

BONES PRÀCTIQUES RSE

VIENA (Establiments Viena S.A.)



*“L’empresa que
Concilia vida
personal i laboral és
més competitiva.”*

Descripció de l’empresa

Sector d’activitat:
Restauració

Activitat de l’empresa:
Cadena de establiments
d’entrepans (22 locals) i
pizzeries restaurant (3 locals).

Localitat:
Sabadell (central)

Nre. treballadors:
1130 el 2006 (reivindiquen
una estructura de PIME)

Facturació anual:
47 M Euros previsió (2006)

Pàgina web:
www.viena.es

Promotor de l'experiència:
L'experiència es considera fruit de l'esdevenidor natural de l'empresa tenint en compte que aquesta prové de l'àmbit familiar. La majoria de les accions han estat plantejades des de Recursos Humans en contacte amb els treballadors.

D'altra banda es realitzen reunions trimestrals a cada local on hi assisteix la plantilla, supervisors, gerent del local i direcció, per a escoltar i plantejar elements de millora entre els que s'inclouen els plantejats anteriorment.

El ja tradicional eslògan de “Per menjar bé, bo i ràpid” identifica molt bé els valors que caracteritzen la companyia des de fa més de 30 anys i que encara avui es mantenen: donar un bon producte, en un lloc agradable i net i amb un servei ràpid i amable.

L'any 1969 es funda el Viena amb l'obertura un petit establiment al Vallès Occidental. Des del primer moment, la filosofia va ser clara: oferir el millor producte i el millor servei amb l'únic objectiu de tenir una clientela satisfeta.

Així va néixer el “Per menjar bé, bo i ràpid”. Des de llavors fins ara, Establiments Viena ha anat creixent com a empresa i ha ampliat la seva xarxa de locals fins a consolidar-se com una de les empreses líder a Catalunya.

El compromís per fer les coses ben fetes es manté com el primer dia. I amb la voluntat de controlar l'evolució de l'empresa s'ha renunciat a fórmules de creixement ràpid com la franquícia. L'aposta del Viena és aconseguir una clientela fidel i satisfeta a llarg termini.

L'any 2002 va ser una fita en la història del Viena, amb la inauguració de la seu central de Can Roqueta (Sabadell) on s'ubiquen les instal·lacions de fabricació d'embotits, la central logística i les oficines centrals. Aquest nou espai de treball fa possible la consolidació de l'estructura humana i productiva per afrontar el futur amb garanties d'èxit i per poder créixer sense perdre la imatge de qualitat que ens identifica, la imatge de “fer les coses ben fetes” que ens ha caracteritzat durant els més de 30 anys d'història.

Àmbit Ressor: Igualtat
Conciliació i Gestió de la
Diversitat

Conciliació de la vida
personal i laboral i gestió
de la diversitat per a
col·lectius concrets de la
plantilla



Descripció de l'experiència

Els establiments Viena va iniciar el 2003 un procés cap a la conciliació laboral i personal de diferents col·lectius de la seva plantilla de manera planificada i estructurada, específicament joves, persones amb algun tipus de discapacitat i dones que han patit maltractaments, malgrat que els conjunt de mesures són d'aplicació a totes les persones que treballen a l'empresa.

De manera específica però es destaquen:

Conciliació i Gestió de la diversitat

Els horaris als locals estan estructurats per torns però la plantilla pot exposar a les persones responsables de gerència si hi ha algun problema i s'explicita la voluntat d'adaptar-se al màxim a les necessitats horàries que aquesta demanda. En concret

- Joves: la plantilla de l'empresa compta amb moltes persones joves estudiants. Aquests poden demanar setmanes lliures per a estudiar i no treballar abans d'exàmens i a la vegada poden augmentar el nombre d'hores en períodes concrets si així ho pacten (per exemple en vacances d'estiu/hivern). Es produeixen canvis de jornada (de completa a temps parcial) de manera ràpida i corrent.
- L'empresa ofereix la Beca Viena, per a plantilla estudiant (especialment joves). Per tal d'incentivar la seva formació i fidelització, l'empresa dona 500 EUROS als treballadors que porten un mínim d'un any a l'empresa que presentin totes les assignatures aprovades de l'estudi que estiguin efectuant. Si el nombre d'assignatures aprovades és la meitat, la beca també es redueix a la meitat.
- Viena col·labora amb escoles de persones amb discapacitat, especialment psíquica, i ofereix llocs de treball tutoritzats inicialment per l'escola d'origen. Un cop dut a terme el procés d'adaptació, aquests treballadors i treballadores són seguits per part de la gerència de cada local. Es supera el 2% exigint per llei.
- Dones que han patit maltractament: Viena ofereix períodes d'excedència si les treballadores ho demanen, canvis de local immediat, canvis de jornada i torns i aquells permisos que s'estimen necessaris. Aquestes actuacions es troben regulades al Conveni. (S'ajunta el text específic al respecte)

Data o període de l'experiència

Les mesures de conciliació personal i familiar van començar a implantar-se de manera lenta i progressiva, però des de l'any 2003 es comença a treballar en aquest sentit de manera planificada i estructurada.



Objectius

En el marc d'una filosofia d'empresa familiar que no s'ha volgut deixar perdre malgrat l'augment de volum i negoci de l'empresa, els objectius d'aquestes actuacions han estat bàsicament 4:

- Intentar fidelitzar la plantilla en un mercat d'alta rotació.
- Augmentar la competitivitat en el mercat en la selecció de personal a partir d'elements no únicament salarials
- Reduir l'absentisme laboral
- Augmentar la productivitat del personal

Despeses

No s'han quantificat, s'ha fet de forma progressiva sense tenir en compte costos monetaris malgrat que ha comportat la necessitat sobretot d'ajustar elements d'organització interna.

En qualsevol cas les actuacions es donen de manera molt personalitzada i no s'ha fet mai un seguiment global del cost que aquestes hagin pogut tenir, que no es considera especialment rellevant pels objectius que persegueix.



Resultats obtinguts

Beneficis per a la empresa:

- La rotació de personal ha baixat encara que de manera moderada.
- L'absentisme laboral s'ha reduït també moderadament.
- Millora de la satisfacció de la plantilla. L'última enquesta de satisfacció laboral revela un nivell de satisfacció del 77%.

Beneficis per a la societat, parts interessades, etc.:

- Millora de la formació de les persones joves en edat laboral.
- Millora de les condicions i capacitat d'acció del col·lectiu de dones que han patit maltractament.
- Millora de la conciliació laboral i personal.

Més informació:

Establiments
Viena.<http://www.viena.es/>

S'adjunta el clip de TV3 i el detall del conveni referit a dones maltractades.

Comunicació i èxits

En primer lloc cal destacar que les actuacions dutes a terme NO es plantegen com un element d'estratègia corporativa de posició de l'empresa al mercat.

Les actuacions han estat recollides, junt amb d'altres, molt recentment en el llibret "Les 6 C de la conciliació" de la Generalitat de Catalunya, que pretén ser un mètode de gestió del temps per a les empreses per tal que aquestes puguin elaborar el seu propi pla de conciliació adaptat a les necessitats de la seva empresa.

De resultes d'aquesta tasca anterior es va realitzar una Jornada de treball amb el departament de Treball i Indústria.

L'experiència ha estat difosa a TV3, en TV locals i a algun diari local (El Punt)

NOTA: S'adjunta a la present Fitxa el clip de TV3 i el detall del conveni referit a dones que han patit maltractaments.