



Bones pràctiques de Responsabilitat Social **2025**

**Institut
Opinòmetre**



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Empresa
i Treball**

Amb la col·laboració de:



Consell
General de Cambres
de Catalunya



Cambra
de Comerç de Barcelona

Institut Opinòmetre

Nom de l'empresa Institut Opinòmetre

Sector d'activitat Estudis d'opinió i de mercat

Plantilla 100 persones

Pàgina web opinometre.com

Adreça Av. Josep Tarradellas, 8-10 at-2 - 08029 Barcelona (Barcelonès)

Contacte Meritxell Perramon Colet, directora / 933 218 182 / opinometre@opinometre.com

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Fundada el 1992, Opinòmetre és una empresa pionera en el sector dels **estudis d'opinió i mercat** a Catalunya i a l'Estat. Amb més de trenta anys d'experiència, s'ha consolidat com un referent en l'anàlisi rigorosa de dades que permeten entendre millor la societat i prendre decisions fonamentades. L'empresa treballa amb institucions públiques, empreses privades i entitats socials per oferir solucions adaptades a les necessitats específiques de cada organització clienta.

El seu nom neix de la combinació de les paraules opino i metre, amb arrels en la llengua catalana i la voluntat de diferenciar-se dins del sector. En els seus trenta anys d'existència ha realitzat més de 3.000 estudis per a més de 300 clients. L'Institut ofereix serveis complets en recollida i anàlisi de dades, estudis sociològics, sondejos electorals, estudis de consum, hàbits de compra, experiència de client, mobilitat, salut, turisme i medi ambient, combinant metodologies quantitatives i qualitatives, i gestionant punts d'informació en transport públic.

Amb una plantilla formada per més de 100 professionals, Opinòmetre combina **talent humà i innovació tecnològica** per abordar reptes complexos en àmbits com els usos lingüístics, els hàbits de consum, l'emprenedoria, la salut, el transport o la inclusió digital.

La seva seu central, ubicada estratègicament entorn de l'estació de Sants de Barcelona, reflecteix la seva **aposta per la proximitat i la mobilitat sostenibles**. Present des de 2005 a les Illes Balears, segueix treballant bàsicament en l'àmbit de l'avaluació de serveis i en l'estudi de demanda en el transport públic i en el Servei d'Informació i Atenció a l'Usuari (SIAU) per al Transport de les Illes Balears (TIB).

Des dels seus inicis, l'empresa ha destacat pel seu compromís amb la qualitat i l'ètica professional. Aquest enfocament l'ha portada a col·laborar amb institucions com la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Barcelona, Ajuntament de Barcelona, Institut Metròpolis, amb diferents universitats de l'Estat Espanyol i *Mobile World Capital*, així com amb entitats socials que treballen per **reduir desigualtats**. La seva trajectòria està marcada per una visió clara: ser una **brúixola social** que guia cap a una societat més justa i sostenible.

COMPROMÍS AMB L'RSE

L'aposta per la responsabilitat social empresarial (RSE) no és nova per a Opinòmetre. Des del principi, l'empresa ha integrat valors com **la transparència, el rigor i el compromís** amb les persones en la seva identitat corporativa. Ha estat, tanmateix, en els darrers anys quan aquesta filosofia s'ha estructurat en una estratègia clara i transversal que abasta tots els àmbits d'actuació.



Josep Ribó, Xevi Agulló i Meritxell Perramon (implantació RSC).



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball

Amb la col·laboració de:



Consell
General de Cambres
de Catalunya



Cambra
de Comerç de Barcelona

El 2023-2024 ha estat un punt d'inflexió gràcies a la participació d'Opinòmetre en el programa RSE.Pime impulsat per Respon.cat. Aquest procés ha permès identificar bones pràctiques ja existents dins l'organització i establir un Pla d'Acció que reforça el seu impacte positiu en els cinc vectors clau: bon govern, economia, equip humà, comunitat i medi ambient.

