

Bones pràctiques de Responsabilitat Social de les Empreses de Vilanova i la Geltrú

Rocroi Vilanova




 www.rocroi.com

Nom: Rocroi Vilanova (Lleure en Moviment SL)

Sector d'activitat: Activitats Nàutiques

Activitat: Escola i lloguer de material per a activitats nàutiques

Nre. Treballadors/es: Dues persones fixes i reforços en temporada alta

Pàgina web:
<http://www.rocroi.com/vilanova.html>

Adreça i contacte:
 C/ Magatzem Nou, 15 baixos
 08800 Vilanova i la Geltrú (Garraf)
 Tel. 938100256
activitats@rocroi.com

Descripció de l'empresa

Rocroi és una marca que ofereix, durant tot l'any, una gran varietat d'activitats relacionades amb el món de l'Outdoor. A Vilanova i la Geltrú, amb el mar com a protagonista, Rocroi focalitza la seva oferta a activitats nàutiques dirigides a particulars, famílies, grups, escoles i empreses. Aquestes activitats abasten des de cursos i estades de vela, fins a passejades i excursions guiades en caiac pel litoral.

De fet, sota el paraigua de la marca Rocroi, coexisteixen dues societats, Rocroi i Lleure en Moviment. La primera actua a Llavorsí i Andorra, i la segona a Vilanova i la Geltrú, oferint en cada ubicació activitats lúdiques i esportives associades als recursos naturals i a la orografia de què disposen en cada zona: riu, muntanya, neu i mar.

L'empresa vilanovina neix al 2005 a partir de la concessió municipal per a la gestió de quioscos de platja, els quals també gestionaven activitats aquàtiques com els patins de pedals i, en el seu cas, motos d'aigua. Com que aquestes activitats complementàries a l'explotació de bar causaven un tall en l'ús de la platja per al conjunt dels banyistes, l'Ajuntament va manifestar la intenció de desplaçar-les cap a un altre espai, cosa que van aprofitar per crear una empresa agrupant totes les que es dedicaven a la comercialització d'activitats nàutiques i quioscos.

Però aquesta empresa, una SCP que inicialment s'anomenava Activa't, i que després passa a SL amb el nom de Marejats, SL, no tenia prou capacitat comunicativa i de comercialització, segons van observar. Per això van fer valdre l'oportunitat d'aprofitar un nom i una estructura comercial més potent, de l'empresa Rocroi, creada al 1987. Aquesta aliança, amb accionista principal Rocroi, s'acabà anomenant Lleure en Moviment, SL.

Tot i que aquesta fitxa se centra en Lleure en Moviment, fem una breu presentació de l'empresa paral·lela, de la qual usen la marca. Rocroi té l'origen a Llavorsí, al Pallars Sobirà, on durant la primavera es dediquen a fomentar activitats esportives d'alta muntanya com ara ràfting, barranquisme, hidrospeed, caiac, canoes, BTT, rocòdrom, senderisme, paintball, hípica. A l'hivern, l'equip de treball es trasllada a Andorra on Rocroi dona continuïtat a la variada oferta a l'estació d'esquí Grandvalira, l'estació més important del sud d'Europa, on es realitzen tot tipus d'activitats esportives relacionades amb la neu, alternatives a l'esquí: excursions en motos de neu, múixing (trineu estirat per gossos), construcció d'iglús, vols en helicòpter i des de la temporada 2008-09, estan gestionant l'Iglú-Hotel, únic

“L'orientació més empresarial fa augmentar i ajuda a tenir més control de l'activitat econòmica alhora que permet avançar cap a la **desestacionalització**, fet que suposa una aposta per la **sostenibilitat econòmica**, i els impactes en el territori i a nivell laboral.”



al sud d'Europa.

Impacte econòmic

Formalment, doncs, el naixement de Rocroi Vilanova té lloc al 2005 a partir de la incorporació d'un nou soci expert en nàutica, per a aprofitar aquesta potent marca comercial amb expectatives de tenir una difusió major fora de l'àmbit local. Així es passa d'un model de negoci que era comercialment passiu, esperant que la clientela vingués, a un model més empresarial, amb capacitat d'anar a captar i ser un factor d'**atracció de turisme** a Vilanova i la Geltrú, i amb activitat durant tot l'any. L'orientació més empresarial fa augmentar i ajuda a tenir més control de l'activitat econòmica alhora que permet avançar cap a la **desestacionalització**, fet que suposa una aposta per la **sostenibilitat econòmica**, i els impactes en el territori i a nivell laboral.

La voluntat d'oferir les diverses activitats nàutiques durant tot l'any els obliga a tenir unes **instal·lacions adequades** tant per a l'estiu com per a l'hivern. Així, quan la Generalitat de Catalunya els va atorgar la concessió per 15 anys, van prendre la decisió de fer una inversió important en instal·lacions i van llogar l'antiga estació de passatgers, aleshores en desús, ubicada al port de Llevant de Vilanova i la van adequar per a oficines, vestidors i altres serveis necessaris. Aquest fou un pas significatiu per a la empresa, tant per la possibilitat de creixement, com per la imatge, no només de l'empresa sinó de Vilanova i la Geltrú, ajudant a reforçar la **marca de ciutat i la seva bona imatge turística**.

Ha establert **acords de col·laboració** i venda creuada o prescripció amb diferents empreses locals. D'una banda, des de Rocroi s'ofereixen altres activitats com ara hípica, *segway* o moto aquàtica, per exemple, que constitueixen un servei complementari a l'activitat pròpia. Aquesta col·laboració també es dona recíprocament, de manera que tots els operadors en surten beneficiats, i novament la ciutat a nivell reputacional ja que es dona una imatge cap al visitant de coordinació i professionalitat.

D'altra banda, donat que capten clientela de fora de l'àmbit local, sovint són necessaris serveis d'allotjament i restauració. Amb aquesta finalitat, Rocroi ha establert **aliances** amb alguns establiments locals a fi d'incloure aquest servei integrat en el seu catàleg de serveis.

Una altra de les bones pràctiques en l'àmbit econòmic consisteix en la seva implicació en el desenvolupament de l'**Estació Nàutica** de Vilanova i la Geltrú, de la qual són socis. Rocroi Vilanova té interès a operar-hi conjuntament donat que coincideixen en algunes activitats i seria la plataforma ideal per vendre la marca de territori en temes nàutics. [vegeu requadre]

També formen part de l'Associació d'Empresaris del Garraf, Alt i Baix Penedès (ADEG), estan adherits a la Federació Catalana de Vela i a la Federació Catalana de Piragüisme. Jaume Martí, soci de Rocroi i concessionari d'un "Xiringuito" de la platja, forma part de la Taula de Turisme local i és President de l'Associació d'Hoteleria de Vilanova i la Geltrú, i esponsoritzen el Club Hoquei Patí Vilanova.

Estació Nàutica i compromís empresarial

Un dels atractius de Vilanova i la Geltrú és la seva gran potencialitat per convertir-se en una destinació líder en productes turístics en què el mar i les activitats nàutiques siguin els protagonistes. Vilanova i la Geltrú va rebre el 2002 el reconeixement com a **estació nàutica**, fet que ha comportat per a la ciutat disposar d'un dels elements competitiu diferencials més importants. Les estacions nàutiques són destinacions turístiques especialitzades en esports i activitats de mar que compten amb un segell de qualitat que garanteix la professionalitat dels monitors i del material. Estan dotades de serveis complementaris com allotjament, restauració, comerç o altres activitats com golf (o pitch & putt), hípica o museus, com és el cas de Vilanova i la Geltrú.

Els **operadors compromesos** amb la destinació es fan seu el repte de promoure'l començant per contribuir-hi amb la pròpia excel·lència empresarial, travant aliances entre els operadors que permetin millorar l'experiència de la clientela, i ajudant a posar en valor el conjunt d'atributs materials i immaterials de la destinació, prescrivint altres recursos, difonent el patrimoni cultural, festiu o gastronòmic... Les empreses compromeses en aquest sentit creen valor per al conjunt de la destinació i les empreses que hi operen, alhora que els diferents grups d'interès se'n veuen beneficiats, tant les persones visitants com les locals, el medi ambient, o les institucions, per exemple.

Per tal de poder participar a les regates, havien creat un Club esportiu, que finalment es va dissoldre i ara es plantegen participar-hi a través del Club Rocroi, de l'empresa mare. Cal fer notar que, en tant que entitat no lucrativa, el capital residual que restava en el moment de la dissolució va ser donat a la Mesa d'entitats socials de Vilanova.

Compromisos ambientals

En aquest àmbit un dels elements més destacables és la intencionalitat d'inculcar als més joves la importància del respecte per la natura i fomentar **actituds** sostenibles amb models d'actuació pràctics. Aquest és un valor que es treballa de manera integrada en l'activitat diària del centre: fomentar la cultura del respecte per la natura.

En cada sortida que es fa a la mar, s'intenta tornar amb algun objecte com ara plàstics o altres deixalles, ja que malauradament és un fet habitual trobar aquesta mena de productes no desitjats surant al mar.

A més a més, periòdicament s'organitzen sortides a mar amb l'objectiu de recollir deixalles. Durant aquesta pràctica se sensibilitza els infants de la importància de no llançar rebuig al mar explicant de manera pedagògica les conseqüències d'aquests fets.

Pel que fa als **consums energètics**, disposen de plaques tèrmiques per escalfar l'aigua de la xarxa amb acumuladors d'energia. Això permet preescalfar l'aigua i que l'escalfador la porti a 60º partint ja de 30/35º.

Respecte a la temperatura de les dependències, tenen una dificultat que ve donada per l'estructura del local, ja que a l'hivern és molt fred i a l'estiu molt calorós. Malgrat això, donat l'elevat consum energètic i el cost que hauria suposat, van decidir no fer ús ni de la calefacció ni de l'aire condicionat, tot i que disposen de totes dues instal·lacions. Consideren que aquest fet no afecta de manera rellevant la clientela, ja que el seu pas pel local és ràpid, mentre que l'equip propi ho resolen amb la vestimenta i amb ventiladors.

A més a més de les instal·lacions on hi ha ubicades les oficines i els vestidors, a la base nàutica disposen de casetes de fusta on tenen previst instal·lar plaques elèctriques que els permetrà posar-hi alarmes, s'han vist obligats a prendre aquestes mesures a causa del vandalisme recurrent.

Els caiacs es netegen amb aigua dolça sense cap producte de neteja. Per a la neteja de les instal·lacions han seleccionat una empresa externa local, especialitzada en neteges professionals.

Com a fet remarcable, cal dir que disposen d'alguns caiacs que estan fets de plàstics reciclats.

Les instal·lacions de Vilanova i la Geltrú disposen de botiga amb caiacs, roba i material esportius. Les compres de productes es realitzen a Rocroi. Lleure en Moviment ofereix així un servei complementari. En realitat la major part de les vendes es fan a través d'Internet, però calia un lloc d'exposició per si hi havia interès per veure i provar producte. Els criteris de selecció del producte que ofereixen són principalment la relació qualitat preu i la diversitat, a fi que



el client tingui un gamma prou àmplia per a triar.

Compromisos laborals

Un dels impactes més rellevants envers les persones que hi treballen ve donat per la **temporalitat** de l'activitat, aspecte contra el qual precisament s'està mirant de lluitar, de manera que l'estratègia empresarial pot afavorir l'interès de la plantilla.

En tot cas, el major volum en període estival pot comportar dificultats per a la conciliació de la vida laboral i la vida familiar, que ja són assumides i tenen la contrapartida que es compensen en èpoques de menys afluència turística. Tanmateix, es fa una **planificació molt acurada** per evitar hores extres.

En tot cas, cal explicar que es tracta d'una **microempresa**, amb només dues persones fixes contractades durant tot l'any, que ara passaran a tres. Tot i que l'empresa està operativa durant tot l'any, hi ha puntes estacionals en què el volum de feina augmenta. Així, durant els períodes de temporada alta hi poden haver set o vuit persones treballant de manera regular, més reforços, i sempre amb contracte laboral, ja sigui per dies o per hores.

