

# Memòria de sostenibilitat 2010



# Memòria de sostenibilitat 2010

## 0. Presentació

### 1. Projecte Arç

#### 2. Eix econòmic-organitzatiu

- 2.1 Gestió cooperativa integral
- 2.2 Dimensió econòmica
- 2.3 Innovació
- 2.4 Intercooperació

#### 3. Eix social-societari

- 3.1 Estructura laboral
- 3.2 Democràcia
- 3.3 Igualtat
  - a) Igualtat de gènere
  - b) Banda salarial
  - c) Formaició
- 3.4 Satisfacció laboral
- 3.5 Estructura de socis de consum
- 3.6 Qualitat professional
- 3.7 Participació comunitària
- 3.8 Compra i inversió ètico-social
  - a) Inversió ètica i cooperativa
- 3.9 Política lingüística

#### 4. Eix ambiental

- 4.1 Consum d'energia i matèries primeres
- 4.2 Residus generats

#### 5. Global Reporting Initiative

##### Autores:

Helga Rovira Borrell  
Martina Marcet Fuentes

Us presentem la memòria de sostenibilitat d'Arç Cooperativa de l'any 2010, on trobareu explicades les accions que hem dut a terme en els eixos econòmic, organitzatiu, social, societari i ambiental durant aquest any.

Aquesta memòria integra els dos projectes cooperatius: Arç Corredoria d'Assegurances, SCCL, i Arç Intercooperació Econòmica, SCCL.

Les dades que s'han recopilat segueixen dos procediments d'anàlisi: la guia G3 del Global Reporting Initiative (GRI) i el Balanç Social de la Xarxa d'Economia Solidària.

---

#### Projecte Arç Cooperativa

C/ Tamarit 119, escala B, entresòl | 08015 Barcelona

**Arç Corredoria d'Assegurances SCCL** | F-58302001

[www.arccoop.coop](http://www.arccoop.coop) | a/e: [arccoop@arccoop.coop](mailto:arccoop@arccoop.coop)  
Tel. 93 423 46 02 | Fax. 93 424 01 20

**Arç Intercooperació Econòmica SCCL** | F-61709853

[www.arccoop.cat](http://www.arccoop.cat) | a/e: [aie@arccoop.cat](mailto:aie@arccoop.cat)  
Tel. 93 425 06 88 | Fax. 93 424 99 14

# 1. Projecte Arç

Arç Cooperativa és un projecte sociempresarial cooperatiu que integra dues cooperatives:

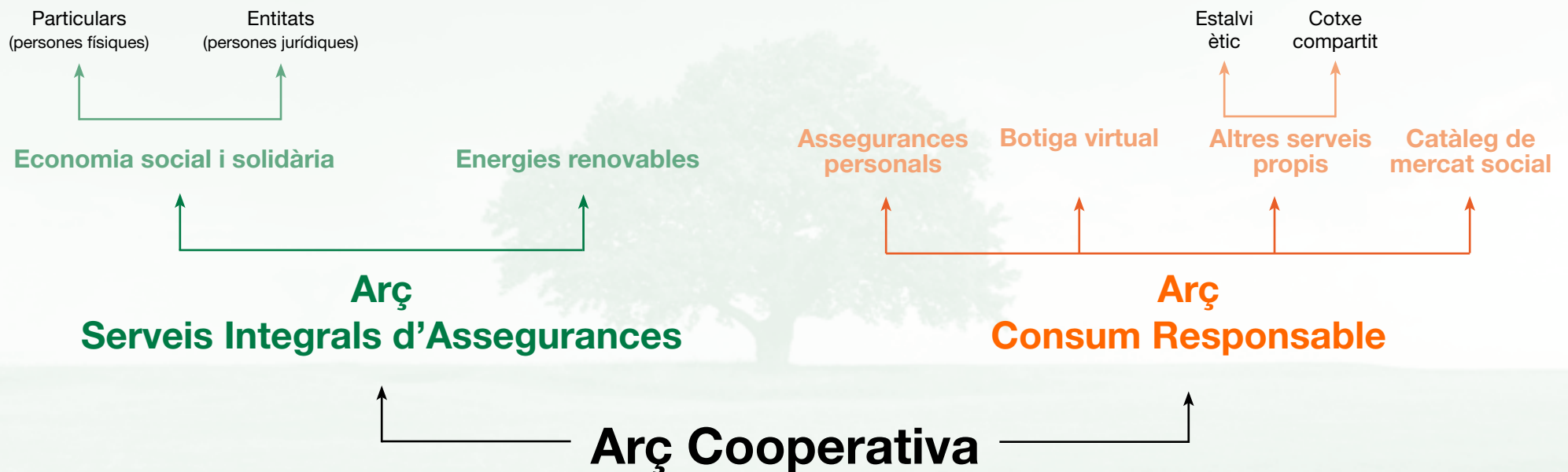


**Arç Corredoria d'Assegurances, SCCL** (amb el nom comercial d'**Arç Serveis Integrals d'Assegurances**), és una corredoria d'assegurances especialitzada en el sector de l'economia social i solidària –desplega el mercat social– i en l'assegurança d'energies renovables.



**Arç Intercooperació econòmica, SCCL** (amb el nom comercial **Arç Consum Responsable**), és una cooperativa de treball i consum que promou el consum responsable de serveis personals a través de la forma cooperativa. Els serveis són oferts per entitats de mercat social, entre els quals trobem assegurances, estalvi ètic, cotxe compartit i una botiga virtual de consum responsable.

Aquesta memòria de sostenibilitat presenta les dades de totes dues cooperatives en tres eixos: econòmic-organitzatiu, social-societari i ambiental.



## 2. Eix econòmico-organitzatiu

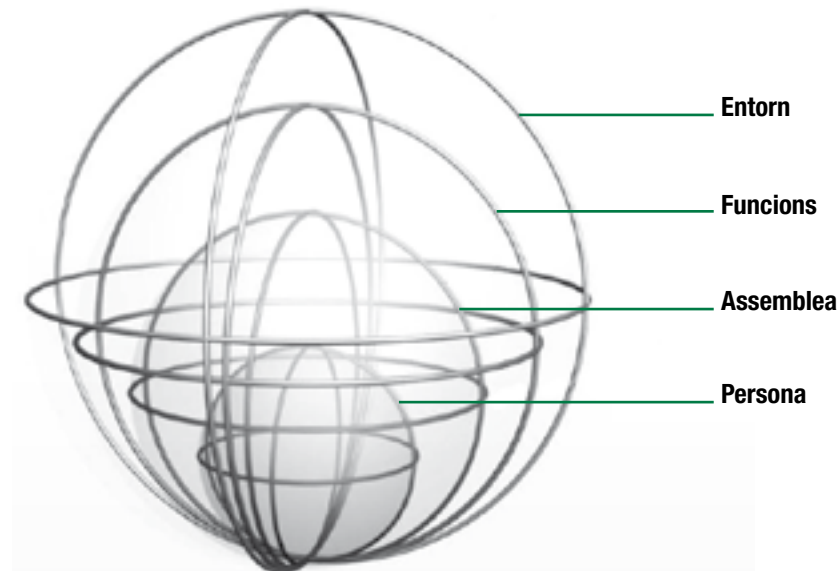
### 2.1. Gestió cooperativa integral

Arç Cooperativa és un projecte dinàmic, que està en una recerca contínua del sentit d'allò que fem, sempre sobre la base dels valors que hem anat incorporant a la cultura cooperativa i socioempresarial de la nostra organització.

Donem una rellevància especial als valors de democràcia, participació, autonomia, autogestió i transversalitat.

- **Democràcia:** el dret de veu i vot igual de totes les persones sòcies.
- **Participació:** la capacitat de les persones d'implicar-se en el desenvolupament de l'entitat, tant en l'elaboració de projectes com en la presa de decisions.
- **Autonomia:** les tasques es desenvolupen de manera autònoma per part de les persones i els equips de treball, apel·lant a la responsabilitat personal i d'equip.
- **Autogestió:** el funcionament de la cooperativa es basa en la participació de totes les persones en el desenvolupament de l'entitat. Les normes que regeixen el nostre dia a dia s'acorden conjuntament.
- **Transversalitat:** les persones sòcies procuren ser polivalents dins dels equips de treball; alhora, es busca que totes elles tinguin una visió global del projecte, tant en l'àmbit empresarial com en el cooperatiu.

Considerem que la nostra organització té diferents dimensions que plasmem en un model esfèric, en el qual el nucli és la persona, que es va inserint en nous espais: l'assemblea, les funcions i l'entorn.



El projecte Arç Cooperativa està format per dues cooperatives amb estructures jurídiques separades que funcionen de manera integrada en una sola organització funcional de cooperativització del treball.

En el cas de la cooperativa de consum, la participació i presa de decisions dels socis i sòcies s'articula a través de l'assemblea anual i del Consell Rector, on els socis de treball i de consum estan representats.

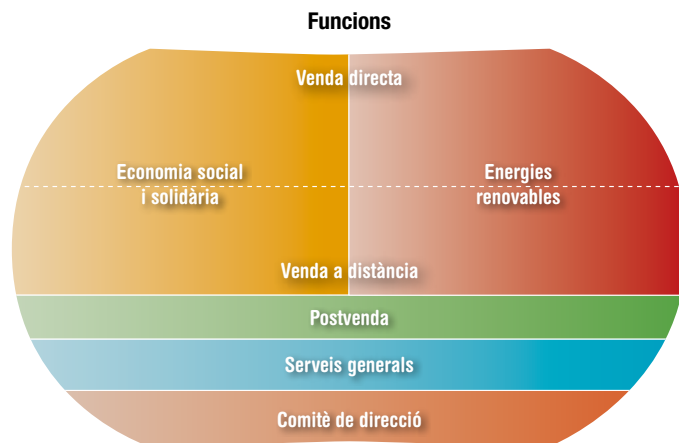
L'any 2009 vam aplicar una reorganització interna de la cooperativa de treball per adaptar-nos als nous objectius comercials, socials i societaris. El 2010 hem consolidat aquesta reorganització.

La participació i presa de decisions es duen a terme a l'assemblea, on totes les persones sòcies de treball tenen veu i vot. El comitè de direcció és l'espai encarregat de fer un seguiment de la marxa de la cooperativa i dels objectius proposats en el pla de gestió aprovat a l'assemblea.

Representem l'àmbit assembleari de la cooperativa en l'esquema següent:

L'organització funcional integrada de les dues cooperatives es basa en les àrees, que funcionen com a grups de treball independents i autogestionats. Es coordinen entre ells a través de diferents reunions i per la seva representació al comitè de direcció. Cada àrea s'agrupa al voltant d'un tipus de tasques:

- **L'àrea de vendes** incorpora la venda directa (comercials que tenen un contacte presencial amb els clients) i la venda a distància (atenció a la venda per via telefònica i telemàtica), tant per als productes d'energies renovables, d'economia social i solidària, i les assegurances personals per als socis i sòcies.
- **L'àrea de venda directa** incorpora enguany un nou servei de consultoria de programes d'assegurances.
- **L'àrea de postvenda** fa l'atenció a totes les vendes que es realitzen, pel que fa a gestió de sinistres, modificacions de pòlisses, documentació, assessorament, etc.
- **Serveis generals** és l'àrea encarregada de les tasques d'administració, comptabilitat, comunicació i informàtica.



## Nou reglament de règim intern

L'any 2010, un grup de treball ha elaborat un nou reglament de règim intern (RRI), en el qual s'inclou una metodologia per avaluar la distribució dels llocs de treball en l'escalat de sous.

El document del RRI recull el funcionament de la nostra cooperativa, i de les condicions de treball. Constitueix una eina de referència per als socis i sòcies de treball, ja que s'hi detallen aspectes econòmics i laborals, i està especialment pensant per a les persones que s'incorporen de nou a l'entitat.

La nova metodologia d'anàlisi de la distribució laboral defineix, per una banda unes funcions professionals i, per l'altra, uns criteris de valoració del lloc de treball de cada persona de la cooperativa, de manera que queden ubicades en una franja professional i en un escalat de sous.

La metodologia seguida ha estat de caràcter participatiu, però els resultats estan pendents d'aplicació, donades les circumstàncies econòmiques de la cooperativa.

## 2.2. Dimensió econòmica

### Arç Serveis Integrals d'Assegurances

#### Compte de pèrdues i guanys

	Exercici 2010	Exercici 2009
<b>OPERACIONS CONTINUADES</b>		
Import net de la xifra de negoci	533.758,79	546.656,26
Variació exist. i treballs en curs	1.582,37	8.494,83
Treballs realitzats per l'immobilitzat intangible	10.175,61	
Altres ingressos d'explotació	6.435,65	15.463,38
Despeses de personal	-294.836,00	-343.022,56
Altres despeses d'explotació	-275.231,25	-291.630,70
Amortització de l'immobilitzat	-26.587,51	-29.666,40
Altres resultats		1.640,24
<b>A) RESULTAT D'EXPLOTACIÓ</b>	<b>-44.702,34</b>	<b>-92.064,95</b>
Ingressos financers	4.172,47	5.082,75
Despeses financeres	-2.401,19	-3.224,57
Diferències de canvi		
<b>B) RESULTAT FINANCER</b>	<b>1.771,21</b>	<b>1.858,18</b>
<b>C) RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS</b>	<b>-42.931,06</b>	<b>-90.206,77</b>
Impostos sobre beneficis	8.590,24	18.041,35
<b>D) RESULTAT DE L'EXERCICI</b>	<b>-34.340,82</b>	<b>-72.165,42</b>
Dotació al Fons d'educació i formació	0,00	0,00
<b>E) EXCEDENT DE LA COOPERATIVA</b>	<b>-34.340,82</b>	<b>-72.165,42</b>

#### Balanç de situació

	Exercici 2010	Exercici 2009
<b>PASSIU</b>		
<b>A) PATRIMONI NET</b>	<b>169.346,22</b>	<b>203.237,04</b>
<b>B) PASSIU NO CORRENT</b>	<b>20.583,59</b>	<b>41.896,72</b>
<b>C) PASSIU CORRENT</b>	351.273,21	466.615,90
Fons d'educació i promoció		4.226,92
Deutes a curt termini	- 542,94	1.137,37
Creditors comercials i altres comptes a pagar	351.273,21	461.251,61
<b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU</b>	<b>541.203,02</b>	<b>711.749,66</b>
<b>ACTIU</b>		
<b>A) ACTIU NO CORRENT</b>	190.719,55	194.545,17
Immobilitzat intangible	32.395,88	35.681,69
Immobilitzat material	21.886,84	30.316,89
Inversions en empreses del grup i associades a llarg termini	22.041,64	22.741,64
Inversions financeres a llarg termini	87.763,6	87.763,60
Actius per impost diferit	26.631,59	18.041,35
<b>B) ACTIU CORRENT</b>	350.483,47	517.204,49
II. Existències	10.077,20	8.494,83
III. Deutors comercials i altres comptes a cobrar	109.591,06	103.478,05
VII. Efectiu i altres actius equivalents	230.810,18	405.231,61
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>541.203,02</b>	<b>711.749,66</b>

## Arç Consum Responsable

### Compte de pèrdues i guanys

	Exercici 2010	Exercici 2009
<b>OPERACIONS CONTINUADES</b>		
Import net de la xifra de negoci	79.465,68	7.6571
Altres ingressos d'exploració	8.684,79	10.304,6
Despeses de personal	-63.973,24	-63.724,55
Altres despeses d'exploració	-12.618,19	-14.504,95
Amortització de l'immobilitzat	-2.190,00	-1.999,34
Deteriorament		
<b>A) RESULTAT D'EXPLOTACIÓ</b>	<b>9.369,04</b>	<b>6.646,76</b>
Ingressos financers	53,22	3,75
Despeses financeres	-5.181,51	-3.220,31
<b>B) RESULTAT FINANCER</b>	<b>-5.128,29</b>	<b>-3.216,56</b>
<b>C) RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS</b>	<b>4.240,75</b>	<b>3.430,2</b>
Impostos sobre beneficis	-332,65	0
<b>D) RESULTAT DE L'EXERCICI</b>	<b>3.908,10</b>	<b>3.430,2</b>
Dotació al Fons d'educació i formació	-385,15	-56,07
<b>E) EXCEDENT DE LA COOPERATIVA</b>	<b>3.522,95</b>	<b>3.374,13</b>

### Comentari dels resultats econòmics

Al 2010, **Arç Consum Responsable** ha obtingut uns resultats positius, i **Arç Corredoria d'Assegurances** ha tancat amb les pèrdues estimades en els pressupostos. Els resultats són millors que els de l'any anterior, i indiquen la tendència a remuntar la situació de pèrdues que preveiem de quatre anys.

Aquesta situació de crisi ha suposat per Arç un moment de cerca de noves oportunitats, especialment pel que fa a la diversificació de clients d'**Arç Serveis Integrals d'Assegurances**. En aquest sentit, apostem clarament pel creixement en l'àmbit de l'economia social i solidària,

### Balanç de situació

	Exercici 2010	Exercici 2009
<b>PASSIU</b>		
<b>A) PATRIMONI NET</b>	<b>252.041,79</b>	<b>247.572,84</b>
<b>B) PASSIU NO CORRENT</b>	<b>23.874,67</b>	<b>29.154,13</b>
Altres provisions	0,00	0,00
Deutes amb entitats de crèdit	23.874,67	29.154,13
<b>C) PASSIU CORRENT</b>	<b>4.837,88</b>	<b>6.360,78</b>
Provisions a curt termini	385,15	1.073,51
Deutes a curt termini	0,00	560,55
Creditors comercials i altres comptes a pagar	4.452,73	4.726,72
<b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU</b>	<b>280.754,34</b>	<b>283.087,75</b>
<b>ACTIU</b>		
<b>A) ACTIU NO CORRENT</b>	<b>156.783,21</b>	<b>158.071,69</b>
Immobilitzat intangible	85.681,69	87.871,69
Inversions financeres a llarg termini	71.101,52	70.200,00
<b>B) ACTIU CORRENT</b>	<b>123.971,13</b>	<b>125.016,06</b>
Deutors comercials i altres comptes a cobrar	21.654,91	85.195,97
Efectiu i altres actius equivalents	101.156,29	39.820,09
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>280.754,34</b>	<b>283.087,75</b>

mitjançant acords amb col·lectius, i el desplegament d'eines comercials via Internet. És significatiu el fet que durant el 2010 vam registrar la major producció pel que fa a nombre de pòlisses contractades. Pel que fa al sector de les energies renovables, enguany hem centrant l'acció comercial en operadors mitjans-petits, de tot tipus de fonts d'energies renovables.

Per altra banda, hem treballat per enfortir l'estructura societària així com la visió estratègica del projecte des de tots els àmbits de treball. Aquesta major conscienciació contribueix a millorar el desenvolupament del projecte i fer tirar endavant ambdues cooperatives.

## 2.3. Innovació

El projecte Arç continua desenvolupant iniciatives, convençuts que en moments de crisi hem de ser més innovadors que mai.

La crisi que estem vivint no és únicament econòmic-financera, sinó també social i de valors. Creiem que no es tracta d'un cicle, sinó que la sortida d'aquesta requerirà un procés transformador, que forgi les bases d'una època post-capitalista.

L'economia social i solidària i el consum responsable estan directament lligats a aquest procés, i el nostre projecte busca recolzar iniciatives transformadores en aquest sentit.

### Consultoria de programes d'assegurances

L'experiència i especialització d'Arç en la gestió de programes d'assegurances per a l'economia social i solidària i les energies renovables ens permet consolidar, l'any 2010, el servei de consultoria.

Es tracta d'un servei de revisió dels projectes i els contractes d'assegurances d'entitats, i analitzem i valorem els seus riscos. A partir d'aquest estudi, dissenyem programes d'assegurances ajustats als requeriments d'aquestes organitzacions. Alhora, un cop posat en marxa el programa, verifiquem l'adequació de les assegurances contractades.

Així mateix, la consultoria ofereix el servei de valoració de la idoneïtat de les pòlisses per obtenir el certificat d'assegurança ètica i solidària. També oferim el servei de **Due Dilligence**, que consisteix en l'avaluació dels riscos finançats, i els programes d'assegurances, de clients d'entitats financeres. En aquest sentit, treballem de manera específica amb **Triodos Bank**.



## Nous acords

### Acords amb entitats de finances ètiques i solidàries

Durant l'any 2010, **Arç Cooperativa** signa convenis de col·laboració amb les entitats de finances ètiques i solidàries **Coop57** i **FIARE**. L'objectiu d'aquests convenis és impulsar l'assegurança ètica i solidària i el mercat social.

A través d'aquests convenis, s'oferirà un servei de millora dels programes d'assegurances de les organitzacions associades a aquestes entitats, tot aplicant criteris de gestió de compra col·lectiva i gestió integral d'assegurances.

### Acords amb les federacions ALLEM i ECOM

L'any 2010, **Arç Serveis Integrals d'Assegurances** ha signat convenis de col·laboració amb la **Federació Lleidatana d'Entitats d'Atenció a Persones amb Discapacitat (ALLEM)**, i amb la **Federació ECOM**, que agrupa entitats que es dediquen a la integració social de les persones amb discapacitat física.

Aquests acords responen a l'estratègia de la cooperativa de crear xarxes amb entitats de l'economia social i solidària, i enfortir aquest àmbit com a línia de negoci estratègica. Els acords presenten la novetat d'oferir un servei de consultoria, per a la revisió i validació dels programes d'assegurances de les entitats membres d'aquestes federacions. Alhora, l'oferta de productes asseguradors certificats com a assegurances ètiques i solidàries és un element clau en el desenvolupament d'aquests acords.

### Arç Cooperativa col·labora amb l'Observatori de les Finances Ètiques

**Arç Cooperativa** és la primera corredoria europea certificada per comercialitzar l'assegurança ètica i solidària (EthSI); certificació que gestiona l'**Observatori de les Finances Ètiques**.

Durant l'any 2010, **Arç Cooperativa** ha col·laborat amb l'observatori, per a l'elaboració del llibret **L'assegurança ètica i solidària**, en la col·lecció Papers de l'Observatori.

El llibret repassa la història del sector assegurador, que va néixer al segle XIV vinculat al comerç marítim, fa èmfasi en les mutualitats, i arriba fins al sector assegurador actual. Així mateix, explica bones pràctiques asseguradores i fa una exposició sobre l'assegurança ètica i solidària.



### Desenvolupament del sistema de multitarifador

Durant l'any 2010, seguim treballant en el programa de tarifació de preus d'assegurances via Internet, iniciat el 2009. Concretament, estem en contacte amb **Atlantis**, companyia asseguradora certificada per l'Assegurança Ètica i Solidària, per tal que els seus productes puguin aparèixer en el sistema de tarifació.

### Continuïtat del procés del grup cooperatiu

La iniciativa de crear un grup cooperatiu va sorgir l'any 2009 des de la comissió d'intercooperació de la **Xarxa d'Economia Solidària (XES)**. Durant l'any 2010, hem continuat participant en el procés de creació d'aquest grup, que té com a objectiu esdevenir un referent de l'economia social i solidària, en l'àmbit de la prestació de serveis.

**Arç Serveis Integrals d'Assegurances** i **Arç Consum Responsable** van participar des de l'inici en el procés de constitució del grup, juntament amb les cooperatives **l'Apòstrof**, **Ex-Libris**, **Ecos**, **Barnaciber**, **ETCS**, **Cos Cooperativa de Salut**, **Trèvol** i **Coop57**. Després de diverses reunions de treball i d'una trobada de presentació, el grup cooperatiu ha pres forma, i es presentarà formalment el 2011 amb el nom d'**Ecos**.

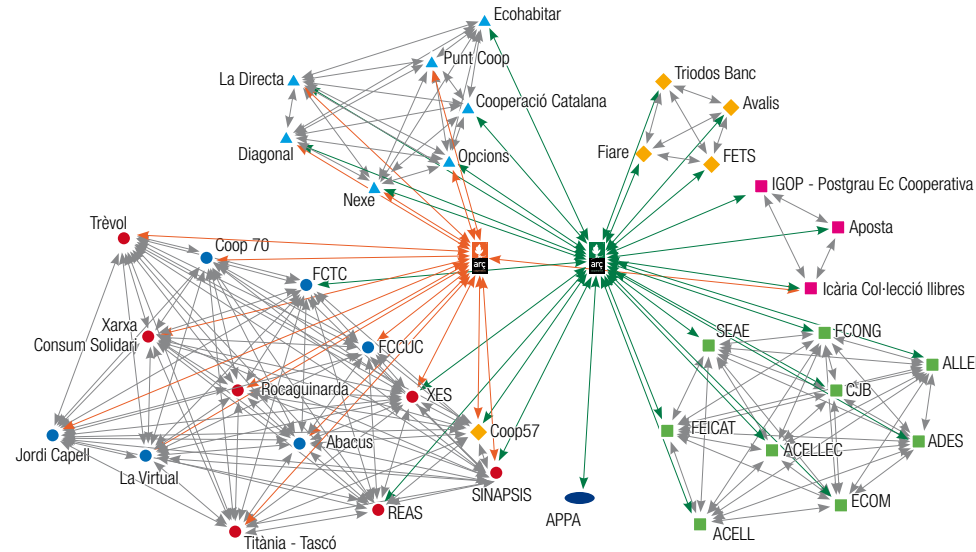


## 2.4. Intercooperació

A Arç, entenem la intercooperació com una forma de treball en xarxa amb cooperatives i altres entitats del nostre entorn, tant per a aspectes relacionats amb la nostra dimensió cooperativa com per a la promoció del mercat social i l'economia social i solidària, així com per al desenvolupament de la nostra activitat econòmica.

