de cada servei són els responsables de la seva aplicació i del seu seguiment i control.

Cada centre disposa d'una taula de control del pressupost, que permet detectar les possibles desviacions.

Un cop cada dos mesos es presenten a les reunions del comitè de qualitat els indicadors econòmics marcats i es fa una valoració de les desviacions.

Quan es presenten els comptes anuals al Consell Rector previ a l'Assemblea General Ordinària es fa una anàlisi per centres i després una global. Aquesta mateixa anàlisi s'ofereix en dos espais d'informació anteriors a l'assemblea per a que

els socis/es que estiguin interessats en rebre més informació hi tinguin accés.

A part del seguiment del pressupost anual també es fa un pressupost de tresoreria i el seu seguiment.

### 5.1.1.3 Ús de recursos locals

Dins el Manual de Qualitat queda establerta quina és la nostra política de compres. La gestió de les compres és responsabilitat de l'Àrea de Gestió i Administració i dels directors/es dels Centres.

A l'hora de triar i aprovar un nou proveïdor es valoren els següents criteris:

- Empreses de l'economia social
- Localització
- Preu

Durant l'exercici 2006 el 100% de les compres i contractes de serveis efectuats per la Cooperativa EAS ha estat dins del territori català.

### 5.1.2. Sistema de Gestió

La cooperativa ha aconseguit la certificació ISO 9001-2000 pel que fa al seu sistema de gestió de la qualitat. L'abast d'aquesta certificació comprèn la Seu central, el Centre de Dia El Mil.lenari i el CRAE La Llar.

Així mateix aquest sistema de gestió de Qualitat s'ha implementat a tots els serveis de nova

incorporació. També ha incorporat nous protocols d'actuació a la resta dels serveis.

### 5.1.3. Marqueting responsable

El Pla de màrqueting d'EAS és un document intern que treballa a partir de les línies estratègiques de la Cooperativa (Pla Innovació Estratègic 2006-2008), i descriu explícitament els objectius estratègics de màrqueting, el que pretenem fer durant aquests dos anys i la forma operativa a seguir i el com ho portarem a terme.

Al mateix temps fa un anàlisi del mercat i dels productes i serveis de la cooperativa.

L'estratègia de creixement indicada al PIE és definir el creixement en el mercat actual per serveis existents i creixement en nous mercats (territoris) amb productes existents. Amb un perfil de consecució ALT i amb un sector d'atractiu MIG ALT es recomana construir selectivament i créixer o consolidar agressivament (amb força).

#### Construir selectivament

L'estratègia recomanada consisteix en detectar els segments més atractius d'aquest mercat i concentrar en ells l'alt nivell d'acompliment o consecució.

#### Créixer o consolidar agressivament

Donat el perfil alt de consecució d'EAS i que l'atractiu del sector és positiu, també es recomana

el creixement i consolidació de la posició d'EAS al mercat.

Les accions concretes vers els clients pel que fa al manteniment i fidelització dels mateixos o dels possibles nous clients van adreçades a donar a conèixer la gestió empresarial que inclou la responsabilitat social de la cooperativa, així com la millora dels serveis a través dels qüestionaris de satisfacció adreçats a cadascun dels clients. Aquestes accions es tradueixen en tasques de: difusió dels acords en matèria de responsabilitat social, impactes comunicatius per cadascun dels clients, visita de recollida de dades de satisfacció, enviament, anàlisi i retorn de propostes de millora dels qüestionaris de satisfacció.

#### Seguiment del Pla de Marqueting

El Comitè de Qualitat és l'òrgan que realitza el seguiment periòdic del Pla de Marqueting i valida la informació tant pel que fa a l'assoliment dels indicadors com dels objectius plantejats dins el Pla d'Innovació Estratègic de la cooperativa.

L'Àrea de Promoció i Comunicació, recull tota la informació a comunicar, aquesta es tradueix en publicacions periòdiques, memòries anuals, tríptics, actes institucionals, premsa, etc... Aquesta àrea planifica, difon i revisa les accions comunicatives i els impactes informatius vers el públic intern i extern de la cooperativa.



#### 5.1.4. Innovació

S'ha incorporat a l'Àrea de Projectes i Serveis la Sots Àrea d'Innovació i Disseny, en aquesta sots àrea hi treballa un tècnic amb una dedicació de jornada laboral sencera. És el primer any que es fa una inversió explícita en innovació i disseny.

Aquesta Sots Àrea assumeix la responsabilitat de:

- Realitzar el disseny de nous projectes i aportar millores per satisfer demanda de clients i de les persones ateses en els serveis.
- Responsabilització juntament amb l'Àrea de Qualitat de l'aplicació del SGQ en els nous serveis.
- Aportar millores en relació als serveis actius per millorar la satisfacció del client i de les persones ateses en els serveis.

#### Pràctica 01

Objectiu	Accions directes
Reducció de paper en la difusió de la documentació interna: seu cooperativa, serveis externs, notificacions persones sòcies i treballadores.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Canvi de material: utilització de paper reciclat.</li><li>• Digitalització de la documentació: utilització de la intranet, enviament de mails.</li></ul>

#### Pràctica 02

Objectiu	Accions directes
<ul style="list-style-type: none"><li>• Difusió i informació sobre bones pràctiques ambientals</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Publicació dins la Col·lecció de Lligalls de Paper del fulletó El mediambient també protagonista dins el Programa mediambiental.</li></ul>

#### 5.1.5. Objectius 2007 vector econòmic

Els objectius pel que fa al vector econòmic plantejats per l'any 2007, es troben recollits en el Pla d'Innovació Estratègic (2006-2008).

Els objectius plantejats fan referència a:

- Major rendibilitat dels projectes i serveis
- Increment de la facturació anual
- Augmentar els projectes de valor econòmic de >275.000 euros
- Disminuir despeses de gestió

## 5.2. Indicadors ambientals

### 5.2.1 Política i gestió ambiental

La cooperativa té un Programa mediambiental amb una persona responsable de portar a terme aquest programa, que té tres eixos claus:

- Difondre la política mediambiental de l'empresa en cadascun dels serveis.
- Garantir l'aplicació i el compliment de la legislació.
- Fer campanyes de sensibilització sobre el medi ambient en el marc de la responsabilitat social.

Des de l'implementació del Programa RSE coop, s'ha portat a terme una bona pràctica en la gestió ambiental pel que fa a la seu de la cooperativa i una altra pel que fa a difusió interna i externa.

### 5.2.2. Informació i formació ambiental

Durant l'any 2006 s'ha portat a terme una campanya des del Programa Mediambiental sobre les bones pràctiques ambientals. Que queden recollides dins la col·lecció lligalls de paper.

El Programa té com a pilar el vector mediambiental on sorgeix la necessitat d'elaborar un llibret de bones pràctiques mediambientals amb l'objectiu de donar resposta a dues realitats, d'una banda complir amb el marc legislatiu i per una altra prendre consciència sobre l'impacte

de les accions en el medi ambient en el dia a dia dels projectes.

La nostra activitat en els projectes repercuteix sobre aspectes com la gestió de residus i el consum d'aigua i d'energia.

Pel que fa a la gestió de residus en el llibret hi trobem què hem de fer pel compliment de la legislació. Sobre el consum d'aigua i energia no hi ha cap incompliment de la llei en la nostra activitat, però per poder-ho fer millor hi trobem un conjunt de recomanacions pràctiques, útils i didàctiques, les quals anomenem "Bones Pràctiques Ambientals".



	Missatge	Canal	Grups d'interès
Comunicació interna: públic intern	Recomanacions de bones pràctiques	A través del full d'EAS mensual	Persones sòcies Persones treballadores Voluntariat
Comunicació externa: públic extern	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llibret El mediambient també protagonista. Col.lecció Lligalls de Paper n.3</li> <li>• Decàleg de bones pràctiques en responsabilitat social</li> </ul>	Enviaments postals <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pàgina web</li> </ul>	Persones sòcies Persones treballadores Voluntariat Empreses proveïdores Clients privats i públics Públic en general Altres entitats

### 5.2.3. Gestió de l'energia

El nostre consum energètic no ha estat possible calcular-lo en comparació dels altres anys, això és degut a dos motius:

- Les instal·lacions utilitzades per la seu de la Cooperativa durant més de deu anys eren cedides per una altra entitat i aquesta es feia càrrec de tots els subministres.
- Els serveis que gestiona directament la Cooperativa amb grau molt elevat pertanyen als clients per tant els subministres van a càrrec d'ells i no els podem controlar.

### Mostreig

A continuació mostrem les úniques dades que tenim i que podem controlar corresponents a la seu de la cooperativa des del maig del 2006; i el Centre Residencial d'Acció Educativa durant l'any 2005 i 2006.

#### Seu Social

Electricitat Kwh	abr	jun	jul	ago	oct	des
<b>2006</b>						
Total	37	1806	117	2905	4867	2763
12.495 kwh						

#### CRAE la Llar

Electricitat Kwh	mar	mai	jul	set	nov	gen
<b>2006</b>						
Total	1543	1744	1531	1404	2003	1852
10.157 kwh						
<b>2005</b>						
Total	2874	1809	1757	1233	1550	2951
11.474 kwh						

Gas m3	mar	mai	jul	set	nov	gen
<b>2006</b>						
Total	12384	6302	1273	1191	2379	13980
37.509 m3						
<b>2005</b>						
Total	14699	5614	1167	977	4063	8266
34.786 m3						

### 5.2.4. Gestió de l'aigua

El nostre consum d'aigua no ha estat possible calcular-lo en comparació dels altres anys, això és degut als motius expressats en el punt anterior.

### Mostreig

A continuació mostrem les úniques dades que tenim i que podem controlar corresponents a la seu de la cooperativa des del maig del 2006; i el Centre Residencial d'Acció Educativa durant l'any 2005 i 2006.

#### Seu Social

Aigua m3	abr	ago	nov
<b>2006</b>			
Total	66 m3	8	28
			30

#### CRAE la Llar

Aigua m3	mar	mai	set	nov	gen
<b>2006</b>					
Total	557 m3	115	146	184	112
<b>2005</b>					
Total	618 m3	155	175	139	149

### 5.2.5. Objectius 2007 vector ambiental

Els objectius pel que fa al vector ambiental plantejats per l'any 2007, es troben recollits en el Pla d'Innovació Estratègic (2006-2008).

Els objectius plantejats fan referència a:

- Incorporar en la gestió ordinària dels serveis la política i gestió ambiental de la cooperativa.
- Millorar el control i la gestió de residus
- Millorar el control pel que fa al consum i gestió de l'aigua i l'energia
- Donar més informació i formació ambiental
- Preveure futures compres de material d'oficina de baix consum.

## 5.3. Indicadors socials

### 5.3.1 Democràcia interna i participació dels socis/es

#### Participació

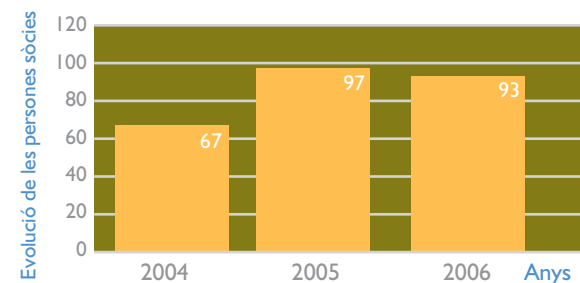
Les cooperatives són organitzacions gestionades pels socis, que participen activament en la fixació de les seves polítiques i en la presa de decisions. Els homes i les dones escollits per a representar i gestionar les cooperatives són responsables davant dels socis.

Entenem com a participació activa aquella que no es basa en el capital sinó en la implicació i responsabilitat dels diferents òrgans de gestió.

Ens reafirmem com empresa en els principis cooperatius i d'economia social entenent la democràcia interna com a forma de ser i d'actuar, on es possibilita la participació i on es fa accessible la informació. Per tant seguim una política d'inclusió de les persones treballadores a sòcies de la cooperativa perquè puguin gestionar amb responsabilitat la seva pròpia empresa.

#### Entrada de persones sòcies

L'evolució de les persones sòcies durant els últims tres anys ha estat:



La política de creixement de persones treballadores a sòcies és un compromís de l'Assemblea General que des de l'any 2004 estableix que la cooperativa té raó de ser en funció de la massa societària; per tant es despleguen accions que faciliten l'entrada de persones treballadores a sòcies:

- Informació a totes les persones en l'espai: Què és una cooperativa de treball?
  - Facilitats en l'aportació del capital social obligatori per a totes les persones, des d'un pla individualitzat.
  - Incorporació directe a soci/a a prova. Seguiment des de la Permanent del Consell Rector.
- Aquestes accions es tradueixen en un creixement mantingut i consolidat en el temps durant els anys 2005 i 2006.

#### Assemblees

L'Assemblea General és el conjunt de totes les persones sòcies de la cooperativa amb el màxim òrgan d'expressió de la voluntat social.

Durant el 2006 s'han realitzat 4 assemblees: 1 ordinària i 3 extraordinàries.

Els temes treballats a les assemblees han estat:

- La planificació estratègica 2006-2008
- Estudi retributiu i escala salarial de la cooperativa.

#### Grau de participació

Les persones amb dret a vot a l'assemblea representen el 57% del total de persones de l'organització. A continuació detallem el percentatge de participació a les convocatòries de les assemblees durant el 2006. La mitja de participació en les assemblees ha estat d'un 75,5%.

Percentatge participació convocatòria assemblees 2006			
14 gen	22 abr	10 jun	21 oct
81%	73%	67%	81%

#### El Consell Rector

És l'òrgan de representació i govern de la cooperativa i exerceix el control permanent i directe de la direcció. La representació del Consell Rector esta formada per 5 persones, nombre que supera el que marca la Llei de Cooperatives. El període de govern dels membres del consell serà de quatre anys amb renovació parcial dels càrrecs cada dos anys. Aquesta modalitat permet donar continuïtat en la política d'aquest òrgan de govern.

#### Permanent del Consell Rector

És un òrgan de suport que té per objectiu realitzar les tasques encomanades per delegació del Consell Rector. La permanent esta formada per dues persones del Consell Rector.

#### 5.3.2 Recursos humans

Des de l'Àrea de Recursos Humans s'estableixen les polítiques a desenvolupar pel que fa a la gestió del personal, contractació, prevenció de riscos laborals i seguretat en el treball, formació, conciliació de la vida personal i laboral.

Els documents informatius i normatius d'aquestes polítiques es troben desglossats en el següent quadre:

## INFORMACIÓ SOBRE NORMATIVA I POLÍTICA DE RECURSOS HUMANS

Document de Benviguda	Situar i guiar les persones de nova incorporació a EAS.	Aspectes generals de la cooperativa i vincles amb altres documents generals i/o dels serveis.	Document en paper	Persones de nova incorporació
Carpeta Vermella	Regulació de les mesures laborals	Informació sobre permisos, vacances, funcionament en general	Intranet i Carpeta per cadascun dels serveis.	Persones sòcies i treballadores
Reglament de Règim Interior	Regulació de la normativa societària	Informació sobre qüestions societàries: permisos, altes, baixes, excedències	Intranet i paper	Persones treballadores
Estatuts socials	Regulació de la societat cooperativa	Descripció de l'objecte, funcionament general...	Intranet i paper	Persones sòcies

### Política d'incorporació de persones sòcies

Com a cooperativa de treball associat creiem en una empresa democràtica i participativa que ofereix l'oportunitat d'un model d'organització cooperatiu, entenent que tota persona que vol treballar amb nosaltres ha de tenir dret de participar plenament del treball i en la gestió de l'empresa. Passar de treballador/a a soci/a per a fer-se seva la cooperativa, des de l'assumpció de la Missió i Visió, des dels Estatuts Socials, en definitiva gestionar treball i empresa. Els espais de participació social són definits a través de l'assemblea, de les comissions de treball, òrgans de govern, etc... aquests possibiliten prendre

part en les decisions estratègiques de la cooperativa.

### Formació continua i supervisió

Des de Recursos Humans, i considerant les persones com a pilar fonamental de la cooperativa, es facilita la formació a totes les persones que treballen a la cooperativa, (sòcies i no sòcies), aquesta formació s'adreça en millora de les competències i eines que es puguin aplicar en els diferents llocs de treball.

El resultat d'una formació eficaç és mesurable per la seguretat de l'acció aplicada al treball. Aquesta formació es prioritza dins l'horari laboral

o en els casos que no és possible es compensen les hores dedicades a la formació. La supervisió professional externa s'ofereix a tots els equips de treball. Acompanyar els equips des de la supervisió professional, treballant dinàmiques internes dels mateixos, la supervisió també ha estat fruit de la valoració dels aspectes psicosocials que han estat avaluats per una empresa externa.

En els casos que es considera convenient també existeix supervisió individualitzada.

### 5.3.2.1 Igualtat d'oportunitats

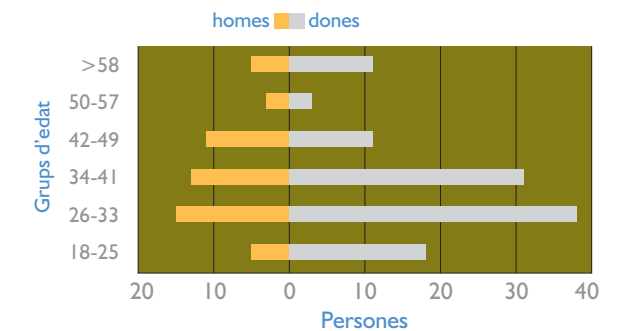
La política de la cooperativa contempla implícitament la igualtat d'oportunitats per tots els seus treballadors/es, sense tenir el condicionant de gènere, estat físic, nacionalitat, etc. Tothom té els mateixos drets i deures.

La igualtat d'oportunitats es fa extensible a totes les persones treballadores amb els següents principis:

- Treballar i rebre la retribució pertinent
- Garantir estabilitat i promoció en els llocs de treball.
- Participació en veu i vot en diferents espais i òrgans de decisió.
- Garantir la formació contínua i el reciclatge professional
- Rebre informació sobre el desenvolupament de l'empresa.

• Oportunitat d'incorporació a soci/a de treball  
La plantilla mitjana equivalent d'EAS durant l'any 2006 és de 166 persones de les quals:

- Un 56 % són socis i sòcies.
- Un 67% són dones (40% presents a l'Equip de Direcció i un 69% correspon a directores de centres).
- Un 26 % són majors de 45 anys.
- Un 2,5 % són persones discapacitades.



Segons aquestes dades es dedueix una gran presència femenina en llocs de treball i en càrrecs de responsabilitat, també cal remarcar el col·lectiu de persones de més de 45 anys.

De totes maneres les consideracions sobre l'edat de la plantilla es veuen reflectides en el gràfic anterior.



### 5.3.2.2 Estabilitat de la plantilla

La política d'incorporació a persones sòcies de la cooperativa marca l'estabilitat de la plantilla el 62% de les persones treballadores tenen contracte fix de treball. També es donen algunes característiques pel tipus de demandes dels serveis que propicien la contractació temporal, aquestes es donen bàsicament per dos motius:

- Categories professionals molt especialitzades i de nova creació en l'àmbit formatiu.
- Jornades laborals reduïdes lligades als requeriments dels plecs tècnics dels projectes gestionats.

Tant en nombre d'altres i baixes registrades durant el 2006 es poden veure en les següents taules:

ALTES	2006
Nova creació	1
Obra i servei	5
Substitucions	144
Baixes maternitat	6

BAIXES	2006
Jubilacions	3
Baixes voluntàries	41
Acomiadaments	6
Finalitzacions contractes	36

### 5.3.2.3 Condicions sociolaborals

Les despeses salarials totals durant el 2006 han estat de 3.426.010,80€. Aquestes representen un 86% en relació a les despeses totals de la cooperativa.

La relació del salari més alt és 3 vegades superior al salari més baix. Els salaris es comuniquen a través de la intranet on hi tenen accés totes les persones que treballen a EAS.

Pel que fa a les demandes i propostes de millora en l'àmbit de les condicions sociolaborals les persones que treballen a EAS es poden adreçar de forma directa a la persona referent de cadascun dels serveis, els Referents d'Àmbits, i també directament a l'Àrea de Recursos Humans. També poden adreçar-se de forma indirecta a través dels formularis previstos en el sistema de gestió qualitat.

### 5.3.2.4 Conciliació de la vida personal i laboral

Durant el 2006 s'han facilitat mesures pel que fa a:

- Flexibilitat d'horaris
- Treball a distància
- Permisos de paternitat i maternitat i lactància
- Excedències
- Formació dins horari laboral
- Mobilitat de llocs treball
- Permisos d'assumptes propis

- Gestió de temps per reunions
- Supervisió d'equips

Durant el 2006 s'ha elaborat i passat un qüestionari per poder saber, per part de les persones treballadores dels avantatges que han obtingut i quines són les preferències en la millora de les condicions respecte de la conciliació de la vida personal i laboral.

### 5.3.2.5 Formació

Des de la Sots Àrea de Formació s'elabora el Pla Marc Formatiu, aquest ha estat consensuat amb les diferents direccions dels centres, recollint les propostes i valoracions de les persones que han participat en accions formatives.

Aquest pla s'actualitza anualment, en el mateix es prioritzen tres grans blocs formatius en la línia de una formació oberta transversal i continuada per a tots els projectes.

### Formació Societària

Accions formatives encaminades a garantir la formació bàsica sobre cooperativisme i cursos avançats sobre els òrgans de govern i decisió de la cooperativa.

### Formació contínua i voluntària

És aquella que es dissenya des de la Sots Àrea de Formació i també, cas de la voluntària, de les necessitats dels propis serveis. Es basa en temàtiques transversals que fan referència a tots els centres i àmbits de l'acció sociolaboral.

### Formació Marc Legal

Es garanteix el compliment de la Llei pel que fa a Prevenció de Riscos Laborals i Manipulació d'Aliments.

Es troba implantada una sistemàtica, recollida dins del Sistema de Gestió de Qualitat, per tal d'avaluar l'eficàcia de totes les accions formatives. Aquesta formació ens permetrà actualitzar i incloure noves propostes en el Pla Marc de Formació.

	Socis/es	Treballadors/es
Realització d'accions formatives	98 %	82 %
Mitjana d'hores de formació	37 hores	31 hores
Formació dins l'horari laboral	97 %	95 %

Despesa de formació sobre massa salarial: 2,62%

### 5.3.2.6 Seguretat i higiene en el treball

L'Àrea de Recursos Humans és la responsable de garantir la seguretat i higiene en el treball, aquesta treballa en la línia de garantir la Llei pel que fa a la Prevenció de Riscos Laborals i a la Manipulació d'Aliments.

Existeix un document en relació a l'avaluació de riscos laborals que s'entrega a cada persona que s'incorpora a treballar a la cooperativa. Es tenen avaluats tots els llocs de treball i s'ha elaborat un informe psicosocial de llocs de treball de la cooperativa.

Durant el 2006 s'ha destinat un 4,18 % d'inversió respecte a la massa salarial amb

l'objectiu d'implementar les accions derivades de l'avaluació dels riscos corresponents.

Existeix una comissió de seguretat i salut formada per 6 persones tres d'elles sòcies de la cooperativa i tres d'elles representants dels treballadors/es. Aquesta comissió es reuneix de forma periòdica amb la finalitat de ser un referent per tot el personal en matèria de prevenció de riscos laborals.

Durant el 2006 s'ha iniciat un estudi sobre la implementació d'un sistema APPCC (Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics).

### 5.3.3 Satisfacció del client

Els clients els distingim entre:

Client públic i privat: institucions públiques i privades que fan demanda del nostres serveis i ens deleguen la gestió dels seus projectes.

Client final o persona usuària: són els perceptors directes dels serveis que oferim en cadascun dels projectes.

En el marc del Sistema de Gestió de Qualitat i per la millora contínua dels nostres serveis enviem anualment un qüestionari de satisfacció a tots els clients amb qui estem treballant.

Aquest qüestionari amb uns ítems la valoració dels clients pel que fa a:

- Gestió de l'equip humà
- Gestió dels recursos

- Comunicació amb els clients
- Capacitat de resposta
- Resolució als problemes
- Qualitat de la documentació

Durant l'any 2006 s'han passat qüestionaris de satisfacció de les persones ateses a 12 dels serveis que gestionem amb una mostra dels diferents àmbits: infància i adolescència, gent gran, famílies, sense llar. L'objectiu pretenia que la valoració arribés a un 7,5 i que no es valorés per sota del 5. Aquest objectiu ha estat assolit.

### 5.3.4 Proveïdors i empreses contractades

EAS fa un seguiment acurat dels seus proveïdors establint un sistema d'avaluació dels mateixos.

Els serveis centrals de la cooperativa i els serveis que gestionem directament segueixen tres criteris bàsics pel que fa a la demanda de serveis:

- Empreses de l'economia social
- Localització
- Preu

Les empreses d'economia social són empreses d'inserció que ens ofereixen serveis de neteja, bugaderia i alimentació en els centres que gestionem.

Totes les empreses que tenim contractades es troben arrelades en el territori on treballa EAS, prioritzant aquelles que es troben en l'àmbit

local properes als serveis que gestionem.

D'aquesta forma afavorim les persones que treballen en empreses proveïdores i l'ús dels recursos locals i del territori.

### 5.3.5 Comunitat local

#### 5.3.5.1 Intercooperació i activitats externes

Pel que fa al 2006 hem participat en els organismes de les diferents entitats i federacions:

Federació de Cooperatives de Treball de Catalunya, Sectorial d'Iniciativa Social.

A través de la Federació estem representats a la Taula del Tercer Sector, Associació d'Entitats d'Iniciativa Social de Catalunya, Entitats Catalanes d'Acció Social i a la Confederación de Cooperativas Españolas de Trabajo Asociado.

Som socis fundadors de la Cooperativa Aposta. Ens hem incorporat com a socis a Coop 57.

Hem participat a la Federació d'Entitats d'Atenció a la Infància i Adolescència.

Som socis de l'Associació Barcelona per l'Acció Social.

Som representants dels delegats socis consumidors d'ABACUS.

#### 5.3.6 Objectius 2007 vector social

- Millora de les mesures de la conciliació de la vida personal i laboral

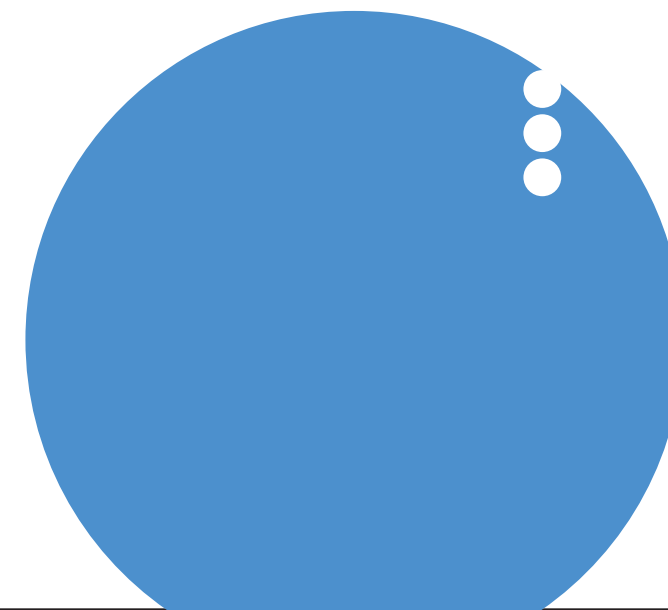
- Mantenir les accions formatives programades millorant el seguiment de les mateixes

Planificar, implementar i avaluar en els centres que sigui possible un sistema APPCC (Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics).

Implementar accions de millora derivades dels qüestionaris referents a la seguretat i higiene en el treball.

### Relació d'indicadors del Global Reporting Initiative (GRI)

A continuació, s'adjunta una taula on es descriuen la relació d'indicadors GRI reportats per cada un dels vectors. En aquesta taula, es pot relacionar cada indicador amb el compromís de l'Eina RSE.COOP, com es presenta a continuació:



	Ind GRI general	Pàgina	Indicadors Eina RSE.COOP
1. Estratègia i anàlisi	1.1	4	A1. Aspectes generals organitzacionals
		3	A1. Aspectes generals organitzacionals
	1.2	3 i 4	A1. Aspectes generals organitzacionals
2. Perfil de l'organització	2.1	5	A2. Aspectes generals organitzacionals
	2.2	6	A2. Aspectes generals organitzacionals
	2.3	14	A2. Aspectes generals organitzacionals
	2.4	5	A2. Aspectes generals organitzacionals
	2.5	12	C1. Gestió empresarial
	2.6	5	A1. Aspectes generals organitzacionals (IES)
	2.7	12	C1. Gestió empresarial
	2.8	5	A2. Aspectes generals organitzacionals
	2.9	6	A2. Aspectes generals organitzacionals
	2.10	---	A2. Aspectes generals organitzacionals
3. Paràmetres de la memòria	3.1	21	A3. Aspectes generals organitzacionals
	3.2	21	A3. Aspectes generals organitzacionals
	3.3	---	A3. Aspectes generals organitzacionals
	3.4	5	A2. Aspectes generals organitzacionals
	3.5	18	C18. Diàleg i transparència amb els grups d'interès (IES)
	3.6	---	A3. Aspectes generals organitzacionals
	3.7	21	A3. Aspectes generals organitzacionals
	3.8	---	A3. Aspectes generals organitzacionals
	3.9	21	A3. Aspectes generals organitzacionals
	3.10	---	A3. Aspectes generals organitzacionals
	3.11	---	A3. Aspectes generals organitzacionals
	3.12	40	A3. Aspectes generals organitzacionals
	3.13	45	A3. Aspectes generals organitzacionals
4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès	4.1	14	A2. Aspectes generals organitzacionals
	4.2	14	A2. Aspectes generals organitzacionals
	4.3	14	A2. Aspectes generals organitzacionals
	4.4	34	C17. Democràcia interna (IES)
		34	C17. Democràcia interna (IES)
		19	C17. Democràcia interna (IES)
		33	C17. Democràcia interna (IES)
	4.5	25	C3. Gestió de capital (IES)
	4.6	33	C17. Democràcia interna (IES)
4.7	34	C17. Democràcia interna (IES)	
	38	C19. Formació (IES)	

\*IES: Indicadors Economia Social

	Ind GRI general	Pàgina	Indicadors Eina RSE.COOP
4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès	4.8	15	C1. Gestió empresarial
		15 i 18	C1. Gestió empresarial
	4.9	18	C1. Gestió empresarial
		27	C1. Gestió empresarial
	4.10	18	C1. Gestió empresarial
		27	C1. Gestió empresarial
	4.11	28	C1. Gestió empresarial
		27	C4. Sistemes de gestió
		17	C4. Sistemes de gestió
	4.12	40	C27. Intercooperació (IES)
		40	C27. Intercooperació
		---	C27. Intercooperació
		---	C28. Comunitat local (IES)
		---	C27. Intercooperació
	4.13	40	C27. Intercooperació
	4.14	19	C18. Diàleg i transparència amb els grups d'interès (IES)
	4.15	19	C18. Diàleg i transparència amb els grups d'interès (IES)
4.16	19	C18. Diàleg i transparència amb els grups d'interès (IES)	
4.17	39	C18. Diàleg i transparència amb els grups d'interès (IES)	
Indicadors econòmics	EC1	27	C2. Ús dels recursos locals, afavorint el desenvolupament econòmic local (IES)
		23 a 26	C3. Gestió de capital
		23 a 26	C3. Gestió de capital
		23 a 26	C3. Gestió de capital (IES)
		23 a 26	C3. Gestió de capital
		23 a 26	C23. Condicions sociolaborals
	EC2	---	C3. Gestió de capital
	EC3	---	C23. Condicions sociolaborals
	EC4	23	C28. Comunitat local
	EC5	37	C23. Condicions sociolaborals
	EC6	---	C2. Ús dels recursos locals, afavorint el desenvolupament econòmic local
---		C2. Ús dels recursos locals, afavorint el desenvolupament econòmic local	
EC7	36	C20. Igualtat d'oportunitats (IES)	
EC8	---	C28. Comunitat local (IES)	
EC9	---	C28. Comunitat local (IES)	
Indicadors ambientals	EN1	31	C8. Producció i gestió de residus
	EN2	---	C8. Producció i gestió de residus
	EN3	31	C10. Gestió d'energia
	EN4	31	C10. Gestió d'energia

\*IES: Indicadors Economia Social

	Ind GRI general	Pàgina	Indicadors Eina RSE.COOP	
Indicadors ambientals	EN5	---	C10. Gestió d'energia	
		---	C10. Gestió d'energia	
	EN6	---	C10. Gestió d'energia	
	EN7	---	C10. Gestió d'energia	
	EN8	32	C9.1. Gestió de l'aigua	
	EN9	32	C9.1. Gestió de l'aigua	
	EN10	---	C9.1. Gestió de l'aigua	
	EN11	---	C16. Integració en l'entorn	
	EN12	30	C7. Política i gestió ambiental (IES)	
		---	C14. Afectacions al sòl	
	EN13	---	C16. Integració en l'entorn (IES)	
	EN14	---	C16. Integració en l'entorn (IES)	
	EN15	---	C16. Integració en l'entorn (IES)	
	EN16	---	C12. Contaminació atmosfèrica	
	EN17	---	C12. Contaminació atmosfèrica	
	EN18	---	C12. Contaminació atmosfèrica	
	EN19	---	C12. Contaminació atmosfèrica	
	EN20	---	C12. Contaminació atmosfèrica	
	EN21	32	C9. Gestió de l'aigua	
	EN22	---	C8. Producció i gestió de residus	
	EN23	---	C14. Afectacions al sòl	
	EN24	---	C8. Producció i gestió de residus	
	EN25	---	C7. Política i gestió ambiental (IES)	
	EN26	32	C7. Política i gestió ambiental (IES)	
	EN27	---	C15. Informació i formació ambiental	
	EN28	---	C7. Política i gestió ambiental	
	EN29	---	C7. Política i gestió ambiental (IES)	
	EN30	---	C7. Política i gestió ambiental	
	Indicadors socials: pràctiques laborals i ètica del treball	LA1	36	C20. Igualtat d'oportunitats (IES) Eina RSE.COOP
		LA2	36	C20. Igualtat d'oportunitats (IES)
37			C22. Estabilitat de la plantilla	
37			C22. Estabilitat de la plantilla	
37			C22. Estabilitat de la plantilla	
37			C22. Estabilitat de la plantilla (IES)	
LA3		---	C23. Condicions sociolaborals	
LA4		---	C23. Condicions sociolaborals	
LA5	---	C23. Condicions sociolaborals		

\*IES: Indicadors Economia Social


	Ind GRI general	Pàgina	Indicadors Eina RSE.COOP
Indicadors socials: pràctiques laborals i ètica del treball	LA6	39	C21. Seguretat i higiene en el treball.
	LA7	---	C21. Seguretat i higiene en el treball.
		---	C21. Seguretat i higiene en el treball.
	LA8	---	C21. Seguretat i higiene en el treball.
	LA9	39	C21. Seguretat i higiene en el treball.
	LA10	30	C15. Informació i formació ambiental
		38	C19. Formació
		38	C19. Formació
	LA11	38	C19. Formació
		38	C19. Formació
	LA12	38	C19. Formació
		38	C19. Formació
	LA13	36	C20. Igualtat d'oportunitats
		37	C23. Condicions sociolaborals
LA14	---	C20. Igualtat d'oportunitats	
Indicadors socials: drets humans	HR1	15	C25. Drets humans
		39	C29. Proveïdors i empreses contractades (IES)
	HR2	39	C29. Proveïdors i empreses contractades (IES)
		---	C29. Proveïdors i empreses contractades
		---	C29. Proveïdors i empreses contractades
	HR3	38	C19. Formació
		38	C19. Formació
	HR4	---	C20. Igualtat d'oportunitats
	HR5	15	C25. Drets humans (IES)
	HR6	15	C25. Drets humans (IES)
	HR7	15	C25. Drets humans (IES)
	HR8	38	C19. Formació
		38	C19. Formació
15		C25. Drets humans	
HR9	---	C20. Igualtat d'oportunitats	
Indicadors socials: societat	SO1	---	C2. Ús dels recursos locals, afavorint el desenvolupament econòmic local
	SO2	15	C25. Drets humans (IES)
	SO3	38	C19. Formació
		38	C19. Formació
	SO4	15	C25. Drets humans (IES)
	SO5	---	C28. Comunitat local
SO6	---	C28. Comunitat local	

\*IES: Indicadors Economia Social

	Ind GRI general	Pàgina	Indicadors Eina RSE.COOP
	SO7	---	C30. Competència
		---	C30. Competència
	SO8	---	C28. Comunitat local
Indicadors socials: Responsabilitat sobre productes	PR1	---	C5. Màrqueting responsable i productes i serveis
	PR2	---	C5. Màrqueting responsable i productes i serveis
	PR3	28	C5. Màrqueting responsable i productes i serveis
	PR4	---	C5. Màrqueting responsable i productes i serveis
		---	C26. Satisfacció del client
	PR5	39	C18. Diàleg i transparència amb els grups d'interès (IES)
		39	C26. Satisfacció del client
		---	C26. Satisfacció del client
	PR6	28	C5. Màrqueting responsable i productes i serveis
		28	C5. Màrqueting responsable i productes i serveis
PR7	28	C5. Màrqueting responsable i productes i serveis	
PR8	---	C26. Satisfacció del client	
PR9	---	C26. Satisfacció del client	

\*IES: Indicadors Economia Social

La present Memòria de sostenibilitat d'EAS ha estat elaborada d'acord amb les directrius de la Guia d'Elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI G3. EAS cobreix en el seu informe de Responsabilitat Social Empresarial els requisits associats al Nivell B d'aplicació de G3, el qual implica que compleix amb les especificacions associades al Nivell B de G3 en quan a Perfil, Enfocament de gestió i Indicadors de desenvolupament.

	2002 In accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Auto declarat							
Revisat per tercers							
Revisat per GRI							

## Enquesta d'opinió dels continguts de la memòria

1. A quin grup d'interès pertanyeu?

- Equip humà
- Socis/es
- Treballadors/es
- Clients Públics
- Clients Privats
- Entitats col·laboradores
- Cooperatives
- Proveïdors
- Altres qui?

2. Considereu que la memòria aporta informació rellevant per a vosaltres?

- Molt
- Bastant
- Una mica
- Gens

3. Quina informació heu trobat a faltar?

---



---



---



---



---

Us agraïrem que, un cop contestat, ens feu arribar aquest qüestionari per correu postal o correu electrònic a: [pic@eas.coop](mailto:pic@eas.coop)