Els criteris de **contractació** estan alineats amb les necessitats del servei. Busquen un perfil de persona, sense discriminació de gènere, que domini tècnicament l'activitat, i que, a més, tingui sensibilitzat respecte al medi ambient i un tarannà socialitzador en el món de l'esport: que sentin passió per l'esport i tinguin habilitats comunicatives per a transmetre-la.

Tots els monitors disposen de la preparació requerida per a cada activitat i formació expressa per a ensenyar i tenir tracte amb infants, com ara INEFC o el Certificat d'Aptitud Pedagògica. Sovint disposen de monitors de caiac amb títol d'INEFC i aquest fet suposa un factor de diferenciació respecte moltes altres ofertes. També és necessari que, a més de català i castellà, els monitors parlin altres llengües, preferentment anglès i francès, per tal d'atendre la clientela i gestionar correctament el multilingüisme des de l'empresa.

Les activitats que es practiquen a Rocroi impliquen uns riscos considerables si no es realitzen amb totes les **mesures preventives** necessàries. Conscients d'aquest fet, es posa molt d'èmfasi en la importància de seguir tots els protocols de seguretat, i tenen penjats en un lloc ben visible un seguit d'indicacions pràctiques per casos d'accidents, i una empresa especialitzada els certifica la gestió correcta dels riscos laborals.

Compromisos amb els usuaris

L'aposta per la **qualitat** del servei es treballa de manera comuna als interessos de la destinació, i per això disposen del distintiu del SICTED, que acredita un seguit de requisits establerts en metodologia i reconeix l'esforç i el compromís amb la qualitat i la millora contínua [vegeu quadre].

L'orientació a la qualitat també inclou el respecte a la **diversitat**. Des d'aquest posicionament es treballa per arribar a un ampli ventall de persones i que



“al **sector turístic**, un sector en el qual les **aliances** són clau de cara a millorar **l'experiència per a la clientela** i per construir una **destinació de major excel·lència**.”

gaudeixin d'aquest recurs natural que és el mar, practicant activitats nàutiques.

Les instal·lacions estan **adaptades** per a persones amb dificultat de mobilitat i hi ha una voluntat expressa de treballar en aquesta direcció quan l'empresa estigui més consolidada com a possibilitat clara d'obertura de mercat. De fet, l'entrenador de caiac és qui entrena part de l'equip paralímpic espanyol. I en alguna ocasió han fet alguna acció amb col·lectius de persones amb discapacitat psíquica.

Són molt conscients de la importància d'establir canals de **comunicació** amb la clientela. Des de l'empresa mare, Rocroi, tenen cura de la presència a la xarxa donant-los visibilitat a través de facebook, twitter i web.

A més a més es fan enquestes de valoració, tant al client final que és qui utilitza directament els serveis de Rocroi Vilanova, com a empreses o agències a través de les quals es contracten activitats. També se'n fan a les escoles i empreses amb qui col·laboren.

D'altra banda, un altre compromís destacable envers les persones usuàries és el propòsit de transmetre la passió i el respecte per l'esport i la natura.

Compromisos amb la comunitat

Des de Rocroi Vilanova es pretén potenciar valors relacionats amb el respecte a la natura i a les persones, el treball en equip i l'esportivitat, fet que se situa com un valor de punt de partida de la gestió de la responsabilitat social, i que concreten en un seguit d'accions que ja estan duent a terme i que recollim com a bones pràctiques d'RSE en aquesta fitxa.

En un altre rang, però en aquest mateix escenari col·laboratiu, es treballa conjuntament amb escoles i altres empreses, a fi d'oferir serveis especials. Amb algunes escoles i centres de formació s'han organitzat tallers de flora litoral i fauna marina, formació sobre la hidrodinàmica dels caiacs, i jornades per explicar la tipologia de vents i temes relacionats, o excursions per les cales dels Colls per a treballar la geologia. Fins i tot han estat fent crèdits de síntesi relacionats amb activitats nàutiques com ara caiac, vela o surf.

Conclusions

Dins el projecte Penedès Destinació Turística Socialment Responsable, on s'inscriu la realització d'aquesta fitxa, s'ha treballat amb empreses molt diverses. En el cas de Lleure en Moviment es tracta d'una microempresa, fet que mostra com la gestió de la responsabilitat social pot formar part de les empreses de qualsevol dimensió.

Hem volgut destacar com a principal bona pràctica una de caràcter econòmic, en relació amb la desestacionalització i la proactivitat en la captació de clientela. Això suposa passar d'unes activitats recreatives basades en la compra d'impuls a una activitat turística més sostenible i amb més capacitat de crear valor per al territori, ajudant a crear una marca de destinació i

El Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinació (SICTED)

El SICTED té per objectiu reconèixer la qualitat d'una destinació. La característica d'aquest sistema és abordar en el mateix procés i en la seva totalitat tots els subsectors que formen part de l'activitat turística d'una determinada destinació com, per exemple, transports locals, comerços o serveis públics.

El SICTED és impulsat pel Ministeri d'Indústria i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies i coordinat per la Diputació de Barcelona i la Cambra de Comerç de Barcelona a la demarcació.

La distinció de Compromís de Qualitat Turística obliga a establir

desenvolupant unes aliances amb propostes que permetin una millor experiència per a la clientela.

A més, la seva aposta està clarament connectada amb els objectius municipals i que també han pres forma a partir de l'Estació Nàutica. Empreses com LLeM Rocroi ajuden que Vilanova i la Geltrú es consolidi com a destí per al turisme nàutic i familiar, i permeten posar en valor les millores en comunicacions, actualment reforçades cap a l'interior a través de l'anomenat Eix Diagonal que ens uneix directament amb la Catalunya central.

L'equip de Rocroi Vilanova projecta la passió per l'esport i la natura. I a partir d'aquest valor es fan un seguit d'accions que podríem enquadrar dins les bones pràctiques de responsabilitat social, tot i que no estan documentades. Aquestes bones pràctiques de responsabilitat social ajuden a consolidar una empresa més sostenible amb capacitat per crear valor econòmic i social, i preocupada no només per minimitzar l'impacte ambiental, sinó que en aquest cas podem destacar que amb un objectiu de fomentar la consciència social en aquest sentit.

Aquesta sensibilitat vers aspectes socials, econòmics i ambientals de base és necessària per fer un plantejament d'incorporar la responsabilitat social com a estratègia de gestió en el model de negoci amb objectius de millora constant.

Rocroi és un negoci d'activitats esportives vinculat directament al sector turístic, un sector en el qual les aliances són clau de cara a millorar l'experiència per a la clientela i per construir una destinació de major excel·lència. Per tal que aquesta destinació incorpori atributs de responsabilitat social, és bàsic que els operadors gestionin acuradament la seva responsabilitat envers la societat, i que aquest compromís vagi esdevenint cultural dins el territori.

Rocroi Vilanova comença a mostrar bones pràctiques en diversos dels cinc vectors de l'RSE, pel que fa a impactes econòmics, ambientals, socials, laborals i bon govern. I és un agent molt rellevant en la creació d'aliances per al desenvolupament de la destinació, com el paper actiu en iniciatives diverses com l'Estació Nàutica. Ara caldrà mostrar capacitat de progrés en un model de gestió de l'RSE plenament integrat en la gestió empresarial que faci que quan l'empresa creixi i es desenvolupi, no quedin en accions aïllades i que mantinguin la capacitat d'entendre i atendre quines són les inquietuds dels diferents grups d'interès.

*Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de juny de 2013 per Vector 5, Excel·lència i Sostenibilitat a partir de l'entrevista realitzada a Jaume Martí, soci, i Lucas Contreras, director, a càrrec de Josep Maria Canyelles i Marta Ribera. La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. En aquest procés també s'han identificat aspectes subjecte de millora, i s'està acompanyant l'empresa per tal d'abordar-los. L'elaboració de les fitxes d'RSE s'emmarca en el projecte Destinacions Turístiques Socialment Responsables impulsat per la **Fundació Pro-Penedès** i la col·laboració de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Aquest projecte està subvencionat pel SOC i el Fons Social Europeu, d'acord amb el Programa d'Ajuts a projectes Innovadors i Experimentals, regulat per l'Ordre EMO/312/2012.*