


**Estudi d'identificació
de bones pràctiques
en Responsabilitat Social
a les PIMES de Mataró
2009**



Responsabilitat Social
de les Organitzacions



Ajuntament de Mataró
Institut Municipal de Promoció Econòmica



Estudi d'identificació de bones pràctiques en Responsabilitat Social a les PIMES de Mataró 2009

Pròleg	pàg. 5
Introducció	pàg. 7
Metodologia de l'estudi	pàg. 8
Les fitxes del llibre	pàg. 9
Glossari	pàg. 9
FITXES D'EMPRESES	pàg. 11



Alicia Romero Llano
Presidenta de l'IMPEM

Novembre 2009

En un moment de canvi econòmic com el que estem vivint, es fa més evident que mai la necessitat que les empreses i les organitzacions, en general, actuïn de manera responsable. La RS (Responsabilitat Social) pot ser una oportunitat per millorar la gestió empresarial i per esdevenir més competitiu en un mercat cada vegada més global. Treballar per tal de fidelitzar el personal de les empreses, tenir una bona reputació i prestigi, ser una empresa innovadora i pionera en la gestió dels recursos humans és un repte que ens plantejem, sovint, totes les organitzacions. I aquests són, cada cop més, factors que prioritzen les persones que consumeixen, els que proveeixen, els equips de treball... a l'hora de triar una empresa o una altra.

A hores d'ara totes les empreses poden fer bons productes i, per tant, la qualitat ha deixat de ser el primer i únic aspecte que determina el consum. El que dóna un tret diferenciador són aspectes com: l'atenció a la clientela, la innovació, les accions socials més enllà de la pròpia empresa, el retorn al territori, les accions mediambientals... això és la responsabilitat social.

Per tot això, em complau presentar-vos el quart llibre que edita l'IMPEM sobre bones pràctiques de responsabilitat social a les empreses de la nostra ciutat. Aquesta edició és especialment remarcable i volia fer constar que més que mai cal treballar bé, ja que això és sinònim de responsabilitat social.

De nou hem treballat amb empreses dels sectors del comerç i l'hostaleria, que són dos sectors amb una forta presència a la nostra ciutat (el seu pes en el sector serveis suposa el 50%) amb una tradició d'horaris que fa que les persones que hi treballen es plantegin altres ocupacions. En aquest sentit la rotació és molt alta i això té un elevat cost per a l'empresa. La conciliació, com a conjunt de mesures, pot jugar un paper important, perquè permet flexibilitzar i adaptar horaris per compaginar la vida personal, familiar i laboral.

El resultat està reflectit en aquest llibre, en el qual queda palesa la feina feta amb el Gremi d'Hostaleria i Turisme de Mataró i el Maresme, amb la Unió de Botiguers i amb l'Associació de comerciants i professionals del Nou Centre de Mataró, així com amb les empreses amb què hem estat treballant. Aquesta col·laboració es va iniciar després de la signatura d'un conveni el març de 2007- anomenat *Facilitem la Conciliació*- que va ser una prova pilot i pionera al territori català.

Per la seva banda, l'IMPEM va començar a treballar en responsabilitat social l'any 2004, concretament en l'àmbit de l'ocupació de qualitat, per contribuir perquè les empreses poguessin millorar la seva competitivitat i sostenibilitat.

Per últim, el fet de fer difusió de l'experiència de diferents empreses que són sensibles a la responsabilitat social és contribuir a una millor informació per tal que la seva gestió sigui exemple a seguir per altres i perquè qui s'hi relacioni, hi treballi, hi consumeixi... conegui el seu tarannà i la seva filosofia. Sumem així més empreses amb ganes de treballar pel seu propi benefici, lògicament, però també per les persones i el seu entorn.

Gràcies i bona feina!



INTRODUCCIÓ

Aquest és el quart llibre que l'IMPEM edita de bones pràctiques en responsabilitat social i el segon centrant-se en la CONCILIACIÓ DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR I LABORAL atès que entén que és un aspecte prioritari pel bon funcionament de l'empresa i per una millor qualitat de vida al territori.

Ja dèiem fa un any, i ens hi reafirmem, que per a les persones, el fet de comptar amb un entorn laboral que els permeti conciliar és un dels factors decisius a l'hora d'escollir un lloc de treball. El factor temps i la importància que tenen altres aspectes extralaborals —la família, la formació al llarg de la vida, el temps d'oci— determinen que l'aspecte salarial no sigui l'únic ni necessàriament el més important dels factors en joc. La flexibilitat horària, els serveis a què es pot tenir accés, l'oportunitat de formar-se dins la feina... molts altres aspectes conformen el que s'anomena salari mental.

El treball de l'IMPEM amb les empreses dels sectors de l'hostaleria i el comerç va començar fa un parell d'anys, perquè són dos sectors amb força rotació de personal a causa dels horaris a què estan sotmesos. Per aquesta raó, sovint els costa trobar persones que vulguin treballar-hi però també que puguin treballar-hi per la disponibilitat horària que els suposa.

Aquest acord va començar amb la signatura d'un conveni entre la Generalitat, la Diputació de Barcelona, l'IMPEM, el Gremi d'Hostaleria i Turisme de Mataró i el Maresme, la Unió de Botiguers de Mataró i l'Associació de comerciants i professionals del Nou Centre de Mataró.

La Generalitat va aportar l'eina de les 6C, mètode en suport CD, per tal de gestionar les accions de conciliació: dissenyar-les, comunicar-les, posar-les en marxa, avaluar-les i millorar-les.

La Diputació de Barcelona va aportar una eina d'autodiagnosi en responsabilitat social i tots els seus àmbits (laboral, econòmic, mediambiental) que va ser elaborat en el marc del programa europeu Equal Ressort.

L'IMPEM va aportar el personal tècnic que ha desenvolupat la metodologia i les entitats empresarials han aportat les empreses associades.

Amb aquestes eines hem seguit treballant per tal de fer la diagnosi a les empreses que han volgut participar en aquesta nova edició.

Amb l'eina de les 6C, a més, hem treballat la seva adaptació als sectors diana (hostaleria i comerç) per encàrrec de la Generalitat.

La responsabilitat social, en general, i les mesures de conciliació de la vida laboral, personal i familiar aporten una sèrie de beneficis per a l'empresa com són:

- Millora de la qualitat del treball del personal
- Un cost menys per a l'empresa (absentisme, escàs compromís amb l'empresa, baixes, rotació del personal...)
- Millora el salari mental (elements i mesures, no econòmiques, que incrementen la qualitat de vida de la persona en el treball)
- Millora de la qualitat de servei
- Millora de la imatge de l'empresa
- Contractació i retenció de personal qualificat
- Increment del compromís amb l'empresa
- Millora productivitat/ rendibilitat de l'empresa
- Increment de la satisfacció laboral del personal
- Les empreses que concilien atreuen a personal qualificat
- Millora del clima laboral
- Orgull corporatiu del personal
- Disminueix el nivell d'estrès
- Millora de la reputació corporativa dels grups d'interès (clientela, proveïment...)
- Fidelització de la clientela
- Atracció de professionals qualificats



METODOLOGIA DE L'ESTUDI

De la mateixa manera que es va fer en la darrera edició, les empreses han estat proposades per les diferents entitats empresarials. Hi ha hagut un primer contacte per informar aquestes empreses del treball que cal portar a terme pel que fa a la gestió responsable del seu negoci.

A partir d'aquí la resta de contactes s'ha fet, majoritàriament, en persona en cada una de les empreses per recollir totes les dades, fer les propostes i donar el suport necessari.

Per dur a terme tota l'actuació prevista al conveni, s'han emprat diferents eines:

1. Eina de diagnosi general de RS: dissenyada en el marc del projecte Ressorc i que preveu tots els àmbits de la RS.
2. Eina de conciliació 6C: elaborada pel Departament de Treball de la Generalitat i que explica pas a pas el que cal fer per saber la realitat de l'empresa en aquest àmbit, per interpretar la diagnosi, per poder proposar accions i portar-les a terme.
3. Qüestionari al personal de plantilla amb dades referents al perfil (edat, sexe, antiguitat, jornada, càrregues familiars...) i necessitats i mancances manifestades (comunicació, flexibilitat, formació...) elaborat per l'IMPEM.

Les fases de treball

La proposta abasta diverses fases:

1. Diagnosi general: per detectar la maduresa de les pimes pel que fa a la RS es fa, a través de l'eina de l'equal Ressorc, un qüestionari en línia que dóna una primera aproximació de l'estat de l'empresa en els diferents àmbits de la RS.
2. Diagnosi de conciliació: per detectar l'estat de l'empresa en aquest àmbit en concret; es porta a terme amb l'eina "les 6C de la conciliació"
3. Diagnosi i recollida de dades del personal: paral·lelament es recullen les dades del personal per mitjà d'un qüestionari anònim.
D'aquesta manera tenim la visió de tothom que forma l'empresa.
4. Pla d'accions a desenvolupar per les empreses: s'elabora un document amb els resultats de la diagnosi i amb la proposta d'accions a portar a terme segons la realitat de cada empresa. En aquesta fase sovint ens trobem que abans d'abordar mesures de conciliació directament, cal que l'empresa treballi altres aspectes més bàsics, com són la comunicació interna, un protocol d'acollida...
Per aquesta raó les mesures que es proposen de vegades van més enllà de la conciliació de la vida laboral, familiar i personal.
5. Acompanyament: les empreses que han volgut posar en marxa una o diverses mesures han estat assessorades per professionals amb especialització en cada un dels temes.
6. Difusió: les empreses que han treballat i reflexionat sobre la flexibilitat horària i altres mesures que poden facilitar la conciliació, i que estan en un procés prou avançat, són les que apareixen en aquest llibre. Hi ha altres empreses que estan en els inicis d'aquest treball i que seran les protagonistes d'altres publicacions.

LES FITXES DEL LLIBRE

A les fitxes hi trobareu aquests apartats:

Empresa: una descripció de l'empresa de com i quan va començar la seva activitat entre altres dades que ens ajuden a situar-nos pel que fa a l'empresa.

L'empresa i la conciliació: les bones pràctiques detectades, les que ja es fan i que hem recollit quan les hem anat a visitar i hem analitzat la seva manera de treballar i gestionar l'empresa.

Valoració dels aspectes de la conciliació: el resultat de la diagnosi, la situació actual en temes de conciliació de la vida laboral, personal i familiar, el potencial que tenen i fins on podrien millorar.

S'hi detecten els apartats que tenen més punts forts i també es descriuen els resultats dels qüestionaris que s'han passat a les persones que hi treballen, per una banda el perfil d'aquestes persones i, per una altra, allò que valoren més positivament rebre de l'empresa sempre en el marc de la conciliació.

Propostes realitzades: es descriuen aquelles propostes que es van fer a l'empresa per poder anar més enllà del que ja estan fent i fer que la distància entre la realitat i el seu potencial sigui menor. Les propostes tenen a veure tant amb la conciliació com amb altres mesures més genèriques i que formen part d'una concepció més global de la responsabilitat social.

Accions desenvolupades: es descriuen aquelles accions en les quals l'empresa ja ha començat a treballar. En els casos en què no hi ha accions concretes desenvolupades vol dir que en el moment de l'edició d'aquest llibre estaven valorant quines portarien a terme i a hores d'ara se segueix treballant amb totes elles per seguir treballant en aquest sentit.

Signatures: la persona representant de l'empresa i la del personal signen les fitxes i donen fe que el seu contingut és real.

GLOSSARI

Capital humà: en aquest llibre s'utilitza com el conjunt de les persones que formen part de l'empresa, que hi treballen. Són el conjunt de facultats físiques (poder, resistència, destresa, saber fer), morals (valor, perseverança, consciència moral i professional), intel·lectuals (coneixements generals i especialitzats, imaginació i intel·ligència), estètiques (gust, talent) i relacionals (capacitat d'empatia, sentit de la relació i de la negociació), que tenen les persones d'una empresa.

Comunicació interna: és la planificació, direcció i lideratge dels fluxos comunicatius (verticals i horitzontals, formals i informals) per tal de fer arribar la informació dins de la mateixa empresa.

Conciliació de la vida personal, familiar i laboral: possibilitat d'una persona de fer compatibles l'espai de temps personal, el familiar i el de feina i de poder desenvolupar-se en els diferents àmbits.

Contractació i retribució: mesures que tenen per objectiu garantir que la situació personal i familiar no sigui un impediment o condicionant per a la contractació ni per a la promoció de les persones.

Control econòmic: metodologia que pretén valorar l'impacte que les mesures de conciliació tenen en els diferents paràmetres econòmics (en la productivitat, en les ràtios de personal, en indicadors interns com el clima laboral...).

Flexibilitat laboral: engloba aquelles mesures encaminades a flexibilitzar els temps i l'espai de treball per adequar-los a les necessitats de cada moment en la vida de les persones treballadores.

Indicadors: és una mesura estadística d'un concepte, basat en una anàlisi teòrica prèvia, l'objectiu de la qual és la descripció de l'estat d'una situació concreta.

Itineraris professionals: és la definició del camí que una persona pot fer dins d'una empresa. Aquest camí parteix de les seves característiques professionals i del que l'empresa n'espera en el present i en el futur.

Memòria, balanç social: informe anual que fa l'empresa en què informa del seu desenvolupament en l'àmbit econòmic, social i mediambiental.



Protocol d'acollida: document en el qual s'especifica l'acollida de les persones noves a l'empresa responnent a les preguntes de qui, com, què, on, quan.

Selecció de personal per competències: model de selecció a través del qual s'assegura que el procés és igualitari i objectiu i que es basa en les competències (característiques, aptituds) professionals de la persona.

Sensibilització: aquest element marca la conducta de l'empresa envers determinades qüestions. Aquesta conducta pot ser espontània o respondre a una voluntat manifesta i formalitzada de l'empresa (el que entenem com cultura d'empresa).

Serveis a la persona: són aquells serveis que l'organització posa a disposició de la plantilla des de les seves instal·lacions i infraestructures fins als seus recursos. L'objectiu d'aquests serveis és millorar la qualitat de vida i facilitar la conciliació.

Solucions de suport professional: són aquelles mesures destinades a oferir suport a les persones en el seu desenvolupament professional i personal i dotar-les de les habilitats i capacitats necessàries per millorar l'equilibri treball-vida personal.

Responsabilitat social: contribució activa i voluntària d'una empresa en la gestió ètica i responsable d'un projecte per aconseguir millores en l'àmbit social, econòmic i ambiental, la qual cosa fa que l'empresa guanyi en prestigi i competitivitat.

Reunions operatives: són reunions àgils que serveixen per tractar i resoldre temes que interessin al bon funcionament de l'empresa.

Rotació de personal: la rotació és el nombre de persones que abandonen l'empresa i és un indicador que ens pot ajudar a entendre el grau de fidelització i satisfacció de la persona treballadora amb l'empresa.



Fitxes d'empreses

CAN ROSENDO	pàg. 13
CAN TENA	pàg. 15
EL CAU GRILLAT / CAFÈ LA SELVA	pàg. 17
EL RACÓ D'EN MARGARIT	pàg. 19
HOTEL COLÓN	pàg. 21
MÓN VIU	pàg. 23
PASTISSERIA ROSAGA	pàg. 25
PONYS	pàg. 27
RESTAURANT TILT	pàg. 29
SWEET CENTRE	pàg. 31

CAN ROSENDO

La necessitat de conciliació afecta tothom dins l'empresa.



Activitat econòmica

Restaurant

Any de fundació de l'empresa

1996

Nombre de persones treballadores:

5

L'EMPRESA · TRAJECTÒRIA DE L'EMPRESA

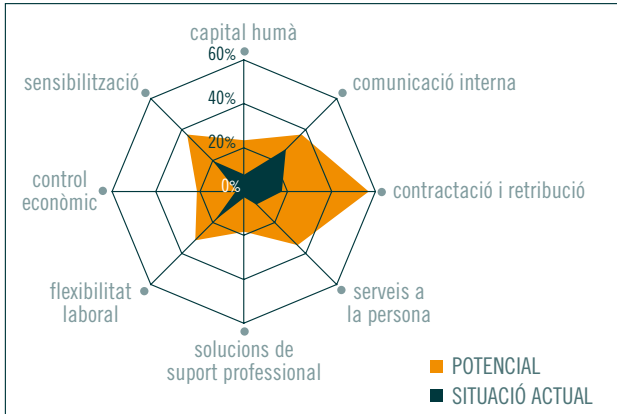
El restaurant Can Rosendo va obrir les portes el 16 de juny de 1996, era un divendres a la nit. El personal estava format per la família: el pare, Rosendo; la mare, Carmen i les dues filles, Olga i Anna. Van agafar un cambrer i un cuiner per poder cobrir totes les necessitats que demanava l'establiment. La primera nit van treballar moltíssim i amb el temps aquest treball ha continuat fins al punt de donar a l'establiment un nom reconegut, gràcies a la clientela fidel i el seu vot de confiança. Avui en dia poden dir que continuen treballant de manera regular, tot i que noten els efectes de l'actual situació econòmica.

BONES PRÀCTIQUES: CONCILIACIÓ

- Si s'allarga la jornada (per necessitats d'atenció a la clientela), sovint són les persones propietàries qui es queden i el personal contractat pot marxar.
- Es facilita poder atendre les necessitats puntuals que es presenten i que obliguen a absentar-se de la feina.
- En algun cas es troben amb personal estranger que ha de viatjar al seu país i quan hi ha incidències els dies de tornada per culpa de les línies aèries, s'accepten aquestes circumstàncies.



VALORACIÓ ASPECTES DE CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 39,14 %

Acompliment alt: CI

Acompliment mitjà: FL / Se

Acompliment baix: CR / SSP / CE / SP / CH

Àmbits forts de responsabilitat social

Contractació, itineraris professionals i qualificació

Qüestionaris personal

Perfil plantilla: edat mitjana 40 anys, lleuger predomini de dones en un 62,5%, contractació estable, majoritàriament jornada partida, antiguitat de més de 7 anys de mitjana. 75% amb descendència, d'una edat de 9 anys de mitjana.

Demandes: no hi ha demandes especials per part del personal.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Les propostes i les mesures recomanades, un cop recollides totes les dades, han estat:

- Replantejament i planificació de la formació del personal
- Formalització de propostes en algun document a l'abast de la plantilla
- Valoració de possibles serveis oferts per l'empresa des de la seva infraestructura i amb els seus recursos.

Accions desenvolupades:

S'ha iniciat l'acompanyament per a l'elaboració d'un **protocol d'acollida** en què es recullen els compromisos i les pràctiques que ja fa l'empresa respecte la conciliació de la vida personal, familiar i laboral.

SIGNATURES

Nom: **Rosendo Vidal Amoros**

Responsable i representant de l'empresa



CAN TENA

Per poder conciliar cal facilitar els mitjans adequats i buscar fórmules adients per a tothom.



Activitat econòmica

Venda i degustació d'embotits i altres

Any de fundació de l'empresa

2009

Nombre de persones treballadores:

10

Pàgina web

www.cantena.cat

L'EMPRESA · TRAJECTÒRIA DE L'EMPRESA

El mes de maig d'aquest any, Can Tena va obrir les portes a Mataró i va crear cinc llocs de treball estables. En Jaume Tena, xarcuter des que té us de raó (família de xarcuters/es des del 1978) i en Jordi Albets, apassionat de la gastronomia que ha voltat per les taules de mig món, uneixen esforços en aquesta empresa. Dos amics que un bon dia, en temps difícils, varen fer estudis de mercat, el pla d'empresa i tot el necessari, assessorats per l'IMPEM, per tirar endavant el projecte. Un somni i al mateix temps una feina per als pròxims anys.

Esmorzars, dinars, berenars i sopars, des d'un croissant amb un cafè fins a un foie d'ànec fresc, passant pels millors ibèrics i els formatges nacionals i d'importació... la millor manera de consolidar el negoci al sector de la xarcuteria gourmet de qualitat.

BONES PRÀCTIQUES: CONCILIACIÓ

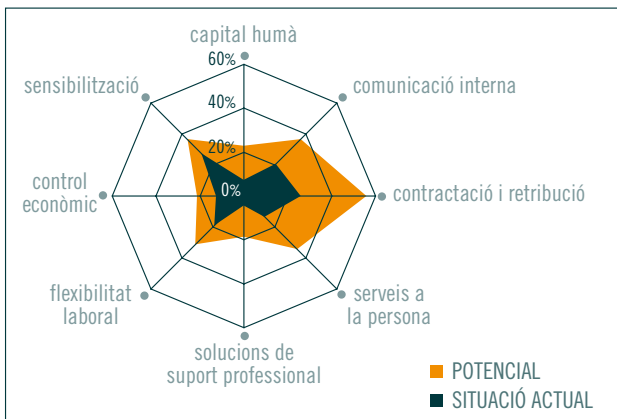
- Compta amb un horari de serveis molt ampli, continuat durant tot el dia i caps de setmana excepte el diumenge. Per això es fan torns intensius de treball, cosa que afavoreix poder conciliar el temps amb les activitats extralaborals.
- Tothom té la mateixa possibilitat d'agafar, si ho necessiten, una estona o un dia lliure per motius personals, independentment del lloc i la categoria perquè es promou la polivalència. La resta de personal, per tant, pot cobrir la feina de la persona que falta de manera puntual.
- Pot haver dies que calgui estar-se una estona més del que marca l'horari laboral per necessitats del servei i això es compensa amb aquesta flexibilitat i la possibilitat d'entrar més tard per motius familiars o personals.
- A l'hora d'organitzar les vacances, es realitzen torns i cada persona fa la seva proposta.



Altres:

- Ús de bosses de paper reciclat
- Selecció d'empreses proveïdores a favor d'aquelles que compleixen les normatives i ofereixen garanties de salubritat, transparència en la traçabilitat dels productes, fins i tot els ofereixen visitar les granges, el procés de producció.
- Transparència en la gestió i els comptes: la resta del personal està al corrent dels balanços bancaris, realitzen ells/es les gestions als bancs.

VALORACIÓ ASPECTES DE CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 48,90 %

Acompliment alt: Se / CE

Acompliment mitjà: CI / FL

Acompliment baix: CH CR / SSP / SP

SIGNATURES

Nom: **Jaume Tena**

Responsable i representant de l'empresa

Àmbits forts de responsabilitat social

- Contractació, itineraris professionals i qualificació
- Clientela i proveïment
- Cooperació empresa-territori

Qüestionaris personal

Perfil: plantilla de baixa antiguitat i edat reproductiva, fills i filles en edats molt dependents, encara menors de 3 anys. Contractació estable, tot tipus de jornades.

Demandes: formació.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Les propostes i les mesures recomanades, un cop recollides totes les dades, han estat:

- Replantejament i planificació de la formació del personal.
- Formalització de propostes en algun document a l'abast de la plantilla.
- Valoració de serveis oferts per part de l'empresa.

EL CAU GRILLAT · CAFÈ LA SELVA



Fomentar el bon ambient comença de portes endins.



Activitat econòmica

Restaurant · Cafeteria

Any de fundació de l'empresa

1997 · 2004

Nombre de persones treballadores:

10

L'EMPRESA · TRAJECTÒRIA DE L'EMPRESA

Ubicat a la baixada de les Escaletes, al bell mig de la muralla (la qual passa pel mig del menjador), hi ha El Cau Grillat, antic "club" d'intel·lectuals, poetes i escriptors/es, que l'any 1916 va ser fundat per fer mofa i escarni dels plantejaments polítics de l'època. Actualment hi trobem el testimoni fotogràfic al menjador. L'actual Cau Grillat és molt diferent; vol convertir-se en un bon lloc on menjar, parlar, escoltar música o, simplement, passar l'estona.

La Cafeteria La Selva està situada a l'edifici neoclàssic conegut com La Peixateria, construït l'any 1841 per ser dedicat a la venda de peix i sent l'arquitecte Miquel Garriga i Roca. L'edifici va ser projectat i destinat per a la venda de peix, el qual va durar més d'un segle, fins no fa gaire. Amb el transcurs dels anys va minvar el nombre de peixaters i peixateres que ocupaven el lloc obligant així a l'ajuntament a donar un nou destí a l'emblemàtic edifici, primer provant amb un restaurant per ser ocupat més endavant per la Fundació Grup tercer món Mataró, que s'ocupa principalment de la importació de productes de comerç just que es poden provar a la cafeteria.

BONES PRÀCTIQUES: CONCILIACIÓ

Tant al restaurant com a la cafeteria, es fomenta el bon ambient de treball entre la plantilla i que cada persona pugui fer arribar les necessitats oportunes.

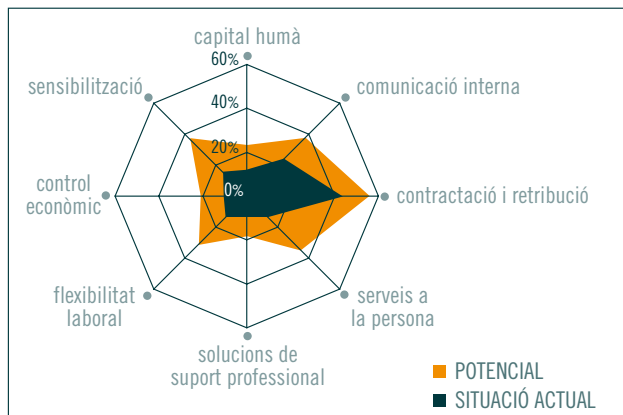
Es procura l'afavoriment de la conciliació amb les necessitats particulars de cada persona. Hi ha personal que és de procedència estrangera, aquestes persones a vegades es veuen en la necessitat de demanar dies extres o pactar els períodes de vacances i descansos entre tothom per afavorir aquestes circumstàncies personals.

Altres:

- Venen productes de comerç just.
- Acullen en pràctiques a persones amb discapacitats.
- Dins la plantilla hi ha diversitat cultural.



VALORACIÓ ASPECTES DE CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 52,16%

Acompliment alt: CR / CI

Acompliment mitjà: CH / SSP

Acompliment baix: FL / CE / SP / Se

Àmbits forts de responsabilitat social

- Clientela i proveïment
- Contractació, itineraris professionals i qualificació

Qüestionaris personal

Perfil: plantilla mixta, mitjana d'edat jove, poques persones amb càrregues familiars, estabilitat laboral.

Demandes: formació, conciliació.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Les propostes i les mesures recomanades, un cop recollides totes les dades, han estat:

- Formalització de propostes en algun document a l'abast de la plantilla.
- Valorar serveis que es poden oferir des de l'empresa.
- Plantejar-se noves mesures de flexibilitat dins l'empresa.

Acompanyament: elaboració del protocol d'acollida i del pla de comunicació.

SIGNATURA

Nom: **Oriol Icardo Paredes**

Responsable i representant de l'empresa

EL RACÓ D'EN MARGARIT

La conciliació ha de permetre compaginar les necessitats del personal i de l'empresa.



Activitat econòmica

Restaurant

Any de fundació de l'empresa

1977

Nombre de persones treballadores:

10

Pàgina web

www.canmargarit.cat

L'EMPRESA · TRAJECTÒRIA DE L'EMPRESA

Can Margarit, com es coneix popularment, va començar a la platja de Mataró el 1977 amb Miquel Margarit. El Racó d'en Margarit és un referent de la ciutat de Mataró des dels anys 70, quan en Miquel Margarit, en un petit *xiringuito* del mateix passeig, va iniciar aquest projecte que encara ara dirigeix amb el seu fill Marcel; ara en un espai més ampli i privilegiat ja sigui per esmorzar, prendre un vermut o fer qualsevol àpat. Lluny de ser un *xiringuito* dels que únicament obren la temporada d'estiu, a Can Margarit es pot gaudir de la tranquil·litat de l'hivern a la platja. Amb una extensa oferta de cuina, Can Margarit es defineix per ser un espai obert, en tots els sentits, i amb una clientela incondicional que fuig de qualsevol pretensió.

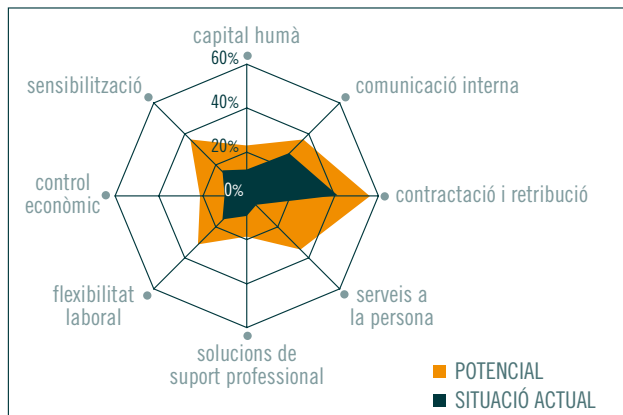
BONES PRÀCTIQUES: CONCILIACIÓ

A l'època d'estiu la feina és intensiva i implica un horari extens de treball que cal cobrir amb diversos torns. Se solucionen les necessitats puntuals sempre que el servei quedi cobert.

Es compensen les èpoques més "dures" de feina de l'estiu, amb més flexibilitat en altres èpoques, en què hi ha possibilitat de pactar uns dies lliures o respondre a les diferents necessitats personals.



VALORACIÓ ASPECTES DE CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 50,27 %

Acompliment alt: CI

Acompliment mitjà: FL / CH / CR / SSP

Acompliment baix: Se / CE / SP

Àmbits forts de responsabilitat social

- Clientela i proveïment
- Contractació, itineraris professionals i qualificació
- Memòria i balanç social

Qüestionaris personal

Perfil: predomini d'homes, diferents jornades (intensiva, partida, caps setmana / festius), força temporalitat, alt percentatge de càrregues familiars, fills i filles en edats autònomes.

Demandes: comunicació interna, formació.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Les propostes i les mesures recomanades, un cop recollides totes les dades, han estat:

- Valorar la planificació que es fa de la formació per facilitar i compaginar-la amb horaris laborals.
- Valorar els serveis a oferir al personal.

SIGNATURES

Nom: **Marcel Margarit Daumal**

Responsable i representant de l'empresa

HOTEL COLÓN



Fomentar el bon ambient de treball i la comunicació és una bona base per a les solucions de conciliació.



Hotel COLON



Activitat econòmica

Hotel

Any de fundació de l'empresa

1976

Nombre de persones treballadores:

10

Pàgina web

www.hotelcolonmataro.com

L'EMPRESA · TRAJECTÒRIA DE L'EMPRESA

L'Hotel Colón porta més de trenta anys oferint servei a les persones visitants i a la ciutadania.

Obert des de 1976, en els seus començaments va allotjar nombroses persones del comerç del tèxtil que arribaven a la ciutat atretes per aquella productiva indústria de l'època.

Posteriorment i de manera gradual, el perfil de la persona hoste ha anat canviant: clientela de pas, persones del comerç de rams molt diversos i moltes visites vinculades amb l'esport nàutic, i, per la proximitat de la piscina olímpica, nombrosos grups que decideixen fer-hi estades esportives.

A l'Hotel Colón, s'hi troba un ambient familiar càlid, on no es reflecteixen jerarquies, sinó que tothom intenta, com si es tractés d'una família, que el treball es vegi plenament projectat en el bon funcionament de l'empresa.

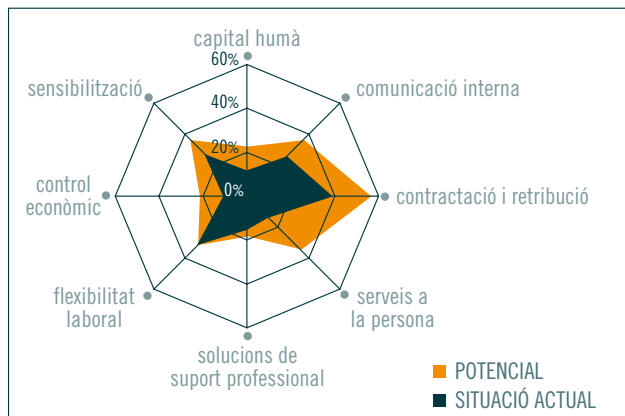
El tracte cordial, afable i proper cap a la clientela, fa que aquesta se senti com a casa.

BONES PRÀCTIQUES: CONCILIACIÓ

- A l'hotel, per norma, es genera un bon ambient de treball entre la plantilla, i s'afavoreix que es comuniquin aquelles incidències que afecten la vida extralaboral i que requereixen mesures de conciliació.
- Hi ha força flexibilitat horària, possibilitats de canvis de torns i predisposició a adaptar-se a les necessitats particulars.
- Es fomenta la polivalència, de manera que qualsevol lloc de treball pot ser executat per una altra persona.



VALORACIÓ ASPECTES DE CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 67,35 %

Acompliment alt: FL / SSP / Se / CI / CR

Acompliment mitjà: CH

Acompliment baix: CE / SP

Àmbits forts de responsabilitat social

- Contractació, itineraris professionals i qualificació
- Clientela i proveïment
- Cooperació empresa -territori

Qüestionaris personal

Perfil: edats que comencen a sobrepassar les reproductives, més dones, majoritàriament jornada partida, estabilitat laboral, fills i filles amb edats més autònomes, no hi ha persones amb familiars dependents.

Demandes: formació, comunicació interna.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Les propostes i les mesures recomanades, un cop recollides totes les dades, han estat:

- Replantejament i planificació de la formació del personal.
- Recollida d'indicadors de personal (absentisme, rotació, satisfacció).
- Valorar serveis oferts (informació a l'abast del personal, avantatges...).
- Implantació mesures per la gestió de la diversitat i la igualtat a l'empresa.

SIGNATURES

Nom: **Núria Roura Alvarez**

Responsable i representant de l'empresa



MÓN VIU

La responsabilitat i respecte pel medi comença en l'entorn més immediat a l'empresa.



Activitat econòmica

Comerç de productes ecològics

Any de fundació de l'empresa

2004

Nombre de persones treballadores:

13

Pàgina web

www.monviu.com

L'EMPRESA · TRAJECTÒRIA DE L'EMPRESA

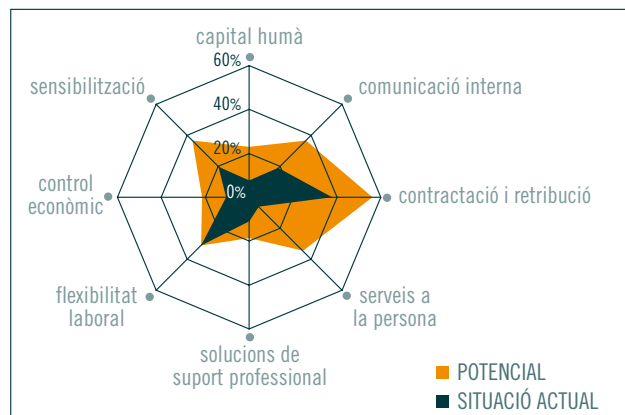
Món Viu és una botiga, situada a la plaça Gran de Mataró, jove i oberta a tothom amb moltes ganes de treballar per un consum responsable, una alimentació natural i el respecte al medi ambient. Per això, la botiga, centrada sobretot en productes d'alimentació (farines, llegums, làctics, begudes vegetals, sucs, carn biològica...) també ofereix articles de neteja de la llar, de cura del cos, etc. Perquè entenen que viure d'una manera sana i natural comporta un compromís amb la natura i amb la terra, un compromís global començant per allò que mengem. Tot això cal que provingui d'un procés de producció el màxim respectuós amb l'entorn, seguint per allò que genera un mínim residu, que pugui ser reciclat o reutilitzat.

BONES PRÀCTIQUES: CONCILIACIÓ

Món viu és un petit comerç especialitzat que ha anat creixent, i que tracta d'aplicar al seu personal els seus valors de responsabilitat i cura amb l'entorn, facilitant dins el possible atendre les necessitats i demandes pel que fa a la vida extralaboral. En la mesura del possible, es faciliten els canvis de torns, acollir-se a jornades reduïdes o poder atendre les emergències que es presentin, així com acordar les vacances més adients per a cada persona. Si cal, es poden ampliar els permisos maternals i paternals i es facilita també la rotació interna de llocs de treball.



VALORACIÓ ASPECTES DE CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 54,56 %

Acompliment alt: FL

Acompliment mitjà: CR / Se/ CI / SSP

Acompliment baix: CE / SP / CH

Àmbits forts de responsabilitat social

- Igualtat i conciliació empresa-persona
- Clientela i proveïment
- Contractació, itineraris professionals i qualificació
- Patrocini, mecenatge i acció social
- Cooperació empresa-territori

Qüestionaris personal

Perfil: predomini de dones, mitjana edat 44 anys. 54% amb contracte indefinit, amb un mitjana d'antiguitat de 4 anys. Majoritàriament jornada intensiva, tot i que també n'hi ha de partida i parcial. Càrregues familiars: 80% té descendència, 18% té familiars dependents, mitjana edat dels fills i les filles és de 12,5 anys.

Demandes: comunicació, avaluació de la feina.

SIGNATURES

Nom: **Martin Rossell Petit**

Responsable i representant de l'empresa

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Les propostes i les mesures recomanades, un cop recollides totes les dades, han estat:

- Replantejament i planificació de la formació del personal.
- Eines de millora de la comunicació interna.
- Recollida d'indicadors de personal (absentisme, rotació, satisfacció).
- Formalització de propostes en algun document a l'abast de la plantilla.



PASTISSERIA ROSAGA

Un bon ambient de treball és fonamental per una dinàmica positiva i motivadora



Activitat econòmica

Patisseries

Any de fundació de l'empresa

1967

Nombre de persones treballadores:

9

L'EMPRESA · TRAJECTÒRIA DE L'EMPRESA

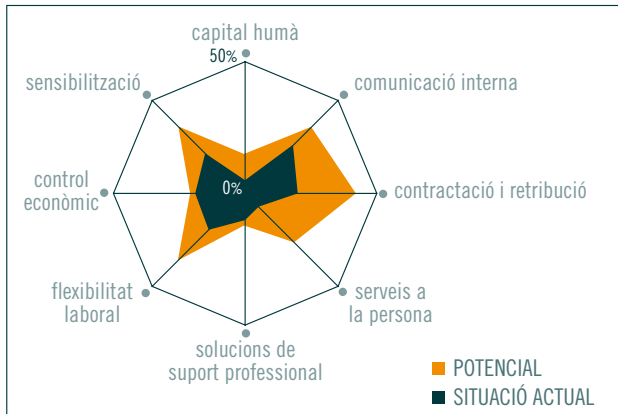
Patisseries Rosaga és un negoci familiar, fundat fa 42 anys per José i Juanita, una parella provinent del ram que es van conèixer treballant junts en un altre prestigiós establiment de Mataró i que van decidir iniciar un projecte propi. Des de llavors la seva tasca no ha parat, ubicada al barri de Cerdanyola i ara a les mans dels fills Sergi i David i la nora, Cristina i de tot el seu personal. La seva filosofia és primar la qualitat, la feina artesanal i feta a mà, sempre d'elaboració pròpia i una política de preus ajustada i honesta, en tots els seus productes: la pastisseries de cada dia i de les festivitats, els lots de Nadal per a empreses, les mones de xocolata d'elaboració pròpia... que fan que fins i tot acudeixi gent de fora.

BONES PRÀCTIQUES: CONCILIACIÓ

Per a l'empresa és fonamental crear un bon ambient de treball. Consideren que formen entre tots una família. Hi ha un equip jove i dinàmic i creuen que és necessari que el tracte sigui afable, que es creï una dinàmica positiva i motivadora. Estan oberts a les demandes que presenta el personal, el tracte és molt directe i resolen ràpidament les necessitats particulars.



VALORACIÓ ASPECTES DE CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 59,59 %

Acompliment alt: SSP / CE / Se / CI

Acompliment mitjà: FL / CR

Acompliment baix: SP / CH

Àmbits forts de responsabilitat social

- Clientela i proveïment
- Cooperació empresa-territori
- Igualtat i conciliació empresa-personal

Qüestionaris personal

Perfil: predomini de dones (70%), mitjana d'edat 27 anys. 86% amb contracte indefinit, amb una mitjana d'antiguitat de més de 4 anys. Càrregues familiars: menys d'un 30% té descendència, mitjana d'edat 11 anys, 16% té familiars dependents.

Demandes: no es manifesten demandes.

SIGNATURA

Nom: **Sergio Fernández Cruz**

Responsable i representant de l'empresa

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Les propostes i les mesures recomanades, un cop recollides totes les dades, han estat:

- Planificació de serveis per part de l'empresa.
- Formalització de propostes en algun document a l'abast de la plantilla.



PONYS

Conciliar comença per la voluntat i el compromís de l'empresa.



Activitat econòmica

Sabateria

Any de fundació de l'empresa

1994

Nombre de persones treballadores:

10

Pàgina web

www.ponysmataro.com

L'EMPRESA · TRAJECTÒRIA DE L'EMPRESA

Ponys és una empresa familiar, que des de l'any 1994 es dedica especialment al calçat infantil i juvenil. El seu principal objectiu és oferir a la clientela les millors marques amb una cuidada selecció, sempre mantenint la seva filosofia i compromís d'aconsejar el millor calçat per garantir la comoditat i el desenvolupament natural dels peus. A les seves botigues (Ponys i Juniors) es poden trobar des de les primeres sabates de nadó fins a les més avançades i de tendència juvenil, en dos ambients ben diferenciats.

BONES PRÀCTIQUES: CONCILIACIÓ

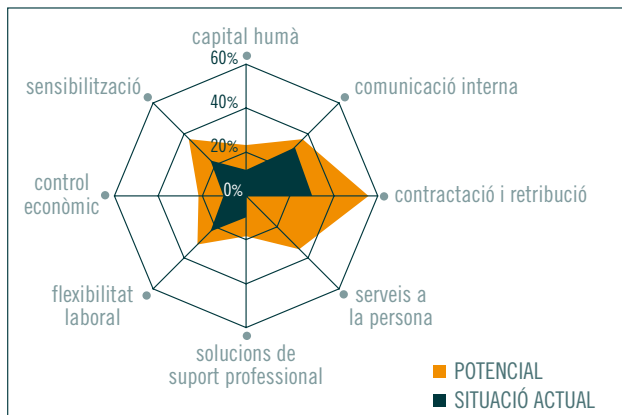
Ponys és un petit comerç que, dins els horaris de servei a la clientela que està obligat a fer, tracta de facilitar que el personal pugui resoldre les seves necessitats particulars i familiars.

L'establiment està obert a atendre les demandes i les necessitats en aquest sentit, i a tenir en compte, en l'ajustament d'horaris, no només l'atenció a la clientela sinó també al mateix personal.

A Ponys creuen en la importància de cuidar aquests aspectes perquè fomentar l'entesa i el bon ambient de treball facilita que la persona també treballi més a gust i millor i faci una bona atenció.



VALORACIÓ ASPECTES DE CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 53,16%

Acompliment alt: FL / CI / CR / Se

Acompliment mitjà: CH / SSP

Acompliment baix: CE / SP

Àmbits forts de responsabilitat social

- Contractació, itineraris professionals i qualificació
- Clientela i proveïment

Qüestionaris personal

Perfil: edats mitjanes, descendència en edats autònomes.
Contractació estable, jornada partida.

Demandes: formació.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Les propostes i les mesures recomanades, un cop recollides totes les dades, han estat:

- Desenvolupar un protocol d'acollida.
- Planificar formació ajustada als horaris laborals.
- Valorar serveis complementaris que pot oferir l'empresa.

El protocol d'acollida es troba actualment en procés de desenvolupament.

SIGNATURA

Nom: **Mª Pilar Pérez Morant**
Responsable i representant de l'empresa

RESTAURANT TILT

La conciliació és una pràctica de motivació envers la feina.



Activitat econòmica

Restaurant

Any de fundació de l'empresa

2004

Nombre de persones treballadores:

10

L'EMPRESA · TRAJECTÒRIA DE L'EMPRESA

Inaugurat el desembre del 2004, el restaurant TILT és una empresa relativament nova. Però Carles Riu el seu gerent, porta una llarga trajectòria que li ve de família en el món de l'hoteleria. L'equip humà és tot gent jove, l'ambient que s'hi respira és cordial entre la clientela i el personal. Tot l'equip de la cuina està compost per gent que ha après la professió dins del marc del TILT, ningú havia treballat mai abans en una cuina i aquí han assolit un bon nivell d'aprenentatge. Han aconseguit barrejar la tradició (l'edifici és una masia de quasi cent anys) amb la modernitat (la decoració). La carta està farcida d'aliments de la terra i cuina mediterrània i amb productes de la zona: amanides fresques, foie amb diverses combinacions o carn i peix a la pedra, totalment naturals i cuinats sense oli. El cap de setmana, divendres i dissabte nit, són un punt de trobada per molt jove del Maresme que ve a sopar al TILT i després gaudeixen de l'oci nocturn de la zona.

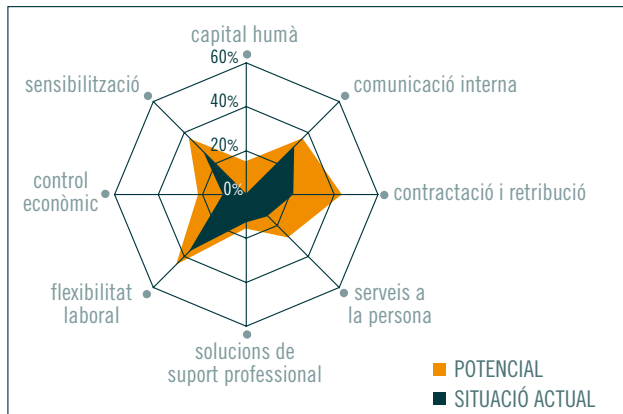
BONES PRÀCTIQUES: CONCILIACIÓ

Dins les necessitats que imposa una empresa de serveis amb personal de cuina i d'atenció al públic en horaris dels àpats, especialment extensius els caps de setmana, sempre es procura que hi hagi certa flexibilitat per poder compaginar les necessitats personals puntuals i respectar les circumstàncies familiars o extralaborals.

El propietari parteix de la premissa que, sempre que la persona treballadora respongui, cal crear una bona entesa i hi ha predisposició a fer ajustaments pel que fa a horari, vacances, permisos...



VALORACIÓ ASPECTES DE CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 59,05 %

Acompliment alt: FL / SSP / CI

Acompliment mitjà: CR / Se

Acompliment baix: CH / CE / SP

Àmbits forts de responsabilitat social

Contractació, itineraris professionals i qualificació

Qüestionaris personal

Perfil: plantilla jove, en edat reproductiva, majoritàriament homes, jornada predomini parcial, contractació estable, descendència en edats dependents encara.

Demandes: conciliació.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Les propostes i les mesures recomanades, un cop recollides totes les dades, han estat:

- Replantejament i planificació de la formació del personal.
- Formalització de propostes en algun document a l'abast de la plantilla.
- Valorar serveis que es poden oferir des de l'empresa.

SIGNATURA

Nom: **Carles Riu Pou**

Responsable i representant de l'empresa

SWEET CENTRE



L'esdevenidor de l'empresa es troba íntimament lligat a les persones que en formen part.



Activitat econòmica

Comerç de llaminadures i detalls per a comunions, batejos, casaments i aniversaris.

Any de fundació de l'empresa

1994

Nombre de persones treballadores:

6

Pàgina web

www.sweetcentre.net www.sweetcentreonline.es

L'EMPRESA · TRAJECTÒRIA DE L'EMPRESA

Sweet centre va néixer fa 15 com a botiga de caramels i detalls per a casaments i des de fa 5 anys disposen de dos establiments, tots dos a Mataró.

Al llarg del temps i amb una filosofia pròpia, han aconseguit ser reconegut com un establiment de referència en el seu entorn local i comarcal pel que fa a la venda de detalls personalitzats per a casaments, comunions i batejos, així com per a participacions i invitacions per a actes socials.

Aquest establiment disposa, a més, d'una àmplia exposició permanent dels seus productes, entre els quals hi ha representades les millors firmes del mercat.

A Sweet centre estan sempre pendents de les últimes tendències; és per això que aquesta temporada han apostat per les fonts de xocolata com a gran novetat.

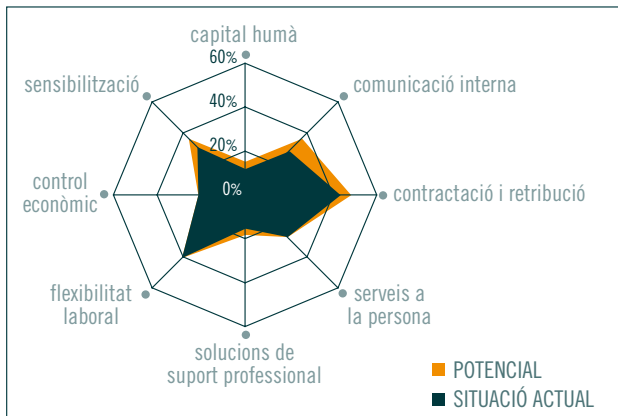
BONES PRÀCTIQUES: CONCILIACIÓ

L'experiència anterior en una empresa de més grandària i el tarannà de les persones propietàries, els fa tenir la sensibilitat i el compromís de tenir cura de l'entorn de treball. Davant qualsevol necessitat puntual o canvis que exigeixen un replantejament d'horaris, es parla amb l'empresa per facilitar-ho.

El mateix personal fa la proposta de les vacances, després de consensuar-ho en equip.



VALORACIÓ ASPECTES DE CONCILIACIÓ



Grau d'acompliment global: 89,29 %
Acompliment alt: FL / CR / SP / CE
Acompliment mitjà: CH / Se / SSP / CI

Àmbits forts de responsabilitat social

- Igualtat conciliació i diversitat
- Condicions laborals
- Medi ambient salut i seguretat
- Transparència i projecció exterior

Qüestionaris personal

Perfil: plantilla feminitzada, malgrat les dones estan en edat reproductiva la descència té edats força autònomes. Contractació estable, jornada partida.

Demandes: no hi ha demandes del personal.

PROPOSTES REALITZADES I ACCIONS DESENVOLUPADES

Les propostes i les mesures recomanades, un cop recollides totes les dades, han estat:

- Replantejament i planificació de la formació del personal.
- Formalitzar i comunicar les accions que ofereix l'empresa: codi ètic, protocol d'acollida, política de conciliació...

Està en procés de desenvolupament d'un **codi ètic** de l'empresa.

SIGNATURA

Nom: **Dolors Escorsa Calvo**
 Responsable i representant de l'empresa

Edició

Direcció: IMPEM

Textos: IMPEM

Disseny: La Page

Producció: Casajoana Giralt

Institut Municipal de Promoció Econòmica de Mataró - IMPEM

C/ de Francisco Herrera, 70, 08301 Mataró

Telèfon: 93.758.21.31

Fax: 93.758.21.36

Pàgina web: www.mataro.cat

Correu electrònic: impem@ajmataro.cat



Generalitat de Catalunya
Departament de Treball



EL SERVEI
D'OCUPACIÓ
DE MATARÓ

UNIÓ EUROPEA
Fons Social Europeu

