



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social

**Hotel
Can Borrell**



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

www.respon.cat



Hotel rural-restaurant Can Borrell

Nom de l'empresa Verdafor, SL

Sector d'activitat Hosteleria

Activitat de l'empresa Allotjament i restaurant

Nombre de treballadors/es 4 persones fixes més contractacions en temporada alta

Pàgina web www.canborrell.com

Adreça Retorn, 3 - Meranges (La Cerdanya) **Contacte** T. 972 880 033 - info@canborrell.com



CAN BORRELL
HOTEL RURAL - RESTAURANT

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Can Borrell és un hotel rural de 9 habitacions amb restaurant ubicat a la petita població cerdana de Meranges. Usen com a lema l'expressió:

“relax i molt bona cuina en un entorn rural espectacular”

En el web descriuen Can Borrell com un dels establiments més singulars de la Cerdanya per la forta càrrega rústica del complex, i per la personalitat i calidesa que li donen la pedra, la fusta i la pissarra.

Cap als anys quaranta l'avi de la Laura Forn va arribar a Meranges cercant un indret millor per a la seva salut. Allà va conèixer la seva àvia, la família de la qual era de Meranges, i encara que no hi vivien permanentment tenien el costum d'estiuejar-hi. Els avis de la Laura es casen i enceten l'hàbit d'anar a passar períodes de vacances a Meranges. Així es van creant vincles molt forts cap aquest petit poble de la Cerdanya i s'inicia una tradició familiar d'estiuejar a Meranges. És aquest sentiment el que fa que el pare de la Laura adquireixi Can Borrell el 1990. Els cinc primers anys la gestió no és assumida de manera directa i això fa que el negoci no prosperi adequadament. El 1995 la Laura i l'Oliver, amb formació d'hosteleria, assumeixen el comandament sota la direcció d'Antoni Forn. El 2003 adquireixen el negoci amb el nom societari Verdafor, SL.

Malgrat que els temps han canviat i que la conjuntura de crisi es fa pesada, aquesta nova generació d'hotelers han estat capaços de transmetre aquell sentiment de romanticisme amb què l'àvia de la Laura recordava Meranges i alhora crear una empresa sostenible tant en les relacions amb l'entorn proper on està ubicada com en la pròpia viabilitat del negoci.

VALORS I BON GOVERN

Més enllà del servei d'allotjament i restauració, el que volen oferir és una experiència singular, basada en la connexió amb el que ens envolta; volen oferir una sensació, aprendre a gaudir del silenci i de l'entorn. Que les persones que passin per Can Borrell de Meranges trobin en aquest indret un parèntesi de calma i quietud.

A Can Borrell es caracteritzen per procurar una qualitat òptima vers la clientela, amb un regust propi: la seva filosofia és oferir una **experiència intensa basada en la tranquil·litat** transmetent a la clientela el valor de gaudir del silenci i la pau d'un entorn idíl·lic. Però darrera aquest atribut central de la tranquil·litat, volen projectar un marc de valors més ampli. És per això que han volgut **desenvolupar un compromís de responsabilitat social** empresarial, que inclou objectius de millora en els diferents vectors que aquesta abasta, impactes ambientals, socials, econòmics, laborals i bon govern. Aquests compromisos els permeten avançar en un model d'empresa més sostenible i amb major capacitat de crear confiança entre els seus grups d'interès.





GESTIÓ SOSTENIBLE RURAL

Gestió Sostenible Rural (GSR) és un projecte de cooperació interregional impulsat per divuit grups de desenvolupament local de Catalunya, Balears i Aragó que pretén fomentar una nova cultura empresarial en les organitzacions –públiques i privades- del medi rural a través del desenvolupament d'una metodologia comú d'implantació de polítiques de Responsabilitat Social Empresarial (RSE) que garanteixi el seu desenvolupament sostenible i, per extensió, la dels territoris on s'ubiquen.

Els objectius del projecte són els següents:

- Impulsar la sostenibilitat i la Responsabilitat Social Empresarial de les activitats econòmiques dels territoris rurals
- Avançar cap a la creació de Territoris Socialment Responsables
- Afavorir la intercooperació i la creació de sinergies entre territoris rurals sostenibles

En el procés de selecció de les empreses que opten a l'obtenció de l'ajut i d'avaluació dels projectes que han presentat s'hi han incorporat criteris de valoració vinculats a la Responsabilitat Social Empresarial per determinar el grau de compromís dels potencials beneficiaris.

L'empresa o entitat beneficiària disposarà d'una relació d'actuacions o mesures correctores que han de permetre millorar els punts febles de la seva gestió i potenciar-ne els punts forts i la quantia de la subvenció vindrà determinada pel grau de compromís que adoptin els promotors en relació al compliment de les accions definides.

Més info: <http://ca.gsrural.org>

De fet, aquesta línia de treball en RSE s'emmarca dins el **pla estratègic de gestió**, que fa anys que venen desenvolupant, i que van iniciar participant en el projecte de *Gestió rural sostenible*, que a més els ha permès entrar en els ajuts *Leader*. Gràcies a aquest procés han anat sistematitzant processos de millora i documentant les bones pràctiques de responsabilitat social que duen a terme.

Així, el model d'RSE que han desenvolupat està plenament integrat dins els processos de millora permanent, l'estil de tracte cap a la clientela i els valors que volen mostrar, i el model de relacions amb tot l'entorn, ja sigui econòmic, natural o social.

Entre els aspectes que han anat millorant en aquest procés, podem destacar:

- Hi ha establerta una política de gestió de queixes en la qual s'escolta el client i es compensa d'alguna manera l'incident.
- Han sistematitzat processos i apliquen una política ambiental orientada a l'estalvi energètic i a fomentar els consums responsables de manera activa.
- Hi ha una política de transparència i comunicació responsable en tots els àmbits que abasten.

Com a mostra del bon clima intern que intenten fomentar, podem destacar la poca rotació del personal, amb una mitjana d'uns 20 anys d'antiguitat de l'equip de treball integrat per quatre persones fixes. A banda, han de disposar de reforços en temporada alta atesa l'alta estacionalitat del sector.

Immersos en la dinàmica diària de pensar i buscar maneres de millorar l'estada de la clientela, han anat descobrint camins que els condueixen a treballar els diferents vectors de la responsabilitat social. Com veurem a continuació, estan duent a terme accions que afavoreixen la creació de valor en cadascun d'ells, en relació amb l'entorn o amb la minimització dels impactes ambientals, entre d'altres.

COMPROMÍS AMB L'ENTORN

A Can Borrell són conscients de la rellevància de l'entorn on estan ubicats. Aquest fet pren major significació en tractar-se d'una zona d'alta muntanya amb els recursos força limitats. A la Vall de la Cerdanya la principal font d'ingressos és el turisme. Per tant, un hotel restaurant situat en un municipi d'un centenar d'habitants, allunyat dels principals nuclis de població, pot generar impactes en l'economia local.

Conscients d'aquesta responsabilitat, han adoptat criteris de **compra de proximitat** pel que fa al producte de temporada. Per a la resta de matèria primera han comprovat que milloren resultats si es van a proveir a altres mercats

Per descomptat, també fomenten que la clientela faci ús de les propostes d'excursions i activitats en l'entorn proper que els ofereixen, fet que permetrà una vivència més intensa de l'estada alhora que generarà activitat econòmica en el territori. Precisament, el pla de comercialització i màrqueting pretén posar en valor el paisatge i el municipi com a eix principal d'actuació.

Estan implicats en les dinàmiques locals i amb entitats i associacions dels sectors a fi de crear aliances i millorar l'impacte econòmic:

- Formen part de l'Associació d'Hotels i Càmpings de la Cerdanya.
- Estan participant en el projecte *Cerdanya, Capcir, Conflent*, una aliança transfronterera per a promoure el turisme del territori (vegeu lateral).
- Participen en diverses iniciatives que s'organitzen a la comarca com ara la cursa de *Ultrafons del Kilian Jornet*, en la qual van aportar part de l'avituellament.

- El 2013 van participar en el projecte “*SOMPirineu*. Suport a l’ocupació de l’Alt Pirineu i Aran: producte local i turisme sostenible de muntanya”. Aquest pla s’emmarca en els projectes Innovadors i Experimentals que promou el SOC i pretén generar una dinàmica de cooperació entre els ens públics i un centenar llarg d’emprenedors, impulsant la creació de nous productes turístics i noves iniciatives empresarials centrades en els àmbits del producte local i la natura. Per al 2014 hi ha la voluntat de repetir l’experiència amb l’activitat que es promogui en aquesta línia.
- Estan adherits com a empresa al *Camí dels Bons Homes*, són presents en el recorregut hivernal (vegeu lateral).
- Col·laboren amb *RutesPirineus*, oferint descomptes per a les persones que venen a través d’aquesta organització.

La Laura és una persona molt creativa i implicada a la comarca. Sempre amb l’herència dels seus avis en ment, que va escriure diversos llibres sobre Meranges, ara vol engregar una iniciativa per fer difusió de Meranges arreu. Ha instal·lat un moble biblioteca en una de les saletes de l’hotel en el qual vol oferir un servei d’intercanvi de llibres. La peculiaritat és que els llibres que surtin de Can Borrell portaran un segell perquè allà on vagin hi hagi presència de l’origen d’aquests llibres: Meranges.

COMPROMÍS AMB LA DIVERSITAT

Cada vegada més ens trobem amb persones que desenvolupen **intoleràncies** o al·lèrgies a alguns ingredients bàsics alimentaris, o que per cultura, creences religioses o fins i tot per salut segueixen dietes especials. Davant aquest escenari a Can Borrell han sistematitzat processos d’elaboració de plats i tenen una carta on estan identificades les especificitats de cadascun.

A més de les intoleràncies més conegudes, en sorgeixen de noves a les quals estan atents. Per exemple, en detectar la demanda de vins sense sulfits, van estudiar quines possibilitats oferia el mercat i els han incorporat a la carta degudament identificats.

Ens explica la Laura que, en el cas de la clientela d’origen nord americà, la gestió de la diversitat alimentària està molt normalitzada, de manera que quan fan la reserva ja els envien per escrit totes les restriccions alimentàries requerides. Aquesta comunicació els facilita molt la feina.

És important destacar com han après a gestionar les necessitats d’aquests segments de clientela d’una manera àgil, respectuosa i amb garanties de seguretat. Aquesta capacitat d’adaptació en la gestió requereix sensibilitat i capacitat d’aprenentatge, i saber tenir una actitud de diàleg amb aquest i amb altres grups d’interès, cosa que els porta a detectar quines són les inquietuds que tenen i buscar fórmules per a donar-hi resposta.

A més a més, l’Oliver, que és qui està a càrrec de la cuina, pot controlar de primera mà que els plats es preparin segons la fitxa tècnica i la Laura a la sala verifica que es comuniquin de manera correcta. Tot plegat forma part d’un plantejament coherent amb la cultura interna d’oferir un tracte molt personalitzat a la clientela.

L’Hotel Restaurant Can Borrell és una masia de fa uns tres-cents anys. Tot i que s’han fet moltes tasques de conservació i restauració, per situació i per estructura ha estat impossible eliminar del tot les **barreres arquitectòniques**, tot i que se n’ha millorat l’accés. Davant aquest fet, des de Can Borrell han optat per una informació clara d’aquesta mancança dirigida a persones amb mobilitat reduïda.

PROMOCIÓ TURÍSTICA PIRINEUS CATALANS (CERDANYA) I SUD DE FRANÇA

Projecte Cerdanya, Capcir, Conflent

Es tracta d’una associació de cinc estructures públiques territorials amb la finalitat de promoure el turisme. Els seus socis són la Communauté de Communes Capcir-Haut Conflent, Communauté de Communes Pyrenées Cerdagne, Communauté de Communes du Conflent, PNR Pyrenées Catalanes i el Consell Comarcal de la Cerdanya.

Està previst signar aquest mes de febrer un conveni entre les parts de 2 anys de durada. Aquest conveni empara un pla de promoció conjunta a 2 anys vista ambles accions principals següents:

1. Un portal d’Internet conjunt.
2. Una campanya publicitària en mitjans de rellevància internacional.
3. La contractació conjunta d’un coordinador/a de promoció turística.
4. La realització de paquets turístics i oferta de tot tipus amb caràcter permanent.
5. La creació d’un comitè de “pilotage” que vetllarà per la posada en marxa de tot el mix de màrqueting del programa.

El finançament provisional preveu ajuts públics de la Unió Europea, governs regionals, departaments i col·lectivitats amb un percentatge aproximat del 60%. La resta de fons provindrà d’autofinançament amb recursos propis compartits entre els socis.

Es tracta, doncs, d’un projecte pioner a nivell internacional que, per primera vegada a la història, posarà a treballar conjuntament La Cerdanya amb els territoris veïns, amb l’objectiu de promoure el turisme.



CONSELL REGULADOR DEL CAMÍ DELS BONS HOMES (CR-CBH)

El febrer de 1998 es va constituir el Consell Regulador del Camí dels Bons Homes com un organisme autònom, i amb la voluntat de dinamitzar el Camí dels Bons Homes, integrat per organismes públics i privats, amb aquestes finalitats: l desenvolupament socioeconòmic del territori pel on passa la ruta.

- La protecció de la marca Camí dels Bons Homes i la qualitat dels serveis activitats i productes oferts.
- El manteniment del Camí dels Bons Homes a la banda catalana.



COMPROMISOS AMBIENTALS

A Can Borrell s'estan fent esforços per minimitzar l'impacte ambiental. Val a dir que els valors ambientals estan arrelats en la sensibilitat personal de la família propietària i tracten d'aplicar-los al negoci, fent que el respecte al medi sigui un atribut de l'establiment.

- S'han dut a terme diverses inversions a fi d'adequar les instal·lacions i millorar l'eficiència energètica.
- Hi ha una voluntat de sensibilitzar la clientela en comportaments sostenibles per mitjà de conscienciadors de consum i accions d'estalvi energètic.
- A Can Borrell se segueix una política estricta de la qual s'informa la clientela. Durant l'hivern la temperatura interior és de 21º, que és l'estàndard de confortabilitat. A més a més s'aconsella d'utilitzar edredons i mantes durant la nit a fi de poder reduir la despesa energètica innecessària. No hem d'oblidar que estem en un territori d'alta muntanya amb un clima de contrastos, on les temperatures són força extremes durant l'hivern. Hi ha d'haver la consciència que no podem portar la mateixa indumentària en les diferents estacions de l'any encara que estiguem a l'interior.
- Disposen de plaques solars per a l'aigua sanitària. El sistema de calefacció funciona amb energia fòssil, però estan estudiant la viabilitat d'utilitzar energies renovables malgrat que la inversió encara és excessiva.
- Han sectoritzat la xarxa elèctrica a fi de reduir consum, i han posat tot el sistema lumínic de leds.
- Porten a terme una correcta separació de residus.

CONCLUSIONS

Restaurant Hotel Can Borrell viu la gestió com un procés de millora constant, en el qual ha après a anar incorporant criteris de responsabilitat social. La participació en el projecte de Gestió sostenible rural els va permetre sistematitzar unes polítiques i desenvolupar uns valors que ja tenien però que calia transformar en accions concretes i bones pràctiques de gestió.

Com acostuma a ser habitual amb les empreses que incorporen l'RSE, captem en el seu estil que es tracta d'una empresa oberta a aprendre, amb capacitat per observar l'entorn i per establir espais de diàleg. A banda dels canals més informals i tradicionals, ara mateix es van obrint a les xarxes socials que els brinden les noves tecnologies, de manera que, a més d'un web que actualitzen amb regularitat, també han començat el camí per estar actius a les xarxes socials on es generen comentaris.

El context de crisi en què estem i la temporalitat de l'activitat obliguen a buscar solucions creatives a fi de millorar la viabilitat del negoci. A Can Borrell estan treballant aquesta creativitat en el marc de la responsabilitat social, apostant per crear valor compartit per a tots els grups d'interès.

I a banda de la clientela, un grup d'interès a qui hem apreciat que atorguen gran rellevància i intenten potenciar és el territori. Per això miren d'interactuar amb els diferents agents implicats, creant aliances i generant sinergies. Tenen per davant tot un repte de desenvolupar un **territori socialment responsable**, on aquests valors formin part de manera creixent de la identitat de la destinació i dels diferents operadors.

Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de desembre de 2013 per Vector 5, Excel·lència i Sostenibilitat, a partir de l'entrevista realitzada a Laura Forn, copropietària, a càrrec de Marta Ribera. La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE s'emmarca en el programa Gestió de la Responsabilitat. Aquest projecte ha estat organitzat pel Consell de Cambres amb el suport de la Generalitat de Catalunya