En el gràfic següent, us mostrem la xarxa de relacions al voltant de les dues cooperatives que conformen el projecte Arç, classificades segons l'entorn al qual pertanyen aquestes entitats.

### Xarxes d'intercooperació



- ▲ **Comunicació:** PuntCoop (Revista de la Federació de Cooperatives de Treball de Catalunya) Cooperació catalana (Revista Cooperació Catalana - Fundació Roca i Galés) Diagonal (Diagonal. Periòdic quincenal de actualitat crítica) Ecohabitar (Ecohabitar. Bioconstrucció y permacultura) La Directa (Setmanari d'informació crítica) Nexa (Nexa, quaderns d'autogestió i economia cooperativa) Opcions (Opcions, informació per un consum responsable)
- **Món cooperatiu:** Abacus (Abacus SCCL) Coop70 (Cooperativa 70 SCCL) FCCUC (Federació de Cooperatives de Consumidors i Usuaris de Catalunya) FCTC (Federació de Cooperatives de Treball de Catalunya) Aqueni (Grup Cooperatiu Aqueni) La Virtual (Cooperativa La Virtual SCCL - Universitat Oberta de Catalunya-) REAS (Red de Redes de Economía Alternativa y Solidària) Rocaguinarda (Cooperativa Cultural Rocaguinarda SCCL) Xarxa Consum Solidari (Associació Xarxa de Consum Solidari) XES (Xarxa d'Economia Solidària) Trèvol (Trèvol SCCL) SINAPSIS (Ecohabitat Sinapsis SCCL)
- **Cooperació social i associacionisme:** ACELL (Federació Catalana d'Esports per disminuïts psíquics) ACELLEC (Associació Catalana d'Empreses del Lleure, l'Educació i la Cultura) CJB (Consell de la Joventut de Barcelona) ECOM (Fundació ECOM) FCONG (Federació Catalana d'Organitzacions No Governamentals) FEICAT (Empreses d'Inserció de Catalunya) SEAE (SEAE SL, Serveis Esportius Integrals)
- **Energies renovables:** APPA (Associació de Productores de Energías Renovables)
- ◆ **Finances ètiques:** Avalis (Avalis Emprèn) Coop57 (Cooperativa 57, Serveis financers ètics i solidaris) FETS (FETS, Finances Ètiques i Solidàries) Fiare (Fiare, inversió i estalvi responsable) Triodos Bank
- **Formació:** Aposta (Aposta. Escola de cooperativisme) Icària- Col·lecció llibres (Icària editorial: Col·lecció de llibre d'Economia Solidària) IGOP-Postgrau Ec Cooperativa (Institut de Govern i Polítiques Públiques - Universitat Autònoma de Barcelona. Postgrau en Economia Cooperativa)

### Reorganització de l'espai

Donada la superfície i les infraestructura del nostre local, i la necessitat d'optimitzar recursos, el 2010 vam decidir compartir el local amb tres empreses que formen part de l'Economia Social i Solidària: Complementum consultoria, Hobest Catalunya SCCL i Nusos SCCL.

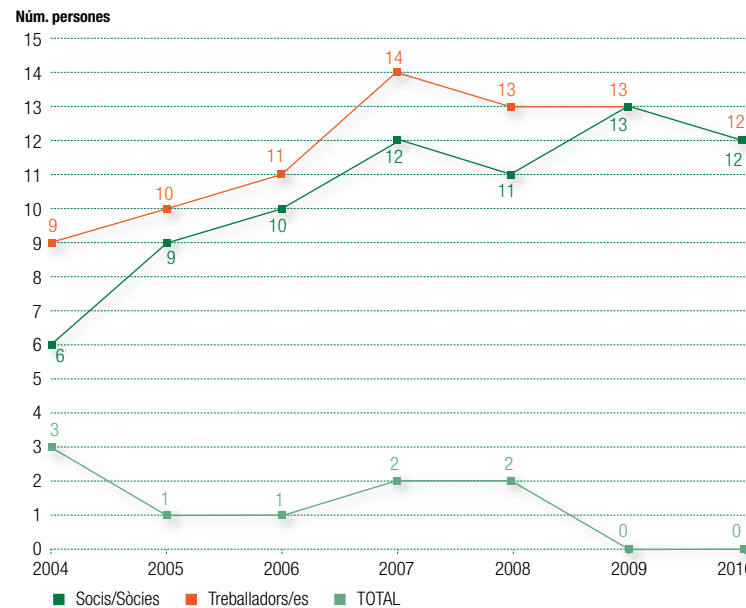
D'aquesta manera, a més de poder aprofitar millor els recursos que tenim, també podem establir noves formes d'intercooperació i col·laboració amb aquestes entitats.

### 3. Eix social-societari

#### 3.1. Estructura laboral

Sense nous contractes de treball durant l'any 2010, el **grau de cooperativització** del projecte Arç es manté en el 100%. Totes les persones que treballen a la cooperativa són sòcies, i tenen un vincle societari amb l'entitat.

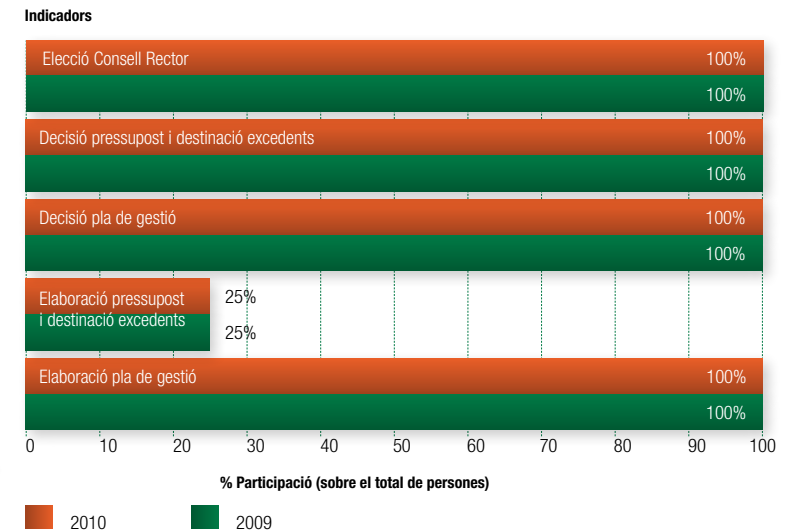
Socis/Sòcies treballadors/es d'Arç Cooperativa



#### 3.2. Democràcia

L'elevat grau de democràcia en el projecte Arç es reflecteix en la participació de les persones sòcies en l'elaboració de les línies estratègiques i la presa de decisions. Els elements més destacables en aquest sentit són la preparació del pla de gestió anual, el pressupost i la destinació dels excedents, així com la discussió de decisions que afecten de manera transversal a la cooperativa.

Participació de les persones treballadores



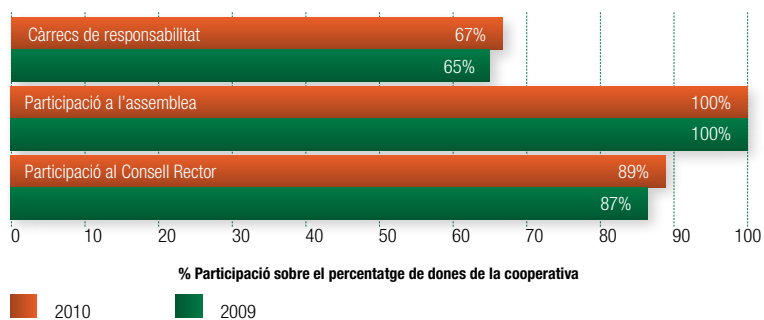
Anualment, cada una de les àrees elabora el pla de gestió, que es posa en comú i s'aprova en assemblea a l'inici de cada any. L'elaboració del pressupost va a càrrec d'un equip de persones que exerceixen càrrecs de coordinació general i gestió econòmica, i s'aprova en assemblea.

### 3.3. Igualtat

#### a) Igualtat de gènere

El projecte Arç ha tingut una proporció de dones del 75% durant l'any 2010, amb una important representació en els òrgans de govern i en els càrrecs de direcció.

##### Participació de les dones

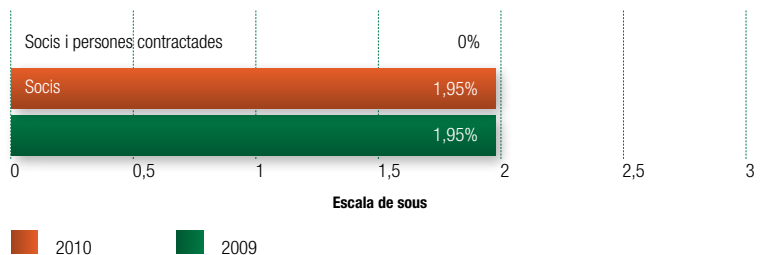


#### b) Banda salarial

La banda salarial és la relació entre el sou més alt i el més baix. Aquest relació no pot ser superior al 3 (el sou més elevat és tres vegades el sou més petit).

L'escalat de sous s'aprova a l'assemblea, tenint en compte els criteris de valoració de la mateixa cooperativa. La banda salarial durant l'any 2010 s'ha mantingut en l'1,95%.

##### Banda salarial

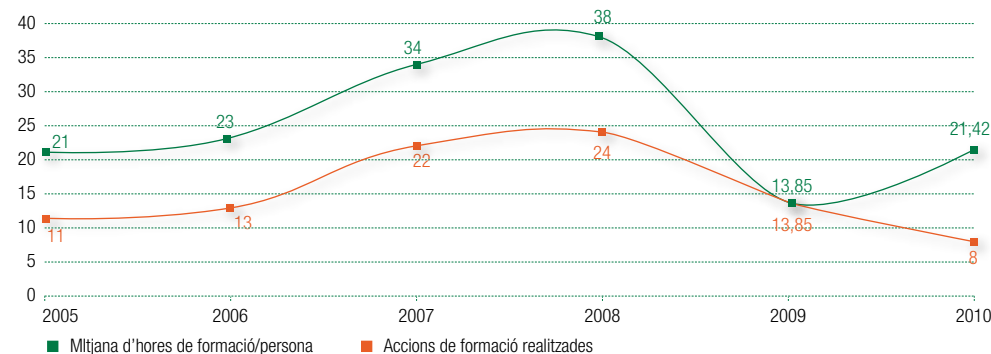


#### c) Formació

El 2010 fem un esforç important per ampliar les accions de formació contínua de les persones sòcies de treball a Arç, en els seus diferents vessants: potenciació de les habilitats i els coneixements professionals i estratègics, i formació cooperativa.

La consolidació de la nova organització d'Arç, que vam començar a implantar l'any 2009, requereix la formació de les persones sòcies, que desenvolupen tasques noves i assumeixen noves responsabilitats. Així mateix, cal potenciar la implicació de les persones en tots aquells aspectes que proporcionin sostenibilitat al nostre projecte.

##### Formació realitzada



Els recursos econòmics destinats a la formació augmenten als 3.600 € i queden en una proporció de l'1,03% respecte a la massa salarial.

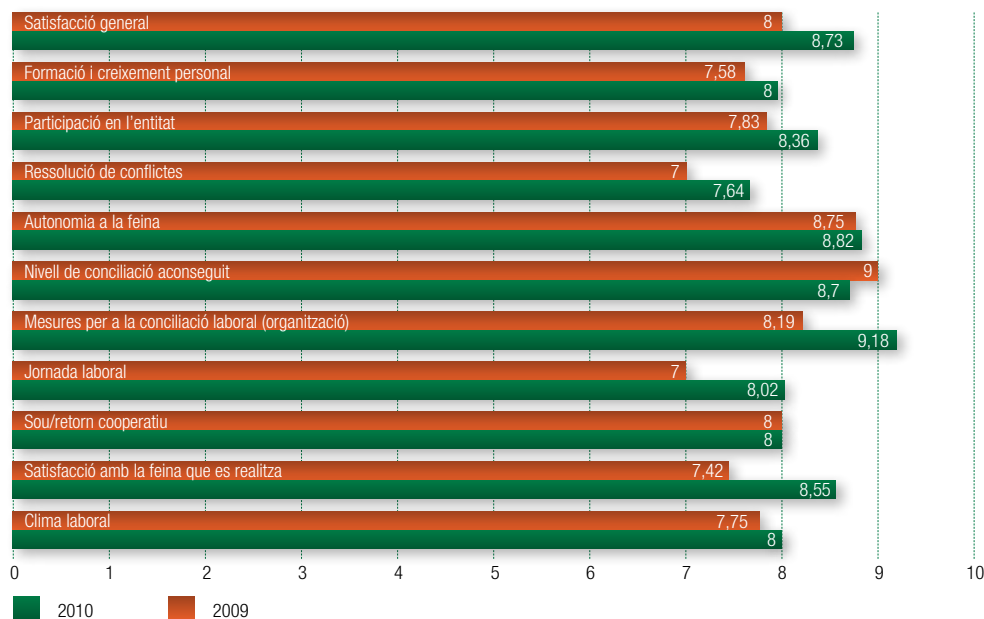
##### Import destinat a formació/massa salarial



### 3.4. Satisfacció laboral

Anualment es demana a les persones que treballen a Arç (tant sòcies com contractades) que responguin a una enquesta de satisfacció laboral. La taula següent plasma els resultats de l'enquesta dels dos darrers anys.

#### Satisfacció laboral



La puntuació de tots els paràmetres avaluats ha augmentat lleugerament l'any 2010 respecte l'any anterior. Atribuïm aquesta millora a la consolidació del canvi organitzatiu que vam iniciar el 2009.

També ha tingut influència, sobre la valoració de la satisfacció laboral, l'aprovació del reglament de règim intern l'any 2010, que recull els aspectes de regulació laboral de la cooperativa.

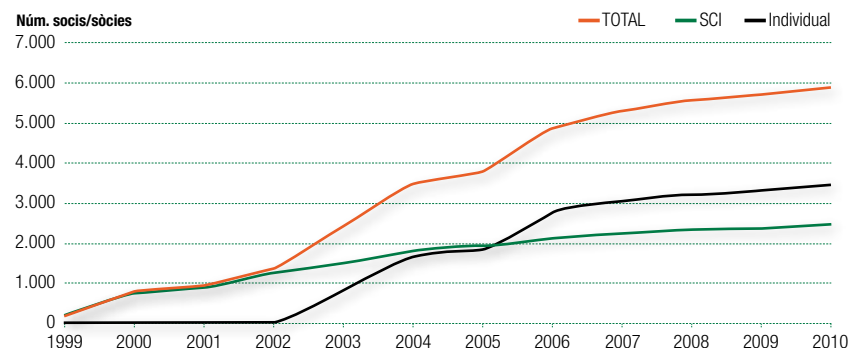
Observem més consciència de pertinença i contribució individual i col·lectiva de les persones que treballen a Arç, malgrat l'escenari de dificultat que ens planteja la crisi.

### 3.5. Estructura de socis de consum

Al final de 2010, Arç Consum Responsable comptava amb 5.997 persones sòcies de consum. Es consolida d'aquesta manera una tendència lleugera a l'augment dels socis i sòcies (3,22% respecte al 2009), que s'afilien o bé mitjançant el contracte directe de serveis o bé a través d'acords amb entitats.

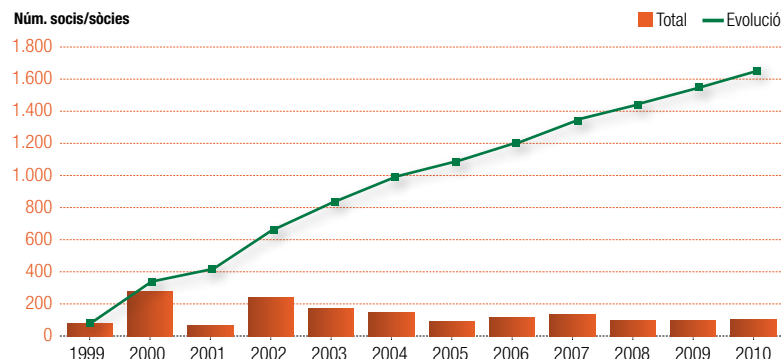
Al gràfic, es pot observar l'evolució dels socis i les sòcies de consum des de la creació de la cooperativa.

#### Evolució socis/sòcies de consum



Actualment, el volum de socis i sòcies de la cooperativa de consum que utilitzen els serveis d'assegurances és el 24%, i segueix amb una tendència al manteniment del volum de socis assegurats respecte del volum total de persones sòcies.

#### Evolució socis/sòcies assegurats/des



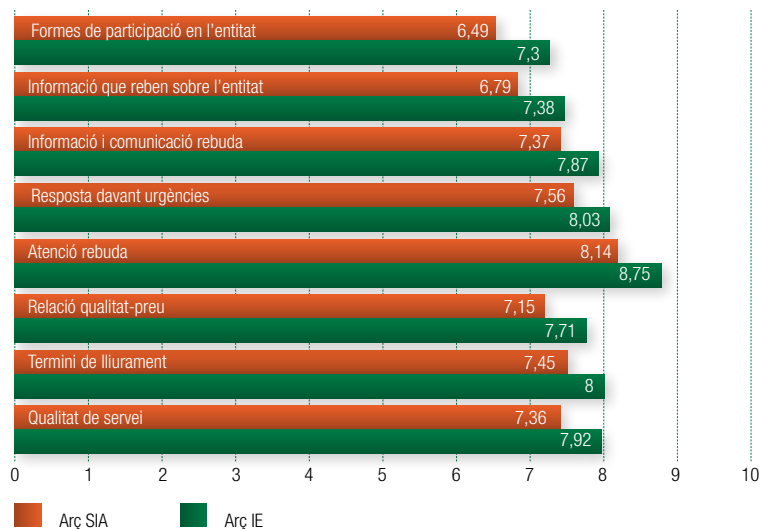
### 3.6 Qualitat professional

El resultat de l'enquesta de qualitat professional, feta tant als socis i sòcies d'Arç Consum Responsable, com als clients d'Arç Serveis Integrals d'Assegurances, al 2010, ens mostra que les valoracions són notablement positives.

La lleugera davallada de les valoracions de la cooperativa de consum s'explica per la major exigència que fan els clients, en el context de la crisi econòmica i financera, pel que fa a l'ajustament del preu de les assegurances, així com per la gran competència que tenen els productes d'assegurances per als clients d'Arç Consum Responsable. També tenim en compte que hi ha hagut més participació en l'enquesta d'aquest any.

L'atenció rebuda continua essent, com en els anys anteriors, el paràmetre més ben valorat. Això ens anima a continuar els esforços per donar un tracte personalitzat, proper, transparent i sense distingir el volum i l'entitat del client, així com per desenvolupar eines per facilitar la comunicació.

Satisfacció 2010



### 3.7.Participació comunitària

Com a referent cooperatiu de l'economia social i solidària, el projecte Arç participa activament en diversos àmbits del cooperativisme, les finances ètiques i l'economia social i solidària.

- Federació de Cooperatives de Treball de Catalunya
- Consell Rector de la Federació de Cooperatives de Consumidors i Usuaris de Catalunya
- Xarxa d'Economia Solidària
- Consell Rector de Coop57, diner ètic i solidari
- Socis d'Aposta, Escola de cooperativisme
- FETS, Finances Ètiques i Solidàries
- FIARE

L'estimació de temps voluntari dedicat per persona a aquests àmbits és, aproximadament, l'**1% de la jornada laboral** (entre 2 i 3 hores mensuals per persona). Les **aportacions econòmiques destinades a entitats i moviments** de l'economia social i solidària han estat, durant el 2010, de **2.854 €**.

## 3.8. Compra i inversió ètico-social

### a) Inversió ètica i cooperativa

Tot el capital invertit per la cooperativa està destinat a fons de finances ètiques. Actualment tenim participacions en:

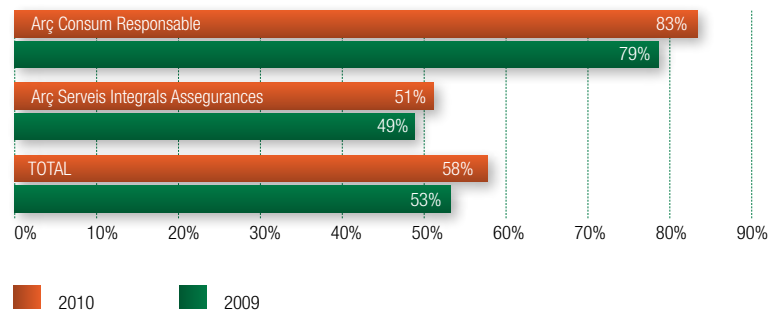
- L'Olivera, SCCL (emissió de títols participatius per Coop57)
- Triodos Banc
- FIARE
- Coop57
- Sostre Solar del mercat del Carmel
- Aposta, Escola de cooperativisme
- Avalis
- Qualitat Obres
- Nexcoop

### Compra ètico-social

A Arç Cooperativa, com a entitat que formem part del mercat social, estem compromesos en fer-lo créixer i desenvolupar-lo. Per aquest motiu, procurem que la major part dels nostres proveïdors formin part també d'aquest àmbit.

Durant l'any 2010, el volum de proveïdors d'Arç que formen part de l'economia social i solidària creix lleugerament respecte al 2009, i supera el 80% en el cas d'Arç Consum Responsable i el 50% en el cas d'Arç Serveis Integrals d'Assegurances.

#### Proveïdors Economia Social i Solidària



## Aparador de productes de comerç just i/o ecològics al local

Per mitjà d'un acord amb la botiga Mercasol de la cooperativa Trèvol, hem habilitat un espai al local per a distribuir productes del comerç just i/o ecològics.

Totes les persones que estem al local podem comprar aquests productes. D'aquesta manera, hem generat unes petites dinàmiques de mercat social i consum responsable en l'aspecte quotidià de la cooperativa.

## Consumidors responsables – Taula rodona

El Novembre de 2010 vam realitzar una taula rodona, adreçada als socis i sòcies de consum, per conèixer diferents realitats sobre el consum responsable.

El títol de la taula rodona va ser “Consumidors Responsables. La responsabilitat de les persones vers el consum”, on van participar la Teresa Udina, coordinadora de la Guia para el consumo responsable (Hispacoop); l'Albert Torras, de l'associació Repara't. Millor que nou, i en Jordi Vinadé, membre de Cos, cooperativa de salut, SCCL.

## 3.9. Política lingüística

El català és la llengua principal d'Arç, tant en l'àmbit intern com en les comunicacions dirigides als Països Catalans. En les comunicacions que es fan en territoris de parla castellana, la informació s'envia en aquesta llengua.

Les quatre llengües oficials de l'Estat apareixen al nostre web i també en alguns dels nostres materials de promoció.

## 4. Eix ambiental

L'anàlisi, el seguiment i la gestió d'aspectes mediambientals lligats amb la nostra activitat, té tres branques bàsiques: el consum de recursos, la generació de residus, i l'adhesió a iniciatives que tenen a veure amb la protecció del medi ambient.

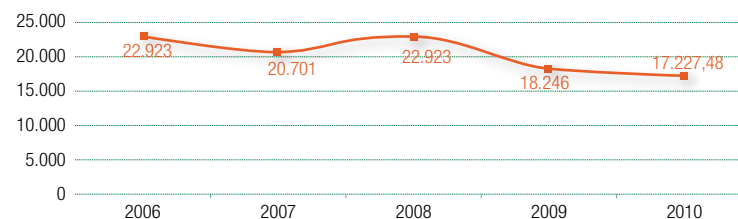
Pel que fa als dos primers aspectes, hem pres mesures de reducció del consum de recursos, reutilització i reciclatge, així com l'ús de materials amb menys impacte mediambiental.

Fa cinc anys que estem recollint dades de consum i de generació de residus, la qual cosa ens permet observar els resultats de les accions.

### 4.1. Consum d'energia i matèries primeres

El consum elèctric continua la tendència a disminuir respecte als anys anteriors.

Consum elèctric kWh (2006-2010)

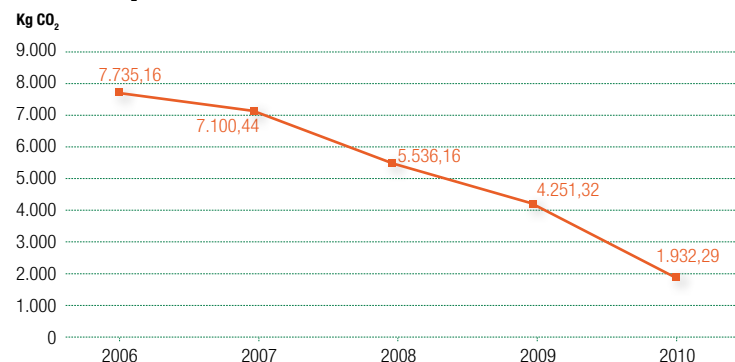


L'equivalent en emissions de CO<sub>2</sub> per consum elèctric també disminueix, i especialment durant el 2010, ja que el factor de conversió aplicat per a l'Estat espanyol és proporcionalment força més baix, donada la major producció d'electricitat de fonts renovables.

La disminució en les emissions de CO<sub>2</sub> també és deguda al fet que, l'any 2010 hem canviat el proveïdor d'electricitat d'un dels dos comptadors del local, que ara és Gesternova, una comercialitzadora d'electricitat provinent de fonts renovables.

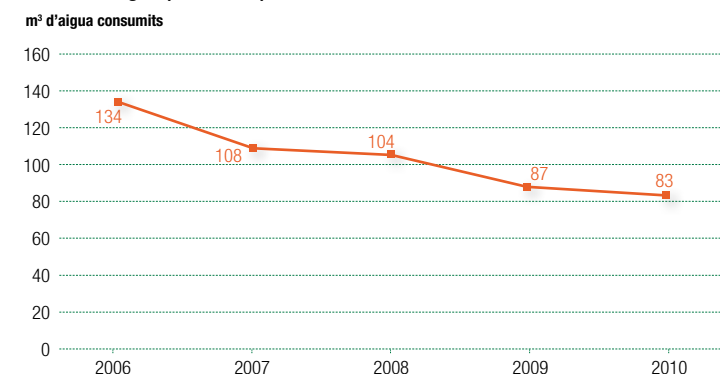
D'altra banda, en compartir el local amb tres entitats, a partir del segon trimestre de 2010, també augmentem l'eficiència en l'ús de recursos de subministrament (aigua i electricitat).

Emissions CO<sub>2</sub> (2006-2010)



El consum d'aigua del 2010 baixa lleugerament, i segueix la tendència d'anys anteriors.

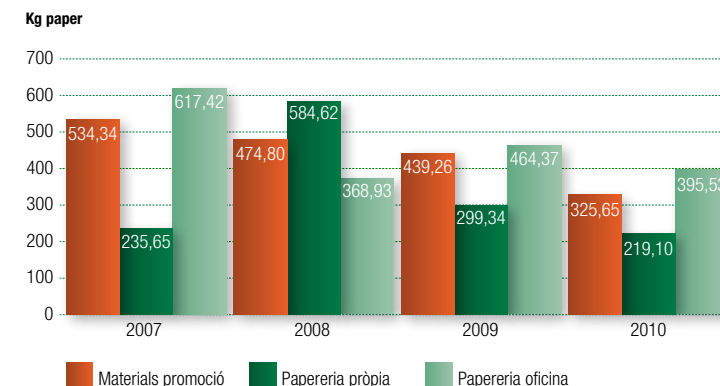
Consum d'aigua (2006-2010)



El consum de paper al 2010, segueix disminuint a causa de la reducció de materials de promoció, especialment degut a l'ús de mitjans virtuals per a les accions de comunicació.

En tots els nostres materials, prioritzem l'ús de paper reciclat i no blanquejat amb clor, i apliquem el principi d'evitar, reduir, reutilitzar i reciclar el paper.

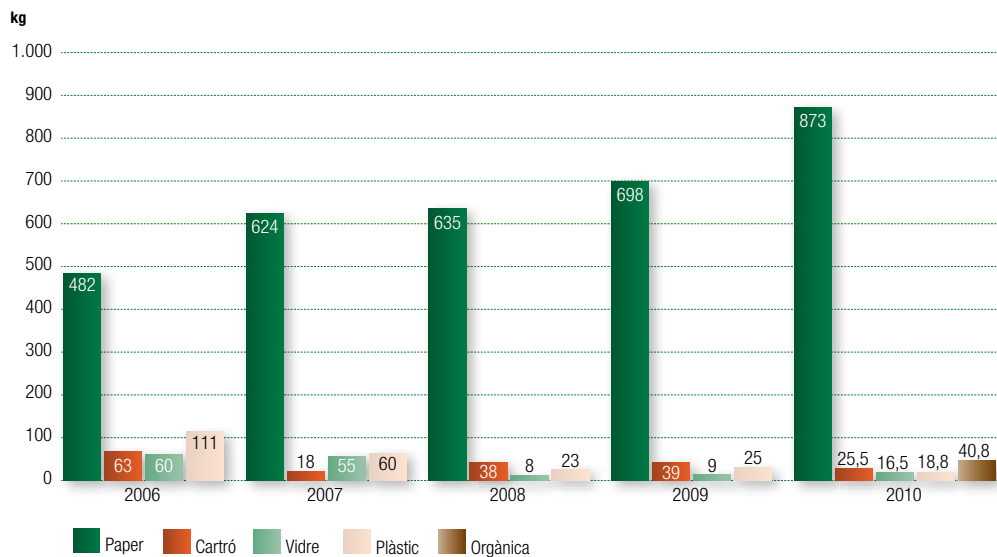
Consum de paper



## 4.2. Residus generats

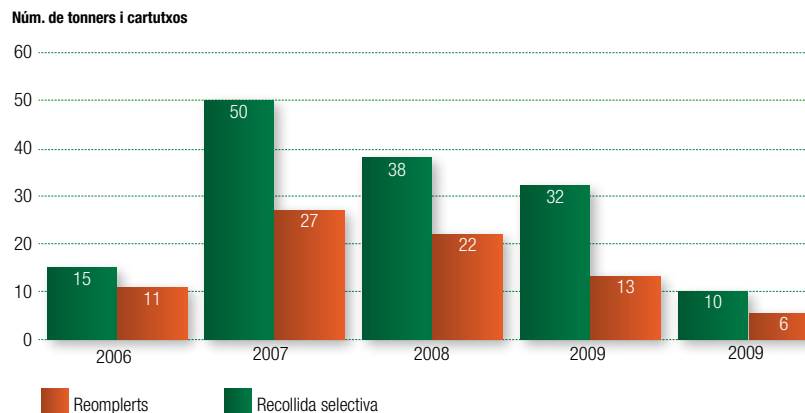
Durant l'any 2010, continuem fent recollida selectiva de paper, cartró i plàstic. En l'àmbit del menjador, recollim també vidre, i enguany, comencem a separar la matèria orgànica, coincidint amb l'inici de recollida de brossa orgànica al barri, per fer-ne compost.

Residus generats



Seguim amb la tendència de reomplir cartutxos, que aquest any ha estat superior als cartutxos reciclats sense reutilització. A més, a partir de fer un ús mesurat de les impressions, hem reduït considerablement el consum de tòners i cartutxos de tinta.

Reciclatge de tòners i cartutxos de tinta



# Global Reporting Initiative

NA: no apareix  
NI: ni incumbeix

Indicadors	Pàgines
<b>1. Estratègia i anàlisi</b>	
1.1 Declaració de la direcció	2
1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats	7-9
<b>2. Perfil de l'organització</b>	
2.1 Nom de l'organització	3
2.2 Principals marques, productes i serveis	3
2.3 Estructura operativa de l'organització	4-5
2.4 Localització de la seu principal de l'organització	2
2.5 Nombre de països en què opera l'organització	NA
2.6 Naturalesa de la propietat i forma jurídica	2
2.7 Mercat objectiu	4-5
2.8 Dimensió de l'organització	4-5
2.9 Canvis significatius en l'organització durant el període cobert per la memòria	NI
2.10 Premis i distincions rebuts durant el període informatiu	NI
<b>3. Paràmetres de la memòria</b>	
3.1 Període cobert per la informació continguda a la memòria	2
3.2 Data de la memòria anterior	2
3.3 Cicle de presentació de la memòria	2
3.4 Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o el seu contingut	2
3.5 Procés de definició del contingut de la memòria	2
3.6 Cobertura de la memòria	2
3.7 Indicar l'existència de limitacions de l'abast de la memòria	NA
3.8 Informació de negocis conjunts	NA
3.9 Tècniques de mesura de dades i bases per realitzar els càlculs	2
3.10 Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació de memòries anteriors	NA
3.11 Canvis significatius relatius a períodes anteriors a l'abast	2
3.12 Taula de continguts bàsics de la memòria	2
3.13 Polítiques i pràctiques actuals de verificació externa de la memòria	NA
<b>4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès</b>	
<b>Govern</b>	
4.1 L'estructura de govern de l'organització	5
4.2 Càrrecs executius del president	NA
4.3 Nombre de membres del màxim òrgan de govern	NA
4.4 Mecanismes dels empleats per comunicar recomanacions o indicacions als màxims òrgans de govern	5
4.5 Vincle entre la retribució dels membres de l'organització	12
4.6 Procediments per evitar conflictes d'interessos en els màxims òrgans de govern	NA
4.7 Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern	NA
4.8 Missió, visió i valors, i principis de responsabilitat social	4
4.9 Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la responsabilitat social de l'organització	NA
4.10 Procediments per avaluar el desenvolupament propi del màxim òrgan de govern	NA
<b>Compromisos amb iniciatives externes</b>	
4.11 Descripció del principi de precaució	NI
4.12 Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament	10-15
4.13 Principals associacions a què pertany	10-15
<b>Participació dels grups d'interès</b>	
4.14 Relació de grups d'interès	10
4.15 Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb què l'organització es compromet	10
4.16 Enfocament adoptat per la inclusió dels grups d'interès, incloent-hi la freqüència de participació	10
4.17 Principals preocupacions i aspectes d'interès que sorgeixen a través de la participació	10

	Aspecte	Indicadors principals	Pàgines	Indicadors addicionals	Pàgines	
Indicadors econòmics	Desenvolupament econòmic	EC1	6-7			
		EC2	NA			
		EC3	NI			
		EC4	NI			
Presència en el mercat	EC6	6-7-15		EC5	NI	
	EC7	15				
Impactes econòmics indirectes	EC8	NA		EC9	NA	
	EN1	16-17				
Indicadors ambientals	Materials	EN2	NA			
		EN3	16		EN5	16
	Energia	EN4	16		EN6	16
					EN7	16
	Aigua	EN8	16		EN9	NI
					EN10	NA
	Biodiversitat	EN11	NA		EN13	NA
		EN12	NA		EN14	NA
	Emissions, vessaments i residus				EN15	NA
		EN16	16		EN18	NA
		EN17	NA		EN24	NA
		EN19	NA		EN25	NA
		EN20	NA			
		EN21	NA			
Productes i serveis	EN22	17				
	EN23	NA				
Compliment normatiu	EN26	17				
	EN27	NA				
Transport	EN28	NA				
				EN29	NA	
Ind. socials: pràctiques laborals i ètica del treball	General			EN30	NI	
	Ocupació	LA1	NA		LA3	NA
		LA2	12			
	Relacions empresa/plantilla	LA4	11-13			
		LA5	NA			
		LA7	NA		LA6	NA
	Salut i seguretat a la feina	LA8	NA		LA9	NA
		LA10	12		LA11	12-13
	Formació i educació				LA12	13
Diversitat i igualtat d'oportunitats	LA13	12				
	LA14	12				
Indicadors socials: drets humans	Pràctiques d'inversió i proveïment	HR1	NA			
		HR2	NA		HR3	NI
	No-discriminació	HR4	NA			
	Libertat d'associació i convenis col·lectius	HR5	NA			
	Explotació infantil	HR6	NA			
	Treballs forçats	HR7	NA			
	Pràctiques de seguretat				HR8	NA
Drets dels indígenes				HR9	NA	
Indicadors socials: societat	Comunitat	S01	10			
		S02	NA			
	Corrupció	S03	NA			
		S04	NA			
	Política pública	S05	NA		S06	NA
					S07	NI
	Comportament de competència deslleial					
Compliment normatiu	S08	NI				

Ind. socials: respon. sobre productes	Salut i seguretat del client	PR1	NI	PR2	NA
	Etiquetatge de productes i serveis	PR3	NA	PR4 PR5	NA 13
	Comunicacions de màrqueting	PR6	NA	PR7	NA
	Privacitat del client			PR8	NA
	Compliment normatiu	PR9	NI		

Primer principi. Primacia de les persones i de l'objecte social sobre el capital	Indicadors GRI	Pàgina
--	----------------	--------

ES1.1. Descripció d'una breu memòria que posi de manifest la primacia de les persones i de l'objecte social sobre el capital	2.6	2
--	-----	---

Segon principi. Adhesió voluntària i oberta	Indicadors GRI	Pàgina
---	----------------	--------

ES2.1. Requisits per a l'adhesió de nous membres a l'organització	-	11
ES2.2. Requisits i condicions de sortida de l'organització	-	NA
ES2.3. Evolució de socis o membres, descrivint la variació d'altres i baixes	-	11 i 14

Tercer principi. Organització i cultura empresarial amb vocació de gestió participativa i democràtica	Indicadors GRI	Pàgina
---	----------------	--------

ES3.1. Percentatge de persones o grups amb dret a vot en els òrgans màxims de decisió respecte al total de persones de l'organització	4.4	11
ES3.2. Grau de renovació en els òrgans de representació de l'organització, indicant la fórmula de renovació prevista	4.7	NA
ES3.3. Grups de treball o espais generats que afavoreixen la presa de decisions de l'organització	-	11-12
ES3.4. Percentatge de persones de l'organització que participen en algun dels grups o espais generats	-	11-12
ES3.5. Procés d'informació pel qual les persones de l'organització tenen accés a la informació de triple vessant (societària, empresarial i econòmica), indicant els canals, la freqüència i els destinataris	4.4	5
ES3.6. Percentatge de membres de l'organització que han rebut o participat en activitats de formació específica en economia social en l'últim any respecte al total de membres de l'organització	4.7	13
ES3.7. Percentatge mitjà de participació real en els màxims òrgans de decisió	4.4	5
ES3.8. Descripció del procés preparatori del màxim òrgan de representació social	4.4 4.6	5

Quart principi. Conjunció dels interessos dels membres usuaris i de l'interès general	Indicadors GRI	Pàgina
---	----------------	--------

ES4.1. Definició d'un mapa dels grups d'interès focalitzats en l'organització	3.5 4.14 4.15	10
ES4.2. Fluxos relacionals existents entre l'organització i els seus grups d'interès	4.16	10
ES4.3. Existència d'un apartat sobre els drets humans (rebuig del treball infantil i del treball forçós i obligatori, llibertat d'associació, prohibició d'acceptació de suborns, corrupció...) dintre de la política de responsabilitat social	HR5 HR6 HR7 SO2 SO4	NA
ES4.4. Adaptació a la identitat cultural dels territoris on actua l'organització	-	15
ES4.5. Existència d'una sistemàtica de valoració de la satisfacció dels grups d'interès	4.17 PR5	NA

Cinquè principi. Defensa i aplicació dels principis de solidaritat	Indicadors GRI	Pàgina
--	----------------	--------

ES5.1. Organització d'actes socials, culturals o solidaris, i col·laboracions monetàries o de qual·sevol altre tipus amb aquests	4.12 EC8 EC9	8-9 8-9
ES5.2. Existència d'actuacions vinculades a inversions socialment responsables	-	15
ES5.3. Existència d'una declaració formal que demani a proveïdors i empreses contractades un compromís de gestió respectuosa amb el medi i socialment responsable	HR1 HR2	15
ES5.4. Consideració de criteris ambientals en la selecció de proveïdors, productes i serveis	-	15
ES5.5. Nombre i tipologia d'activitats de cooperació realitzades amb altres organitzacions	4.12	15
ES5.6. Percentatge de compres produïdes al territori (matèries primeres, serveis i actius fixos)/ total de compres	EC1	15
ES5.7. Existència de polítiques o procediments d'igualtat d'oportunitats en la selecció, promoció i desenvolupament de les persones de l'organització	EC7	15
ES5.8. Coneixement i documentació dels impactes ambientals significatius que es deriven de l'activitat	EN12 EN25 EN29	16-17
ES5.9. Definició i documentació d'objectius ambientals anuals en funció dels impactes ambientals significatius	EN26	NA
ES5.10. Desglossament del personal per tipus de treball, per contracte i per regió, incloent-hi els llocs de treball ocupats per persones amb discapacitats sobre el total de l'organització	LA1	NA
ES5.11. Nombre total de personal desglossat per grups d'edat, sexe i regió, especificant el personal discapacitat	LA2	11-12
ES5.12. Rotació mitjana de la plantilla desglossada per grups d'edat, sexe i regió, especificant el personal discapacitat	LA2	NA
ES5.13. Mesures adoptades per tal de col·laborar en la preservació o restauració d'espècies o espais naturals propers, així com les riqueses naturals i culturals propietat de l'organització	EN13 EN14 EN15	NA
ES5.14. Disposar d'una auditoria d'accessibilitat global, reconeguda en l'àmbit mundial	-	NA

Sisè principi. Autonomia de gestió i independència respecte dels poders públics	Indicadors GRI	Pàgina
---	----------------	--------

ES6.1. Descripció d'una breu memòria que detalli els requisits i limitacions de la sobirania de gestió dels màxims òrgans de decisió de l'organització	-	5
--	---	---

Setè principi. Aplicació dels excedents o de la major part d'aquests en la consecució dels objectius a favor de l'interès general, dels serveis als membres	Indicadors GRI	Pàgina
---	----------------	--------

ES7.1. Percentatge sobre el Passiu que es correspon amb fons col·lectius o irrepertibles	-	6-7
ES7.2. Percentatge de distribució d'excedents destinats a fons col·lectius o irrepertibles	-	6-7
ES7.3. Percentatge d'excedents assignats als membres de l'organització o a la incorporació de persones (excedents capitalitzats o monetaris)	4.5	6-7
ES7.4. Augment o disminució dels guanys retinguts al final del període	EC1	6-7

Taula de continguts. Principis de l'economia social		
---	--	--

	-	19
--	---	----



*En l'economia social, la persona  
és l'eix de l'activitat econòmica*

**Arç Cooperativa**

C/ Tamarit 119, escala B, entresòl – 08015 Barcelona – Tel. 93 423 46 02 – 93 425 06 88 – Fax: 93 426 01 20 – A/e: [arccoop@arccoop.coop](mailto:arccoop@arccoop.coop)

Arç Serveis Integrals d'Assegurances: [www.arccoop.coop](http://www.arccoop.coop)

Arç Consum Responsable: [www.arccoop.cat](http://www.arccoop.cat)