



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2018**

0% Gluten

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

0% Gluten

Nom de l'empresa 0% Gluten

Sector d'activitat Alimentació

Plantilla 7 persones

Pàgina web <http://0x100gluten.com/ca/0gluten/>

Twitter @0x100gluten

Adreça Manlleu

Contacte 93 850 67 02 - info@0x100gluten.com

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Amb els orígens en una empresa familiar dedicada a l'elaboració de pa a Manlleu, neix [0% Gluten], una cadena de franquícies innovadora i pionera en l'alimentació saludable. Té com a objectiu oferir productes elaborats en establiments lliures de gluten i pans sense sucres, ou i reduint la presència de lactosa, amb una extensa proposta de productes elaborats dins el propi obrador de cada establiment amb una àmplia carta des de pans, brioxeria, pizzas, focacces i suc natural.

[0% gluten], que compta amb sis establiments, tres de propis i tres en franquícia i que està en expansió, és el resultat d'anys d'experiència de Francesc Altarriba, alma mater del projecte, que aposta per la qualitat del producte assegurant una tria rigorosa dels ingredients, l'elaboració estricta sense contaminació creuada i la transparència en la comercialització.

La cadena de franquícies orienta la seva activitat a persones amb celiaquia o sensibilitat al gluten i a totes aquelles persones amb altres intoleràncies, així com també a aquelles sensibles amb els hàbits alimentaris saludables. A tots els locals de [0% Gluten] es garanteix que no hi hagi contaminació creuada i juntament amb una oferta "healthy" s'ofereixi un servei singular i apte per a tothom.

Actualment [0% gluten] opta per expandir-se a nivell tan nacional com internacional, amb sis projectes en marxa simultàniament.

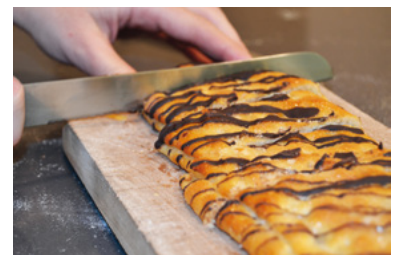
GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL

[0% gluten] neix amb la consciència que cal una estratègia de gestió que integri la responsabilitat social com a element central per construir un projecte sòlid i sostenible a llarg termini.

Amb aquesta màxima i el coneixement que es desprèn de tots els anys d'especialització en el camp de l'alimentació de qualitat, s'inicia [0% gluten] amb la voluntat d'integrar els cinc vectors de la responsabilitat social en tots els processos, entenent-se el bon govern com el paraigües del qual se'n desprenen la resta: el laboral, l'econòmic, l'ambiental i el social, cadascun dimensionat de manera adequada tenint en compte el sector d'activitat, la mida de l'empresa, la comunitat on està operant i el públic a qui es dirigeix.

És aquest plantejament que empeny Francesc Altarriba ha participat en alguns programes i formacions sobre responsabilitat social, cosa que l'ha fet anar avançant en aquesta matèria i motiu pel qual està seguint l'acompanyament RSE.Pime.

En el sector de l'alimentació estem sent testimonis d'una tendència creixent a adoptar hàbits de vida saludables i hi ha una preocupació especial en tot allò que mengem, amb una voluntat cada vegada més generalitzada de consumir productes naturals i tant com sigui possible no processats, sense sucres afe-





gits ni greixos saturats. L'augment d'aquestes tendències i la gran quantitat d'informació que es pot trobar de manera relativament fàcil fa que ens trobem davant un públic informat i exigent que no es conforma amb un producte que no respongui a les seves expectatives. [0% gluten] ha entès aquesta realitat i hi dona resposta aplicant el màxim rigor en la tria de la matèria primera i en la producció, i apostant per la innovació i la transparència en tot el procés.

BON GOVERN

Es planteja la governança de l'organització sobre la base de la innovació, la transparència i el rigor.

Innovació, perquè el motor que dona sentit a [0% gluten] és la millora contínua en la qualitat del producte que elaboren i ho fan a partir d'explorar i investigar amb noves fórmules amb un "prova-error" permanent que els han permès una evolució favorable i exponencial des del seu naixement ara fa dos anys. L'habitual en les empreses que es dediquen a la comercialització de productes sense gluten és comprar el preparat de massa base a partir de la qual es generen altres productes que ofereixen a la clientela. [0% gluten] és l'única empresa de Catalunya, i possiblement de l'Estat espanyol i d'Europa, que actualment està fabricant aquesta massa base amb la qual s'elabora la resta de la producció. Això fa que estiguin constantment innovant i els ha permès eliminar la presència de sucres i greixos mantenint el sabor, l'aparença i la durada de conservació, a diferència dels productes que es poden trobar al mercat que forçosament han de portar sucres i greixos per garantir la llarga conservació.

Transparència, aplicada en tots els àmbits d'actuació donat que tracten amb la salut de les persones i cal generar unes relacions de confiança amb la clientela basades en la professionalitat i l'autoexigència i comunicar-ho amb claredat i honestedat.

Aquesta gestió transparent també té com a objectiu aportar credibilitat a un col·lectiu que ha sorgit en contraposició a aquesta tendència tan aplaudida que aposta pels hàbits saludables: els grups de detractors que afirmen que es tracta de modes i que aprofitarien qualsevol mala pràctica per desqualificar-los.

Rigor, un atribut indestruïble de [0% gluten] ja que s'ha de garantir la no contaminació al·lèrgica en tots els productes que elaboren i en els ingredients que s'utilitzen. Per garantir de manera rigorosa i inequívoca la no existència de traces de gluten, fins i tot abans que els ingredients arribin a la seva planta de producció, només treballarem amb proveïdors que certifiquin que en cap moment hi ha hagut contaminació creuada, tot i que això sovint limita la tria.

Aquest enfocament responsable que es treballa des de [0%gluten] també passa per comptar amb un equip i amb aliances amb persones molt formades que s'esforcen per avançar en un producte lliure del màxim al·lèrgens possibles. En aquest línia, estan a punt de fer un salt qualitatiu amb la sortida al mercat d'una col·lecció de pans saludables certificats pel conegut expert en medicina integradora Xavier Verdaguer, amb uns atributs basats en principis actius naturals amb aplicacions concretes com ara millorar la memòria, millorar els nivells de colesterol, recuperador, salut emocional, etc.

El naixement de [0%gluten] integra la sensibilitat pels grups d'interès, en aquest cas un segment de la població molt preocupat pels hàbits saludables, abastant de manera natural aquelles persones que pateixen intolerància al gluten. Es vol posar al mercat un producte que per a moltes persones és imprescindible per temes de salut i que, si bé cada vegada hi està més present, sovint té un cost molt superior al producte convencional. [0% gluten] coneixedora que l'únic que pot encarrir el producte són els ingredients, ja que la producció no ha de suposar un sobrecost, llança un



producte coherent amb aquesta realitat i, per tant, molt més accessible a nivell econòmic per a les persones consumidores.

A més, i atenent aquesta voluntat que el preu no suposi un impediment per consumir productes sense gluten, [0% gluten] posa a l'abast de la clientela la possibilitat de comprar les farines lliures de gluten i es fan tallers per ensenyar a panificar amb aquests ingredients que requereixen unes especificitats molts concretes.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP DE TREBALL

Des d'un forn de Manlleu de tradició familiar i amb un recorregut extens en l'àmbit de l'elaboració de pa de qualitat, Francesc Altarriba crea [0% gluten] amb la convicció que l'actiu més important d'una organització són les persones que en formen part.

Disposen de dossiers de formació per a les persones treballadores (manual de bones pràctiques en alimentació i tot el que implica a la seguretat alimentària, i una altra persona per explicar el sentit del sense gluten). Cada vegada que s'incorpora una persona nova es fan les dues formacions, fins ara amb dues persones externes tot i que actualment s'ha contractat una persona responsable de qualitat per sistematitzar aquestes formacions. Disposen de manual d'acollida per a persones treballadores que es facilita a les noves contractacions on es presenta l'empresa i es donen detalls pràctics de l'operativa interna.

La conciliació de la vida personal i laboral s'entén com un element molt natural del funcionament intern: treballen amb una "bossa d'hores" que els hi permet intercanviar horaris per necessitats personals. Si es dona el cas que algú fa més hores del compte, la primera opció sempre és compensar-les però la persona treballadora pot escollir que es remunerin a més a més. Pel que fa a les vacances, es poden triar en qualsevol època de l'any sense restriccions, sols hi ha d'haver coordinació entre l'equip perquè el pla de treball de l'empresa no se'n ressenti. Per evitar això, es fa la planificació de vacances de tot l'equip a principis d'any.

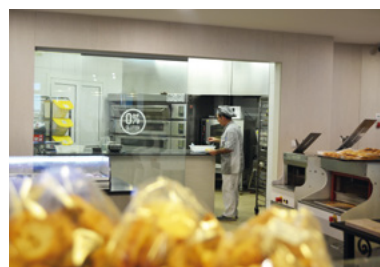
COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Per a l'activitat de [0% gluten] aquest no representa un element fonamental donat que no són grans generadors de residus i no provoquen impactes ambientals significatius. No obstant això, són conscients que cal desenvolupar la seva activitat amb sensibilitat en matèria ambiental i ho tenen present en tota la seva operativa interna, des de les accions més bàsiques –com ara separació de residus– fins un plantejament integral que tingui en compte reduir tant com sigui possible l'impacte ambiental.

Estan preparant el manual de consums energètics i hi incorporaran criteris d'eficiència energètica, sobretot pensant en l'obertura dels nous locals perquè aquests s'adeqüin amb instal·lacions que generin el mínim impacte ambiental.

Aposten per la compra responsable. La compra de proximitat és difícil perquè no sempre els poden certificar cereals sense gluten, o ous que no hagin estat emmagatzemats en espais on també hi hagi farina i per a [0% gluten] aquesta és una condició sine qua non per qüestions de transparència i rigor.

Des de l'inici s'ha treballat amb el mínim plàstic possible, tot i així hi ha alguns embolcalls amb els quals no es va poder prescindir del plàstic. Tanmateix, sempre han treballat per eliminar-lo tant com sigui possible, no només pels efectes negatius que té en el medi ambient, sinó també pels provats efectes nocius per a la salut de les persones. Gràcies a la contínua investigació, actualment estan en vies de poder-lo eliminar del tot.





Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Marta Ribera, a partir de les entrevistes realitzades a Francesc Altarriba, promotor i propietari de [0% gluten].

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.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

Per a [0% gluten] la relació amb la comunitat on estan ubicats és molt important i apliquen criteris de bon veïnatge des del respecte i des de la humilitat, amb la voluntat de generar impactes positius i relacions amigables amb aquest grup d'interès.

Sempre que els demanen col·laboracions per activitats socials locals ho fan amb producte i tenen relació amb l'Associació de Dones Empresàries del Vallès (ADE Vallès), participen a la fira de Salut Sabadell. Si l'activitat està relacionada amb el sector en què treballen sempre estan oberts a participar en les iniciatives que els ho demanen.

També s'ha participat amb la Marató contra el càncer promoguda en guany per TV3 amb una aportació econòmica directa, donació de producte, i amb un menú solidari del qual 1€ es destinava a aquesta iniciativa.

A més, col·laboren amb col·lectius concrets, com ara escoles, per mostrar que el celiaquisme i la sensibilitat al gluten estan molt presents a la nostra societat i que es treballa per cercar alternatives cada vegada més adequades; i en la recerca de dietes per esportistes amb intolerància al gluten. Han preparat l'avituallament amb zero gluten per a una atleta d'alt rendiment celíaca, l'Anna Comet.

CONCLUSIONS

[0%gluten] neix fruit de la llarga experiència en el sector de l'alimentació amb la voluntat de donar resposta a una necessitat creixent de la societat de consumir productes saludables i de qualitat, amb especial sensibilitat cap aquelles persones que pateixen algun tipus d'intolerància alimentària i amb una estratègia de gestió marcada per tres pilars bàsics: **la innovació, la transparència i el rigor.**

Es tracta d'una empresa que s'ha marcat l'objectiu de mantenir un ritme de creixement constant fins arribar a tenir presència en la major part del territori espanyol sota la forma de franquícia. Això implica la sistematització de tota l'operativa, i es treballa en aquest sentit sota el paraigua de la gestió responsable com a tret diferencial i element competitiu per construir un projecte sòlid i sostenible.

El seu tret diferencial és la innovació permanent, que poden desenvolupar des del moment inicial de la producció donat que, a diferència de la majoria d'empreses d'aquesta activitat, han formulat i elaborat la seva pròpia massa base i això els és un trampolí per a l'experimentació i l'exploració de productes cada vegada més ben resoltos.

A més, aquesta mateixa sensibilitat que els empeny a iniciar el projecte, també els orienta a aconseguir que el seu producte sigui competitiu pel que fa a preu amb els productes convencionals. Això fa accessible una manera de menjar més saludable a un sector de la població molt més ampli i també contribueix a popularitzar i normalitzar aquesta tendència en el gruix de la societat.

Tot un plantejament de model de negoci enfocat a millorar el benestar de les persones a través de la millora permanent, cercant la qualitat òptima, aplicant el rigor i la transparència com a bases d'una estratègia de gestió responsable en tots els àmbits d'actuació.

L'enfocament de responsabilitat social s'entén des de [0% gluten] com un element competitiu del negoci i la innovació, la transparència i el rigor són els eixos vertebradors d'aquest plantejament.