Recull de Bones Pràctiques de Responsabilitat Social del "Restaurant - Arrosseria El Parador de Canet"

www.paradordecanet.com
www.facebook.com/paradordecanet

Presentació

El David i la Mar porten la direcció del Restaurant El Parador de Canet des de l'estiu del 2007. El David des de la cuina i la Mar coordinant la sala, fan d'aquest restaurant un lloc acollidor amb un ambient agradable on es pot gaudir de cuina de mercat. Aquest tipus de cuina, ancorat en la tradició catalana, està basada en productes frescos i preparació casolana. En aquest intent de mantenir la tradició de la cuina de casa nostra, s'han especialitzat en paelles i arrossos, la qual cosa els ha portat a anomenar-se restaurant - arrosseria. També es dóna importancia al peix fresc i al marisc.

La filosofia de l'empresa es pot resumir en una expressió: volem enamorar els nostres clients, que puguin passar una estona agradable, desconnectant dels neguits que puguin tenir. És una manera d'explicar el tracte cordial i familiar amb la clientela i l'excel·lència del producte.

Els valors de respecte i sostenibilitat són els que més destaquen, i ara mostrarem quines són les bones pràctiques concretes que porten a terme i els seus compromisos.

"Volem enamorar els nostres clients, que puguin passar una estona agradable, desconnectant dels neguits que puguin tenir, amb un ambient acollidor i familiar"

Recull de Bones Pràctiques de Responsabilitat Social

Promogut per l'Ajuntament de Canet de Mar amb el suport de la Diputació de Barcelona en el marc dels Tallers d'acompanyament a empreses per a millorar la gestió de la Responsabilitat Social a l'empresa.

AJUNTAMENT de CANET DE MAR

Diputació Barcelona
xarxa de municipis

Acció organitzada per l'Ajuntament de Canet de Mar amb el suport de la Diputació de Barcelona i la consultoria de Responsabilitat Global

Responsabilitat Global

Bones pràctiques en aspectes ambientals

En un restaurant, un dels aspectes més remarcables és el tractament dels residus. Per tal de ser respectuosos amb el medi ambient, a partir del moment en què es van fer càrrec del restaurant, el David i la Mar van optar per gestionar adequadament els residus que generen, cosa que alhora els suposa un estalvi econòmic.

En el mateix local és fa separació d'orgànica, vidre, paper, plàstic i llaunes, i ells mateixos van a dur cada producte a les empreses autoritzades per la Agència Catalana de Residus on faran el tractament adequat. El tema dels olis també el tenen solucionat per mitja d'una empresa que els fa la recollida periòdicament. El David s'ha especialitzat en conèixer la forma més eficaç de gestionar els residus. Això implica un menor cost en comparació a si fessin ús del servei municipal. Mentre que pel tractament de plàstics, orgànics i rebuig han de pagar, per cartró i les llaunes obtenen uns ingressos, cosa que els obliga a separar plàstics i llaunes, que sinó tirarien al mateix contenidor. Es forma als treballadors per tal que facin correctament la separació en el moment de llençar qualsevol cosa.

Han anat canviant les bombetes i ara ja disposen d'enllumenat de baix consum en gairebé tot el local, i tenen en compte l'eficiència energètica quan han d'adquirir algun electrodomèstic nou. Per a disminuir el consum innecessari, els dies entre setmana que tenen tancat concentren els productes en un congelador i nevera per a poder desendollar els altres.

Més del 60% dels productes de neteja són de fabricants adherits a la ecoetiqueta www.sustainable-cleaning.com. En el cas dels productes per netejar la roba és del 100%.

Pel que fa al consum hídric, disposen d'un descalcificador pel tal d'aprofitar l'aigua de l'aixeta. Es controla habitualment els consums a fi de fer canvis de sistemes de treball que redueixin el consum.

Es permet -i de fet es potencia- que els clients s'emportin tant la beguda com el menjar si no se l'han acabat al restaurant per tal de normalitzar aquesta cultura de l'aprofitament i la minimització de residus, que connecta amb la sostenibilitat.

Malgrat que sigui una opció a priori menys sostenible, disposen d'una cafetera monodosi, ja que aquesta és més ecoeficient, i tampoc els cal ja el molinet. Això els permet poder disposar de més varietat de producte, poder incloure també cafè de comerç just, que qualsevol cambrer pugui fer el cafè amb la mateixa qualitat, i un sistema més higiènic que l'acumulació de marro.

Relació amb la clientela

El David i la Mar volen que els comensals dels restaurant es trobin a gust, intenten convertir l'àpat que els oferiran en quelcom especial, sense presses, amb un tracte cordial i afable.

Pel que fa a l'accessibilitat al local, totes les entrades permeten per amplada el pas a cadires de rodes, així com els espais interiors, que estan lliures de barreres arquitectòniques com ara graons. Els indicadors dels serveis tenen relleu per tal de facilitar l'accés als invidents.

Disposen d'una carta variada i molt completa, així com adaptable a diferents sensibilitats que se'ls poden presentar entre la clientela, sigui de caràcter religiós o d'opció personal. Sempre preval la voluntat de complaure el client, i ser sensibles a la diversitat que per raons culturals o de salut puguin afectar el servei.

En referència a la gestió del multilingüisme, disposen de la carta en català i castellà, i també tenen una altra carta en anglès, francès, alemany i italià. El contingut de les cartes en altres idiomes és exactament el mateix que la carta original, ja que valoren que les persones d'altres països puguin gaudir de tota l'oferta i no pressuposar-los uns gustos determinats. Respecte a la llengua d'ús, sempre respecten la tria del client.

El celiaquisme és una disfunció que afecta cada cop més persones, i per això han volgut entendre molt bé com cal procedir. Per evitar contaminacions del menjar, disposen d'una planxa diferent per al menjar per a persones celíaques, i procuren adaptar qualsevol plat, sobretot si els ho poden advertir amb antelació per tal de preparar salses o condiments que també puguin ser-los aptes. Seguint aquest línia, la carta de postres porta indicadors dels que són aptes per a celíacs, de manera prou clara perquè la canalla ho pugui identificar per ells mateixos. I sempre garanteixen la seguretat sobre la informació ja que si el proveïdor no els ho pot garantir plenament no ho posen.

No volen ser un "restaurant de celíacs" o altres etiquetes que els podrien posar, però intenten ser sensibles a la diversitat i a les diferents necessitats i fer-ho bé

Tot i que cal fer notar que no pretenen que aquesta sensibilitat sigui un atribut identificatiu del negoci. Senzillament, quan saben d'alguna intolerància alimentària que poden presentar els clients, o dietes que poden estar seguint, sempre hi ha la voluntat i bona disponibilitat d'adaptar els plats segons les necessitats del comensal.

Aquesta voluntat de fer la feina ben feta també implica complir amb les normatives que afecten la seva activitat. Disposen d'una carpeta amb la legislació vigent que els afecta, inclòs el conveni d'hosteleria. Això els permetria fins i tot evitar malentesos i mostrar-ho si algun client no coneix prou la normativa que afecta sobre el que es considera un menú, per exemple.

Així mateix, fan notar que compleixen l'obligació legal de tenir els preus i els horaris exposats a l'exterior, els hi tenen fins i tot si el local està tancat. També mencionen que tots els preus estan indicats amb l'iva inclòs, d'acord amb la normativa.

Aspectes laborals

Pel tipus de negoci que és, força estacional, normalment no hi ha contractat molt de personal. La base del negoci és familiar, portant el gruix de la feina els propietaris, però normalment tenen un reforç de tres persones a cuina i dues a sala durant el cap de setmana en temporada alta. La resta de l'any es porta el restaurant amb un màxim de tres persones de reforç.

En qualsevol cas, però, es primordial el tracte respectuós i personalitzat amb tot l'equip de treball. El tracte familiar i proper que pretenen no es podria produir plenament sense el compromís de tot l'equip humà. Per crear el clima de respecte i familiaritat tenen cura de detalls com que els clients sàpiguen el nom de qui els està atenent i de tot l'equip. També es procura crear un bon clima laboral.

AJUNTAMENT de CANET DE MAR
Diputació Barcelona xarxa de municipis
Acció organitzada per l'Ajuntament de Canet de Mar amb el suport de la Diputació de Barcelona i la consultoria de Responsabilitat Global
Responsabilitat Global

El fet d'obrir solament uns dies de la setmana, els facilita conciliar millor la vida laboral i familiar i també els permet no haver de contractar externament serveis com la comptabilitat, la neteja, la jardineria, el manteniment o la bugaderia.

Els productes i la proximitat

Un dels eixos fonamentals de la política de l'empresa és el producte de qualitat. Per tal de ser fidels a aquesta màxima, estan adherits a diferents col·lectius, tots encaminats a consumir producte de temporada i de proximitat. Són molt curosos amb la qualitat del producte que s'ofereix al restaurant.

Hi ha participació activa en iniciatives que promocionen Canet de Mar com a destinació gastronòmica. El Parador forma part de la Unió de Botiguers i Comerciants de Canet de Mar, on s'ha creat un col·lectiu de restauradors anoment Canet a l'Olla. Des de Canet a l'Olla es participa en jornades gastronòmiques, tastos i fira modernista. Amb aquestes accions no solament pretenen promocionar el propi restaurant sinó el conjunt del poble, que vingui gent a Canet

També col·laboren amb la Denominació d'Origen Alella, participant en les iniciatives que posen en marxa durant l'any, fent maridatges i tallers.

D'altra banda, estan plenament implicats en el consum producte de proximitat i de temporada, sovint amb un tracte directe amb el productor. Cal destacar que en aquest aspecte, formen part del programa "Productes de la terra", una iniciativa gestionada des del Consell Comarcal del Maresme que potencia el Km 0. Anteriorment ja ho treballaven però ara el fet de formar-ne part suposa un compromís i la possibilitat de fer-ho més visible. D'altra banda, ells mateixos actuen com a promotors ja que procuren que aquells proveïdors que ja compleixen les característiques però que no disposen del reconeixement també en formin part i així hi puguin mantenir la relació comercial. Cal fer notar que aquest programa no és una mera declaració sinó que suposa una gestió avalada per una comprovació real. Els seus proveïdors els han de fer un certificat periòdic de les compres, i reben les inspeccions per assegurar que tothom compleix amb el compromís. En aquests moments s'està comprant bona part dels productes a proveïdors inclosos en el programa, i s'està treballant com es traslladarà aquesta informació de forma precisa i veraç a la clientela.

Objectius

Per al futur, han previst mantenir aquests compromisos i ampliar-los amb altres, en el marc de la gestió de la seva RSE. Aquests són els objectius que han definit:

- Continuar reduint els consums energètics, en base a actuacions com:
    - Substituir làmpades de baix consum per làmpades led.
    - Substituir o eliminar maquinària antiga i poc eficient.
- Millorar la gestió de residus:
    - Separació i lliurament de més fraccions de plàstic i del vidre per tal d'aconseguir ingressos.
    - Compostar matèria orgànica.
    - Aquestes dues actuacions permetran reduir el cost global de la gestió.
- Traslladar el programa de "productes de la terra – Maresme" a la clientela.
- Participar, des de Canet a l'Olla i amb col·laboració de l'Ajuntament, en fires per a promocionar tant Canet com el restaurant.
- Millorar el programa de formació del personal, superant fins i tot els mínims que marca la reforma laboral. La formació del personal suposa una millora per al restaurant.
- Concentrar la formació en el tractament d'alèrgies alimentàries i en dietètica, a fi de millorar la presentació d'alternatives als clients que ho necessitin.
- Substituir els mecanismes de descàrrega del vàters per uns que permetin economitzar aigua. Instal·lar temporitzadors de llum.
- Instal·lar, a mig termini, una instal·lació fotovoltaica (sense transferència a la xarxa) que reduirà el consum energètic basat en fonts emisores de CO_2. Aquest tipus d'instal·lacions són relativament econòmiques i no presenten els inconvenients que tenen les instal·lacions que venen electricitat a les companyies.

Conclusions

El David i la Mar van iniciar aquest projecte amb molta il·lusió. Tot i que el David ja era de l'ofici, la Mar, informàtica de professió, ha hagut d'anar-se formant en el procés. Amb una filosofia clara de fomentar els valors de respecte personal i la cura del medi ambient, han anat consolidant la seva empresa.

Quan van participar en una acció municipal per millorar la gestió de la seva Responsabilitat Social Empresarial, van descobrir que, malgrat que no coneixien aquest concepte o que pensaven que era solament un tema de grans empreses, ells ja feia anys que estaven fent algunes bones pràctiques tant ambientals com socials, i que els seus valors personals i del negoci ja partien d'aquesta voluntat de fer créixer el negoci integrant aquests reptes de sostenibilitat.

En constant evolució i amb la idea clara de tenir una actitud sostenible i bones pràctiques de responsabilitat social, han consolidat el seu projecte en una empresa rendible i ben valorada.

Dades de contacte

Restaurant - Arrosseria El Parador

Adreça: Ctra. N-11, Km.660,8 (davant del Club de Vela), Canet de Mar

Tel. 937 940 694

Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de novembre de 2012 per Josep Maria Canyelles i Marta Ribera (Responsabilitat Global) i validada per l'organització. En el marc d'aquest programa, el restaurant ha assistit a un curs de formació en Responsabilitat Social de 7 hores, més dues sessions d'acompanyament individualitzat, a partir de les quals s'ha elaborat aquest recull de bones pràctiques i s'han estructurat objectius de millora.

AJUNTAMENT de CANET DE MAR

Diputació Barcelona xarxa de municipis

Acció organitzada per l'Ajuntament de Canet de Mar amb el suport de la Diputació de Barcelona i la consultoria de Responsabilitat Global

Responsabilitat Global