



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2017**

Ilersis

www.respon.cat



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres
de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Coneixement

Ilersis

Nom de l'empresa Fundació Privada Ilersis

Sector d'activitat Serveis socials per a persones amb discapacitat

Activitat de l'empresa Fabricació productes fusta, brigades jardineria i neteja, comercialització productes gourmet, càterings i restauració, serveis terapèutics, servei de llar residència...

Plantilla 191 persones

Pàgina web: www.ilersis.org / www.shalomtaller.net / www.vinsisomriures.cat

Twitter @ILERSISfundacio

Adreça C. Ramon Argilés, 27 - 25005 Lleida

Contacte T. 973 22 17 88 - ilersis@ilersis.org

DESCRIPCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

Fundació Privada ILERSIS és una entitat d'iniciativa social sense ànim de lucre i declarada d'utilitat pública. La seva missió és la integració sociolaboral de persones amb discapacitat intel·lectual o malaltia mental, assegurant la seva continuïtat dins de l'àmbit social de l'entitat i cobrint les seves necessitats en qualsevol situació de la seva vida.

La fundació disposa de diferents i variades unitats de negoci per vehicular el seu propòsit: fusteria industrial, brigades de serveis, manipulats, restauració, lots de nadal i botiga de productes de proximitat. A més, disposa d'un Centre d'Atenció a la Discapacitat on es desenvolupen els serveis de teràpia ocupacional, residència i pisos tutelats i un Centre Especial de Treball (CET) en el qual treballen 111 persones amb discapacitat, cosa que representa el 75-80% de la plantilla del CET.

L'inici es remunta a l'any 1975 quan 14 famílies van crear l'**Associació Shalom**, amb la finalitat de donar suport a l'Escola Esperança de Lleida en la seva tasca d'integració social i educativa de persones amb discapacitats psíquiques o de col·lectius amb risc d'exclusió social. L'associació deixa pas a ILERSIS, que es va constituir com a fundació el 2013 amb l'objectiu de continuar i assegurar l'activitat de l'associació com a entitat prestadora de serveis assistencials, d'habitatge i d'activitat laboral per a persones amb discapacitat intel·lectual o en risc d'exclusió social.

ILERSIS disposa d'un **Centre Especial de Treball** i d'una **Empresa d'Inserció**, fet que permet que empreses i administracions públiques facin una compra social i solidària que abasta diversos productes i serveis: caixes i productes de fusta, jardineria, neteja d'espais, serveis de màrqueting directe i promocional. **Bo de Shalom**, amb botiga física i virtual, és la unitat especialitzada en la comercialització de productes artesans i de proximitat: vins, caves, olis verges d'oliva, formatges, conserves, embotits i els lots i cistelles de Nadal. La Fundació també manté dos serveis de suport a l'habitatge, fa activitats de lleure i de formació.

COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL

ILERSIS és una organització compromesa amb la responsabilitat social, a partir d'uns valors intensos sota el lideratge de la gerent, Teresa Benet. El seu model es vincula amb el fet que ILERSIS és una organització amb un funcionament molt endreçat a partir d'una gestió de processos estructurada. Des de fa anys, està certificada en la norma ISO 9001 de qualitat, fet que ha afavorit que la integració de l'RSE també es faci de manera pautada.



“ILERSIS és una entitat d'iniciativa social, sense ànim de lucre, compromesa amb les persones amb discapacitat intel·lectual i les seves famílies”



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Coneixement

El nou Pla estratègic determina una cultura ètica basada en principis i valors

PRINCIPIS

La cultura ètica de la nostra organització es fonamenta en el compromís amb cada persona, des del respecte per la seva individualitat i dignitat, tot treballant per una societat més inclusiva que valori la diversitat humana com a base del seu futur col·lectiu.

VALORS

- Autonomia i participació
- Igualtat i accessibilitat
- Sensibilitat i empatia
- Responsabilitat i transparència
- Qualitat i professionalitat

La gestió de l'RSE es va iniciar el 2008 amb un procés participatiu on van treballar els valors per donar forma a un codi ètic. Posteriorment, van organitzar una jornada oberta i van ser la primera organització de Lleida a certificar-se en la **norma SGE 21**. Juntament amb les normes ISO de qualitat i de gestió ambiental, i OHSAS de salut i seguretat laboral, van disposar un **Sistema Integrat de Gestió (SIG)**.

Transcorreguts vuit anys, han decidit recuperar l'esperit inicial, entenent que l'RSE no ha de quedar en normes, protocols i un recull de bones pràctiques. En aquest sentit, amb el temps transcorregut i amb els canvis de persones en l'equip, han considerat que calia donar un nou impuls a l'RSE des de la profunditat del compromís, implicant les persones i posant en valor la feina feta. Es considera que s'ha optat molt per la qualitat, incloent la gestió formal de l'RSE, però que els cal fer un salt de model i, entre altres coses, posar més l'èmfasi en el retorn.

Actualment, fruit dels relleus en el lideratge, es planteja la necessitat de recuperar un model de gestió de la responsabilitat social basat més en l'estil que no en normes i que permeti realment crear valor respecte als grups d'interès externs i sobretot generar més identitat, compromís i alineament intern.

Des del 2017, ILERSIS és membre de **Respon.cat**, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya. Durant el 2017, després d'haver estat seleccionada, ILERSIS ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per Respon.cat, amb el suport del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i s'ha contribuït en el nou pla estratègic.

A partir d'aquest model, les persones, les famílies i els professionals que formen part d'ILERSIS adquireixen un seguit de compromisos. Pel que fa a la responsabilitat i transparència, des de la perspectiva de l'entitat, el compromís suposa:

- Mantenir l'acreditació com a empresa socialment responsable.
- Comunicar la informació general de l'activitat que realitza l'entitat, de manera entenedora i d'acord amb el compliment de la legislació en matèria de transparència.

COMPROMÍS AMB EL BON GOVERN

ILERSIS ha formulat l'**Estratègia 2020** per fer possible assolir un alt nivell de compromís, alinear totes les persones i actuacions, reforçar un model propi d'atenció, guanyar eficàcia, o reforçar la visibilitat i el reconeixement. El pla integra un marc ètic, fet que permet la identificació amb uns valors i principis ètics compartits que orienten el sentit de les actuacions.

Cal dir que el compromís amb les persones amb discapacitats intel·lectuals els ha portat a aplicar criteris de **lectura fàcil** en els documents rellevants per tal de transmetre adequadament aquells conceptes que puguin resultar més difícils de comprendre, posant exemples de com s'entenen els valors i compromisos, o valent-se de pictogrames que ajudin a fer el text més comprensible i atractiu.

A ILERSIS es valora molt la **participació** en el sentit de plena integració de les persones però també des del punt de vista del bon govern de l'organització. Els compromisos són:

- Facilitar espais i recursos perquè les persones s'expressin i aportin idees i projectes.
- Promoure que les persones amb discapacitat intel·lectual participin en tot tipus d'activitats del nostre entorn.
- Afavorir la capacitat de cada persona de poder pensar, sentir i prendre decisions, tot recolzant el desenvolupament de competències en aquest àmbit

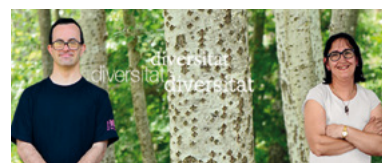
El sistema organitzatiu promou el **treball en equip** i estableix canals de comunicació entre els diferents departaments. Totes les persones de l'organització comparteixen els valors, els principis i les actituds que estan contemplats en la cultura empresarial i el Codi ètic.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES

L'organització té un equip de 191 persones. El Centre Especial de treball té una plantilla de 111 persones de les quals més d'un 75% tenen algun tipus de discapacitat.

El compromís amb les persones és l'eix que dona sentit a l'organització, fins al punt que a banda de les declaracions de missió, visió i valors, han establert quina és l'**essència** de l'entitat, per a poder enunciar que són les persones, com una manera de donar-los la màxima importància i situar-les al centre del funcionament organitzacional. Aquest és el fruit del procés d'elaboració del pla estratègic 2020. Així, més enllà de formalitats, l'equip directiu manifesta que la seva primera **responsabilitat és tenir gent feliç a la feina**. Algunes de les bones pràctiques són:

- L'aposta per l'**estabilitat contractual** (90,6%), la jornada completa, els drets laborals i els beneficis socials aporten la qualitat professional necessària a l'entitat.
- La **formació** és un dels fets que proporciona a l'equip l'actualització de coneixements i habilitats necessàries per a competir en el mercat amb l'empresa ordinària.
- Tenir cura per la **salut i seguretat** del personal és una prioritat, i per això es gestiona l'empresa d'acord amb el que disposa la norma OHSAS 18000. D'aquesta manera s'aconsegueixen baixos índexs d'accidentabilitat.
- El 2014 es va fer un **Pla d'igualtat** i posteriorment un protocol d'assetjament sexual.
- Es valora l'**accessibilitat**, que no solament significa l'eliminació de barreres físiques sinó també de barreres de comunicació perquè tothom pugui participar del seu entorn amb igualtat de condicions. Els compromisos d'accessibilitat impliquen vetllar pel compliment d'un tracte sense diferències, independentment del sexe, raça, edat, creences, etc.; defensar i promoure arreu un tracte sense diferències per a totes les persones; garantir internament les condicions d'accessibilitat universal; i participar en iniciatives de promoció de l'accessibilitat universal.
- L'enquesta de satisfacció mostra el bon **clima laboral**, si bé es manifesta el repte d'implicar més, alinear, disposar de canals de promoció interns i coresponsabilitzar més les persones en una organització que ha crescut en volum i on les persones es van renovant.



COMPROMÍS AMB L'ENTORN

ILERSIS és una entitat oberta a l'entorn, integrada al seu territori, que cerca aliances i oportunitats amb les organitzacions socials i institucions per tal de fer possible la seva missió i promoure els seus valors.

Forma part de diferents organitzacions, com Dincat Plena Inclusió Catalunya, la Confederació (patronal del tercer sector), la federació Allem i Respon.cat. També del Club Créixer, una comunitat en línia d'entitats productores del sector agroalimentari amb compromís social. Disposa d'un ampli marc de col·laboracions, entre les quals la Fundació ONCE o l'Obra Social La Caixa, a banda de les diferents Administracions públiques.

Aquesta obertura organitzacional i espais de col·laboració no solament estan encarats a assolir canals de finançament o de millora del posicionament sinó que permet exercir la influència per assolir les millors condicions per una plena igualtat i participació, contribuint a una nova ciutadania més sensible que faci possible la vida plena en comunitat, autònoma i sense barreres ni discriminacions. En aquest sentit, el nou model de la discapacitat de l'Organització Mundial de la Salut estableix que el context social és un factor indispensable per possibilitar o impedir que la persona desenvolupi al màxim el seu potencial de capacitat i disposició dels mateixos drets i oportunitats que la resta de la ciutadania. Així mateix, la Convenció Internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat supera el model rehabilitador i incorpora la superació de les limitacions socials i culturals que impedeixen viure una ciutadania plena i inclusiva.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

ILERSIS disposa d'un programa de gestió ambiental i ha formulat uns compromisos de prevenció de la contaminació ambiental i estratègia enfront al canvi climàtic. Contempla un pla de riscos i porta a terme una identificació d'activitats que poden generar impactes.

El compromís per la conservació de l'entorn natural ja té molts anys de treball a l'entitat, que treballa exclusivament amb proveïdors compromesos en la conservació dels boscos i com a conseqüència, garanteix la procedència de la fusta.

- La política de proveïdors exigeix l'estricta compliment de les polítiques i normatives sobre reforestació. Per aquesta raó, es disposa de la certificació de qualitat i traçabilitat de la fusta (PEFC).
- Una de les principals mostres del compromís de preservació del medi ambient és que van ser pioners en l'ús de vernissos a l'aigua, amb una cabina adaptada per a l'aplicació de vernís ecològic i un forn estàtic d'assecatge pels vernissos a l'aigua. Aquest mètode ecològic no genera residus, no utilitza productes tòxics, estalvia aigua i protegeix la salut de les persones.
- Pel que fa als productes del sector alimentari, s'ofereixen productes adaptats a les estacions de l'any i amb el valor afegit de la proximitat i Km0.

COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

El 2016 es va aconseguir una facturació rècord, fet que suposa que la Fundació, malgrat les enormes dificultats derivades del context social i de la greu crisi econòmica i la situació de les Administracions públiques, ha pogut superar els moments més incerts, gràcies a la capacitat de treball i de gestionar el canvi quan ha calgut.



- El fet que el 2015 es perdés un concurs important, va motivar a fer un esforç superior per recuperar la facturació dels anys anteriors de manera que no afectés negativament la contractació. Així, durant el 2016 es va créixer en jardineria, sobretot particular, i es van obrir línies en olis usats i neteja.
- Respecte als productes, s'ha optat pels premium, amb més valor afegit, alhora que ha crescut la internacionalització, amb un 7% exportat a França el 2016, gràcies a l'activitat comercial i l'assistència a fires. Pel que fa als manipulats, s'ha actuat en la diversificació i ampliació del negoci pel que fa a les brigades.
- La creació de Bo de Shalom ha permès entrar en un nou sector d'activitat i també donar força al canal de venda en línia, a més de fer activitats noves com els maridatges, que redonden en una aposta per fer l'activitat de la Fundació més orientada al mercat i més sostenible econòmicament.

CONCLUSIONS

ILERSIS és un referent a Lleida i va ser una entitat pionera tant en la seva aparició com en el desenvolupament de l'RSE. Va ser el primer Centre Especial de Treball especialitzat de Catalunya i un dels primers d'Europa que va implementar la gestió i certificació de l'RSE.

És una organització molt compromesa i preocupada per millorar dia a dia. Els seus productes són altament competitius. Ara afronten un gran repte, un canvi de local, unes noves instal·lacions al Polígon del Segre, en un context de proper relleu en el lideratge, i també tenen el repte de fer que el CET no sigui deficitari i alhora mantenir les persones. ILERSIS sempre ha sabut superar les situacions més complexes i sabrà sortir reforçada del context actual.

Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de gener 2018 per Josep Maria Canyelles a partir de les entrevistes realitzades a Teresa Benet, gerent, a Laura Gracia, responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals, i al conjunt de l'equip de direcció.

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 Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.