L'evolució cap a una gestió més responsable també s'ha vist reflectida en accions concretes com l'elaboració del **Pla estratègic anual**, sota el format DAFO, o l'adopció d'un **codi ètic internacional** que guia totes les decisions corporatives. Aquest compromís no només beneficia la seva clientela i personal, sinó també la societat en general, posicionant Opinòmetre com un exemple d'empresa que combina èxit econòmic amb impacte social.

Aquesta aposta per l'RSE és un procés viu que es retroalimenta constantment gràcies a les aportacions del seu equip humà i les **aliances estratègiques** amb entitats socials i empresarials.

EL VALOR DE LA TRANSPARÈNCIA: CONSTRUINT CONFIANÇA DES DEL RIGOR

Des de la seva fundació el 1992, Opinòmetre ha estat molt més que una empresa dedicada als estudis d'opinió i mercat. Amb més de tres dècades d'experiència, s'ha convertit en un aliat essencial per a institucions públiques i privades que necessiten prendre decisions fonamentades en dades fiables.

Però el que realment diferencia Opinòmetre és el seu compromís amb la transparència i l'ètica. Aquest compromís no només es manifesta en els resultats dels seus estudis, sinó també en la manera com opera internament.

Disposa de professionals associats a *Insights Analytics* (AEDEMO). Aquesta Associació de professionals relacionats amb els estudis de mercat i opinió han constituït un Comitè d'Ètica que té com a funció vetllar per l'observança i respecte als Codis d'Ètica Professional i Guies de Conducta, i en especial al Codi deontològic de ICC/ESOMAR a través de l'adopció del **codi ètic internacional ICC/ESOMAR**. L'Institut Opinòmetre garanteix, així, que totes les seves actuacions compleixen els estàndards més alts de qualitat i rigor. Aquesta adhesió no és només un segell formal, sinó una declaració d'intencions que impregna cada projecte. Per exemple, en col·laboració amb la Generalitat de Catalunya, Opinòmetre ha liderat estudis sobre usos lingüístics que han ajudat a dissenyar polítiques públiques més inclusives. Aquests projectes no només reflecteixen l'excel·lència tècnica de l'empresa, sinó també la seva voluntat de contribuir al bé comú.

L'equip directiu es reuneix setmanalment per revisar objectius i assegurar-se que les decisions preses són coherents amb els valors corporatius. Aquesta dinàmica fomenta un **lideratge compartit** que permet a totes les persones membres sentir-se participants del rumb de l'organització. A més, Opinòmetre publica anualment una **memòria** on detalla no només els seus resultats econòmics, sinó també el seu impacte social i ambiental.

Un exemple concret d'aquest compromís amb la transparència és el projecte per elaborar una guia que mesuri la **inclusió/no inclusió digital** on ha participat Opinòmetre juntament amb un grup de treball liderat



Grup de treball per estudis d'inclusió digital al Mobile World Capital de Barcelona.

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



pel *Mobile World Capital*. Aquest grup de treball va posar en evidència les desigualtats digitals existents a Catalunya, oferint un manual per dissenyar accions de recerca sobre la inclusió/no inclusió digital a la nostra societat. Gràcies a aquest tipus d'iniciatives, Opinòmetre no només analitza la realitat social, sinó que contribueix activament a transformar-la.

També cal destacar la **política de bonus** vinculada a les persones directives basada en objectius de qualitat i sostenibilitat. Aquesta pràctica reforça el lideratge responsable dins l'organització i assegura que les decisions preses estiguin alineades amb els valors corporatius.

Indicadors:

- Percentatge de projectes alineats amb el codi ICC/ESOMAR: 90%
- Nombre de reunions setmanals de coordinació: 2 reunions/setmana
- Compliment dels objectius establerts al Pla Estratègic anual: 85%
- Publicació anual de la memòria amb impactes verificats: 1/anual

UN MODEL ECONÒMIC AMB PROPÒSIT

Per Opinòmetre, el creixement econòmic no és un fi en si mateix, sinó un mitjà per **generar valor a llarg termini**. Aquesta visió es tradueix en una gestió financera transparent i sostenible que prioritza la qualitat sobre la quantitat.

L'empresa disposa de **certificacions** com la norma **ISO 9001**, de gestió de la qualitat, i la norma **ISO 20252**, de qualitat per a la investigació de mercats, social i de l'opinió, que avalen tant la gestió interna com els processos específics dels estudis de mercat.

Disposa del segell Insight+Analytics (i+a) ex AEDEMO - Associació Espanyola d'Estudis de Mercat, Màrqueting i Opinió, que reconeix la qualitat i el rigor metodològic en la realització d'estudis de mercat i investigacions socials. A més, és empresa membre de Respon.cat, la iniciativa de referència en RSE de Catalunya.

Opinòmetre és inscrita en diversos **registres oficials** que garanteixen la seva professionalitat i compliment normatiu.

- Registre RELI (Registre Electrònic d'Empreses Licitadores) que facilita la participació en licitacions públiques, assegurant que l'empresa compleix els requisits legals i tècnics per col·laborar amb l'Administració Pública.
- ROLACE (Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades de l'Estat) certifica la solvència tècnica i econòmica de les empreses per participar en contractacions públiques a escala estatal.
- PROTANS (Registre d'Empreses Proveïdores de Serveis de Transport), que avala la seva capacitat per prestar serveis vinculats a aquest sector.
- Disposa també de la *Classificació Empresarial* (L3C) atorgada pel Ministeri d'Economia i Hisenda.

Un exemple destacable de l'aposta per la innovació amb propòsit és el desenvolupament d'un índex propi d'inclusió digital basat en diferents indicadors. Aquest projecte no només va posar en relleu les desigualtats digitals existents, sinó que també va oferir eines pràctiques per reduir-les. Un altre exemple és l'eina ERMET®, eina pròpia desenvolupada pel seu personal tècnic per tal de mesurar les capacitats d'intraemprenedoria



Buitatge de resultats d'un estudi qualitatiu: "La Barcelona que volem".





Personal d'Opinòmetre al Call Center de Barcelona, 2025.

corporativa de les persones que formen part d'empreses, entitats i institucions.

Així mateix, Opinòmetre manté aliances estratègiques amb entitats com i+a (AEDEMO) i Respon.cat per continuar avançant cap a un model empresarial responsable. Aquest enfocament també es reflecteix en les seves col·laboracions amb institucions públiques per projectes clau com els estudis sobre victimització, l'avaluació de serveis públics, salut, hàbits de consum o mobilitat sostenible. Gràcies a aquesta tasca, l'empresa contribueix activament a construir una economia més equitativa i sostenible.

Opinòmetre també aposta per una política de reinversió constant de beneficis en tecnologia i formació del seu personal. Aquesta estratègia garanteix que l'empresa estigui sempre preparada per afrontar nous reptes del mercat i oferir solucions innovadores a la seva clientela. Per exemple, durant l'últim any s'han implementat sistemes avançats d'anàlisi predictiva que han permès anticipar tendències socials amb un alt grau de precisió.

Indicadors:

- Percentatge de projectes innovadors desenvolupats anualment: 3
- Compliment dels requisits dels registres RELI, ROLACE i PROTANS: 100%
- Impacte mesurat dels projectes institucionals (pe, índex d'inclusió digital): 100%

Percentatge de reinversió anual en tecnologia i formació: 10% dels ingressos

LES PERSONES AL CENTRE: UN EQUIP MOTIVAT I DIVERS

Si hi ha un element que defineix Opinòmetre és el seu compromís amb les persones que formen part del seu equip. L'empresa sap que el talent humà és el seu actiu més valuós i per això ha creat un entorn laboral on es prioritzen el benestar i el desenvolupament professional. A conseqüència d'aquest compromís, tota la **gestió** de l'àrea de gestió de personal és **internalitzada**, excepte la prevenció de riscos laborals que és externa atesa la seva complexitat superior, de manera que es poden atendre millor les necessitats individuals.

Opinòmetre ha implementat protocols específics per garantir la **igualtat d'oportunitats** i prevenir qualsevol forma d'assetjament laboral. Aquests protocols no són documents estàtics; són eines vives que s'actualitzen constantment segons les necessitats reals de les persones treballadores, i amb el corresponent canal ètic i de denúncies. Dos exemples en són el començament de l'elaboració del Pla d'Igualtat, en haver superat les 50 persones col·laboradores, i l'organització de tallers sobre **conciliació familiar i gestió emocional**, especialment pensats per al personal del **call center**, un col·lectiu sovint exposat a alts nivells d'estrès.

La **diversitat** també ocupa un lloc central en la cultura corporativa d'Opinòmetre. Més del 3% de la plantilla està formada per persones amb discapacitat reconeguda, així com una part important de la plantilla amb nacionalitat d'origen molt divers. Opinòmetre té subscrit un conveni de col·laboració amb la Coordinadora Balear de Persones amb Discapacitat.

Però, més enllà dels números, el que realment compta són les **històries personals**: com la d'una persona treballadora que va començar fent



Formació del personal enquestador/a, 2025

enquestes i ara lidera un equip gràcies a les oportunitats de la formació interna.

Opinòmetre disposa d'una **assegurança** en cas de mort o discapacitat sobrevinguda per a tot el personal contractat a l'empresa. Ofereix espais de descans dissenyats específicament per reduir l'ansietat i l'estrès laboral. Cada dues hores el personal del call center fa una aturada de 10 minuts per aquest motiu. Aquestes mesures han contribuït a crear un ambient laboral on les persones es puguin sentir valorades.

La **formació contínua** també és una prioritat dins l'organització. Durant l'any 2024 es van impartir més de 50 cursos sobre metodologies avançades de recollida d'informació multicanal: CATI/CAPI/CAWI. Per exemple, la utilització de les tauletes incorporant els programes de CAPI (*Computer Assisted Personal Interviews*) per tal de garantir que tothom estigui preparat per afrontar els reptes globals d'un sector cada vegada més tecnològic. És especialment així, en el cas de personal d'origen estranger, que requereix també un bon nivell de català i castellà que, a banda d'assegurar poder atendre en aquests idiomes les persones usuàries i interlocutores, millora l'ocupabilitat futura de les persones.

Mitjançant els *briefings*, es dota de mecanismes de participació per donar veu a les persones col·laboradores internes i externes, i així incorporar totes les experiències per tal d'aconseguir la qualitat del servei. Amb eines de **comunicació interna**, com ara els taulers d'anuncis i els correus interns corporatius, es difonen les novetats en matèria laboral a tot el personal.

Indicadors:

- Percentatge de participació en programes formatius: 90%
- Índex de diversitat funcional dins la plantilla: 3%
- Cursos de formació CATI/CAPI/CAWI 2024: 50/anuals
- Temps dedicat a *briefings* participatius mensuals: 18 hores/mes

ALIANCES PER TRANSFORMAR LA COMUNITAT

La implicació d'Opinòmetre a la societat va molt més enllà dels projectes professionals. L'empresa col·labora activament amb **entitats socials** com PAT-APAT (Associació per la Prevenció d'Accidents de Trànsit) o Càritas amb Cor per donar suport a col·lectius vulnerables. També fa **compra social i solidària** amb UNICEF. Aquestes aliances no són només accions puntuals; són part integral de la seva identitat corporativa.

Un altre exemple inspirador és el **voluntariat** per una part del personal de l'empresa amb el Casal Lloia o l'aportació econòmica que fa l'Institut Opinòmetre en concepte de donació a una aliança empresarial participada per IS Global (Institut de Salut Global de Barcelona) i la Fundació La Caixa per tal de fomentar la vacunació infantil.

També destaca el programa de **donacions tecnològiques** impulsat juntament amb HP. Gràcies a aquesta iniciativa, els equips informàtics substituïts han trobat una segona vida en escoles o centres comunitaris, reduint així residus electrònics mentre es contribueix al desenvolupament educatiu.

Aquest compromís social es reforça mitjançant **participacions institucionals** en jornades organitzades pel Col·legi d'Economistes de Catalunya (CEC), PAT-APAT, l'Ateneu Barcelonès o Respon.cat, on





Opinòmetre comparteix bones pràctiques i aprèn noves estratègies per ampliar el seu impacte positiu. També participa en altres espais com fòrums i jornades d'intel·ligència artificial (i+a), l'Associació d'Economia de la Salut (AES), l'Observatorio Emprendimiento GEM España, la Fundación Gaspar Casal (FGC), etc.

Indicadors:

- Nombre d'accions solidàries realitzades anualment: 4
- Percentatge de material reciclat destinat a donacions tecnològiques: 30%
- Impacte mesurat dels programes comunitaris (p.e. vacunació infantil): Alt
- Participació activa en espais de *networking* (congressos): 8 tècnics a diferents esdeveniments

UN FUTUR VERD: SOSTENIBILITAT AMBIENTAL

En un món cada cop més conscient dels reptes ambientals, Opinòmetre ha adoptat mesures concretes per **minimitzar el seu impacte ecològic**. La ubicació estratègica de les seves oficines a prop de l'estació de Sants fomenta l'ús del transport públic entre el seu personal i clientela.

A escala interna, l'empresa ha implementat programes actius de reciclatge i gestiona responsablement els residus electrònics generats pels seus equips informàtics. També s'han instal·lat sistemes d'il·luminació eficient que han reduït significativament el consum energètic. Aquest compromís ambiental no només respon a una necessitat empresarial; és una declaració del tipus de futur que Opinòmetre vol ajudar a construir: un futur on sostenibilitat i progrés vagin de la mà.

Per reforçar aquesta visió sostenible, durant el 2024 l'organització va participar activament en campanyes locals sobre reducció del malbaratament energètic organitzades pel Districte de l'Eixample i seguir les recomanacions de la guia ASG.

Indicadors:

- Percentatge anual de reducció del consum energètic: 10%
- Quantitat de material reciclat gestionat anualment: 500 kg
- Percentatge del personal que utilitza transport públic: 90%

CONCLUSIONS

L'Institut Opinòmetre és molt més que una empresa d'estudis de mercat i d'opinió pública: és una **bruixola social** que guia institucions i empreses cap a decisions informades i responsables. Amb una trajectòria marcada pel rigor metodològic, el compromís ètic i l'impacte positiu en tots els àmbits on opera, aquesta organització exemplifica com integrar l'RSE pot transformar un negoci en una força pel bé comú. El camí recorregut fins ara és només el començament d'una història plena de reptes, però també d'oportunitats per continuar liderant des del compromís social i ambiental.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2025 per Xevi Agulló i García, a partir de les entrevistes realitzades a Meritxell Perramon Colet (directora d'estudis) i Josep Ribó Santacreu (CEO) de l'empresa Institut Opinòmetre, així com de la consulta de material corporatiu.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya, la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i la Cambra de Comerç de Barcelona.

Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball

Amb la col·laboració de:



Consell
General de Cambres
de Catalunya



Cambra
de Comerç de Barcelona



Iniciativa
empresarial
per al
desenvolupament
de la
responsabilitat
social
a Catalunya

 @respon_cat

 @Responcat

 @respon.cat

 @respon.cat

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:

