



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2018**

Llagurt

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

Llagurt

Nom de l'empresa Rahola i Salomó S.L

Sector d'activitat Detallista alimentació

Activitat de l'empresa Cadena de iogurteries

Plantilla 5 d'estructura i 3 a cada botiga

Pàgina web www.llagurt.cat

Twitter @llagurt

Adreça Av. Paisos Catalans, 109 – Riudellots de la Selva (Girona)

Contacte Tel. 972 477982 · info@llagurt.cat

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Llagurt és un projecte liderat per dues joves gironines, l'Íngrid i la Glòria, que posa en valor el tracte proper i els proveïdors de proximitat i de km0. Va néixer com un projecte d'emprenedoria que va voler crear un concepte nou de botiga on el iogurt natural i el iogurt gelat, fossin els grans protagonistes. Després d'obrir dues botigues, van tenir una gran demanda per créixer a partir de franquiciats. Ara ja són 30 punts de venda, on hi treballen en total més de 50 persones, i mouen un negoci de poc més de 1 milió d'euros.

La singularitat de Llagurt va relacionada amb l'origen emprenedor, que és el que les marca amb aquest interès per fomentar la cultura de l'esforç i la il·lusió: dues noies de 26 anys, llicenciades en Administració d'empreses, engeguen un projecte, després que des de petites ja tinguessin la pretensió de fer algun negoci conjunt. Íngrid Rahola i Glòria Salomó van escollir la idea del projecte a partir de captar el que podia ser una oportunitat de mercat i s'han anat expandint. La idea prové del 2010, quan la Glòria estudiava a Chicago i va observar cues per comprar una terrina de iogurt. L'Íngrid va deixar la feina d'orientadora laboral per posar fil a l'agulla. En tot just dos mesos havien trobat la maquinària per fer els gelats i les granges per comprar la llet fresca i el iogurt ecològic. D'aquí va néixer la idea que, dos mesos més tard, es traduïa en el primer establiment Llagurt, a la Rambla de Girona (Argentaria, 3).

La seva història, tant vinculada a un projecte personal, ha pres forma de conte, el **Conte de les Llagurteres**, i el volen fer servir per animar a tots els nens i nenes a creure en els seus somnis i fer-los realitat, explicant que aquest conte, a diferència d'altres, sí que és real, i així fomentar la emprenedoria i l'educació en valors.

COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL

La voluntat de Llagurt és oferir un servei de qualitat, tant en producte com en servei, i compromís, treballant de forma coherent amb els seus valors:

- Qualitat
- Implicació i Compromís
- Tracte proper i Transparència
- Compromís Social
- Innovació i Emprenedoria





La propietat considera que la responsabilitat social és un dels pilars fonamentals del projecte i que es treballa des del sentit comú per fer un món millor per a les persones i l'entorn que els envolta. Les dues sòcies estan compromeses a retornar a la societat el que els hi ha donat i **fomentar la cultura de l'esforç** i l'emprenedoria. A més, es tenen per una empresa transparent, que aporta la informació als grups d'interès quan els la demanen.

Els valors ecològics i de salut, en tractar-se de sector alimentari, hi lli-gaven de ple. Però el fet és que, com a emprenedores, afirmen que si ha-guessin escollit un altre sector d'activitat, també haurien desenvolupat un model de negoci basat en la sostenibilitat perquè forma part d'una **opció personal** prèvia i, encara que no sigui el més barat, creuen que cal anar per aquí.

El 2018 han elaborat un **codi ètic** per crear una cultura d'ètica i responsa-bilitat social. També disposen d'un document de benvinguda que permet alinear totes les persones col·laboradores en la cultura de l'organització.

Durant el 2018, després d'haver estat seleccionada, Llagurt ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat, el 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 les àrees de millora, i s'ha desenvolupat un pla de millora de la gestió de l'RSE.

COMPROMÍS AMB LA QUALITAT I LA SALUT

Llagurt és el nom d'una proposta original especialitzada en la venda de iogurts gelats artesans i iogurt natural ecològic, caracteritzats principalment pel seu bon gust i pel seu baix contingut en greixos. Utilitzen com a base de la seva oferta la recepta tradicional de iogurt fresc, natural, cremós, que és font de proteïnes, calci i vitamines B2, A i D, fet que converteix aquest aliment en una alternativa molt saludable de les propostes de gelat que hi ha al mercat, en línia amb la cultura a la salut que predomina cada cop més a la nostra societat

El model comercial es basa en la gran qualitat dels productes i el fet que cada client s'ho pugui personalitzar combinant els diferents guarniments o toppings. Les varietats són múltiples: amb la base del iogurt ecològic, ja sigui natural o gelat, cadascú afegir-hi els toppings escollits: cereals, fruita seca, salses de fruita d'elaboració pròpia o les fruites naturals tallades al moment, entre altres.

El producte base, el iogurt, és **ecològic**, i la major part dels guarniments són naturals. Però com que, per raons de mercat, també tenen algun guar-niment com gominoles o lacasitos, no poden dir que són un comerç 100% ecològic. Amb petites excepcions, els productes formen part d'un model d'**alimentació saludable** i fins i tot en el cas dels fruits secs se'n trien de torrat artesanal.

“Aquí tenim la peculiaritat que ens agrada menjar bé, per això nosaltres ho fem amb iogurt natural ecològic, que té una caducitat molt reduïda”

- Control del producte. Control de les temperatures de les neveres i de les caducitats dels productes.
- Control de plagues. Una empresa ens assessora i vigila el control de plagues, insectes i petits rosegadors.

MODEL DE NEGOCI

Descriuen la seva Missió corporativa en termes de *cobrir la necessitat d'un gran segment de població que busca uns postres o un berenar saludables i divertits; amb un tracte al client proper i productes de qualitat i de km0*. La Visió estableix que pretenen ser la iogurteria líder a nivell català amb un concepte diferencial de producte i servei de qualitat.

La idea d'obrir iogurteries no és nova, i de fet competeixen amb altres marques. Es tracta d'un nínxol de mercat que ha experimentat un fort creixement i que s'ha posat de moda arreu com a alternativa light als gelats. Per diferenciar-se de la competència, Llagurt va optar per elaborar els seus iogurts amb llet fresca i iogurt ecològic afegint tot un seguit de valors de responsabilitat social.

L'empresa pretén arribar a ser la primera opció del client a l'hora de pensar en iogurt a l'exterior de casa, aconseguint que la gent associï Llagurt amb la botiga del iogurt de qualitat i del territori, alhora que promocionar l'alimentació sana i divertida i donar suport als proveïdors.

Han transferit aquests valors personals en una passió empresarial i estil de gestió, però l'impuls personal es fa molt present: *Això no és només un negoci, és un projecte personal. Ens agrada el que fem, no és només una feina, sinó un estil de vida. No som ambiciosos de créixer molt, sinó de ser feliços.*

COMPROMÍS AMB ELS PRODUCTORS I PROVEÏDORS

Per al seu model de negoci, la matèria primera és clau: llet fresca pasteuritzada provinent de granges seleccionades segons la zona, iogurt de La Selvatana, una granja familiar de llet ecològica de Campllong (Gironès). Conseqüents amb el concepte de productes de proximitat, les promotores de Llagurt tenen un coneixement directe de tots els proveïdors, i van a conèixer de prop els seus processos de producció. Amb l'expansió, les mateixes franquícies han proposat més proveïdors per poder cobrir millor la demanda, ja sigui en quantitat com en proximitat.

En la selecció de productes i proveïdors també cal anar incorporant la **innovació**, a partir de les demandes dels consumidors o avançant-s'hi, però sempre procurant treballar amb productes d'aquí que tinguin la qualitat i la sostenibilitat com a base dels seus negocis. La Fundació Alícia els va fer unes receptes temàtiques per a fomentar encara més l'alimentació sana entre els joves.

Per uns cèntims de diferència no canviarien de proveïdor, ja que la relació està basada també en altres factors com la **confiança i la complicitat**. Saben que els seus proveïdors els faran costat si en alguna ocasió cal fer algun esforç especial. Alguns proveïdors no són barats però saben que el diumenge hi són si cal. I és que més enllà del preu, busquen proveïdors que se sentin **compromesos en el projecte**, que el visquin com a propi.

Els establiments

L'extensió per Catalunya la fan a través de la concessió de **franquícies i de botigues pròpies** i ja han rebut prop més de mil cinc-cents sol·licituds per a obrir franquícies, 1.100 de Catalunya i unes 500 de fora, incloent diversos països europeus, però *no es casen amb el primer que els ho proposa. Només*

acceptem la gent, que veiem que cuidarà el producte, que veus que els hi brillen els ulls quan parlen de l'empresa.

Tots els establiments comparteixen estil, amb les parets de pedra, dibuixos penjats i una frase d'emprenedoria. Hi han pensat molt, però sobretot els preocupen els elements de la cultura d'equip. Els **valors** de Llagurt es consideren molt importants per a l'expansió i, si bé s'està obert a qui vulgui compartir el projecte, es demana de compartir aquest estil de qualitat, esforç, cura dels detalls i tracte humà. D'alguna manera volen una continuïtat en els valors que ja estan presents en la producció del iogurt, fent que acompanyin la traçabilitat del producte: ofereixen un producte que ha estat elaborat amb matèria prima de la nostra terra per proveïdors que estimen els seus oficis i que estan fortament compromesos amb el respecte als animals i al medi ambient. Aquest esforç, cura i delicadesa en la producció donen com a resultat un producte fresc de qualitat i volen que aquests mateixos valors es mantinguin presents quan arribi al consumidor.

Però també tenen cura de la **viabilitat econòmica** de cada establiment franquiciat, més quan són conscients que sovint es tracta de projectes d'autoocupació i, per tant, de les il·lusions d'una persona que fa una inversió molt important. Per això, preferim no obrir una franquícia si no valoren que hi ha les condicions necessàries per a l'èxit: *no volem tancar botigues i dilapidar els estalvis del franquiciat*. Trien llocs on hi passi prou gent i sempre en poblacions de més de 30.000 habitants.

L'EQUIP

A les botigues hi treballen més de cinquanta persones, dones en un percentatge molt elevat. L'equip directe de Llagurt es redueix a les dues emprenedores, dos persones a oficines i un repartidor. Les propietàries es mostren orgulloses d'haver pogut donar ocupació i autoocupació (franquícies) enmig de la gravetat social de la crisi.

Llagurt fomenta un model participatiu. Per això, a totes les persones que en formen part, incloses les franquícies, es demana un gran **sentit de pertinença** i fer-se seus els valors. Així, es fomenta la creativitat de tot l'equip per triar nous productes i prendre noves decisions. Es té en compte l'opinió dels treballadors per al nous productes, per millorar el lloc de treball i respecte a la clientela. Una de les pràctiques que tenen per aconseguir que tothom treballi a gust és que el nou personal l'escullin des del propi equip, ja que és amb qui hauran de compartir moltes hores i il·lusions. Es vol que cada persona se senti involucrada en el projecte, que vinguin a treballar de gust, que siguin bons ambaixadors de la marca, que des de la botiga s'aconselli el client, que sàpiguen els gustos i què pensa el client. Es valora molt les relacions positives entre companys, fins al punt que si s'acumulen incidències és probable que no es renovi el contracte.

- No pretenen imposar normes rígides a tota la cadena sinó que consideren que parlant la gent s'entén, i intenten fomentar la propostes i ser permissives.
- Fan formació per restauració sense gluten, higiene alimentaria i al·lèrgens, i APPCC.
- Fan formació dins l'empresa de temes que interessin a l'equip i no sempre relacionada amb el lloc de treball.
- Respecte a riscos laborals, fan formació i incorporen millores.
- Respecte al compliment normatiu, tothom està donat d'alta a la seguretat social, tenen el carnet de manipulador d'aliments, i es paguen les hores extres.

“ Si volem que el client que vingui se senti com a casa, hem de cuidar molt el personal, ja que és bàsic ”

- Acullen alumnes de batxillerat o cicles que han demanat fer les pràctiques a l'empresa.
- Contractació de persones en risc: majors de 45 anys.
- Dret a menjar qualsevol producte mentre es treballa i també el gratuïtament fora de la jornada laboral.
- Flexibilitat horària i conciliació familiar: persones que treballen només matins o només tardes, o només de dilluns a divendres, o només caps de setmana. D'altres poden adaptar l'horari a les seves necessitats.
- Servei de guàrdies per tal que hi hagi suplències si algú falla per algun motiu personal.

COMPROMÍS AMB LA CLIENTELA

En relació amb la clientela, l'element central és la **qualitat** del producte, alhora que es preocupen per la **diversitat** entre els consumidors: serveixen productes sense gluten i baixos en lactosa, per tal de poder atendre el nombre creixent de persones que tenen malalties o intoleràncies que els impedeixen prendre'n.

Per tal de tenir un coneixement profund de com tenir una operativa adequada, van treballar-ho amb l'Associació Catalana de Persones Cèliques, i cada nou treballador rep una formació específica, i poden orientar, per exemple, sobre quins guarniments són aptes per a celíacs i quins no.

Acompanyant aquesta qualitat del producte, consideren que el **tracte** és fonamental, de manera que valoren les **actituds**, creure en el producte i la marca, o disposar d'habilitats bàsiques, entre les quals tenir plena fluïdesa per expressar-se en **català**.

- Disposen de dues batedores diferents a cada establiment per a assegurar que no es produeix cap contaminació, i les fruites fresques es tallen en el mateix moment.
- Procuren mostrar la màxima **transparència** envers la clientela i una bona atenció al punt de venda, on el consumidor es pot informar dels productes i on els agrada rebre suggeriments per a **millorar**.
- Gestió de queixes i reclamacions: contacten directament amb el client i donen la millor solució possible de manera efectiva i immediata.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Llagurt ha anat incorporant bones pràctiques en el camp ambiental que se sumen al producte de proximitat i ecològic:

- Inversió en llums LED's, botigues amb llum natural.
- Reciclatge de paper, plàstic, vidre, orgànic i rebuig a les botigues.
- Electrodomèstics eficients A++.
- Aixetes amb pedal de peu amb reductors de cabal i reguladors d'aigua.
- Aires condicionats i calefaccions només quan són imprescindibles.
- L'horari de les botigues s'adapta a l'hora d'hivern/estiu.
- Comandes concentrades per minimitzar emissions de CO₂.
- Dosificadors en els productes de neteja.
- La majoria de productes de neteja són sostenibles, menys agressius amb el medi ambient.
- Reutilització de materials de construcció en les reformes de les botigues.



Un projecte anti-residus: l'empresa Resid'ÚS va col·laborar amb l'Escola Eiximenis de Girona i les iogurteries Llagurt per dur a terme una activitat de prevenció i sensibilització sobre la quantitat de residus que generem, emmarcada dins la programació de la Setmana Europea de la Prevenció de Residus. Resid'ÚS va recollir envasos de vidre que les famílies de l'escola ja no utilitzen, els va netejar i distribuir a les dues botigues Llagurt de Girona i a la de l'Espai Gironès de Salt. Durant aquesta setmana aquests comerços Llagurt ofereixen l'opció que els productes siguin servits en vidre en comptes de paper o plàstic. Així, s'explica a la clientela el perquè de l'activitat i se'ls demana el compromís de retornar l'envàs de vidre a Llagurt per a la reutilització.

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

El compromís amb l'entorn és un valor fonamental d'aquesta empresa i és consubstancial al seu funcionament a partir de les **aliances** amb productors i empreses locals. De fet, malgrat les propostes que han tingut, aquest és un projecte de proximitat i no tenen previst sortir de Catalunya.

Els **valors de país** són indèstriables d'un projecte basat en la proximitat, l'arrelament, la intensitat de les relacions. I la mateixa marca ja ho expressa plenament ja que prové de la manera com les iaies de Girona anomenen el iogurt, llagurt. Les inauguracions es fan amb castellers i percussió.

En aquest sentit, també cal fer notar que el català és llengua vehicular de l'empresa: se'n fa ús en totes les relacions, la retolació és exclusivament en català i totes les persones de l'equip han de poder expressar-s'hi perfectament. A la botiga franquiciada a Perpinyà es treballa i s'atén en català (a banda del francès). A més, col·laboren en el programa Voluntaris per la Llengua, de manera que totes aquelles persones que estiguin estudiant català poden venir als establiments de Llagurt a practicar i dialogar en parelles, sense necessitat de consumir.

En el marc de l'aposta per una "alimentació sana i digna", s'han implicat en projectes adreçats a reeducar els joves en aquest camp (aprox. 1.850 infants anuals). Realitzen a les escoles de infantil i primària l'ofici de llagurter/a, així afavorint la importància dels productes de la terra i la qualitat en l'alimentació.

- Llagurt col·laborat realitzant **xerrades d'emprenedoria** a instituts i altres com ara la Tribuna de Girona, UDG, UAB, ajuntaments...
- Ofici de llagurter/a: fomentar els bons hàbits alimentaris i d'higiene entre els infants, contra la pobresa infantil. El Conte de les Llagurteres. Conte educatiu amb valors d'emprenedoria
- Col·laboració amb l'Associació de Celiacs de Catalunya per donar servei de qualitat i amb seguretat a les persones celiaques. Formació als treballadors per tractar aquest tipus de clients.
- Solidaritat: Recollida de culleres de plàstic per a una nena amb una malaltia minoritària
- Autobusos gratuïts per visitar les granges. Activitat de visita a la granja on es fa el nostre iogurt natural.
- Joc de pistes per Girona. Llagurt fa 8 anys i fem un joc per tot Girona perquè la gent trobi uns vals per llagurts gratis amagats per tota la ciutat.
- Xarxa d'empreses amb compromís. Xerrada taller al SOC de la Xe@c per millorar l'ocupació de les persones a l'atur.



Llagurt ha rebut diversos premis i **reconeixements**, entre els quals:

- Reconeixement com a Centre Col·laborador del Carnet Jove, Generalitat de Catalunya (23/02/2017)
- Premi a la Qualitat Lingüística en el món empresarial PIMEC (2015)
- Reconeixement pel desenvolupament de la Responsabilitat Social Empresarial. Respon.cat, 2014
- Reconeixement a la Qualitat Lingüística Empresarial 2012, dins els Premis Jove Empresari de l'AIJEC.
- Millor Iniciativa Comercial en Innovació de la Generalitat de Catalunya.
- XVII edició dels premis Bancaja en la categoria de joves emprenedors 2012.
- 1a edició dels premis Girona Emprèn de l'Ajuntament de Girona (2011).



Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Josep Maria Canyelles a partir de les entrevistes realitzades amb Ingrid Rahola, co-propietària, i Cristina Modrovejo, responsable de l'empresa.

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.