

**Bones pràctiques  
de cooperació entre  
les entitats socials i les  
empreses del sector turístic  
a la ciutat de Barcelona**



Taula d'entitats  
del Tercer Sector Social  
de Catalunya

► **Disseny:** Toni Sánchez Poy

► **Fotografies:**

Fundació Formació i Treball (pàg. 11)

Fundació Cassià Just (pàg. 14)

ILUNION HOTELS (pàg. 16)

Casal dels Infants (pàg. 18)

ARED (pàg. 21)

Fundació Aura (pàg. 27)

Fundació Ciutat i Valors (pàg. 29)

Fundació Banc de Recursos (pàg. 35)

Nutrició sense fronteres (pàg. 38)

Grup Andilana (pàg. 40)

Fundació Rubricatus (pàg. 43)

Fundació Trinijove (pàg. 46)

► **Coordinació:**

**TANDEM SOCIAL**  
Consultoria per a projectes i empreses socials

## SUMARI

- Pròleg ▶ **4**
- Introducció ▶ **6**
  
- 1. Restauració ▶ **8**
- 2. Lleure ▶ **11**
- 3. Càtering ▶ **15**
- 4. Allotjament+Serveis integrals ▶ **16**
- 5. Captació de fons ▶ **18**
- 6. Inserció laboral de dones en risc d'exclusió social ▶ **21**
- 7. Inserció laboral de col·lectius en risc d'exclusió social ▶ **24**
- 8. Inserció laboral de persones amb discapacitat ▶ **27**
- 9. Venda de productes ▶ **29**
- 10. Turisme inclusiu ▶ **32**
- 11. Reutilització de recursos ▶ **35**
- 12. Excedents alimentaris ▶ **38**
- 13. Voluntariat corporatiu ▶ **40**
- 14. Congressos ▶ **43**
- 15. Gestió de residus ▶ **46**



## PRÒLEG

**UNA ALTRA FORMA DE  
GESTIONAR EL TURISME  
ÉS POSSIBLE**



Barcelona és una destinació turística madura. Es tracta d'una marca de primer ordre dins del panorama turístic a escala mundial. Les xifres que quantifiquen el sector turístic són impressionants, sobretot si les comparem amb les que teníem només fa deu anys. El nombre creixent de visitants, de pernотacions en hotels i apartaments turístics, de passatgers al port i a l'aeroport o de congressistes fa del turisme un dels sectors econòmics més importants de la ciutat, amb un impacte econòmic i en forma de llocs de treball més que evident.

Tanmateix, i com hem denunciat en reiterades ocasions des de la Taula del Tercer Sector, l'èxit

del turisme a Barcelona no ha estat compartit de manera equitativa, ni ha contribuït de forma evident a la cohesió social de la nostra ciutat. El turisme ha distribuït desigualment uns beneficis que, en gran mesura, s'han concentrat en els principals agents econòmics que operen en el sector, però els costos – gentrificació de determinades zones, precarització del mercat de treball, disminució del comerç de proximitat, problemes de convivència o augment de l'economia submergida – han afectat al conjunt de la ciutat.

És cert que no hi ha responsabilitats úniques alhora d'explicar les causes d'aquest

repartiment deficient. D'una banda no s'han acabat d'aprofitar les eines que ja disposen les administracions per garantir un major retorn social a l'impacte del turisme (ingressos provinents de la taxa turística, plans d'ocupació, contractació pública de qualitat), i d'altra banda no hem exigit a l'activitat turística la responsabilitat social que li pertocaria atenent el volum de riquesa que genera. Per això ens plantejarem si les entitats no haurien de ser capaces de tenir un paper més protagonista en la planificació i la gestió del turisme a la ciutat de Barcelona.

Tenim el repte de demostrar que una altra forma de gestionar el turisme és possible. Per tal de contribuir al nostre objectiu d'una societat més cohesionada i inclusiva no només hem de seguir denunciant males pràctiques relacionades amb la precarietat laboral o la discriminació que encara avui en dia pateixen col·lectius de turistes per raó de la seva discapacitat, sinó que hem de tenir un paper molt més actiu. El Tercer Sector Social pot esdevenir un actor de referència en la planificació del sector turístic des de dues grans vessants: (1) promovent d'una banda una oferta de turisme inclusiu i adaptada a totes les formes de discapacitat i (2) participant en la gestió del sector a través del foment de la inserció laboral de col·lectius en risc d'exclusió i de l'impuls de projectes amb sensibilitat social.

Aquest recull de bones pràctiques de col·laboració entre entitats socials i les empreses del

sector turístic no només demostra que existeixen molts àmbits en el que les entitats poden col·laborar a fer del turisme un sector econòmic més responsable i inclusiu, sinó que també fa palesa la viabilitat dels projectes que ja s'estan executant en l'actualitat. Els exemples que es recullen en aquestes pàgines responen a models fàcilment reproduïbles i de clara innovació social. El turisme genera una gran quantitat d'oportunitats també per a les entitats socials; aprofitem-les.

### **Oriol Illa**

President de la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya



## INTRODUCCIÓ

L'afluència de turistes ha anat creixent en els darrers anys exponencialment. S'estima que Barcelona rep uns 30 milions de turistes a l'any, la meitat dels quals pernocten a la ciutat. L'any 2016, van passar per l'aeroport de El Prat més de 44 milions de passatgers, representant un augment del 47% des del 2006; a més a més, més de 2,5 milions de persones van venir en un creuer turístic. Aquest increment de les persones, en una ciutat amb una densitat de població elevada, ha generat que en la opinió pública, i entre alguns moviments socials s'aixequin veus crítiques en relació a la quantitat de visitants estrangers. La percepció sobre el turisme varia enormement segons el barri on es viu o es treballa. La realitat del turisme a Barcelona és que es troba força massificat en algunes zones crítiques: per exemple, el 31,7% dels establiments hotelers es troben a Ciutat Vella. La massificació i les pujades de preus fins i tot són patides pels propis turistes, malgrat les bones valoracions de la ciutat a l'Enquesta sobre l'activitat turística a la ciutat de Barcelona, el 40,3% afirmen que hi ha massa persones per a visitar la ciutat i el 27,9% troben que els preus són cars per la qualitat que s'ofereix.

L'enquesta sobre la percepció del turisme a Barcelona 2016 ens diu que el 47,5% dels barcelonins creuen que cal incentivar que vinguin més turistes, mentre que el 48,9% creuen que s'ha arribat al límit. Ens trobem davant d'una situació molt polaritzada i encara ho és més si analitzem les dades segons els barris. Cal superar la simple confrontació de posicions, que no és positiva i no ens permet avançar. Si bé és cert que alguns sectors es troben més beneficiats pel turisme i alguns barris el pateixen en sobremesura, cal desenvolupar accions per a compensar aquests desequilibris, repartir els beneficis que aporta el turisme.

En aquest context de canvi sobre la percepció social del turisme, de ser vist com una font de riquesa a ser vist per alguns com una causa d'exclusió, la Taula d'entitats del Tercer Sector Social, la Regidoria d'Empresa i Turisme i el

Comissionat d'Economia Cooperativa, Social i Solidària de l'Ajuntament de Barcelona es plantegen dur a terme un estudi innovador sobre les externalitats i sinèrgies entre les entitats socials i el sector turístic. Per això, s'identifiquen iniciatives d'entitats socials que aprofiten el sector turístic per incrementar l'impacte social, per conduir aquests beneficis en favor de persones en situació d'exclusió social o amb discapacitat.

L'estudi s'ha desenvolupat en tres fases: en una primera fase es va consensuar tant la definició de turisme com la de sector turístic, adoptant una definició molt àmplia: "s'entén com a turista la població temporal que per motius lúdics, de feina o estudis s'instal·la a la ciutat o que la visita. Cal tenir present l'amplitud del sector turístic, que inclou hotels i restaurants, arrendadors (de pisos, transports, sales i equipaments), empreses de tours i visites guiades, esdeveniments culturals i d'oci, negocis i congressos, traductors, serveis per a estudiants estrangers, etc".

En una segona fase, es va dur a terme una enquesta a les prop de 1.000 entitats de Barcelona vinculades a les federacions que conformen la Taula del Tercer Sector Social en la que es preguntava per les externalitats, tant positives com negatives del turisme i per bones pràctiques que s'haguessin identificat en la pròpia entitat o en terceres. Les conclusions d'aquesta enquesta indiquen que, de forma molt majoritària (en 6 de cada 10 casos), les entitats socials asseguren no tenir cap tipus de relació amb els turistes o el sector turístic. Tant sols un 8% de les entitats socials a Barcelona afirmen que els turistes o les empreses del sector turístic els genera una activitat econòmica directa.

En canvi, quan es pregunta pels impactes positius del turisme, de naturalesa directa, es posa en relleu la possibilitat de millora de la situació de les persones usuàries (major capacitat d'inserció laboral i major accés als serveis), i la millora de les oportunitats pels programes



socials oferts per les entitats (increments de serveis, línies d'activitat, captació de fons, voluntariat, etc.). És a dir, en aquells casos en que existeix relació amb el sector turístic, aquesta relació es manifesta clarament positiva tant per a les persones usuàries com per a l'activitat de la pròpia entitat.

A partir d'aquesta enquesta, es van seleccionar les bones pràctiques que s'han analitzat a la tercera fase. El resultat d'aquest estudi de bones pràctiques d'entitats socials en coordinació amb el sector turístic, és el que es troba en les següents pàgines. Les bones pràctiques s'han elaborat a partir de l'anàlisi de la documentació sobre cadascuna de les iniciatives i a partir d'entrevistes amb els responsables de cadascuna de les entitats. Les iniciatives s'han triat i classificat temàticament.

Cal tenir en compte que els beneficis o els perjudicis del turisme no sempre són només econòmics. Així, es podria dir que les entitats socials incrementen el seu impacte social col·laborant amb el sector turístic de quatre formes:

- ▶ oferint serveis en el marc dels esdeveniments que es celebren a la ciutat (fires, congressos, ...),
- ▶ recuperant els excedents materials o alimentaris,
- ▶ inserint persones o oferint serveis a les empreses del sector turístic,
- ▶ i finalment, oferint productes o serveis directament als turistes.

Els esdeveniments i congressos que es desenvolupen a Barcelona tenen un pes rellevant, el 23,7% dels turistes que van venir a Barcelona al 2016 ho van fer per motius professionals (la majoria per congressos o fires). Els congressos són sovint una oportunitat per a incrementar l'activitat de càtering d'algunes empreses socials com el cas de l'empresa d'inserció Salta (fundació ARED), o per a poder oferir serveis integrals per a congressos, incloent entre d'altres les hostesses o els *lanyards* de la Fundació Rubricatus.

Els sectors hotel·ler i de la restauració generen força excedents que poden ser reaprofitats. Així, per exemple, el projecte de Pont Solidari de la Fundació Banc de Recursos busca reutilitzar el mobiliari o l'equipament

informàtic en favor d'entitats socials o el projecte Barcelona comparteix el menjar de Nutrició Sense Fronteres redistribueix els excedents alimentaris dels hotels entre entitats que a la vegada els donen a persones en situació d'exclusió social.

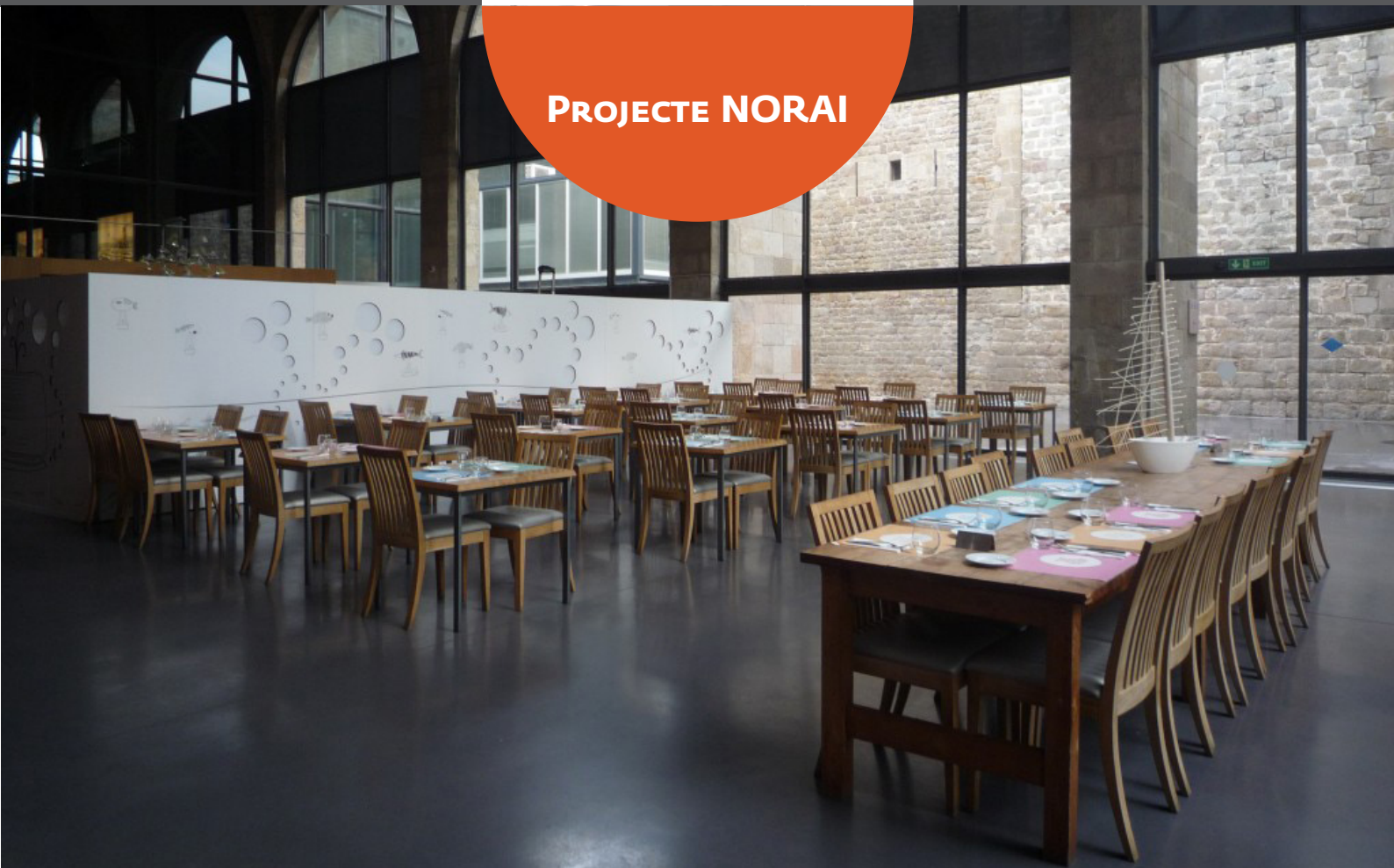
La pròpia afluència de turisme també genera una major activitat en el sector hotel·ler i de la restauració que facilita que moltes entitats hagin orientat els seus itineraris d'inserció laboral cap a aquests sectors, com seria el cas de la Fundació APIP-ACAM o de Fundació Aura, amb dos tipus de col·lectius diferents. També s'han desenvolupat empreses de serveis auxiliars a aquests sectors, com és el cas de la bugaderia, com per exemple Ilunion o el servei de gestió de residus de Trinijove.

Així com moltes entitats han trobat un espai on desenvolupar projectes que aprofitessin el turisme, sense entrar-hi en contacte, moltes han optat per oferir serveis o productes directament als turistes. Un exemple seria la venda d'artesanía al Parc Güell com fa Tallers Gaudí o com també ho fa el projecte Norai a la botiga del Museu Marítim (a banda de tenir la concessió del restaurant del museu). Un altre exemple seria el projecte Bici Amiga en el que s'ofereix lloguer de bicicletes i rutes turístiques. Algunes entitats de persones amb discapacitats ofereixen guiatges turístics per a col·lectius amb diferents discapacitats. I finalment, també es desenvolupen a la ciutat projectes de captació de fons directament dels turistes com és el cas del Check-In Solidari del Casal dels Infants.

Podem avançar cap a un model de turisme que superi el binomi d'oposició entre la generació de riquesa i l'exclusió? En aquest estudi presentem exemples en els que les entitats socials aprofiten de la vinguda de turistes per a poder incrementar el seu impacte social, per a generar nous projectes que reverteixin en un major impacte de la missió de cadascuna d'elles i per avançar cap a una societat més inclusiva i cohesionada. Esperem que aquestes iniciatives serveixin com a referents per a generar impactes positius a partir del turisme a la ciutat de Barcelona i que col·laborin a avançar cap a la resolució d'alguns dels reptes que encara tenim.

## RESTAURACIÓ

## PROJECTE NORAI



### ORGANITZACIÓ IMPULSORA

**NORAI** és una cooperativa de segon grau integrada per la Fundació Surt i Impulsem SCCL, que va néixer l'any 2010 gràcies al suport del Museu Marítim de Barcelona. Inicialment també va comptar amb el suport de la Fundació Tot Raval.

La fundació SURT és una entitat sense ànim de lucre fundada l'any 1993 i que es compon en un 95% per dones. Treballa per a modificar la relació de subordinació i discriminació de les dones en el context econòmic i social. Els seus valors són l'equitat de gènere, la inclusió sociolaboral, la diversitat cultural, la participació i la responsabilitat i coherència.

Impulsem SCCL és una cooperativa sense ànim de lucre amb l'objectiu de desenvolupar accions de

caràcter integrador en els àmbits educatiu, social, laboral i de formació permanent. Duu a terme activitats com la promoció d'activitats d'emprenedoria, projectes de formació ocupacionals o estudis i accions de desenvolupament comunitari.

### RESUM

NORAI és un projecte de restauració auto-sostenible ubicat en les instal·lacions del Museu Marítim de Barcelona que té com a principal objectiu la millora de la qualitat de vida al barri del Raval, a través de la formació i inserció de les persones amb dificultat d'accés al món laboral.

Mitjançant aquest projecte, els joves i les dones amb dificultats d'accés al món del treball es formen



en els àmbits de l'hostaleria i la restauració i se'ls ofereix unes pràctiques remunerades a la cafeteria i al restaurant del Museu Marítim de Barcelona. Allà adquireixen experiència laboral en varis àmbits del restaurant durant un període que oscil·la els 6 - 18 mesos.

Així mateix, al mateix recinte, hi ha emplaçada la botiga de *souvenirs* del museu que també gestiona NORAI, on s'hi venen productes artesanals locals provinents d'iniciatives socials.

### DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

La iniciativa sorgeix de la voluntat del Museu Marítim de Barcelona de dur a terme un projecte social amb impacte directe en l'entorn. Al 2010, el MMB licita la gestió de la cafeteria i restaurant per un període de 5 anys que guanya NORAI i que el 2015, renova per 10 anys més.

El projecte NORAI permet la formació i la inserció socio-laboral de persones amb especials dificultats d'accés al mercat del treball. Concretament, en l'àmbit formatiu, els joves i dones accedeixen a formació teòrica al voltant de 2 àmbits en l'ecosistema d'un restaurant: l'atenció al públic en sala i les activitats en cuina. Aquest període formatiu teòric es complementa amb un període de pràctiques en el restaurant-cafeteria del Museu Marítim de Barcelona.

Un cop finalitzada la formació, s'identifiquen aquells joves i dones amb més dificultat per la seva inserció laboral en el mercat de treball ordinari i se'ls ofereix un lloc de treball al restaurant-cafeteria del Museu Marítim de Barcelona. Aquests contractes laborals tenen, en general, una duració màxima d'1 any en el cas de ser empleats en activitats relatives a sala, i de 18 mesos en el cas d'activitats de cuina. S'estableixen contractes amb duració definida per afavorir que el màxim de persones beneficiàries accedeixin aquests llocs de treball protegits.

Així mateix, cal mencionar que s'intenta respectar les necessitats i preferències laborals específiques de cada persona i que es realitza un acompanyament i suport durant el període laboral per tal de maximitzar l'eficàcia de la inserció.

A més a més, entre els objectius del restaurant està la promoció de la gastronomia marítima a partir de productes subministrats per proveïdors locals. L'actuació conjunta per a la dinamització del consum i la producció local ha teixit una xarxa de sinergies entre el restaurant i els proveïdors de la zona d'influència. Finalment, l'oferta de gastronomia marítima del restaurant s'adapta a les exposicions temporals del museu enriquint la proposta de valor dels dos establiments.

Finalment, com s'ha mencionat, des del 2015, la iniciativa NORAI gestiona també la botiga de *souvenirs* del Museu que també ofereix possibilitats d'inserció laboral d'aquest col·lectiu en activitats d'atenció i venda al públic. Aquesta botiga ven productes artesanals, ecològics, i de caire social.

Això fa del tàndem restaurant i botiga del Museu Marítim de Barcelona un vehicle social, sostenible i reeixit

### IMPACTE EN EL TURISME

La iniciativa NORAI procura informar de la seva missió, valors i objectius als seus clients, entre els quals es troben el segment de turistes que visiten el Museu Marítim. Així, per tal d'aconseguir un impacte comunicatiu eficaç, s'inclou l'explicació del projecte a través de frases curtes i consistents escrites a les estovalles individuals dels comensals. Això, permet al client un enteniment ràpid dels principis que dirigeixen la iniciativa i de la col·laboració que està realitzant i en moltes ocasions, els anima a preguntar i a informar-se amb més profunditat sobre el projecte.

## QUÈ APORTA LA BONA PRÀCTICA A L'ENTITAT SOCIAL?

Cada any la iniciativa NORAI ofereix formació i genera llocs de treball per a 30 persones, 4 dels quals són de caràcter indefinit. Així doncs, aquesta iniciativa permet que les persones usuàries obtinguin tant una experiència remunerada com les competències i habilitats necessàries per desenvolupar una professió en el món de la restauració.

## ALIANCES

El projecte està impulsat pel Museu Marítim de Barcelona, Impulsem SCCL i la Fundació Surt. A més a més, de la necessària col·laboració i bona entesa existent entre aquests actors per impulsar i fer créixer el projecte, la gestió diària del projecte, requereix de l'establiment d'una xarxa de proveïdors locals.

En el cas del restaurant, es treballa amb actors locals els quals subministren la matèria prima necessària per a assegurar la qualitat de la gastronomia marítima. Els proveïdors són, per exemple, de La Barceloneta, el Raval, o el mateix mercat de la Boqueria. S'aconsegueix una relació de proximitat i productes de qualitat, estalviant intermediaris i promovent la sostenibilitat de la iniciativa.

## FACTORS D'ÈXIT

L'element d'èxit més important en aquesta iniciativa ha estat la bona relació institucional amb l'administració pública, en aquest cas representada pel Museu Marítim de Barcelona. Així doncs, per exemple, el Museu canalitza part dels esdeveniments cap al restaurant-cafeteria. Per altra banda, el restaurant-cafeteria NORAI s'adapta a les demandes i necessitats dels usuaris del Museu.

Cal destacar que el restaurant-cafeteria NORAI és un model de negoci auto-sostenible des del primer dia. Això va ser possible, gràcies a que inicialment, es va adoptar una estratègia pactada de diferir el

pagament als proveïdors a 60 dies, per tal de disminuir les necessitats de tresoreria durant els primers dos mesos d'activitat.

Finalment, és molt destacable l'activitat generada pel restaurant, que ha assolit una mitjana de 100 menús diaris en horari de migdia. Aquest resultat juntament amb l'impacte social obtingut permeten categoritzar la iniciativa com un èxit rotund.



## PÀGINA WEB

<http://surt.org>

<http://impulsem.blogspot.com.es/>

LLEURE

BICI AMIGA



### ORGANITZACIÓ IMPULSORA

La **Fundació Formació i Treball** és una entitat sense ànim de lucre promoguda per Càritas Diocesana de Barcelona l'any 1992 amb el convenciment que la feina és la millor alternativa per lluitar contra l'exclusió social.

La seva missió és impulsar la formació i inserció laboral de persones amb especials dificultats personals i sociolaborals per a incorporar-se al mercat de treball. A més de gestionar i potenciar l'entrega de roba, mobles i altres equipaments de la llar per a famílies amb escassos recursos econòmics.

### RESUM

L'estació "Bici Amiga" està situada al carrer Numància, al barri de Les Corts, i neix com a servei de vigilància i custòdia de bicicletes gestionat per personal provinent de col·lectius en situació o risc d'exclusió social. Posteriorment, amplia la seva oferta com estació i proporciona serveis de reparació i manteniment de bicicletes, lloguer de bicis o venda de bicicletes de segona mà, i fins i tot passejades.

### DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

"Bici Amiga" sorgeix l'abril de l'any 2014 gràcies a la cessió, dins del marc del Pla Buits, d'un solar per part de l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta iniciativa afaforeix la mobilitat sostenible i la inserció

sociolaboral, accions promogudes per la Fundació Formació i Treball.

El projecte ofereix als seus clients diferents serveis. Existeix l'aparcament vigilat de bicis diari i amb abonaments mensuals, trimestrals i semestrals; la reparació i manteniment de bicicletes; la venda d'accessoris; la venda de bicicletes de segona mà i el lloguer de bicicletes noves fabricades per entitats socials.

Els treballadors del projecte són persones que estan realitzant un itinerari laboral i són contractades al llarg del recorregut entre sis i dotze mesos per realitzar aquest servei. Actualment hi treballen cinc persones, a més del recolzament d'un voluntari que assessoria a la coordinació. Els treballadors fan funcions variades: reparació de bicicletes, atenció al públic, vigilància nocturna...

Especialment relacionades amb el turisme destaquen les activitats de lloguer de bicicletes tant estàndards com elèctriques, i la Passejada Amiga, una iniciativa que consisteix en el descobriment de la ciutat en bici de manera gratuïta. A més, s'han dut a terme altres rutes en bicicleta per la ciutat de Barcelona.

Els serveis més turístics que ofereix "Bici Amiga" vénen marcats per una gran estacionalitat inherent en aquest sector. Així doncs, durant els mesos d'hivern l'activitat principal és la de pàrquing vigilat de bicicletes.

Com a accions futures, s'introduirà el servei de pàrquing de bicicletes als festivals del Primavera Sound Festival i el Festival Cruïlla, ambdós celebrats properament a Barcelona. A més a més, s'obrirà dos noves estacions "Bici Amiga" al barri de Sants i al Fòrum.

En relació amb el turisme també destaca la gestió de la *Donation Room* al darrer Mobile World Congress, en què els expositors podien donar mobiliari que sobrés i material de construcció tant abans

com després del congrés. La Fundació Formació i Treball, per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona i L'Hospitalet en col·laboració amb GSMA, va realitzar la recollida, recol·locació a magatzem i distribució del material a diverses entitats socials que ho poguessin necessitar.

És important mencionar també la gestió de l'Espai Glòries per part de la Fundació (actualment gestionada per 7 persones en procés d'inserció laboral) on el seu paper és principalment informatiu de cara al client. Allà se'ls hi explica l'agenda d'activitats realitzades al mateix espai, els horaris i esdeveniments que tenen lloc al barri i a la ciutat, així com més informació sobre els carrers i punts d'interès de Barcelona.

## IMPACTE EN EL TURISME

La iniciativa té en si una naturalesa turística que resideix especialment en l'activitat de lloguer de bicicletes, tant elèctriques com estàndards. Els clients poden gaudir d'un tipus de turisme sostenible, evitant la generació de rebuig, afavorint el medi ambient i donant feina a persones vulnerables. Aquestes persones parlen diferents idiomes per tal d'atendre de la millor manera possible el turista. Als clients se'ls informa que estan participant en una iniciativa social al moment de la contractació del servei.

## QUÈ APORTA LA BONA PRÀCTICA A L'ENTITAT SOCIAL?

"Bici Amiga" va començar inserint laboralment a dues persones en risc d'exclusió social i avui ja compta amb cinc i un voluntari. Pel programa han passat un total de catorze persones. Als participants se'ls dota d'una formació transversal per tal que després del programa tinguin una inserció laboral més efectiva al mercat ordinari. Després de "Bici Amiga" els sectors que més inserció tenen entre els treballadors són hostaleria i neteja.



La iniciativa obrirà un servei de pàrquing de bicicletes per a estudiants de la Universitat Politècnica de Barcelona - Campus Diagonal Besòs, i al barri de Sants. També està previst introduir un servei de recollida domiciliària de bicicletes usades, les quals els propis treballadors arranjaran i posteriorment posaran a la venda.

### ALIANCES

Les aliances que han resultat essencials per al bon desenvolupament de la iniciativa "Bici Amiga" han estat aquelles establertes amb l'Ajuntament de Barcelona, especialment en el marc del Pla Buits per a la cessió de l'espai on es desenvoluparia el projecte, i amb l'Ajuntament del Districte Sants-Les Corts.

### FACTORS D'ÈXIT

El factor d'èxit més important ha estat la dedicació, treball i esforç del cos de voluntaris que constitueix la Fundació Formació i Treball. Aquests esdevenen un testimoni de compromís personal i excel·lència. Actualment la Fundació compta amb més de 100 voluntaris.



#### PÀGINA WEB

<http://bicipark.org/>

## CÀTERING

**MENJAR PER A CREUERS,  
AVIONS, HOTELS,  
ESTACIONS DE TREN  
I AUTOPISTES**

**cuina  
justa**  
Fundació Cassià Just



### ORGANITZACIÓ IMPULSORA

La **Fundació Cassià Just** és un Centre Especial de Treball que neix el 1994 com a iniciativa d'un grup de professionals amb la intenció d'aportar algunes reflexions i respostes a les dificultats amb què es trobaven els joves que des d'una edat molt primerenca havien necessitat una atenció sociosanitària i educativa específica.

A partir d'això, l'any 2005 es crea la marca Cuina Justa com empresa d'economia social de la Fundació, els objectius de la qual són la creació de valor social i econòmic i la generació de benefici per al treballador, l'empresa i la societat a través del sector de la restauració. Dóna feina a persones en risc d'exclusió social (col·lectius especialment vulnerables) entre les quals hi ha persones amb discapacitat intel·lectual.

### RESUM

Cuina Justa elabora i distribueix menús variats per a diferents empreses relacionades amb el sector del transport turístic (avions i hotels). A banda d'això també ofereix serveis a hotels (room-service) i té presència a ferrocarrils. També ofereix un servei de *take-away* que consisteix en menjar per emportar en diversos locals situats per la ciutat de Barcelona.

### DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

La iniciativa, la qual va començar fa 10 anys, consisteix en la producció i distribució de menjar de cinquena gamma (menjar precuinat llest per servir) per a avions, creuers, àrees de servei, hotels (room-service) i també inclou un servei de

*take-away* (menjar per emportar) que es distribueix a locals amb concurrència de turistes com espais centrals de les ciutats o botigues d'estacions i aeroports, entre altres. Així doncs, es proveeix de menús en els quals es potencia la varietat i la identitat gastronòmica i els aspectes culturals de l'alimentació, tot afavorint els aliments de temporada i els de producció local. L'entitat compta amb més de 35 menús específics segons l'usuari, elaborats en les condicions d'higiene més estrictes i combinant diferents tècniques culinàries, potenciant les més saludables.

Alguns exemples dels clients beneficiaris del projecte amb els quals s'ha establert col·laboració són l'Hotel Hilton, l'Hotel Arts, Vueling, Singapur Airlines o China Airlines, i Balearia, entre altres.

### IMPACTE EN EL TURISME

La feina de Cuina Justa gira en torn al procés de desplaçament implícit en l'activitat turística. Tot i que l'àmbit que té un volum de facturació més alt en relació amb els altres és el dels avions, és un dels menys afectats per l'estacionalitat. El més afectat en aquest sentit és el dels creuers; tot i això, al ser una iniciativa que compta amb activitat a múltiples sectors a part del marítim es manté una estabilitat anual que es tradueix en sostenibilitat per a Cuina Justa.

L'impacte positiu reflectit sobre el turisme és la millora de la qualitat en els serveis de menjar servits als mitjans de transports que agafen els turistes, amb el valor afegit de ser produït per una empresa que dona feina a persones en risc d'exclusió social.

### QUÈ APORTA LA BONA PRÀCTICA A L'ENTITAT SOCIAL?

S'estima que un 30% de la plantilla de Cuina Justa resulta beneficiària directament d'aquesta iniciativa. Això es tradueix amb feina per a 100 persones aproximadament, 80 de les quals en risc d'exclusió social.

Es pot afirmar que la iniciativa es troba en un procés de constant ampliació, amb la introducció de nous clients a tots els nivells: creuers, hotels i avions. També compta amb presència a ferrocarrils i àrees d'autopistes, per la qual cosa s'arriba a tots els àmbits del transport turístic: terra, mar i aire.

Cal mencionar que Cuina Justa té previst començar una nova activitat amb Port Aventura, amb un servei de caire similar als anteriorment mencionats.

### ALIANCES

S'identifiquen dues aliances que han resultat vitals per al bon desenvolupament d'aquesta iniciativa:

En primer lloc la col·laboració amb Grup Guzman, la qual està establert com a primera distribuïdora de producte fresc des de Mercabarna, comercialitzant productes de Cuina.

En segon lloc l'aliança amb Europastry, empresa catalana puntera al sector de les masses congelades de pa i brioixeria, i proveïdora de congelats necessaris per a l'elaboració dels menús de l'empresa.

### FACTORS D'ÈXIT

El principal factor d'èxit és el producte qualitatiu ofert per Cuina Justa, factor distintiu que ha permès la fidelització dels seus clients i la sostenibilitat de la bona pràctica a llarg termini. Cal destacar també el valor afegit que suposa per al client el fet que l'objectiu final de l'empresa sigui la inserció comunitària de les persones en risc d'exclusió social, cosa que es tradueix com un valor afegit a tenir en compte respecte a la competència.

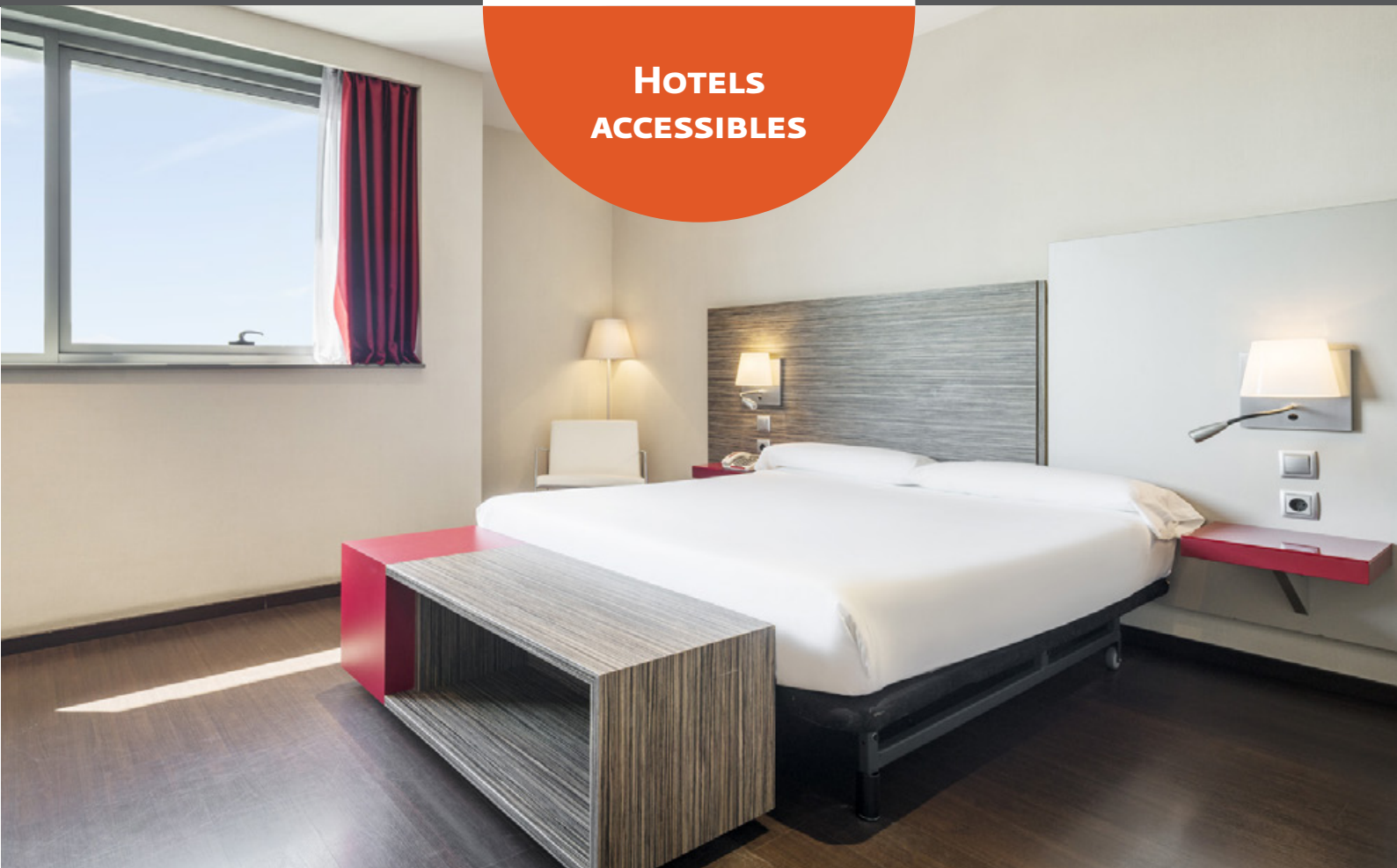


PÀGINA WEB

[www.cuinajusta.com](http://www.cuinajusta.com)

## ALLOTJAMENT + SERVEIS INTEGRALS

### HOTELS ACCESSIBLES



#### ORGANITZACIÓ IMPULSORA

**ILUNION HOTELS** com entitat que presta el servei i **ILUNION HOTELS CATALUNYA** com a empresa contractant. **ILUNION** és un grup resultant de la integració de les empreses de la Fundació ONCE ; destaca per ser un grup social i econòmicament rendible i sostenible. El seu principal objectiu és la creació d'ocupació de qualitat per a persones amb discapacitat. Ofereix serveis als sectors de Business&Facility Services, turisme, comercialització, salut i consultoria.

#### RESUM

Tot i comptar en empreses en múltiples sectors, en relació amb el turisme destaca especialment el servei

hoteler. Els cinc hotels Ilunion es caracteritzen per ser completament accessibles a les persones discapacitades. Dos d'aquests hotels, a més, estan classificats com a Centres Especials de Treball. El sector turístic queda complementat també amb un servei de bugaderia integral que inclou la bugaderia, el servei de cambres de pis i els *amenities* de la habitació.

#### DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Ilunion ofereix varis serveis al voltant del turisme entre els quals hi ha establerta una relació de cooperació. En primer lloc hi ha vint-i-sis hotels a Espanya dels quals cinc d'aquests hotels es troben a Catalunya, que són totalment accessibles per a persones amb discapacitat i 6 d'aquests són qualificats



com a CET. Tot i així, aquests hotels compten amb treballadors/es amb discapacitat a tots els seus nivells: des de la cuina fins a la direcció, passant per cambrers o recepció. Actualment els que compten amb aquesta classificació són Ilunion Barcelona i Ilunion Bel Art. Cal puntualitzar que tot i que 20 dels Hotels no estan classificats com a CET, inclouen a les seves plantilles persones amb discapacitat. Tot plegat permet que els turistes amb discapacitat puguin viatjar amb total comoditat i sense cap tipus de cost addicional derivat de la seva discapacitat.

El servei de bugaderia amb el que compta Ilunion s'està ampliant i ara ofereix un servei auxiliar per a hotels propis i d'altres cadenes hoteleres importants. Rentem i lloguem la roba en aquest sector i a més a més ofereixen el servei de cambreres de pis. De 243 treballadors amb els que compta la bugaderia industrial Ilunion, 206 persones tenen discapacitat.

261 treballadors amb discapacitat es situen en aquest sector, i ofereixen el servei a Astúries, Barcelona, Cadis, Granada, Madrid, Màlaga i Múrcia. En aquest cas s'ofereix un servei personalitzat i adaptat als hotels, de manera que es puguin adaptar a l'estacionalitat natural d'aquest sector; el pagament es fa individualitzat per nit i habitació.

## IMPACTE EN EL TURISME

La falta d'una legislació oficial que reguli l'accessibilitat de la indústria hotelera provoca que en moltes ocasions viatjar amb discapacitat incrementi els costos d'una forma dràstica. La Fundació ONCE va denunciar l'any 2016 que les persones discapacitades gasten de mitja casi un 30% a l'hora de viatjar que una persona sense necessitats especials.

Així doncs els hotels Ilunion es mostren com una alternativa completament accessible que permet l'experiència turística per a persones discapacitades en condicions igualitàries i sense haver de pagar un cost extra.

## QUÈ APORTA LA BONA PRÀCTICA A L'ENTITAT SOCIAL?

Ilunion es situa com l'entitat social més important en termes de facturació i reinversió de beneficis. Les empreses de bugaderia i hotels han crescut durant els últims anys en termes de llocs de treball i facturació, cosa que ha permès el creixement del sector i la construcció de noves plantes i nous hotels.

Cal destacar que l'activitat de bugaderia es troba en constant renovació degut a l'actualització recurrent de la maquinària utilitzada i el seu corresponent manteniment. Ilunion manté totes les seves instal·lacions actualitzades, cosa que garanteix el millor servei per al client.

## ALIANCES

Destaca en aquestes iniciatives el paper del client, el qual es mostra implicat i acompanya positivament el projecte. És important mencionar també la col·laboració dels hotels NH en el servei de cambreres de pis i el suport de la consultoria d'Ilunion, especialitzada en l'ocupació i la formació de persones amb discapacitat.

## FACTORS D'ÈXIT

El factor d'èxit principal del Grup Ilunion és la correlació positiva que s'ha establert entre els resultats econòmics obtinguts i l'obtenció d'un impacte social. En els últims 11 anys Ilunion ha invertit a Catalunya uns 70 milions d'euros, tant en inversions materials com financeres, cosa que ha permès la disposició de 40 centres de treball a Catalunya (destacant en aquest cas hotels i bugaderies) amb una plantilla de 3.538 treballadors. La facturació de les empreses a Catalunya a l'exercici 2016 ha estat al voltant de 100 milions d'euros



PÀGINA WEB

<http://www.ilunionhotels.com/>

## CAPTACIÓ DE FONTS

## CHECK-IN SOLIDARI



### ORGANITZACIÓ IMPULSORA

El **Casal dels Infants** és una associació de persones voluntàries fundada a l'any 1983 que treballa als barris, al costat dels infants i joves amb més dificultats, perquè tinguin el màxim d'oportunitats.

Des de fa més de 30 anys el Casal treballa al Raval oferint serveis d'educació de joves, infants i famílies en situació de risc d'exclusió social. Avui dia el Casal dels Infants actua també a altres àrees de l'àrea metropolitana de Barcelona com la Mina, Santa Coloma de Gramenet, Badalona, i també a Salt (Girona). El Casal també ofereix suport a entitats que treballen al Marroc des de fa 10 anys.

### RESUM

El Check-In Solidari és una iniciativa de captació de fons en cooperació amb el sector turístic. Cada vegada que es realitza un check-in a un dels pisos turístics participants, una donació d'un euro va destinat al programa Vincles del Casal dels Infants. Vincles ofereix suport tant a les mares joves com als seus fills, donant a cadascú temps de joc i oci. A més a més, tenen un espai de joc conjunt on poden enfortir les maneres positives i sanes de relacionar-se mare i fill/a.

El Check-In Solidari suma esforços per garantir la continuïtat del programa Vincles, amb un total de més de 17.000€ captat l'any 2016 amb la participació de més de 2.100 pisos turístics.

## DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

El Check-In Solidari va néixer al 2013, fruit de converses del Casal dels Infants i l'Associació de Pisos Turístics de Barcelona (APARTUR) de com el sector turístic podria aportar recursos al teixit social.

Després de l'èxit de la tapa solidària, on els restaurants participants realitzen la donació d'un euro per cada 'tapa solidària' que prenen els seus clients, el Casal dels Infants i APARTUR van fer una primera prova del Check-In Solidari al 2013 amb la col·laboració de 17 empreses de pisos turístics. Tres anys més tard, a la 4<sup>a</sup> edició del Check-In Solidari, al 2016, ja hi van participar 47 empreses amb un total de 2.100 pisos.

La iniciativa és àgil ja que cada empresa participant comptabilitza 0,50€ a cada check-in de forma automàtica i, un cop l'any, es fa la donació del conjunt de diners de totes les empreses participants al Casal dels Infants. D'aquesta manera la recaptació és assegurada (no depèn de la decisió de cada turista d'aportar o no) i, a més a més, l'empresa gaudeix de la desgravació d'impostos a la quantitat donada.

Un aspecte especialment beneficiari del Check-In Solidari pel Casal dels Infants és la poca gestió que genera per a ells. Els participants fan la donació directament al Casal, d'aquesta manera poden desgravar fiscalment la seva donació. Poder recaptar aquesta quantitat de diners sense invertir recursos propis fa que el Casal es pugui centrar en la seva feina principal: maximitzar les oportunitats pels joves i famílies més necessitades.

## IMPACTE EN EL TURISME

El Check-In Solidari representa una manera de donar visibilitat a la feina del Casal dels Infants als turistes, i per tant donar-los una visió més completa de les situacions de les persones que viuen a la ciutat.

El director de Rentthesun.com, una de les empreses que ha participat en el Check In Solidari, ha declarat: "quan fas una activitat en una zona, hi ha d'haver un

equilibri: amb el teu negoci prens alguna cosa i hauries de donar [també]."

## QUÈ APORTA LA BONA PRÀCTICA A L'ENTITAT SOCIAL?

Els diners recaptats del Check-In Solidari suma esforços per ajudar a la continuïtat del programa Vincles del Casal, que dóna suport a mares en risc d'exclusió social amb nadons de 0 a 3 anys. El programa té l'objectiu de vincular aquestes dones a altres mares en situacions similars, que coneguin el barri i oferir eines perquè tinguin expectatives de futur.

L'increment de recaptació pel Check-In Solidari ha fet que s'hagin pogut ampliar i millorar els serveis de Vincles, amb un impacte positiu i directe a les persones més necessitades. Actualment, hi participen unes 400 dones, derivades pels serveis socials del barri barcelonès del Raval, de Santa Coloma de Gramenet, Badalona i de Salt.

Des del Casal dels Infants sempre estan ideant noves formes de recaptar per incrementar el seu impacte. En relació al sector turístic, una iniciativa futura podria ser la d'assistents personals per turistes amb mobilitat reduïda. El projecte consistiria en què joves participants al Servei de Transició a l'Autonomia i que estan realitzant formació com a assistents personals a llocs com el Hospital Guttman i l'Hospital Santa Creu, acompanyin i facilitin la visita a persones amb mobilitat reduïda. Alguns dels moments crucials per aquestes persones i on podrien intervenir els assistents seria: ajudar a visitants que han arribat en creuer a baixar del vaixell, guiar-los per la ciutat per rutes accessibles i visitar llocs preparats per les seves necessitats.

Actualment l'altra gran relació que el Casal dels Infants té amb el sector turístic és la Tapa Solidària, ja en la seva 6<sup>a</sup> edició. De la mateixa manera que el Check-In Solidari, la gestió de la recaptació és a càrrec de cada restaurant. A la última edició hi van participar un total de 80 restaurants i en 6 anys s'ha recaptat

un total de 150.000€ amb 300.000 tapes consumides. Actualment s'està plantejant la participació en el projecte mitjançant apps, així com, les possibilitats per arribar a nous públics i en més idiomes.

## ALIANCES

L'aliança entre el Casal dels Infants i APARTUR va ser clau no només en la ideació inicial del projecte sinó en arribar a una fórmula encertada per totes bandes. La confiança ha fet que hagin pogut experimentar sense por de posar en risc la relació.

L'èxit general de l'aliança i la iniciativa en general no treu que hi ha elements que van ser difícils o que no han funcionat. Per exemple, a la segona edició del Check-In Solidari es va provar de deixar una guardiola als pisos perquè els turistes també poguessin aportar de manera voluntària. No obstant, la gestió que implicava recollir i registrar aquests diners, sumada a la quantitat petita que va recaptar, va fer que el Casal dels Infants i APARTUR van desistir de promoure aquesta acció.

El Casal destaca que crear aquest tipus d'iniciativa requereix molta complicitat amb les empreses i que aquest tipus de relació s'ha de crear poc a poc amb el temps. També apunten que aportar diners no és l'única manera en què pot aportar una empresa, sinó que hi ha moltes. Per exemple, altres maneres en què el Casal col·labora amb el sector turístic és en la coordinació de formacions i inserció laboral de joves que han participat en les formacions professionals. Aquesta col·laboració no es limita a que les empreses ofereixin llocs de feina, sinó que també participin en esdeveniments de recaptació (posant recursos propis i no diners) o oferint formadors per les formacions.

El Casal destaca que és necessari que les dues parts obtinguin contrapartides de la relació. Per exemple, el Casal dels Infants dona suport a les empreses col·laboradores en l'elaboració de la seva memòria anual i comunicacions de les actuacions de RSC. També fan

reunions de seguiment amb totes les empreses col·laboradores per entendre com està funcionant la relació i identificar maneres de millorar-la. La seva experiència fins ara ha demostrat que el sector turístic és un sector amb moltes ganes de participar.

## FACTORS D'ÈXIT

Entre els factors d'èxit el Casal dels Infants destaca dues coses: l'aliança amb un partner potent i el funcionament senzill de la iniciativa.

Primer, l'aliança amb APARTUR ha permès que la iniciativa guanyés ràpidament escala. Ja que l'associació compta amb més de 200 empreses d'apartaments turístics com a socis, presentar la proposta a aquestes mitjançant APARTUR va facilitar molt la feina i va ajudar en la recepció positiva de la proposta. A més a més, l'associació ajuda a l'hora de gestionar el donatiu.

Segon, APARTUR i el Casal dels Infants van treballar junts per dissenyar una manera de funcionar que tingués sentit per ambdues parts. Ja que cada empresa ha de controlar el nombre de check-ins que realitza, acordar que la donació fos lligada a aquesta dada va fer molt fàcil calcular la donació. Per part del Casal, centralitzar aquestes aportacions per APARTUR fa factible la gestió de relacions amb 47 empreses.

Sobre tot, el Casal dels Infants ha pogut comprovar que participar al Check-In Solidari ha estat una experiència positiva per les empreses de pisos turístics per dues raons: el nombre d'empreses participants no ha deixat de créixer i perquè totes les empreses tornen a participar cada any.



## PÀGINA WEB

<http://casaldelsinfants.org>





**INSERCIÓ  
LABORAL DE DONES EN  
RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL**

**INSERCIÓ LABORAL DE  
DONES EN RISC D'EXCLUSIÓ  
SOCIAL EN LES LÍNIES  
D'ACTIVITAT DE CUINA  
I PASTISSERIA**

### ORGANITZACIÓ IMPULSORA

**Ared** va néixer l'any 1994 al Centre Penitenciari de Wad Ras (Barcelona). Cinc dones privades de llibertat, una voluntària i una monitora de confecció van crear un taller de confecció amb l'objectiu d'aconseguir una alternativa professional per a una reinserció digna a la societat.

Actualment, la Fundació Ared treballa per aconseguir la integració social i laboral majoritàriament de dones provinents de centres penitenciaris i de serveis socials. Les principals línies d'activitat són de formació, que ofereix capacitació tècnica i en competències de base i transversals, d'inserció, que impulsa programes d'orientació professional i intermediació laboral, i d'acompanyament, que ofereix suport social als diferents processos i itineraris d'inserció laboral.

Així mateix, al 2006 Ared crea l'empresa d'Inserció Salta amb l'objectiu d'oferir una oportunitat laboral a persones amb especial dificultat per accedir i entrar al mercat laboral.

### RESUM

L'objectiu de la fundació és la inserció socio-laboral de persones en risc d'exclusió social, són de vital importància les activitats de formació: tals com la capacitació tècnica i professional i educació complementària per a la integració en l'entorn i la comunitat i, a través d'activitats d'inserció: com pràctiques no laborals en empreses col·laboradores o l'empresa d'inserció Salta i serveis d'orientació i d'acompanyament a la inserció en el mercat de treball.

La formació i la inserció laboral es realitza principalment en 4 línies d'activitat: confecció industrial, cuina, pastisseria i àmbit sociosanitari. En el sector turístic hi destaquen els àmbits de cuina, fleca i pastisseria, on els beneficiaris de la fundació hi realitzen pràctiques professionals no laborals.

### DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

L'objectiu d'Ared és formar i professionalitzar les persones beneficiàries, principalment de dones provinents de centres penitenciaris, per a la millora de la seva ocupabilitat i posterior re-inserció al mercat laboral.

A les persones se les forma bàsicament en 4 línies d'activitat: confecció tèxtil, cuina, fleca i pastisseria i àmbit sociosanitari. Concretament, aquestes persones reben formació tècnica que té una durada d'uns 4-5 mesos i culmina amb l'obtenció d'una titulació oficial. Durant la capacitació es realitzen activitats d'educació complementàries en determinades matèries clau com per exemple, competències bàsiques o habilitats socials, necessàries per la integració de les usuàries a la comunitat.

La formació de les persones es realitza a mida de les necessitats de les empreses contractants. Ared adapta els continguts formatius a les necessitats del mercat de treball futur per tal d'assegurar l'encaix entre el candidat i l'oportunitat laboral.

Posteriorment a la formació, les beneficiàries realitzen un període de pràctiques no laborals en empreses col·laboradores que els permetrà consolidar la seva formació i desenvolupar les competències necessàries per incorporar-se al mercat de treball de forma estable. Concretament, les persones a inserir reben un seguiment i acompanyament laboral durant tot el procés, i les empreses col·laboradores reben un servei de suport per a la inserció del beneficiari/a. En aquest àmbit, la fundació compta amb diversos programes

d'acompanyament i inserció laboral que s'adapten a les necessitats de cada persona usuària. En l'àmbit del turisme és important destacar la cuina i la fleca i pastisseria on les persones beneficiàries fan les classes necessàries per tenir una formació professional com a Ajudant de càtering, Auxiliari de cuina, Auxiliari de flequeria i brioxeria i com a Auxiliari de pastisseria, respectivament. Després de realitzar els cursos formatius les persones beneficiàries rebran títols oficials (certificats de professionalitat majoritàriament) en aquestes especialitats.

Així mateix, Ared va constituir l'Empresa d'Inserció Salta per a aquelles persones amb més dificultats per accedir al mercat de treball ordinari i que han rebut formació i acompanyament previ per part de la Fundació. Concretament, Salta ofereix oportunitats laborals per aquestes persones que es vehiculen amb contractes de treball de fins a un màxim de 2-3 anys de durada. Així mateix, les persones reben un acompanyament personalitzat i adaptat a les seves necessitats. Aquesta empresa centra l'activitat en dues línies de negoci, Salta Càtering, que ofereix un servei de restauració amb productes de proximitat, i Salta Confecció, que ofereix productes tèxtils adaptats a les necessitats de cada client (uniformes, roba de la llar, complements...).

### IMPACTE EN EL TURISME

El turisme té un impacte positiu especialment en les activitats d'hostaleria i fleca/pastisseria i, donat que el creixement constant d'aquest sector econòmic genera una major demanda de productes i serveis i per tant, en darrera instància genera nous llocs de treball susceptibles de ser coberts per les usuàries de la Fundació Ared. Entre les empreses relacionades amb el turisme que col·laboren amb Ared s'hi troben Grup Blauplat, l'Hotel Princess, Hoteles SB, Restaurante Sabor Mudejar, L'obrador dels 15, Cloudstreet Bakery o Bolleria Sebastià.

Cal destacar també que el turisme beneficia també a l'empresa d'inserció Salta Càtering, donat que part de la seva facturació prové d'empreses d'esdeveniments i realització de congressos, molt enfocades al turisme de negoci. És rellevant destacar que cada cop amb més freqüència la tasca i l'impacte social que realitza l'empresa d'Inserció és un element clau de decisió alhora de contactar els seus serveis. Així mateix, la relació que Salta Càtering estableix amb els seus clients no es limita únicament a la provisió del servei, si no que informa als clients i als usuaris finals del valor social que confereix consumir un producte d'aquesta empresa. Aquest èxit només és possible gràcies a una constant sensibilització a les empreses en matèria de responsabilitat social corporativa.

### QUÈ APORTA LA BONA PRÀCTICA A L'ENTITAT SOCIAL?

L'any 2015, Ared va atendre 1.246 persones i va realitzar 319 insercions laborals. Aquests resultats són possibles gràcies al valor diferencial que confereix la possibilitat de complementar la formació (la qual ja està adaptada de per si a les necessitats de les empreses i usuàries, tal i com s'ha mencionat anteriorment) amb una experiència pràctica en una empresa final que permet desenvolupar les competències i habilitats requerides pel mercat de treball. De fet, una part rellevant de les dones que fan pràctiques laborals són contractades posteriorment per les empreses on han realitzat aquestes pràctiques. Concretament, aquesta dada és del 30% en cuina i fleca i arriba al 80% en l'àmbit socio sanitari.

A més a més, Ared compta amb una borsa de treball pròpia que recull una base de dades de persones que han participat en els programes de la Fundació i que no han estat contractades per les empreses on han fet les pràctiques, però que tot i així, compten amb una experiència laboral rellevant i es troben en cerca de feina.

### ALIANCES

Les empreses dels sectors de la pastisseria i la restauració són aliats claus per al programa de formació i inserció laboral d'Ared. Aquestes empreses signen convenis amb Ared per al desenvolupament de pràctiques dels alumnes a les seves instal·lacions durant un període determinat. Així mateix, aquestes constitueixen la principal font d'inserció laboral de les usuàries d'Ared.

Destaca també la participació en forma de subvencions d'ens públics com per exemple la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Barcelona i d'ens privats com la Fundació Bancària "la Caixa".

### FACTORS D'ÈXIT

Com a principal factor d'èxit de la bona pràctica destaca l'actitud que contagien les persones beneficiàries de la Fundació Ared. La motivació, les ganes de treballar i la il·lusió per la feina són un element clau en la professionalització de les persones beneficiàries i un dels factors més valorats per les empreses que les contracten. Així doncs, són les pròpies dones usuàries de la Fundació Ared les que per elles mateixes constitueixen el perfecte exemple d'èxit de la iniciativa.



### PÀGINA WEB

<http://www.fundacioared.org/>

## INSERCIÓ LABORAL DE COL·LECTIUS EN RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL

## INSERCIÓ LABORAL AL SECTOR TURÍSTIC

### ORGANITZACIÓ IMPULSORA

La **Fundació APIP-ACAM** és una entitat privada dedicada a l'atenció residencial i de dia de col·lectius de funcionalitat diversa i a l'assistència, orientació, formació i inclusió socio-laboral de col·lectius en situació de risc d'exclusió.

Amb seus a Barcelona, València i Saragossa, la Fundació ha promogut i dissenyat, amb la col·laboració de l'administració pública i la societat, projectes de resposta a les necessitats socials individuals i col·lectives.

### RESUM

La Fundació compta amb centres de formació ocupacional i també una empresa d'inserció laboral, amb

l'objectiu de donar oportunitats laborals a persones que, per diverses motius, tenen dificultat accedir-hi. Entre els diferents cursos que organitzen, també ofereixen formació enfocada al sector turístic: ajudants de cambrer i de cuina, persones cambreres d'habitació d'hotel, personal de neteja i de bugaderia.

Totes les persones que realitzen un curs de formació en aquests temes i que volen realitzar pràctiques tenen la oportunitat de realitzar-les amb Foment del Treball Col·lectiu S.L., l'empresa d'inserció laboral que pertany a la Fundació.

### DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

La Fundació s'adreça al conjunt de la societat vulnerable, com per exemple els col·lectius de



diversitat funcional i les seves famílies i persones en situació o risc d'exclusió social: joves sense recursos propis, persones sotmeses a mesures d'execució penal, persones desocupades i amb dificultat en l'accés a l'ocupació, víctimes de violència i/o d'explotació, i altres.

Tenir accés a formació sense cost associat i orientada a sectors amb creixent tasses d'ocupació dona una oportunitat a aquests col·lectius de construir una vida digna i independent.

Els usuaris arriben a la fundació per dues vies principals: o bé per boca-orella, o bé derivats per l'administració pública (serveis socials o oficines de treball). Poden participar en un dels aproximadament 15 cursos anuals de formació professional del sector d'hostaleria i turisme, on participen uns 255 alumnes per any.

Gràcies a acords amb diferents hotels i restaurants, les persones participants tenen la oportunitat d'aprendre no només de les persones formadores, sinó també de professionals actualment treballant al sector. Com a col·laboració amb la Fundació, diverses empreses turístiques regalen hores dels seus empleats d'alt càrrec per realitzar sessions de formació d'alta qualitat. D'aquesta manera els participants tenen l'oportunitat de rebre altres perspectives i també de conèixer a professionals del sector i començar crear una xarxa pròpia. Les persones de les empreses també tenen l'oportunitat de valorar els perfils de les persones participants i fer una primera selecció de futurs empleats. (FALTEN EXEMPLES)

Amb l'objectiu de guanyar experiència pràctica al sector real, les persones que acaben la formació poden realitzar pràctiques a l'empresa d'inserció laboral de Apip-Acam. L'objectiu de l'empresa és oferir l'oportunitat de guanyar experiència per a tots els alumnes, i tenen entre 20 i 30 llocs de feina disponibles de forma temporal. Un dels serveis que ofereix

l'empresa és servei de bugadera i neteja, amb molts clients del sector turístic.

### IMPACTE EN EL TURISME

L'empresa d'inserció laboral de la Fundació no és només un procés d'aprenentatge pels treballadors: també ho és pels clients de l'empresa. Tenir una plantilla canviant, formada per persones amb dificultats pròpies o socials, fa que l'empresa també té un rol en educar el seu client en quant a aquests col·lectius, mostrar el seu valor i també les seves necessitats.

La feina de la Fundació amb el sector turístic ha ajudat a diverses empreses distingir entre els tipus de feines que requereixen diferents habilitats i identificar aquelles que creuen que poden desenvolupar una persona amb diversitat funcional o dificultats personals. Les persones que es formen a Apip-Acam generalment no van a llocs de feina amb tracte directe amb el client si no que empreses del sector han pogut casar les seves necessitats pels rols vacants amb les capacitats i necessitats dels col·lectius més vulnerables.

Al dia d'avui Apip-Acam treballa amb aproximadament 20 hotels i restaurants a l'àrea metropolitana de Barcelona. Tot i això, Apip-Acam reconeix que la proporció de persones empleades pel sector amb les característiques dels seus usuaris és molt petita i que caldria un canvi d'actitud a nivell general de la societat per permetre la plena integració laboral d'aquests col·lectius.

### QUÈ APORTA LA BONA PRÀCTICA A L'ENTITAT SOCIAL?

La formació i inserció laboral al sector turístic de persones en situacions vulnerables contribueix a l'assoliment d'un dels principals objectius de la Fundació Apip-Acam: treballar la seva capacitació, assertivitat, apoderament i la recuperació de les seves xarxes socials.

## ALIANCES

Apip-Acam treballa de la mà de diversos hotels i restaurants de Barcelona per facilitar la inserció laboral dels seus alumnes i ex-alumnes.

També, i tal i com s'ha mencionat anteriorment, les relacions que tenen amb empreses del sector permet que aquestes col·laborin amb la fundació en la donació en espècie, oferint formacions a càrrec dels seus treballadors.

La Fundació també té relació amb empreses del sector turístic a través de la seva bugaderia industrial.

## FACTORS D'ÈXIT

Un factor principal de l'èxit de la formació i inserció laboral al sector turístic de la Fundació ha estat la seva adaptabilitat. L'enfocament actual de les formacions de la Fundació Apip-Acam al sector turístic com a un sector amb oportunitats laborals reals pels seus usuaris representa un canvi de rumb de fa 40 anys. En aquell moment el sector creixent i amb més perspectives laborals era el de la construcció i la Fundació formava a lampistes i paletes. La bombolla immobiliària i la crisi van obligar a la Fundació i les seves persones usuàries adaptar-se a la nova realitat i la demanda canviada.

La Fundació també destaca que la manera de tractar la inserció laboral ha permès que una major proporció de les persones inserides aconseguen seguir treballant a llarg termini. Quan una persona formada per ells troba feina al sector, la relació no necessàriament acaba allà. Sinó que, tot i que no reben fons específicament dedicats a aquesta feina, ofereixen un acompanyament post-inserció a la persona contractant per ajudar-la a incorporar a la nova persona i guiar-la en resoldre diferents situacions que puguin sorgir.

Per Apip-Acam un factor clau de la iniciativa és l'incentiu a la contractació de persones vulnerables per les avantatges fiscals que existeixen. Sense aquest

tipus d'incentiu, la proporció d'empreses del sector amb interès en contractar a persones amb diversitat funcional o en risc d'exclusió seria molt més reduïda i les oportunitats laborals per aquestes persones encara més difícils de trobar.



## PÀGINA WEB

<http://fundacioapipacam.org>

## INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT

### FORMACIÓ I INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL



#### ORGANITZACIÓ IMPULSORA

La **Fundació Aura** és una entitat sense ànim de lucre creada l'any 1989 com a associació i posteriorment establerta com a fundació. La seva missió és ajudar a la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual mitjançant la inclusió social i laboral. L'entitat també compta amb serveis com ara inserció laboral, habitatge, formació continuada o serveis d'oci. Ha estat el primer programa de "treball amb suport" a Espanya, esdevenint pioner en la implementació i desenvolupament d'aquesta metodologia, inserint a les persones amb discapacitat intel·lectual a l'empresa ordinària.

#### RESUM

El principal objectiu d'Aura Fundació és la inserció socio-laboral de persones amb discapacitat intel·lectual en empreses relacionades amb el sector turístic.

Per a aconseguir-ho, compta amb programes de formació, els quals es componen d'una capacitació centrada en l'adquisició d'habilitats socials i laborals i un posterior període de pràctiques laborals en empreses de diversos sectors d'entre 2 i 4 mesos.

#### DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

La Fundació Aura compta amb un programa de formació per a persones amb discapacitat intel·lectual. La metodologia es basa en "*formació en situació real*" recolzada per un suport constant dels professionals de la fundació a les persones. En primer lloc, reben formació amplia i enfocada principalment a les habilitats socials i actituds funcionals més que a determinades tasques. Un cop ha passat un temps (variable segons la persona) es busquen empreses segons les capacitats, expectatives i gustos del/la jove.

A l'empresa ordinària hi passen, en primer lloc, un període de pràctiques laborals. L'objectiu d'aquestes pràctiques, a part de complementar la formació teòrica de la persona en qüestió, és l'adquisició i establiment d'un contracte laboral formal per part de l'empresa cap a l'alumne/a. Tot aquest procés segueix la metodologia del "treball amb suport", que es tracta d'un treball remunerat en llocs de la comunitat, amb els suports individualitzats i continuats que assegurin l'èxit a llarg termini, i on existeixin clares oportunitats per a la interacció amb persones sense discapacitat. Durant aquestes pràctiques, la persona no està encara contractada i està constantment acompanyada fins que aprèn les tasques. Després d'aquest període, l'empresa contracta la persona i es fa un seguiment, acompanyament i assistència periòdic des de la fundació.

Tot i que les pràctiques es fan a empreses de tot tipus, entre les relacionades amb el sector turístic destaquen els hotels, els restaurants, el Liceu, el Futbol Club Barcelona o algunes botigues en eixos comercials de la ciutat. Allà la feina de les persones beneficiàries és variada: tasques a la cuina, bugaderia, rentaplats o treball amb mini-bars són només alguns dels exemples de les feines que poden desenvolupar.

### IMPACTE EN EL TURISME

Tot i que la fundació Aura porta 28 anys duent a terme la seva activitat, la inserció al voltant del sector turístic no es va veure reforçada com un dels àmbits principals fins a la crisi que va assolir Espanya a partir de l'any 2007. Tots els sectors van rebre fortes retallades, i la decisió estratègica presa per l'entitat va ser centrar la inserció dels seus beneficiaris en empreses relacionades amb el sector turístic, el qual va ser dels menys afectats. Aura ja comptava amb una llarga i consolidada experiència amb potents entitats d'altres sectors (per exemple el Futbol Club Barcelona, el qual va ser de les primeres empreses en contractar una persona d'Aura amb discapacitat) cosa que va facilitar el procés.

### QUÈ APORTA LA BONA PRÀCTICA A L'ENTITAT SOCIAL?

La realització de pràctiques i la posterior contractació per part de l'empresa esdevé un gran pas en la vida personal i professional de la persona beneficiària. El fet d'haver comptat amb una bona acollida i acceptació de les empreses del sector ha permès l'adquisició d'una gran quantitat de membres beneficiaris dels diferents programes de la fundació.

Prova d'aquesta bona acollida és que 10 hotels han contractat a persones provinents d'Aura. Sumant tots els sectors en els quals té presència l'entitat, les xifres es mostren com un èxit rotund de la iniciativa: 160 inserits i més de 250 empreses col·laboradores.

### ALIANCES

En l'àmbit de les aliances destaquen les col·laboracions que s'han dut a terme amb les diferents empreses per a la realització de pràctiques i contractació dels alumnes de la fundació. Així doncs, és important mencionar el Gremi d'Hotels de Barcelona (Hotel Arts, el Gran Hotel Central, Hotel Alma, Hotel Monument o Derby Hotels) restaurants com La Cerveseria Catalana i Lasarte, entre altres.

### FACTORS D'ÈXIT

El factor que ha marcat l'èxit de la iniciativa ha sigut el sistema de seguiment i acompanyament continu que existeix de la fundació cap a les persones beneficiàries dels programes. És una metodologia que s'aplica abans, durant i després del període en el qual els/les joves es formen a la fundació, i que els assisteix inclús quan ja estan contractats/des per les empreses, al llarg de tota la vida laboral, sempre que sigui necessari.



### PÀGINA WEB

<http://www.aurafundacio.org>



## VENDA DE PRODUCTES

### TALLERS GAUDÍ



#### ORGANITZACIÓ IMPULSORA

##### Fundació Ciutat i Valors.

Aquesta fundació es crea al 2007, amb l'objectiu de desenvolupar les activitats de la Fundació Mercè Fontanilles a la ciutat de Barcelona. La seva activitat es concentra en l'atenció a joves i es divideix en:

- ▶ Atenció a les persones: disposen de serveis de centres d'acollida, CRAE, servei de joves (SAE), pisos per a joves majors de 18 anys, pisos per a joves de 16 a 18 anys.
- ▶ Formació.
- ▶ Inserció sociolaboral: fan Itineraris personalitzats d'inserció i de millora de l'ocupabilitat. També disposen d'una empresa d'inserció en el sector del manteniment dels boscos.

La Fundació treballa amb joves estrangers sense documentació i disposa de diferents sectors d'activitat per a fer una oferta de contractació i així poder tramitar la documentació legal.

La Fundació també participa en programes com el Programa Labora, el Programa de lluita contra la pobresa energètica i programes d'inserció laboral en el marc de Garantia Juvenil, entre d'altres.

Al 2016, la Fundació va atendre més de 500 joves.

#### RESUM

Tallers Gaudí és un taller d'orientació i inserció laboral en el què joves en situació de risc o d'exclusió

social aprenen un ofici d'artesanía i produeixen peces vinculades a la cultura catalana que es venen en espais turístics i sota comanda.

El projecte, en l'edició 2017, disposa de la col·laboració del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya i el Fons Social Europeu (El FSE inverteix en el teu futur) i permet la formació en artesanía i comercialització i la creació de llocs de treball en el taller i d'atenció al públic en l'espai d'exposició dels productes.

Tallers Gaudí compta amb la involucració d'un escultor mestre artesà que dissenya, forma i treballa al taller amb els joves. Així com un docent expert en atenció al públic, aparadorisme i venta 2.0 i professionals de l'orientació laboral.

### DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

La iniciativa sorgeix del propi treball de la Fundació Ciutat i Valors en la inserció laboral dels joves. Es detecta la necessitat d'oferir diferents alternatives d'oficis, ja que no tots els joves estan interessats en treballar en l'ofici de fusteria o de manteniment. A la vegada, aquesta activitat permet aprofitar una oportunitat de mercat vinculada al turisme i als valors de la cultura catalana.

Tallers Gaudí té dos objectius: en primer lloc, la inserció sociolaboral dels joves i en segon lloc, la producció i promoció d'un producte d'artesanía a partir dels valors tradicionals de la cultura catalana. Així, s'entén que el projecte té un valor doble: el valor de les peces i el valor de la inserció dels joves.

El sector de l'artesanía de seguida es presenta com una activitat amb molta sinèrgia amb l'objectiu d'inserció sociolaboral de la Fundació, ja que a partir del disseny d'una escultura, els joves poden replicar bé les peces i poden ser formats en un termini curt.

Els tallers estan vinculats a les branques de treball de la Fundació amb els joves:

- ▶ Formació en competències transversals: respecte dels hàbits laborals i del coneixement de la cultura catalana.
- ▶ Formació en competències tècniques: en el sector de l'artesanía i d'atenció al client.
- ▶ Valors de desenvolupament personal: l'artesanía aporta valors de paciència, cura dels materials, constància.

Els joves reben una formació de 150 hores que cobreix aquests aspectes (al 2016, 12 joves han rebut formació i al 2017, 10 joves es troben realitzant l'itinerari en el marc del Programa Singulars de Garantia Juvenil). Posteriorment, alguns dels joves són contractats per part de l'empresa d'inserció i treballen al taller. El taller té contractats permanentment 3 o 4 joves: 2 o 3 per a la feina del taller i 1 per a la tasca d'atenció al client. Els joves són contractats per un període mínim d'un any i màxim de dos anys.

Tallers Gaudí compta amb la participació de Lau Feliu, escultor mestre artesà que dissenya les peces que després els joves repliquen. Actualment, els productes que s'ofereixen són:

- ▶ Figures de fang
- ▶ Figures de paper
- ▶ Textil serigrafiat en samarretes
- ▶ Bijuteria

Les peces estan orientades al públic turista, amb peces representatives catalanes com els castellers, diables, Gaudí, Sant Jordi, etc. i el taller i espai d'exposició està ubicat des de l'any 2012 al Carrer Larrard de Barcelona, molt a prop del Parc Güell. Els productes també es troben exposats a les botigues de Barcelona Turisme i al Mercat Social de la Fundació de Voluntariat Social. També es participa en mostres d'associacions en ocasions senyalades, com la festa de la Mercè, Nadal o Sant Jordi.

Adicionalment, també es fan encàrrecs sota comanda per colles castelleres, de diables, etc. o per particulars (regals, cerimònies, ...) o d'entitats socials.

### IMPACTE SOBRE EL TURISME

Els clients de Tallers Gaudí són fonamentalment turistes, encara que hi ha alguns clients autòctons. L'impacte sobre els turistes és principalment que es dona a conèixer un producte artesanal, vinculat a la cultura catalana i s'explica el projecte social que hi ha al darrera. Es promou el consum d'una artesanía que no és lucrativa, sinó que té valor d'impacte social en les persones.

### QUÈ APORTA LA BONA PRÀCTICA A L'ENTITAT SOCIAL?

Tallers Gaudí aporta la possibilitat de formar i inserir joves, a més a més de tenir una activitat que genera una font d'ingressos. El projecte genera un impacte social de 12 alumnes en formació i 3 de contractats.

Permet oferir una formació valuosa pels joves, que d'una banda cobreix les competències transversals i d'altra banda, ensenyaments tècnics (en artesanía i en comercialització i venda).

El principal repte per a l'entitat en relació a Tallers Gaudí en aquest moment és impulsar la comercialització i donar a conèixer els productes.

### ALIANCES

S'ha establert una aliança amb el dissenyador Xavier Palouzié que ha elaborat el disseny d'unes samarretes exclusives inspirades en l'obra de Gaudí.

### FACTORS D'ÈXIT DE LA INICIATIVA

Els elements que han creat l'èxit del projecte per a l'entitat són:

- ▶ A través de l'artesanía venem els valors de la cultura catalana.
- ▶ Integració social. Els joves coneixen la cultura catalana, poden difondre-la.
- ▶ Contribuir a millorar la inclusió social. Els joves poden tramitar el seu permís de treball, aprendre un ofici i inserir-se laboralment.

 **PÀGINA WEB**  
<http://ciutativalors.org>

## TURISME INCLUSIU

### SERVEIS ADAPTATS PER A INFANTS AMB AUTISME



#### ORGANITZACIÓ IMPULSORA

L'Associació **Aprenem**, la **Fundació Paideia** i la càtedra de turisme responsable i hospitalitat de la **Facultat de Turisme i Direcció Hotelera Sant Ignasi (Universitat Ramon Llull)** impulsen des de fa tres anys el projecte "Ales per a l'autisme" amb la finalitat de reduir les barreres d'accés al turisme i l'oci, i millorar l'experiència global de les famílies amb nens amb autisme a través de l'anticipació de la situació. El seu objectiu principal és la formació i sensibilització en diferents àrees del sector turístic i de l'oci (aeroports, hotels, parcs temàtics, teatres, museus, etc.), i compta amb el suport de treballs de recerca acadèmica liderats per la càtedra.

L'Associació **Aprenem per a la Inclusió de les Persones amb Trastorns de l'Espectre Autista** neix l'any 2006 per iniciativa d'un grup de famílies amb l'objectiu de reivindicar els DRETS dels seus fills i filles i per defensar una atenció adequada a la seva especificitat.

La **Fundació Paideia** va néixer per donar suport a alumnes amb problemes de llenguatge o altres dificultats, principalment comportamentals, que tot i ser lleus, els impedièren seguir el ritme i els continguts de l'ensenyament ordinari. Actualment treballa per atendre globalment a tots aquells nens i nenes que requereixen una atenció específica i aquells que no han pogut romandre en l'escola ordinària.



## RESUM

El projecte "Ales per a l'Autisme" té com a objectiu la formació i sensibilització en diferents àrees del sector turístic (aeroports, hotels, parcs temàtics, etc.), per reduir les barreres que dificulten als infants amb autisme el gaudi del turisme i de l'oci.

## DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Es calcula que 1 de cada 62 infants en el món viuen dins l'espectre de trastorn autista. Això vol dir que moltes famílies a l'hora de volar, visitar un edifici o, senzillament, fer un passeig per una ciutat desconeguda viuen a mercè de la sort de l'hospitalitat que trobin. Hi ha algunes iniciatives que atenen les seves necessitats, i per això des d'aquestes entitats, a més de generar una xarxa al voltant d'aquest fenomen perquè les famílies sàpiguen com, quan i on poden recórrer en el cas de voler viatjar, han impulsat el projecte "Ales per a l'Autisme". Quina era la realitat fins al moment? Que ningú sabia com reaccionar quan a un jove amb autisme se li feia impossible seguir esperant en una cua o se sentia desesperat davant els sorolls d'un avió. El turisme inclusiu també és això: fer-lo accessible a persones per a les quals ha estat impossible durant molt de temps.

El 2 d'abril de 2016, coincidint amb el Dia Mundial de l'Autisme, el projecte va organitzar un Open Day a l'Aeroport de Barcelona en què 25 famílies de nens amb trastorn de l'espectre autista (TEA) van realitzar un simulacre de vol amb avió. El 84% de les famílies amb fills autistes afirmen que l'experiència de viatjar amb avió ha estat estressant o molt estressant a causa de les característiques dels nens amb TEA (sobrecàrrega sensitiva, poca capacitat per processar estímuls i informació externa, dificultats de comunicació, etc.).

El 12 de novembre de 2016 el projecte va organitzar un altre Open Day, aquest cop al Gran Teatre del Liceu de Barcelona en el qual 120 famílies d'infants amb Trastorn de l'Espectre Autista (TEA) van assistir a un assaig de la funció escolar i familiar de l'òpera

'El Superbarbero de Sevilla'. Es tracta d'una experiència pionera realitzada per primera vegada en col·laboració amb el Liceu per a aquest col·lectiu. El recinte del teatre es va adequar als nens amb TEA, ja que la platea va estar al 50% de la capacitat, per facilitar la mobilitat dels nens, els llums es van mantenir al 50% de la potència per evitar la foscor i el teatre va disposar de dues sales de relax, per si algun nen es trobava estressat per la situació i necessitava un lloc tranquil per descansar.

La càtedra de turisme responsable i hospitalitat de la Facultat de Turisme i Direcció Hotelera Sant Ignasi (Universitat Ramon Llull), aliada principal del projecte, té per objectiu impulsar la recerca i la transferència de coneixement en matèria de turisme responsable i hospitalitat amb la finalitat de generar consciència i contribuir al desenvolupament responsable, sostenible i accessible de l'activitat turística. Per aconseguir-ho la Càtedra genera, comparteix i difon coneixement i experiència adquirida sobre el turisme responsable i l'hospitalitat amb les empreses turístiques, vetllant pel desenvolupament responsable i accessible del sector, així com amb les administracions públiques, als qui assessora i ofereix formació especialitzada. La missió de la Càtedra és abordar projectes o problemàtiques relacionades amb el turisme entès sempre de forma responsable i accessible. A més d'aquest projecte per a infants autistes amb la Fundació Paideia i l'Associació Aprenem, actualment impulsa altres projectes en l'àmbit del turisme inclusiu:

- ▶ Projecte d'Accessibilitat en aeroports
- ▶ Projecte per a l'accessibilitat en transport de Ferrocarrils FGC
- ▶ Projecte d'accessibilitat en allotjaments turístics amb Hotel Melià Internacional per a famílies amb discapacitat intel·lectual
- ▶ Projecte d'Inserció Social en Hotels i Centres Comercials del Barri de Les Corts de Barcelona
- ▶ Projecte d'accessibilitat en Rutes Turístiques en Patrimoni per a persones amb discapacitat intel·lectual o física

- ▶ Projecte d'accessibilitat a la xarxa de Parcs Naturals per a persones amb discapacitat intel·lectual
- ▶ Projecte d'accessibilitat a l'Òpera per a persones amb discapacitat intel·lectual
- ▶ Projecte de Manual per a trencar les barreres d'accessibilitat i millora de la comunicació en Rutes turístiques per a famílies amb discapacitat intel·lectual.

### IMPACTE AL TURISME

Malgrat que la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat (2007) declara que les persones amb discapacitat han d'exercir el seu dret a gaudir de l'oci, l'esport i el turisme en igualtat de condicions, un 64% de les famílies afirma no atrevir-se a agafar un avió per la condició del menor. Les famílies de nens amb TEA demanden nous serveis adaptats per a un turisme per tots i això suposa una oportunitat de negoci per al sector.

El projecte pretén reduir les barreres d'accés al turisme i l'oci i millorar l'experiència turística global a les famílies amb nens amb TEA a través de l'anticipació de la situació: arribada a l'aeroport, procés de facturació i check-in, pas pels controls de seguretat, embarcament i estada en l'avió (sense enlairament). L'accés a l'oci per part de persones amb TEA passa per la normalització i inclusió d'aquestes persones.

L'experiència de realitzar un simulacre de viatge que els ajudi a gestionar l'experiència del viatge així com la sensibilització i formació del personal que els faciliti el trànsit i entrada en l'avió, es transforma en un element fonamental per assegurar el seu desenvolupament autònom. Aquesta és la primera iniciativa que es realitza a nivell de l'Estat Espanyol i la segona a nivell europeu.

### QUÈ APORTA LA BONA PRÀCTICA A L'ENTITAT SOCIAL?

Les famílies de l'Associació Aprenem i la Fundació Paideia poden accedir amb els seus fills amb autisme a activitats turístiques, culturals i d'oci a les quals no havien pogut participar des de feia molt de temps.

### ALIANCES

El projecte compta amb el suport de la Fundació Privada Xavier, la Càtedra Unesco de la Universitat Ramon Llull, el Banc Santander, l'Institut IDAPP, AENA i Vueling.

### FACTORS D'ÈXIT

Com a factors d'èxit vitals per al bon desenvolupament de la bona pràctica cal destacar la implicació aconseguida de les empreses del sector turístic de diversos àmbits: aeroport, companyies de vol, parcs temàtics, hotels, teatres, etc.)

### PÀGINA WEB

<http://www.htsi.url.edu>

<http://www.associacioaprenem.org>

## REUTILITZACIÓ DE RECURSOS

### PONT SOLIDARI



#### ORGANITZACIÓ IMPULSORA

La **Fundació Banc de Recursos** és una entitat social de voluntariat, una organització de medi ambient i una Organització No Governamental d'ajuda al Desenvolupament (ONGD) creada l'any 1996.

#### RESUM

El Pont Solidari gestiona la donació de materials i recursos de segona mà d'empreses i particulars a entitats socials locals i a països en vies de desenvolupament.

El Banc de Recursos va començar la seva reubicació de recursos l'any 1996 amb materials recuperats destinats principalment a Amèrica Llatina. A l'any 2016 el Pont Solidari va gestionar unes 160 tones de recursos amb un valor de més de 525.000€, que van beneficiar a 7.750 persones indirectament.

#### DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

El Pont Solidari (PS) és un servei en xarxa que gestiona ofertes de recursos en bon estat d'empreses i organitzacions a fi de donar-los una

sortida alternativa cap a entitats socials adients. L'objectiu de PS és contribuir a un desenvolupament sostenible fomentant la reutilització dels recursos existents i cooperar amb col·lectius desfavorits.

El PS rep donacions de recursos com mobiliari, equips informàtics i agrícoles de diferents fonts, com oficines, hotels, i llars. En relació al sector turístic, el PS hi col·labora amb l'aprofitament de mobiliari de diferents hotels de Barcelona. Els receptors són, d'una banda, entitats socials de Barcelona, i d'altra banda, organitzacions de països en vies de desenvolupament (Bolívia, Burkina Faso, Chad). El rol del PS és el de coordinar l'oferiment de recursos de segona mà amb la demanda, comunicant la oportunitat a les entitats socials i la seva posterior recollida.

El principal moment de demanda des del sector turístic és el moment de renovar el mobiliari dels hotels i pisos turístics. Els mobles d'aquests llocs poden ser aprofitades per entitats socials que els fa servir per a les seves activitats (per exemple, la rehabilitació de residències) o els deriven a usuaris finals (per exemple, famílies de baixos ingressos). Abans de la crisi la majoria de recursos recuperats anaven a països en desenvolupament, però actualment la proporció s'ha invertit i aproximadament un 70% es destina a ús a Catalunya.

Per mantenir una estructura mínima amb despeses baixes, el PS no disposa de magatzem ni furgoneta, sinó que l'entitat receptora s'encarrega de recollir els materials que li interessin. El bon funcionament del programa depèn en gran part dels temps: el PS sempre tracta de comunicar l'oferta i quadrar la recollida en un temps raonable perquè sigui factible tant pels donants que volen desfer-se de coses no desitjades com per les entitats que les necessiten.

## IMPACTE EN EL TURISME

El PS permet que les organitzacions del sector turístic que ofereixen allotjament puguin renovar el seu mobiliari de manera més respectuosa tan socialment com ambientalment. El desgast de l'equipament és més alt que el dels habitatges particulars (per l'alta taxa d'ocupació de les habitacions i la neteja que reben sovint) i juntament amb l'alta exigència dels ocupants fa que s'hagi de renovar amb més freqüència.

La reubicació d'aquests recursos té un impacte ambiental positiu i directe ja que tot es reutilitza en lloc de comprar-ho de nou. Per tant, s'estalvia la producció (materials i energia) i els recursos destinats a la logística i distribució. El PS estima que les 201 donacions gestionades (provinents de tots sectors) a l'any 2016 van estalviar l'emissió 612.576,27 kg de CO<sub>2</sub>.

Destinar el mobiliari per a entitats socials permet que l'entitat pugui destinar una major proporció dels seus fons a executar els seus programes socials i no tant en costos estructurals, per tant la col·laboració té un impacte social indirecte.

## QUÈ APORTA LA BONA PRÀCTICA A L'ENTITAT SOCIAL?

El PS permet l'acompliment de la missió de la Fundació Banc de Recursos pel que fa a la reutilització de residus. Manté coherència amb els seus principis de no cobrar pel servei: ni l'organització donant ni l'entitat receptora paga pel servei prestat.

A l'any 2016, el nombre d'entitats receptores de recursos va ser de 155 i s'estima que el nombre de beneficiaris/es d'aquestes ONG receptores van ser 7.750. Els destinataris de les donacions segons la tipologia d'entitats receptores van ser: immigrants 19%,



malalts/sanitat 16%, la cooperació internacional 15%, fam/pobresa 14%, %, inserció socio-laboral 12%, infància 11%, gent gran 7 i persones amb discapacitats 6%.

### ALIANCES

Per dur a terme el Pont Solidari el Banc de Recursos disposen d'un espai al districte de Gràcia en règim de cessió d'ús per fer servir com a magatzem.

### FACTORS D'ÈXIT

Un factor clau en l'èxit del PS és la implicació de persones voluntàries. A l'any 2016 el PS va contar amb 53 persones voluntàries que permeten que al PS no cobrar pels seu servei i per tant seguir beneficiant a tot tipus d'organitzacions. Les persones voluntàries desenvolupen diferents tasques, administratives, logístiques, i comercials.

La Fundació Banc de Recursos també destaca que un altre factor d'èxit del Pont Solidari és el valor del servei pels donants i receptors. Els donants poden desfer-se de recursos que no necessiten amb cap cost associat i amb un impacte social i ambiental positiu. Per part seva, els receptors valoren els materials rebuts que els permeten destinar el màxim de recursos a tenir impacte social.



### PÀGINA WEB

<http://www.bancderecursos.org/>



## EXCEDENTS ALIMENTARIS

## BARCELONA COMPARTEIX EL MENJAR

### ORGANITZACIÓ IMPULSORA

**Nutrició sense fronteres**, és una Organització No Governamental amb la missió d'eradicar la malnutrició al món. Està formada per professionals i acadèmics en els àmbit sanitaris i socials.

Va ser creada l'any 2005 i promou projectes de cooperació, formació i capacitatció a països tant del primer com del tercer món.

### RESUM

"Barcelona comparteix el menjar" és un projecte d'aprofitament de recursos alimentaris excedentaris que té com a objectiu protegir el dret universal a l'alimentació dels ciutadans de la ciutat de Barcelona en situació de pobresa i reduir el malbaratament alimentari.

### DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

La iniciativa es va posar en marxa el setembre de 2012 i consisteix en aprofitar el menjar sobrant de grans hotels i empreses alimentàries, redistribuint-los posteriorment a entitats socials garantint la innocuïtat i la seguretat dels aliments en tot el circuit de reutilització. Els aliments segueixen un protocol establert per l'Agència de Salut Pública de Barcelona i l'Agència Catalana de Seguretat Alimentària en termes de personal, equipament, material, emmagatzematge i recollida, per tal de garantir la seguretat dels aliments que es distribueixen. Els aliments es recullen de grans hotels i empreses alimentàries, els quals, per exemple, han pogut tenir un esdeveniment en el qual hagi sobrat menjar. Es tracta per tant, de menjar cuinat, però que no ha sortit de la cuina. Es recuperen aquests aliments, els quals han estat guardats

en condicions innòcues i es congelen en condicions específiques. A més del protocol d'actuació, s'han elaborat plans de traçabilitat, mesures de control i formacions en planificació i seguretat alimentàries.

Un cop recollits els aliments i havent passat el procés anteriorment mencionat, es distribueixen a les entitats socials col·laboradores del programa. Aquest aliment serà després utilitzat, per exemple, als menjadors socials.

### IMPACTE EN EL TURISME

Mentre que al sector de la restauració i comerç minorista (dades a 2013) es produeix un malbaratament alimentari de 260.000 tones anuals a Catalunya, l'1,7% de la població barcelonina no es pot permetre menjar carn, au ni peix almenys cada dos dies. Aquest percentatge equival, en termes absoluts, a 242.940 persones (dades a 2015).

Per lluitar contra aquest malbaratament s'han unit un total de 42 d'hotels i empreses alimentàries i 17 entitats socials per donar suport a Barcelona comparteix el menjar. Això implica directament al sector turístic donat que els hotels col·laboradors tenen un perfil de client clarament internacional. Així doncs i aquesta iniciativa permet mitigar un dels efectes implícits en el turisme actual: el malbaratament alimentari.

### QUÈ APORTA LA BONA PRÀCTICA A L'ENTITAT SOCIAL?

Després de 5 anys, el projecte assolit la cota de 80.000 beneficiaris directes anuals. Així doncs, es beneficien els ciutadans de Barcelona en situació de pobresa alhora que els centres donants d'aliment canalitzen l'excedent de menjar que generen cap a un finalitat social, a més d'obtenir una millora de la seva imatge corporativa. Cal dir que les perspectives de futur estan orientades al creixement i actualment s'estan cercant noves fonts d'ingressos per dur a terme aquesta activitat d'ampliació.

A part de "Barcelona comparteix el menjar", Nutrició Sense Fronteres de la mà de la Fundació Rezero i la

Fundació Banc de Recursos han impulsat la iniciativa "Remenja'mmm", una campanya dirigida a augmentar la sensibilització sobre el malbaratament alimentari i les bones pràctiques en el consum tant a consumidors com a la indústria de restauració i hostaleria per exemple, normalitzant actituds com endur-se dels restaurants menjar i beguda no consumida.

### ALIANCES

Nutrició Sense Fronteres ha establert convenis amb varis hotels i empreses, i amb entitats socials que són les futures receptores d'aquest aliment. Destaquen entre les empreses l'Hotel Arts, Fira de Barcelona, l'Hotel Vela, Serunion o Natural Cuina, i entre les entitats socials Creu Roja, Càritas o Fundació Formació i Treball, entre altres.

Així mateix, per a l'elaboració del protocol d'actuació per la recuperació i entrega d'aliments s'ha comptat amb la participació de l'Agència Catalana de Seguretat Alimentària i l'Agència de Salut Pública de Barcelona.

Finalment, s'ha obtingut suport financer per part de l'Ajuntament de Barcelona, l'Obra Social "La Caixa" i la Daniel&Nina Carasso Foundation.

### FACTORS D'ÈXIT

Els principals elements que contribueixen a l'èxit de la iniciativa són el gran nombre d'adhesions al programa. També cal destacar la concepció del projecte com un model de treball en xarxa que reuneix a hotels, empreses alimentàries, entitats socials i a experts privats i públics en matèria de seguretat alimentària. A més a més, l'equip humà a càrrec del projecte ha resultat vital, el qual gràcies a la seva formació, experiència, motivació i implicació han permès el correcte desenvolupament de totes les activitats.



PÀGINA WEB

<http://www.nutricionsinfronteras.org/>



## VOLUNTARIAT CORPORATIU

### COL·LABORACIÓ DE PROFESSIONALS DE LA RESTAURACIÓ EN LA FORMACIÓ DE JOVES EN RISC D'EXCLUSIÓ



#### ORGANITZACIÓ IMPULSORA

**Grup Andilana** té el seu origen en un negoci familiar que va néixer l'any 1958 després que se'ls hi cremés la fàbrica d'una empresa surera a Palamós. Després d'això es va entrar en el sector de la restauració, engegant un bed&breakfast, i es van obrir diversos restaurants a Barcelona, a partir de l'any 1992. Avui Grup Andilana compta amb 26 restaurants i 6 hotels, i entre 800 i 1000 treballadors. Facturen aproximadament 50 milions d'euros l'any. Compta amb negocis a Barcelona, Girona, Madrid i Palamós.

#### RESUM

Professionals del grup col·laboren amb entitats del Tercer Sector que es dediquen a la inserció laboral

de joves en risc d'exclusió social, formant-los en el camp de la restauració. