



suara
COOPERATIVA

**Suara Serveis,
SCCL**



Municipi: Barcelona

**Àmbit geogràfic:
Autonòmic**

Breu història de l'organització:

Suara és una cooperativa de professionals compromesos amb el sector de l'atenció a les persones, amb una experiència acumulada pels socis fundadors de més de 30 anys. El 2008 tres cooperatives (CTF Serveis Sociosanitaris, SCCL, EAS, SCCL i Escaler, SCCL) vam considerar que junts arribaríem més lluny que per separat i vam apostar per donar una resposta eficient al que demanaven els nostres clients per sobre d'altres consideracions. Dels 243 socis i sòcies inicials que van acordar aquesta estratègia s'ha passat a un total de 981 socis a finals del 2016. Una de les prioritats dels òrgans de govern des de la fundació de Suara ha estat, i continua essent, la prioritització de la gestió democràtica i participativa.

Missió de l'entitat:

Suara té com a missió transformar l'entorn social, millorant la realitat de les persones mitjançant serveis de qualitat arrelats al territori, que promoguin el seu benestar i creixement, des d'un projecte empresarial cooperatiu.



3.591 persones contractades



Persones usuàries

9.459 a serveis a la infància i la joventut

814 a serveis a la gent gran

21.686 a serveis a persones dependents o amb discapacitat

236 a serveis a persones amb problemàtica de salut mental

450 a serveis específics vinculats a l'àmbit penitenciari

2.689 a serveis a d'altres col·lectius en situació d'exclusió social

1.529 a serveis de cohesió i dinamització social

3.747 a d'altres serveis: Educació adults. Atenció a les dones. Famílies acollidores. Fisioteràpia (autocura dels professionals de la cooperativa). Lluita pobresa energètica.



El Model de participació de Suara



Breu descripció:

Suara Cooperativa compta amb un model de gestió que garanteix la implicació directa de totes les persones. Entenem la participació com un dret de tothom i una responsabilitat de les sòcies i socis. També és una eina per compartir les capacitats de les persones, una estratègia per generar sentiment de pertinença, un instrument perquè socis i sòcies es sentin satisfetes amb la feina, una garantia de legitimitat en les decisions, un fonament del model de governança, el motor de la renovació i la manera d'estar permanentment a Suara.

L'experiència que presentem impulsa la gestió democràtica: és el nostre Model de Participació que inclou, entre d'altres, un pla per l'apoderament de les persones i un pla específic de comunicació interna. El conjunt d'actuacions asseguren un model plenament democràtic i fàcilment extrapolable a tot tipus d'organitzacions que tinguin sensibilitat per implementar un sistema basat en la participació de les persones que les conformen.

Conscients de les múltiples dimensions de la participació en una organització gran, el 2016 l'hem conceptualitzat amb el suport d'una consultora independent.



Principals objectius assolits

El principal objectiu assolit ha estat la implementació de la matriu de decisions (veure apartat "elements innovadors") en tots i cada un dels equips de treball. Això ens ha permès consolidar el model empresarial de caràcter horitzontal i fiançar l'apoderament de les persones.

A nivell cooperatiu, el Projecte Tutors ens ha permès transferir allò que millor sabem fer com a professionals (acompanyar, tenir cura, treballar per l'autonomia i promoció de les persones) al terreny empresarial. L'acompanyament de les persones de nova incorporació a la cooperativa ha estat clau pel vincle i compromís amb la nostra organització, i per anar ajustant les propostes d'informació, comunicació i participació en el projecte comú.



Principals resultats - quantitatius i qualitatius - obtinguts

El model de participació s'ha traduït en un alt índex de compromís de totes les persones de la cooperativa. L'assemblea general compta amb una assistència mitjana del 70% (un 8% de les persones no poden assistir perquè els coincideix amb el torn de treball en el servei), i la resta d'activitats recollides en el pla de participació (voluntàries i fora d'hores de treball) –revisió del reglament de règim intern que regeix als socis i les sòcies, rutes societàries, espais de debat, tertúlies amb els òrgans de govern, espais formatius sobre cooperativisme, entre d'altres– van tenir el 2016 la implicació directa de 376 persones sòcies dels 300 previstos inicialment.



Altres dades a tenir en compte: 250 connexions diàries a l'EspaiSuara, publicació de 20 notícies mensuals per part dels serveis o estructura, 400 socis han descarregat l'aplicació mòbil, 1 acció per cada servei desplegada al Pla de Gestió per incrementar l'apoderament dels equips.



Principals factors clau d'èxit de la iniciativa

Suara fa una aposta ferma pel foment de la participació dins de la cooperativa ja que compta amb un departament propi dedicat a aquesta tasca: l'equip de Participació societària i gestió del canvi, amb dependència directa de la Direcció General, integra quatre professionals amb dedicació plena.

La seva tasca es centra en l'elaboració i execució d'un extens pla de participació (basat en un recull anual previ dels interessos de les persones de l'organització) i en l'acompanyament a la incorporació de noves persones sòcies. L'equip s'ocupa de la logística i dinamització d'espais de participació: l'Assemblea General, els Espais de Preparació de l'Assemblea General, rutes als serveis o espais de debat, entre altres.



Dificultats i reptes superats en el desenvolupament de la iniciativa

- El creixement d'aquests 9 anys han fet que el volum de persones sòcies i de persones treballadores hagi augmentat significativament havent de treballar per mantenir el sentiment de pertinença i garantir l'apoderament versus la jerarquització. També s'ha potenciat el disseny d'eines de participació i comunicació adequades als nous perfils de persones.
- La dispersió territorial dels serveis (tot i la gran concentració a Barcelona), i que alguns es realitzin de forma individualitzada, o bé en diferents torns de treball (serveis 24 h).
- La diversitat de nivells competencials dels professionals ha suposat un altre desafiament que s'ha resolt amb adaptació constant de les accions formatives i d'acompanyament.



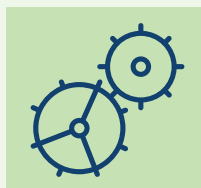
Elements innovadors que aporta l'experiència

El model de participació ha portat a desenvolupar eines específiques per dinamitzar-la:

- EspaiSuara: intranet corporativa que actua com a punt de trobada virtual de tots els professionals, amb la participació com a punt fort. Té espais d'opinió i debat, comentaris i publicacions autònomes. Aquest alt nivell de participació va atribuir a Suara la 5a edició dels Premis Gabinetes de Comunicació en la categoria 'Millor estratègia de comunicació interna' el 2013 per part del Col·legi de Periodistes de Catalunya.



- Aplicació mòbil: extensió de l'EspaiSuara des de dispositius mòbils per facilitar la consulta d'informació i contactar amb la Cooperativa, a més d'enviar notificacions.
- Matriu de decisions: eina per acostar la presa de decisions a tots els nivells dels equips de treball. Permet saber fins on pot decidir un equip o servei.
- Videoconferències: en sales habilitades o retransmissió online per facilitar la participació a les persones que no s'han pogut desplaçar físicament.



Principals factors que permeten la transferència i replicabilitat de l'experiència

- Publicació durant l'any 2017 de materials divulgatius per explicar aquest model de participació (a partir de la diagnosi d'una consultora externa). Suara porta a l'ADN els principis d'intercooperació, educació, formació i informació i està disposada a explicar i acompanyar a qualsevol entitat que tingui interès en implementar processos més democràtics i participatius.
- L'amplitud de propostes de participació (cada un amb objectius diferents i amb gradació diferent d'acompliment), fa que hi hagi un ventall molt ampli d'oportunitats per tal que altres entitats puguin identificar quina/es podrien adaptar-se a la seva idiosincràsia.
- Els valors sobre els que es basa la nostra proposta són comuns i fàcilment identificables a qualsevol de les entitats del tercer sector social independentment de la seva dimensió.