

# **MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT ANY 2009**

**Gran Centre Granollers**





## ÍNDEX

1.	Declaració de la direcció.....	3
2.	Abast de la memòria.....	5
3.	Perfil i estructura .....	5
3.1.	Dades bàsiques .....	5
3.2.	Gran Centre i el comerç de Granollers .....	6
3.3.	Organització.....	9
4.	Estratègia de Gran Centre .....	10
4.1.	Missió, visió i valors .....	11
4.2.	Grups d'interès.....	12
5.	Àmbit econòmic.....	13
5.1.	Valor econòmic generat .....	13
5.2.	Innovació.....	14
5.3.	Proveïdors i empreses contractades dels comerços associats .....	15
6.	Àmbit social.....	16
6.1.	Participació a la ciutat.....	17
6.2.	Organització i participació en activitats .....	17
6.3.	Entitats amb les que col·laborem .....	19
6.4.	Equip humà dels comerços associats.....	20
6.5.	Satisfacció del client .....	21
7.	Àmbit ambiental .....	22
7.1.	Gestió ambiental .....	22
7.2.	Consum d'energia i aigua .....	22
7.3.	Producció i gestió de residus.....	22
7.4.	Formació i sensibilització ambiental.....	23
7.5.	Campanya "Ajuda'ns a plantar un nou bosc".....	24
8.	ENQUESTA DELS CONTINGUTS DE LA MEMÒRIA .....	25



## 1. Declaració de la direcció

Teniu a les vostres mans la primera Memòria de responsabilitat social empresarial de l'Associació de Comerciants Gran Centre Granollers. Sota el lema *Ciutat, Cultura i Comerç*, que resumeix la nostra defensa d'un model de ciutat mediterrània i de vida ciutadana al carrer, el compromís de responsabilitat social és present a la nostra entitat des dels nostres inicis. L'elaboració i publicació d'aquesta memòria és una mostra més d'aquest compromís, ja que amb ella aportem informació transparent i entenedora als nostres grups d'interès sobre l'actuació de Gran Centre als àmbits econòmic, social i ambiental.

La memòria és fruit de la participació de la nostra entitat al Programa RSE.PIME, impulsat pel Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya conjuntament amb el Consell de Cambres de Comerç de Catalunya, una participació ens ha permès formalitzar i aprofundir el nostre compromís de responsabilitat social.

Els objectius fundacionals de Gran Centre ja consideren alguns dels principis i criteris de responsabilitat social però creiem que encara podem avançar més en aquest camí. Per això durant el 2009 hem participat al Programa RSE.PIME, que té per objectiu la implantació de la Responsabilitat Social Empresarial a les petites i mitjanes empreses catalanes així com el foment d'una nova cultura empresarial que millori la seva gestió.

El Programa, dut a terme entre el 2008 i el 2010 amb suport tècnic extern, ha suposat la realització d'una diagnosi de responsabilitat social per conèixer l'estat actual de l'entitat en relació a aspectes com la gestió ambiental (consum d'aigua i energia, generació de residus, etc.), la relació amb la comunitat i els grups d'interès, les condicions laborals, la igualtat d'oportunitats entre homes i dones, la satisfacció dels clients, la relació amb els proveïdors o la innovació entre molts altres temes.

A partir de la diagnosi inicial s'ha elaborat un Pla de millora per tal d'impulsar la responsabilitat social a Gran Centre, amb un conjunt d'accions com per exemple l'elaboració d'un Codi ètic de Gran Centre i d'un Manual de bones pràctiques de responsabilitat social dirigit als comerços i serveis associats o la preparació d'unes jornades per informar i sensibilitzar els associats sobre l'ús de les bosses de plàstic i les possibles propostes de reducció. Aquestes accions, dissenyades i planificades al llarg del 2009, finalitzen el 2010 amb l'elaboració de la present memòria i l'execució de les accions planificades.

Tal com es pot veure en aquesta memòria, la implantació de la responsabilitat social a Gran Centre es mou en un doble pla: per una banda, tenim en compte els criteris de responsabilitat social en la nostra gestió interna i, de l'altra, promovem aquests criteris entre tots els nostres associats en les seves pròpies activitats, amb el benentès que es tracta d'una responsabilitat pròpia de cada establiment. Això fa que incloem informació de la nostra gestió a l'àmbit intern i també dels comerços associats, tot i que en aquest cas no incloem dades quantitatives per la falta de dades globals de tots els associats i la gran diversitat d'establiments que trobem.



En definitiva, la participació al Programa RSE.PIME suposa un pas més en l'acció de la nostra entitat per promoure un comerç proper i arrelat, respectuós amb l'entorn i amb les persones. Convidem a totes les persones que ens heu fet costat al llarg d'aquests anys a dir-hi la vostra i prendre part des del vostre compromís personal en aquest camí de llarg recorregut.

Amadeu Barbany i Grau

President de Gran Centre Granollers



## 2. Abast de la memòria

Aquesta és la primera memòria de Responsabilitat Social Empresarial de Gran Centre i abasta totes les activitats que hem dut a terme durant l'any 2009, recollint els indicadors rellevants de la nostra entitat en l'àmbit econòmic, social i ambiental. La informació recollida es refereix tant al nostre funcionament intern com a les nostres actuacions en benefici dels associats o a les intervencions en el si de la comunitat.

El document recull també algunes iniciatives anteriors al 2009, que han tingut continuïtat durant aquest any, i també d'altres que veuran la llum durant el 2010, però han estat concebudes i dissenyades durant el 2009. Aquest últim és el cas d'algunes de les actuacions realitzades per Gran Centre en el marc de la nostra participació en el programa RSE.PIME. La memòria de responsabilitat social de Gran Centre és coherent amb la tasca que hem desenvolupat al llarg dels anys i que ens ha portat a rebre nombrosos premis i reconeixements, com ara:

1. Premi de l'escola universitària "INTUR" a l'Entitat que més ha potenciat el turisme al Vallès Oriental al 1999, Premi de la Generalitat de Catalunya a la iniciativa comercial de 1998.
2. Premi del Ministerio de Economía y Hacienda: Premio Nacional de comercio interior al pequeño comercio (Madrid 1999).
3. Reconeixement especial de la Cambra de Comerç de Barcelona, Delegació al Vallès Oriental, en les XIII Jornades de la Cambra 2001.
4. Premi Pimes a la millor iniciativa comercial 2002, atorgat per Pimec Sefes el Maig 2002.
5. Premi a la innovació empresarial, atorgat per l'Ajuntament de Granollers. Maig 2003.

## 3. Perfil i estructura

### 3.1. Dades bàsiques

<b>Nom de l'organització:</b>	Associació de Comerciants Gran Centre Granollers
<b>Adreça de la seu principal:</b>	C/ Guayaquil, 31 baixos
<b>Localitat:</b>	08400 Granollers
<b>Naturalesa de la propietat:</b>	Entitat privada
<b>Forma jurídica:</b>	Associació
<b>Número de socis/membres:</b>	259
<b>Número de treballadors:</b>	2
<b>Telèfon:</b>	93 879 64 46
<b>Fax:</b>	93 879 64 46
<b>Correu electrònic:</b>	administracio@grancentre.cat
<b>Pàgina web:</b>	<a href="http://www.grancentre.com">www.grancentre.com</a>



### 3.2. Gran Centre i el comerç de Granollers

#### L'entorn de Gran Centre

Per saber millor què és Gran Centre facilitem algunes dades del nombre d'establiments, superfície de venda, plantilla i mercat servit, que ajuden a conèixer el que representen globalment els comerços i serveis associats.

Segons el Programa d'Orientació per als Equipaments Comercials de Granollers (POEC), l'any 2000 el cens d'establiments comercials per a la ciutat de Granollers és de 1.133.

En acabar l'any 2009, Gran Centre té un total de 259 associats. Si es considera una ràtio de 1,5 establiments per associat, es pot estimar que pertanyen a l'associació un total de 388 punts de venda. Això significa que l'associació integra gairebé el 40% del comerç de la ciutat, sempre tenint en compte que ambdues dades estan separades per gairebé una dècada.

Les dades de superfície de venda per als establiments de Gran Centre es poden estimar a partir de les mitjanes de superfície per establiment que apareixen al POEC. En aquest sentit, val a dir que la mitjana d'establiments comercials de Granollers té una superfície mitjana de 95 m<sup>2</sup>, valor significativament superior a la mitjana de Catalunya que es situa en els 80 m<sup>2</sup>.

Considerant aquesta mitjana de 95 m<sup>2</sup> per punt de venda i els 388 punts de venda estimats per a Gran Centre, es determina que els membres de l'associació integren un total de 36.860 m<sup>2</sup>.

Quant a superfície de venda, la dotació comercial a Granollers és de 2.005 m<sup>2</sup> per cada 1.000 habitants, mentre que per a Catalunya és de 1.460 m<sup>2</sup> i per al conjunt de l'Estat és de 1.327 m<sup>2</sup>.

En comparar els associats de Gran Centre amb el conjunt de l'oferta comercial de Granollers per sectors d'activitat, el resultat és el següent:

<b>Oferta comercial</b>				
Subsector	Gran Centre (2009)		Granollers (2000)	
	Associats	% estab.	Establ.	% estab.
Quotidià alimentari	25	9,7%	303	26,3%
Quotidià no alimentari	13	5,0%	56	4,9%
Equipament de la llar	15	5,8%	256	22,2%
Equipament de la persona	86	33,2%	217	18,9%
Automoció i carburants	15	5,8%	60	5,2%
Cultura i lleure	25	9,7%	122	10,6%
Comerç mixt	0	0,0%	32	2,8%
Altres	80	30,9%	87	7,6%
<b>Règim d'autoservei</b>				
Supermercats	0	0,0%	18	1,6%
Hipermercats grans	0	0,0%	0	0,0%
Hipermercats mitjans i petits	0	0,0%	0	0,0%
	<b>259</b>	<b>100%</b>	<b>1.151</b>	<b>100%</b>

Font. Programa d'Ordenació per als Equipaments Comercials del 2003 (POEC) i Direcció General de Comerç

Les principals característiques del conjunt d'associats a Gran Centre són les següents:

- Destaca l'elevat percentatge d'establiments d'equipament a la persona i del sector altres (bàsicament serveis). El sector de lleure i cultura també està representat per sobre de la mitjana de l'oferta comercial.
- Els sectors quotidià i l'equipament de la llar hi són infrarepresentats, alhora que no hi ha associats establiments en règim d'autoservei.

#### Personal dels comerços associats

A nivell de Catalunya, el comerç al detall ocupa una mitjana de 28,03 treballadors/es per cada 1.000 m<sup>2</sup> de superfície de venda. D'acord amb aquesta dada, es pot estimar que les empreses associades a Gran Centre generen llocs de treball –assalariats o bé d'autoocupació– per a prop de 1.033 persones.

#### Mercat

Com a mercat potencial per als establiments associats de Gran Centre cal considerar el conjunt de població de la ciutat: 60.568 persones per al 2009. Aquesta població va créixer un 2,38% respecte l'any anterior.

Aquest mercat es pot descompondre d'acord amb les edats i gènere de la població:

Població de Granollers (2009)			
Edat	Homes	Dones	Total
0-4	1.744	1.637	3.381
5-9	1.495	1.421	2.916
10-14	1.475	1.359	2.834
15-19	1.561	1.525	3.086
20-24	2.120	1.857	3.977
25-29	3.010	2.492	5.502
30-34	3.224	2.633	5.857
35-39	2.779	2.429	5.208
40-44	2.413	2.322	4.735
45-49	2.186	2.251	4.437
50-54	1.911	2.027	3.938
55-59	1.642	1.692	3.334
60-64	1.367	1.444	2.811
65-69	939	1.083	2.022
70-74	947	1.241	2.188
75-79	768	1.074	1.842
80-84	515	841	1.356
85-89	238	468	706
90-94	57	204	261
95 i +	16	48	64
<b>Total</b>	<b>30.407</b>	<b>30.048</b>	<b>60.455</b>

A efectes dels orígens de la població, a Granollers hi resideixen 11.333 persones que no tenen la nacionalitat espanyola. D'aquests, 10.259 són d'origen extracomunitari i la resta provenen d'altres països de la Unió Europea.

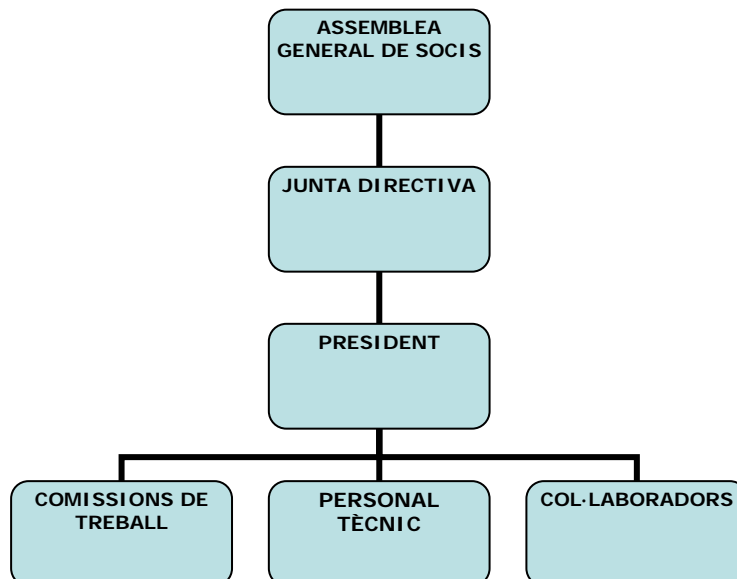
També convé tenir present que el 13,83% dels ciutadans de Granollers (8.358 persones) viuen al barri del Centre, i, per tant, configuren en certa manera un mercat immediat per als associats de Gran Centre.



### 3.3. Organització

Els nostres estatuts recullen l'objecte social i les normes de bàsiques de funcionament. L'entitat s'estructura a partir de l'assemblea general de socis, que es realitza un cop a l'any com a mínim i aprova el pressupost i el pla d'actuació anual. L'Assemblea també escull entre els associats la persona que serà President així com la resta de components de la Junta Directiva.

Per dur a terme les diferents campanyes i activitats comptem amb el personal propi<sup>1</sup> i amb col·laboradors externs. També es creen comissions de treball, que poden ser permanents o *ad hoc* en funció del tipus de projecte. A les comissions hi participen membres de la Junta i altres associats.



<sup>1</sup> Un tècnic i una administrativa amb contracte indefinit i a jornada completa.

## 4. Estratègia de Gran Centre

L'assemblea fundacional de Gran Centre va tenir lloc el 14 de juny de 1995, convocada pels 50 socis fundadors. És a partir de novembre de 1995 que la Junta Directiva decideix basar el seu treball en els tres eixos que el caracteritzen fins avui:

### *CIUTAT, CULTURA I COMERÇ*

Els objectius fundacionals són:

1. Representar i gestionar els interessos dels membres davant de l'Administració municipal estatal i comunitària, així com altres organismes públics o privats, per mitjà del diàleg i la col·laboració.
2. Fomentar l'amistat i les bones relacions entre tots els associats.
3. Formar part d'altres associacions, federacions i/o confederacions per a una millor execució dels seus objectius, si es creu convenient.
4. Assolir la independència econòmica.
5. Fidelització dels clients a partir d'un "targeta de crèdit pròpia".
6. Recuperar la ciutat per a la gent: "illa de vianants".
7. Animació de l'illa de vianants com a espai, perquè els ciutadans gaudeixin de la ciutat.
8. Formació de comerciants i dependents.
9. Informació als associats; assemblees, circulars,... i informació als titulars de la targeta amb la "Revista de Gran Centre".
10. Participació, promoció i difusió de la cultura.
11. Col·laboració amb les entitats ciutadanes.
12. Ser un membre actiu, positiu, innovador i engrescador de la societat granollerina.
13. Promoure el respecte entre les persones, i millorar el tracte i el servi amb els clients i ciutadans.
14. Formació d'una Junta Directiva participativa i compromesa en el projecte.

Aquests objectius es tradueixen en els següents compromisos:

1. Les persones com a element clau de l'èxit
2. Ciutadans abans que comerciants
3. Promocionant la cultura des del comerç
4. Fidelitzant al comerç ciutadà
5. Prenent compromisos: codi ètic de Gran Centre

Durant aquests anys, hem treballat per tal de promoure'ls entre els comerços i serveis associats i els hem impulsat organitzant o col·laborant en diferents campanyes i activitats locals. Per mitjà de la Junta, les Comissions de treball o bé els col·laboradors de Gran Centre, es dirigeixen i coordinen aquestes accions, que es recullen al nostre Pla d'actuació.

Per tal de reforçar la nostra estratègia, durant el 2009 hem elaborat el Codi ètic de Gran Centre amb l'objectiu de promoure un comportament ètic i responsable de l'entitat i dels associats. El Codi recull formalment la missió, la visió i els valors de Gran Centre,



juntament amb els principis que orienten la nostra actuació envers les persones i col·lectius amb qui ens relacionem.

#### 4.1. Missió, visió i valors

A continuació es mostra la missió, la visió i valors de Gran Centre tal com queden recollides al Codi ètic:

##### **Missió:**

Contribuir al desenvolupament cultural, social i econòmic de la ciutat i dels seus comerços originant sinergies positives entre comerç i ciutat des del compromís social actiu.

##### **Visió i valors:**

Volem ser una associació de comerciants forta i amb capacitat d'influència, centrada en les següents línies d'actuació:

**Referent:** ser reconeguda a Catalunya, Espanya i altres països (més de 200 contactes amb associacions de comerciants de diverses ciutats del món que han volgut conèixer el nostre model), referent del nostre sector i que busca l'excel·lència en la seva activitat diària.

**Professional:** la participació activa i desinteressada de la Junta Directiva, compromesa en el projecte acompanyada pel personal de gestió, fan possible l'objectiu de fer Ciutat, Cultura i Comerç Ciutadà Sostenible.

**Participativa:** fer que les persones siguin protagonistes de la seva ciutat és un dels principals objectius de Gran Centre i treballar conjuntament amb la majoria d'entitats, empreses, grups, etc., juntament amb tots els nostres associats fan que qualsevol actuació sempre busqui la màxima participació possible.

**Innovadora:** un dels nostres objectius és la recerca constant de coneixements, experiències, i mètodes que ens permetin millorar la qualitat de servei i de vida de totes les persones, i això ho podem aconseguir aplicant millores en tots els àmbits; tecnologia, comunicació i informació.

**Solidària:** Gran Centre volem ser un cas singular en la lluita per una societat més solidària, justa i tolerant, des d'una associació de comerciants moguda per una acció i gestió amb valors humanistes.

**Sostenible:** col·laborant en la millora del medi ambient, promovent mesures d'estalvi energètic, reducció i separació de residus.



## 4.2. Grups d'interès

Com a entitat que treballem conjuntament amb els comerços i serveis associats, a Gran Centre ens relacionem amb una gran quantitat de col·lectius i persones que participen dels nostres projectes. Al llarg del 2009 hem desenvolupat un mapa de grups d'interès per tal d'identificar i formalitzar la nostra relació amb els diferents grups. Al mapa també identifiquem els principals temes d'interès de cada grup i els canals de comunicació que utilitzem per relacionar-nos amb cadascun.

A mode de síntesi, aquests són els nostres grups d'interès principals:

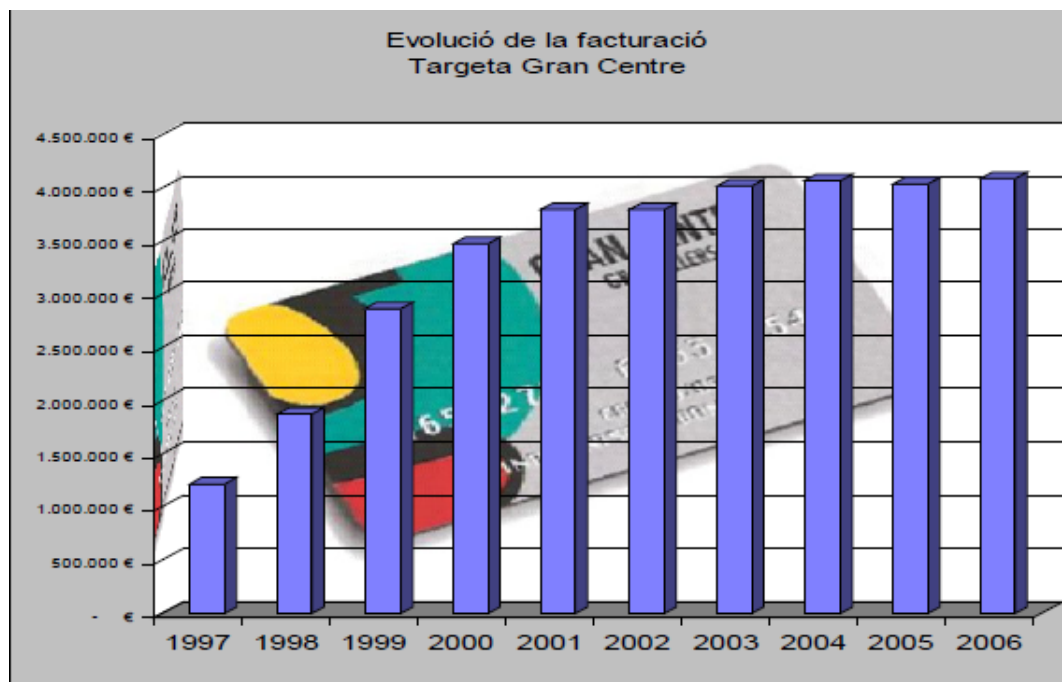
- Els comerços i serveis associats
- Les entitats locals
- Administracions públiques
- Personal dels comerços
- Societat local
- Entitats on Gran Centre estem integrats
- Universitats i centres d'estudi
- Mitjans de comunicació locals
- Col·laboradors diversos

## 5. Àmbit econòmic

### 5.1. Valor econòmic generat

Gran Centre som una entitat sense ànim de lucre que ens financem en una part important a través de les quotes dels socis, de l'aportació de la targeta de Gran Centre (més de 16.000 titulars) i de les subvencions públiques. Les quotes dels associats es determinen en funció de l'epígraf de l'activitat, els m<sup>2</sup> i la zona, i es revisen segons la inflació. Anualment rebem una subvenció de la Direcció General de Comerç de la Generalitat de Catalunya que no és mai superior als 30.000 euros.

La nostra targeta és un instrument fonamental a l'hora de relligar l'estratègia comercial i de dinamització ciutadana i que Gran Centre ha impulsat com un mitjà de pagament i de fidelització propi. Aquesta targeta es va crear al 1996 i ha resultat ser molt avantatjosa econòmicament per als seus titulars i també gratificant en l'aspecte cívic perquè el seu ús contribueix al consum d'espectacles culturals a la ciutat i a finançar projectes de solidaritat a la mateixa ciutat o en països en vies de desenvolupament.



La targeta de Gran Centre va ser fruit d'un acord entre l'associació i Caixa Galícia i posteriorment la Caixa. Mitjançant la targeta es destina un percentatge de les comissions a Obra Social<sup>2</sup>.

Pel que fa al volum total de negoci generat per la totalitat dels associats, convé assenyalar que és impossible de determinar-lo des de Gran Centre, en tant que

<sup>2</sup> Veieu a l'apartat "Relació amb la comunitat" els projectes i activitats amb què ha col·laborat Gran Centre.



l'associació no té aquesta informació dels seus integrants. No obstant això, sí se'n pot fer una estimació aproximada:

L'evolució del consum total de les llars granollerines per als diferents sectors del comerç detallista ha estat la següent:

Despesa anual de les llars		
Subsector	2001 (Milions pts)	2009 (Milions d'euros)
Quotidià alimentari	13.659	99,0
Quotidià no alimentari	2.244	16,3
Equipament de la llar	3.719	27,0
Equipament de la persona	5.707	41,4
Automoció i carburants	5.451	39,5
Cultura i lleure	2.565	18,6
Altres	192	1,4
	<b>33.537</b>	<b>243</b>

\* IPC indexat des de 2001

A nivell d'estimació, i sense que es pugui prendre com una mesura exacta, es pot formular la següent hipòtesi: com sigui que Gran Centre integra el 40% dels comerços de Granollers, i tenint en compte que el conjunt d'aquests comerços factura vora 243 milions d'euros cada any, es pot estimar que els associats de l'entitat facturen prop de 97 milions d'euros anualment.

## 5.2. Innovació

La innovació juga un paper molt important en l'activitat de Gran Centre. La mateixa missió i visió de la nostra entitat és innovadora, ja que associa la ciutat, la cultura i el comerç per a assolir una millor qualitat de vida ciutadana. La visió de fer ciutat i cultura en primer terme, per a després complir el rol de comerciants ha estat una idea atractiva per altres ciutats. Algunes d'aquestes ciutats han visitat Granollers, que s'ha convertit en el Model Granollers de gerència de centres urbans, estudiat per la Universitat Metropolitana de Manchester.

Al llarg dels últims anys, aquesta manera de fer ha propiciat que es duguessin a terme a diversos projectes de recerca i innovació sobre el model de comerç urbà de Gran Centre Granollers (ESCODI, Universitat Metropolitana de Manchester, Àrea de Comerç de la Diputació de Barcelona).

La innovació també té un paper important en l'activitat comercial dels nostres associats i per això ens comprometem a difondre entre els comerciants aquells coneixements inspiradors que els permetin millorar els seus negocis. Volem que aquest coneixement es reflecteixi en el servei final ofert als ciutadans i en la qualitat de l'ocupació generada.



Aquesta actuació es durà a terme amb col·laboració amb l'Observatori del Comerç i dels Serveis de la Generalitat de Catalunya.

### 5.3. Proveïdors i empreses contractades dels comerços associats

La relació amb els proveïdors és una de les activitats més importants de tot comerç i té una gran repercussió des del punt de vista de la responsabilitat social. Així, un establiment pot tenir una actuació socialment responsable a nivell intern però en canvi pot comprar a proveïdors que no respectin els drets humans o el medi ambient. Per això recomanem als comerços i serveis associats que tinguin en compte criteris ambientals i socials en la relació amb els seus proveïdors. El 2009 hem elaborat un Manual de bones pràctiques de responsabilitat social amb les següents recomanacions als comerços associats:

- Promoguem la responsabilitat social dels nostres proveïdors i col·laboradors, prioritzant aquells que tinguin en compte aquests criteris.
- Contribuïm al desenvolupament econòmic i productiu local.
- Difonguem el màxim possible els productes locals i de qualitat.
- Valorem la possibilitat d'incorporar productes de comerç just.
- Assegurem-vos que l'etiquetatge permeti la màxima informació i traçabilitat dels productes i que indiqui un telèfon d'atenció al client.

#### Ús de recursos locals

Com a entitat, a Gran Centre tenim en compte criteris socials i ambientals, com ara la compra a proveïdors locals, a empreses certificades en medi ambient o bé la realització de treballs amb la Fundació Privada Montserrat Montero i el Centre d'Acollida El Xiprer. En general donem prioritat a la realització de les nostres compres a comerços de la ciutat i preferentment els associats a Gran Centre. A més tenim definit el termini de pagament als nostres propis proveïdors (30 dies), si bé en alguns casos aquest termini pot ser superior en funció de les subvencions que rebem.

## 6. Àmbit social

Com ja s'ha dit anteriorment, el lema *Ciutat, cultura i comerç* resumeix el què és la nostra entitat i és el punt de partida de les nostres actuacions, que es basen en el compromís social. En aquest apartat es recullen les actuacions dutes a terme a l'àmbit social per part de Gran Centre, que segueixen els següents compromisos:

### 1. Les persones com a element clau de l'èxit

Gran Centre neix per la voluntat d'uns quants comerciants que volen participar en el desenvolupament social, cultural i econòmic de la ciutat. Els nostres tres eixos de treball són: la ciutat, la cultura i el comerç ciutadà

### 2. Ciutadans abans que comerciants

Volem conscienciar de la importància social del comerç i recuperar la ciutat per a les persones: "ciutadans versus consumidors". El carrer és el nostre escenari: espai de passeig, trobada, tertúlia, comunicació, espectacle, ... Per això hem dissenyat elements amb personalitat pròpia com: L'Àgora, El tió o el ninot d'Aquí tens un amic.

### 3. Promocionant la cultura des del comerç

- Pensant en elements d'atracció diferenciadors.
- Recuperant el prestigi social del comerciant
- Utilitzant elements culturals autòctons.
- Participant en la promoció i difusió de la cultura
- Arribant a acords amb entitats culturals i socials de la comarca.
- Recolzant la formació i altres activitats amb el nostre col·lectiu: comerciants i dependents (unes 1.600 persones).

### 4. Fidelitzant al comerç ciutadà

- Tirant endavant actuacions amb personalitat pròpia.
- Assumint que no venem consum, quantitat, ni preu sinó servei, qualitat i valor afegit (Ciutat-Cultura).
- Amb la professionalització dels botiguers i dependents
- Amb independència econòmica

### 5. Compromís: codi ètic de Gran Centre

- Difondre el model de Gran Centre Granollers basat en la participació, el treball i la il·lusió
- Sentir-nos més ciutadans que comerciants.
- Promoure el respecte i la tolerància entre les persones.
- Participar en l'evolució i desenvolupament social, cultural i comercial de Granollers per aconseguir una ciutat cada cop més humana, culta i prospera.





## 6.1. Participació a la ciutat

La implicació amb la ciutat de Granollers es materialitza en la participació als següents fòrums i àmbits ciutadans:

- Pla d'orientació urbanisme municipal (POUM)
- Projecte participatiu de mobilitat
- Projecte educatiu de Granollers (PEG)
- Pla estratègic de Granollers
- Projecte d'integració de la Formació Professional (PIFP)
- Fòrum de Comerç i Turisme de l'Ajuntament de Granollers

Per tal de promoure els nostres compromisos més enllà de l'àmbit local, estem integrats a diferents entitats de segon nivell:

1. Participació a la Fundació Comerç Ciutadà ostentant la vicepresidència i com a soci fundador.
2. Participació a l'Agrupament de Botiguers i Comerciants de Catalunya com a membres de la Junta Directiva.

Un dels projectes en el que treballem és la promoció d'un Certificat de Qualitat Ciutadana entre les diferents administracions públiques, que reconegui el model de comerç ciutadà que promou Gran Centre.

## 6.2. Organització i participació en activitats

### Activitats socials

El suport de Gran Centre a demandes d'entitats socials de la mateixa ciutat o a projectes de cooperació d'organitzacions no governamentals que treballen en països en vies de desenvolupament es vehicula a través de la facturació de la targeta. Des del 1998 hem organitzat i/o participat en activitats com les que es recullen a continuació.

El 0,7% de les vendes aconseguides durant el Nadal del 2002 van permetre comprar vuit vaques per a un projecte nutricional a Etiòpia de l'organització Nous Camins, per proveir dos gots de llet al dia per a 218 infants de 4 a 6 anys de dues guarderies d'aquest país assolat per la fam, la sequera, les epidèmies i les guerres tribals.

L'any 2003 la campanya nadalenca va permetre finançar un molí per a un hospital que Mans Unides gestiona a Malawi, a l'Àfrica i el Nadal del 2004 es va destinar a comprar set llits mecanitzats per a la residència de gent gran de l'Hospital General de Granollers.

El 2005 es va destinar a finançar un aparell en la lluita contra el càncer de mama de la Fundació Granollers i Vallès Oriental Contra el Càncer i el 2006 a comprar un aparell (grua) per facilitar el moviment de les persones grans de la Fundació Antònia Roura de Granollers.



Complementàriament, durant la campanya nadalenca els establiments de Gran Centre també han participat els anys 2004 i 2005, juntament amb la Fundació Comerç Ciutadà, a finançar projectes impulsats per La Marató de TV3 destinats a la lluita contra el càncer i contra l'alzheimer i altres malalties del cervell.

A banda d'aquestes actuacions, Gran Centre ha col·laborat amb la Campanya del Xiprer i de Càritas "Omplim el rebost del Xiprer", de recollida d'aliments per a persones sense sostre, amb sopar popular inclòs (1.000 persones aproximadament). També ha organitzat el "Tió solidari" de recollida d'aliments per al Xiprer.

### Activitats culturals

En l'àmbit cultural, hem dut a terme nombroses iniciatives encaminades a la promoció de la cultura i la recuperació del carrer com a espai ciutadà. A continuació s'apunten algunes de les actuacions més recents.

**El repte de ser persona, avui** és una de les activitats organitzades per Gran Centre obertes al conjunt de la ciutadania. Són un conjunt de conferències que reflexionen sobre les relacions i les conductes humanes en el món actual. Va néixer el 2003 partint de la idea de base de tenir temps per un mateix, per pensar i reflexionar sobre les relacions humanes –de grup, de família, de parella-, les emocions, les il·lusions, la felicitat, l'amor, l'autoestima o la creativitat personal. Han comptat amb la participació de professionals de la psicologia com Xavier Guix, Xavier Plana, Francesc Serra, Franc Ponti, Oriol Pujol, Joan Garriga, Albert Ventura, Àlex Rovira o Jorge Bucay. Cal destacar la nombrosa participació (fins a 3000 persones) que hi ha hagut a totes les edicions d'aquest cicle.

**L'àgora** és una de les diverses activitats que s'organitzen a l'illa de vianants, conjuntament amb l'associació Petits però Ciutadans. Es tracta d'un espai de comunicació a través d'un faristol situat al mig del carrer que permet fer xerrades i col·loquis a qualsevol associació que ho demani, especialment els dissabtes a la tarda. Ha estat una tribuna oberta des d'on s'han explicat contes, receptes de cuina o la història dels càtars, entre molts d'altres temes ben diversos. Paral·lelament s'han tret cadires de boga al carrer per tal que la gent pogués seure i fer-la petar.

**Aquí tens un amic** és una iniciativa nascuda l'any 2000 que Gran Centre promou juntament amb l'entitat Petits però Ciutadans, que ofereix un seguit d'atencions als infants amb l'objectiu de fer una ciutat més humana i transitable per als infants. Un ninot amb la llegenda Aquí tens un amic identifica els establiments que se sumen a la campanya, que són uns 140 del total. Els comerciants que hi participen es comprometen a tenir algun espai adequat per a ells a l'establiment perquè l'espera se'ls faci més agradable; ajudar els infants a orientar-se si s'han perdut; deixar-los trucar a casa si tenen alguna dificultat; a deixar-los anar al lavabo, etc.

Hem adaptat la reconeguda obra de teatre de Santiago Rusiñol "l'Auca del Senyor Esteve, que retrata l'estereotip del comerciant de casa nostra. La majoria d'actors i actrius són empresaris i treballadors de les empreses associades a Gran Centre, començant per la Junta Directiva.



Durant el Nadal, el Trenet de Gran Centre, que circula els dies de Nadal per l'illa de vianants, pretén fomentar la compra sense cotxe al centre de la ciutat. D'altra banda, col·laborem des de fa anys en la instal·lació de la pista de gel al centre de Granollers per tal que tothom pugui gaudir d'aquesta activitat.

### Promoció de l'ús social del català

Des de Gran Centre estem compromesos amb la llengua i la cultura catalana i per tal d'estendre el seu coneixement i ús duem a terme les següents actuacions:

- Conveni amb el Consorci per a la Normalització Lingüística del Vallès Oriental per continuar col·laborant amb el programa "Voluntariat per la llengua"
- Informem als associats de totes les activitats i serveis que poden trobar al Centre de Normalització Lingüística de Granollers
- Promocionem els cursos de català per a nous destinats a dependents de comerç
- Fem en català totes les comunicacions als nostres associats i a d'altres entitats i proveïdors
- La nostra revista està editada íntegrament en català
- Els cartells i les informacions de totes les nostres campanyes són en català.
- Realitzem una mostra d'etiquetatges en català

## **6.3. Entitats amb les que col·laborem**

A banda de les activitats en les que participem, col·laborem amb nombroses entitats esportives, solidàries i culturals i tradicionals de Granollers.

### Esportives

- Balonmano Granollers
- Esport Club Granollers
- Partenaire. Club de ball esportiu
- Mitja marató

### Solidàries:

- Fundació Privada LAR per a malalts mentals
- Creu Roja Granollers
- Centre d'acollida diürna i magatzem d'aliment el Xiprer
- Fundació Antònia Roura
- Granollers i Vallès Oriental contra el càncer
- Selenga-basi

### Culturals i tradicionals

- Les puntaires
- Agrupació Excursionista de Granollers

- Amics del Teatre de Ponent
- Associació Castellera Xics de Granollers
- Associació Cultural Amics de L'Àfrica
- Colla dels Blancs de Granollers
- Associació Drac de Granollers
- Coral Albada de la Parròquia de Sant Esteve
- Coral Art Nou de Granollers
- Coral Polifònica de Granollers
- Joventuts Musicals de Granollers
- Casino de Granollers Club de Ritme
- Grup de Fotografia Granollers
- Òmnium Cultural (Delegació Comarcal)
- Associació Cultural Prohisper
- Amics dels Pastorets de Granollers
- Grup de Teatre Quatre per Quatre
- Associació Ciutadana pel Parc Infantil de Nadal de Granollers (PINGRA)
- Casal del Mestre
- Agrupament Escolta Sant Esteve
- Colla dels Blaus de Granollers
- Diables de Granollers
- Penya Barcelonista de Granollers
- Agrupació Sardanista de Granollers
- Centre de Normalització Lingüística
- Orgue parroquial Parròquia Sant Esteve
- Marató de contes
- Grups de teatre locals

#### 6.4. Equip humà dels comerços associats

La relació amb l'equip humà dels comerços i serveis associats és responsabilitat exclusiva de cada establiment. Tot i així, el model de comerç promogut per Gran Centre situa les persones en primer lloc, promovent criteris de responsabilitat social en la relació amb el personal i treballant per millorar la seva qualificació.

Així, dins del Manual de bones pràctiques de responsabilitat social elaborat per Gran Centre durant el 2009, fem les següents recomanacions als seus associats:

##### *AMB EL NOSTRE EQUIP*

- *Procurem realitzar contractes indefinits quan sigui possible, així generem ocupació estable i de qualitat.*
- *Fomentem la formació dels treballadors i treballadores i potenciem la seva carrera professional.*
- *Procurem crear un bon clima de treball que respecti i integri la diversitat, estant amatents a les demandes o suggeriments del personal.*
- *Defensem el marc d'horaris comercials català, introduint quan sigui possible mecanismes de conciliació de la vida laboral i personal:*

- o Possibilitat de compensar o recuperar les hores
- o Possibilitat d'entrar o sortir 30 minuts més tard
- o Possibilitat d'escollir jornada parcial
- o Disponibilitat d'hores de lliure elecció
- o Pròrroga del permís de maternitat/paternitat
- o Excedència o reducció de jornada per cura de familiars
- o Dies de permís a canvi de vacances
- o Fem una bona acollida dels nous treballadors/es (explicar qui som, què fem i com treballem). Només hi ha una oportunitat per a la primera impressió.
- o Procurem tenir un sistema de retribució just i engrescador (si cal amb incentius), tant a nivell individual com potenciant la feina en grup

### Organització d'activitats de formació

Gran Centre organitza activitats formatives gratuïtes per als associats i dependents/es en conveni amb l'Agrupament de Botiguers i Comerciants de Catalunya, la Cambra de Comerç de Barcelona o amb centres de formació. Es tracta de seminaris i cursos orientats especialment a l'activitat comercial sobre informàtica, anglès, Internet, gestió, comerç virtual, aparadorisme, l'entrada a l'euro, prevenció de riscos laborals, tècniques de venda i relaxació, atenció al públic, de finances per a no financers, etc.

A banda dels específics sobre comerç també se n'organitzen sobre dietètica i nutrició o de caire cultural, com ara visites guiades al patrimoni de la ciutat, que pretenen augmentar la relació entre associats i la seva estimació pel patrimoni local.

## **6.5. Satisfacció del client**

En primer terme, Gran Centre s'esforça per tal que els seus associats estiguin satisfets de pertànyer a l'associació i dels serveis que aquesta els ofereix. Per això està a la seva disposició a través dels següents canals i amb les següents freqüències:

Canal	Destinataris	Freqüència
Correu electrònic	Associats de Gran Centre	A disposició permanent
Oficina (presencial i telèfon)	Associats de Gran Centre	Dill-div.
Dinamitzador	Associats de Gran Centre	Dill-div.
Revista Gran Centre	Ciutadans i clients dels establiments	Trimestral
Establiments de Gran Centre	Ciutadans i clients dels establiments	Diària

Els anys 2006 i 2007, Gran Centre va mesurar el grau de satisfacció dels seus associats per mitjà d'enquestes, obtenint uns resultats d'un 80% i un 85% de persones satisfetes el 2006 i el 2007 respectivament.

En relació a la seva clientela, els comerços disposen de fulls oficials de reclamació, que Gran Centre recull, i cal destacar que durant el 2009 no s'ha registrat cap queixa. A banda d'això, cal destacar la participació i difusió del sistema arbitral de consum per part de Gran Centre.



## 7. Àmbit ambiental

### 7.1. Gestió ambiental

A l'àmbit intern de l'entitat, hem implantat mesures per mitigar els impactes ambientals a la nostra oficina, com ara la recollida selectiva de residus (cartró, paper, bosses i piles).

De cara als nostres associats, hem dut a terme mesures per a reduir els impactes ambientals dels comerços conjuntament amb la Regidoria de Promoció econòmica i la de Medi ambient de Granollers. La Junta directiva fa el seguiment dels aspectes de gestió ambiental dels comerços i es coordina amb els serveis responsables de l'Ajuntament.

### 7.2. Consum d'energia i aigua

Hem promogut diverses campanyes per canviar les bombetes antigues per làmpades de baix consum. Alhora, sempre distribuïm entre els comerços la informació que la Generalitat i els instal·ladors associats ens lliuren.

Per últim, hem realitzat campanyes conjuntes amb les diferents administracions recomanant reduir la temperatura en tots els establiments comercials i de serveis associats.

### 7.3. Producció i gestió de residus

Hem dut a terme la implantació de mesures per reduir les bosses de plàstic en alguns comerços, com ara oferir bosses de paper i reutilitzables als clients. Durant el 2009 hem elaborat un estudi per tal de fer una proposta als comerços per a la reducció i substitució de les bosses de plàstic d'un sol ús.

Segons aquest informe, els comerços del conjunt de Granollers donen 46,9 milions de bosses de plàstic d'un sol ús cada any i d'aquestes, 35,8 milions són bosses de plàstic amb nanses d'un sol ús (BPNU). Les BPNU distribuïdes a Granollers són l'1'55% de les que es reparteixen a Catalunya, les del Vallès Oriental en suposen el 5,83%<sup>3</sup>.

Com a mostra del nostre compromís, a l'oficina de Gran Centre utilitzem paper reciclat i separem els residus per tal de reduir els residus generats i millorar la seva gestió.

---

<sup>3</sup> Es tracta de dades estimatòries.



## 7.4. Formació i sensibilització ambiental

Per tal de millorar la gestió ambiental dels comerços i serveis associats hem inclòs al Manual de bones pràctiques de responsabilitat social les següents recomanacions:

### MINIMITZEM I SEPAREM ELS RESIDUS

A Catalunya es generen cada any aproximadament 1.200.000 tones de residus comercials (3.287 Tn diàries). Per això hem de procurar adoptar a cada comerç mesures de minimització i correcta gestió d'aquests residus, aplicant la teoria de les 3 R (Reduir, reutilitzar i reciclar):

- **Reduir:** comprem de manera responsable i optem sempre pels productes que generin menys residus.
- **Reutilitzar:** aprofitem tot allò que pot tenir encara una utilitat, evitant la generació de deixalles.
- **Reciclar:** utilitzem productes usats o sense valor per transformar-los en nous materials, iguals o diferents dels inicials.
- Procurem evitar al màxim la distribució de bosses de plàstic i impulsem l'ús del carro de la compra o la bossa reutilitzable.
- Separem el cartró dels embalatges i fem ús de la recollida específica de cartró comercial i d'altres que es puguin posar en marxa.
- Separem i dipositem a cada contenidor del carrer les diferents fraccions de residus i portem a la deixalleria els residus especials i perillosos com els fluorescents, equips informàtics i electrònics, oli usat o pintures.

### REDUÏM EL CONSUM D'ENERGIA

- Fixem la temperatura de les instal·lacions a uns 20°C a l'hivern i de 25°C a l'estiu per aconseguir una sensació de confort i de benestar. Reduir un grau la temperatura suposa un estalvi energètic del 8%.
- Aprofitem al màxim la llum natural i no mantinguem llums encesos si no és necessari.
- Procurem que les portes i finestres estiguin ben tancades quan funcioni la calefacció o l'aire condicionat. Evitarem així pèrdues de fred i calor.
- Apaguem els equips informàtics i aparells si no els hem d'utilitzar durant més d'una hora i configurem el protector de pantalla en mode "Pantalla en negre" per estalviar energia.
- Fomentem l'ús del transport públic de persones i mercaderies sempre que sigui possible. Consumeix fins a 15 vegades menys energia per quilòmetre i persona i redueix el volum de vehicles en circulació.

### REDUÏM EL CONSUM D'AIGUA

- Instal·lem difusors i tanquem bé les aixetes quan no les estiguem utilitzant.
- Minimitzem les descàrregues de les cisternes dels lavabos i instal·lem polsadors de reducció de la descàrrega. A cada descàrrega aboquem entre 6 i 10 litres d'aigua.



- *Si l'aixeta degota, fem-la arreglar de seguida. Una aixeta que goteja 10 vegades per minut perd mensualment 170 litres.*
- *No fem servir el WC com a paperera.*

#### ESTALVIEM PAPER

- *Imprimim sempre que sigui possible els documents a doble cara i amb més d'una pàgina per full.*
- *Fem només les impressions o còpies estrictament necessàries, i utilitzant el correu electrònic sempre que puguem.*
- *Reutilitzem el paper copiat o imprès a una sola cara per imprimir esborranys, còpies internes, bloc de notes, etc.*
- *Revisem les adreces d'enviaments comercials per ajustar els tiratges d'impressió a la quantitat necessària i utilitzem sempre que puguem les noves tecnologies.*

### 7.5. Campanya "Ajuda'ns a plantar un nou bosc".

Es tracta d'un projecte amb una durada de diversos anys realitzat en col·laboració amb la universitat i finançada en part amb els recursos generats per la targeta de pagament de Gran Centre.





## 8. ENQUESTA DELS CONTINGUTS DE LA MEMÒRIA

### 1. A quin grup d'interès pertanyes?

- Comerç associat
- Entitat local
- Administracions públiques
- Personal dels comerços
- Entitats on pertanyem
- Col·laboradors/es
- Altres: \_\_\_\_\_

### 2. Consideres que la memòria aporta informació rellevant?

- Molt
- Bastant
- Poc
- Gens

### 3. Quina informació has trobat a faltar?

- 
- 
- 
- 
- 

Ens pots fer arribar l'enquesta o qualsevol altre comentari o consulta en relació a la memòria per correu postal, correu electrònic o fax a:

#### **Associació de Comerciants Gran Centre Granollers**

C/ Guayaquil, 31 baixos

08400 Granollers

E-mail: [administracio@grancentre.cat](mailto:administracio@grancentre.cat)

Fax: 93 879 64 46

