



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2023**

Ilerda

www.respon.cat

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



of the industry. The industry is characterized by a high degree of specialization, which is necessary to meet the high standards of the market. The industry is also characterized by a high degree of competition, which is necessary to ensure that the industry remains profitable. The industry is also characterized by a high degree of innovation, which is necessary to meet the changing needs of the market.

The industry is also characterized by a high degree of risk, which is necessary to ensure that the industry remains profitable. The industry is also characterized by a high degree of uncertainty, which is necessary to ensure that the industry remains profitable. The industry is also characterized by a high degree of volatility, which is necessary to ensure that the industry remains profitable.

The industry is also characterized by a high degree of complexity, which is necessary to ensure that the industry remains profitable. The industry is also characterized by a high degree of interdependence, which is necessary to ensure that the industry remains profitable. The industry is also characterized by a high degree of integration, which is necessary to ensure that the industry remains profitable.

The industry is also characterized by a high degree of globalization, which is necessary to ensure that the industry remains profitable. The industry is also characterized by a high degree of internationalization, which is necessary to ensure that the industry remains profitable. The industry is also characterized by a high degree of regionalization, which is necessary to ensure that the industry remains profitable.

The industry is also characterized by a high degree of digitalization, which is necessary to ensure that the industry remains profitable. The industry is also characterized by a high degree of automation, which is necessary to ensure that the industry remains profitable. The industry is also characterized by a high degree of artificial intelligence, which is necessary to ensure that the industry remains profitable.

The industry is also characterized by a high degree of data-driven decision making, which is necessary to ensure that the industry remains profitable. The industry is also characterized by a high degree of analytics, which is necessary to ensure that the industry remains profitable. The industry is also characterized by a high degree of machine learning, which is necessary to ensure that the industry remains profitable.

The industry is also characterized by a high degree of cloud computing, which is necessary to ensure that the industry remains profitable. The industry is also characterized by a high degree of mobile computing, which is necessary to ensure that the industry remains profitable. The industry is also characterized by a high degree of wearable computing, which is necessary to ensure that the industry remains profitable.

The industry is also characterized by a high degree of smart devices, which is necessary to ensure that the industry remains profitable. The industry is also characterized by a high degree of smart infrastructure, which is necessary to ensure that the industry remains profitable. The industry is also characterized by a high degree of smart cities, which is necessary to ensure that the industry remains profitable.

Ilerda Serveis, SA

Nom de l'empresa Ilerda Serveis, SA

Sector d'activitat Distribució de productes, articles, maquinària, accessoris per a la neteja, higiene, manteniment industrial i col·lectivitats

Plantilla 31 persones al Grup Ilser 365

Pàgina web www.ilser.net

Adreça Pol. Industrial Camí dels Frares. Parc. 58 nau A, 25190 Lleida (Segrià)

Contacte 973 257 956 | ilser@ilser.net



DESCRIPCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

Ilerda Serveis SA és una empresa familiar lleidatana de distribució de productes de neteja professional, que es va fundar l'any 1988 de la mà de Fulgencio Cerón, que anteriorment havia treballat com a comercial de l'empresa de Jabones Camp SA. Actualment amb el càrrec de president, l'ha rellevat en el càrrec de director general el seu fill, Marc Cerón.

Es tracta d'una de les principals empreses d'àmbit estatal de distribució de productes, articles, maquinària i accessoris per a la neteja, higiene, manteniment industrial i col·lectivitats i és líder del sector a Catalunya i Osa. Disposa també d'una empresa a Andorra, Lleixiu Andorra SA, i les totes dues conformen el Grup Ilser 365.

Disposa d'un catàleg molt ampli per donar cobertura en els sistemes de neteja professional per a l'hostaleria, empreses de neteja, la indústria alimentària, centres geriàtrics, hospitals, bugaderies, gimnasos i també l'Administració pública.

Marc Cerón presumeix amb orgull de ser una empresa familiar de Lleida, de segona generació i que aglutina trenta-cinc anys d'història -a Andorra setanta-cinc- i li atribueix aquest èxit al fet de comptar amb un gran equip humà, una cartera de clients excepcional i unes empreses proveïdores que sempre han estat al seu costat.

COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL

El compromís d'Ilerda Serveis amb la responsabilitat social es plasma en totes les accions que es detallen en aquest document, que són fruit d'anys de treball i d'un ferm compromís per desenvolupar-se i créixer de forma sostenible, tenint en compte les persones i el territori. Per això, el darrer pla estratègic (2019-2023) va posar el focus en 3 eixos estratègics: Green, Digital i Global.

- Green, perquè vol ser una empresa que aposti per la sostenibilitat ambiental, i una part important d'aquest procés és la incorporació de més productes ecològics i respectuosos amb el medi ambient en la seva oferta comercial. A més ha apostat per l'energia solar en les seves instal·lacions i la mobilitat elèctrica o híbrida a la seva flota.
- Digital, per modernitzar i sistematitzar els processos en format digital. Això va ajudar molt en l'època de la pandèmia perquè el 2020 ja havia fet el procés de digitalització de l'empresa. Ha aconseguit que la clientela pugui connectar-se i accedir a l'empresa des de qualsevol mitjà possible.



Amb el suport de:



3

Amb la col·laboració de:



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



- Global, perquè vol arribar a tothom amb un ampli ventall de productes i actualment pot oferir productes tan diversos que van des d'un escudradents fins a una màquina per netejar els carrers. I també per poder créixer en altres zones i sectors.

Durant el 2023, després d'haver estat seleccionada, Ilerda Serveis ha participat en el programa RSE.Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE elaborant un Pla d'Acció de Responsabilitat Social per integrar-lo en la seva estratègia i en la seva gestió.

COMPROMÍS AMB EL BON GOVERN

Ilerda Serveis era una empresa petita que ha anat evolucionant cap a empresa mitjana gràcies al creixement que ha experimentat en els darrers anys, sobretot des del 2015 en què va incrementar la seva cartera de clients. De fet, va ser fruit d'un procés intern de reflexió en veure que les empreses petites del sector anaven desapareixent de mica en mica. Per això es van proposar créixer, digitalitzar-se i incrementar la capacitat de subministrament per poder oferir un servei de qualitat, amb resposta eficaç i immediata als seus clients. Tot i això, i malgrat aquest fort creixement dels darrers anys, el tracte amb la clientela no ha canviat i continua tenint el caràcter familiar i de proximitat de sempre.

En la presa de decisions hi participa el Comitè de direcció, que està format per les persones responsables de Compres, Màrqueting, Administració i la Direcció general, i també es té en compte les opinions de l'equip, de manera que es prenen les decisions de forma coral, sense imposicions i fent que tothom se senti partícip d'allò que passa a l'empresa.

COMPROMÍS I SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

Ilerda Serveis forma part del Grupo Dino, una de les principals organitzacions europees de distribució de productes de neteja i higiene, maquinària, accessoris, manteniment industrial i col·lectivitats. És un grup líder en el mercat institucional, amb un volum de facturació anual superior als 118 M€, i disposa de 17 empreses franquiciades que cobreixen la península Ibèrica, Andorra i una part d'Àfrica.

Per a Ilerda Serveis, pertànyer a aquest gran grup, representa una gran aliança que dona confiança i assegura la sostenibilitat econòmica futura, amb 26 centres a Europa, un gran equip humà, 40.000 clients, 50.000 m² de magatzems, 150 fabricants i 4.000 productes diferents.

Des del 2011, l'empresa ostenta la vicepresidència de DHYS Group, una de les principals associacions comercials internacionals per a la higiene professional, amb quinze destacats grups majoristes europeus i més de 130 empreses familiars membres a 35 països i amb una facturació global de més de 1.500 milions d'euros.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP DE TREBALL

El compromís amb l'equip de treball ve corroborat pel fet que és una empresa amb una rotació de personal molt baixa. Les darreres jubilacions han estat de persones que han treballat a l'empresa durant molt de temps, una, trenta anys i l'altra vint-i-dos anys.

També tenen un salari adequat i el clima laboral és molt bo. Possiblement, va influenciar el fet que, abans de ser empresari, el Sr. Cerón va ser treba-



Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:



llador d'una gran empresa i, per tant, partia d'una experiència personal que li va servir a l'hora de dirigir l'equip humà de la seva pròpia empresa.

A més de les condicions laborals exposades, també hi ha flexibilitat horària que permet a l'equip conciliar la seva vida personal amb la laboral i sempre es cobreixen les baixes temporals, siguin per maternitat o malaltia, de manera que la feina no queda endarrerida ni suposa una sobrecàrrega per a altres.

Es donen facilitats per adaptar les necessitats personals amb la feina i es deixa que cada departament es gestioni internament, en funció de la feina i les necessitats que hi hagi.

Altres avantatges o serveis dels quals poden gaudir els treballadors i treballadores d'Ilerda Serveis són el "xec guarderia", un office amb microones i rentaplats per si algú es vol quedar a dinar i el cafè gratuït per a tothom.

En l'àmbit de formació, l'empresa disposa d'un espai específic que pot encabir vint persones i que serveix, tant per fer les formacions internes de l'equip humà, com les formacions sobre productes que fan per a clients. Internament, es fan formacions sobre riscos laborals i altres cursos de la Fundació Tripartita, però també donen l'oportunitat de demanar formacions més específiques, segons l'àrea de treball de cada persona.

Recentment s'ha elaborat el Pla d'igualtat, malgrat que per llei no els era d'obligat compliment, i ara es treballa en una Pla LGTBI i d'immigració.

Aquestes accions, que es fan de forma totalment voluntària, demostren el caràcter proactiu de la direcció general, que es compromet amb el seu equip humà, de la mateixa manera que també es compromet amb el teixit associatiu i empresarial de Lleida.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Per convertir-se en una empresa Green, segons el seu Pla estratègic 2019-2023, es van emprendre diferents accions i en radis d'actuació diferents, mantenint la coherència i amb ganes de projectar aquesta filosofia d'empresa cap al territori en què opera.

Per un costat, es va apostar per incrementar la **cartera de productes ecològics** i 100% sostenibles i respectuosos amb el medi ambient, pensant en les generacions futures i en la sostenibilitat del planeta. Actualment, el 25% de la cartera de productes ja són ecològics. Per això, des del grup Dino, es treballa amb les últimes tecnologies que permeten reduir al màxim l'empremta dels productes, com l'ús de paper reciclat, les bosses biodegradables que són hidrosolubles en contacte amb l'aigua freda o calenta fins a 500 C i que suposa una solució molt innovadora, sobretot pel sector de les bugaderies, que poden posar la roba amb la bossa a la màquina i substitueix l'ús de la bossa de plàstic. També han apostat per l'Ozó com a solució de neteja i desinfecció. Tots els productes compromesos amb el medi ambient es poden trobar en un catàleg específic de productes que no deixen empremta.

A la pàgina web també es mostren els segells de certificació de qualitat IQNet i el de l'Associació Internacional de Sabons, Detergents i Productes de Manteniment (AISE), que prioritza l'ús de materials provinents de base biològica i fonts sostenibles, que són ingredients derivats de la biomassa, és a dir, de materials d'origen biològic, excloent-ne els incrustats en formacions geològiques o fossilitzats. Alguns exemples són matèries derivades de plantes, arbres, algues, organismes marins, microorganismes, etc., que poden haver estat sotmesos a tractaments físics, químics o biològics.



Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:





Per altra banda, es van establir estratègies de funcionament per avançar cap a la **sostenibilitat ambiental de l'empresa**. D'aquesta manera es va implementar la digitalització de documents, el canvi de llums per tecnologia de baix consum, la gestió de residus per fer el mínim rebuig i reciclar tot allò que sigui possible, la instal·lació de plaques solar per a l'autoconsum i la instal·lació d'un carregador elèctric de vehicles al pàrquing de l'empresa.

També, i des de la perspectiva de ser empresa de territori que té capacitat d'impactar en els seus grups d'interès, s'ha fet un apartat a la web d'empresa per divulgar els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de Nacions Unides, amb un missatge clar:

“Una empresa que hagi assolit els ODS en 2030, serà una societat mercantil amb el qual totes i tots somiem. Per això, l'Agenda 2030 està ja en el centre de la visió d'ILERDA SERVEIS i de l'acció del seu equip humà. Representa una forma d'actuar en el món. Per assolir les metes de cada Objectiu TOTHOM ha de fer la seva part: els governs, el sector privat, la societat civil i persones com TU”.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

El compromís personal de Marc Cerón cap a la societat, que és membre de diverses entitats i organitzacions del territori, es trasllada també al compromís de l'empresa. Per això, i sota el lema de **“Torna a la societat allò que la societat t'ha donat a tu”**, s'impulsen accions socials que van des d'ajuts per la recerca biomèdica al suport al tercer sector de Lleida, que alhora també forma part de la cartera de clients.

Una de les accions més vistoses va ser la furgoneta que es va regalar a la Fundació Jericó, que treballa per combatre el sensellarisme i dona suport a les persones sense llar.

També es dona suport als Centres Especials de Treball, com el de la Fundació Privada Ilerdis, que fa formació per a persones en risc d'exclusió i Ilerda els dona la possibilitat de visitar l'empresa i ensenyar a l'alumnat el funcionament del magatzem.

Pel que fa a les aportacions econòmiques o en espècies per a projectes socials del territori, es prioritza un projecte que compta amb una partida del pressupost anual i cada any es va fent una rotació. D'aquesta manera s'intenta fer una aportació equitativa per a tothom.

CONCLUSIONS

Ilerda Serveis és una empresa molt compromesa amb el territori, al qual aporta un gran valor social per tot allò que fa directament amb accions de solidaritat, però també genera impactes econòmics i ambientals molt positius, que són fruit d'una bona gestió empresarial i de la necessitat volguda d'esdevenir una empresa socialment responsable.

Queda clar que el compromís personal de Marc Cerón i del seu equip és el que marca la directriu per ser una empresa cada vegada més sostenible. El fet de formar part dels dos grups europeus líders en el sector fa que Ilerda Serveis estigui a l'avantguarda de les noves tendències i amatent a tots els canvis i transformacions que requereix el sector, que durant molts anys ha estat interferint negativament en la sostenibilitat ambiental del planeta. Per això, tota la feina que es fa per reduir minimitzar aquest impacte ambiental és tan important.



Amb el suport de:

6



Amb la col·laboració de:



Bones pràctiques de Responsabilitat Social

Les decisions estratègiques que s'han pres en els darrers anys beneficien l'empresa i també el seu entorn, per això és crucial seguir per aquest camí, treballant per la sostenibilitat econòmica, social i ambiental i aportant tant valor al territori.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2023 per Mercè Casals i Martínez, a partir de les entrevistes realitzades a Marc Cerón i Castelló, director general.

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:



Amb la col·laboració de:



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE





Iniciativa
empresarial
per al
desenvolupament
de la
responsabilitat
social
a Catalunya

 @respon_cat

 @Responcat

 @respon.cat

 @respon.cat

Amb el suport de:



Amb la col·laboració de:

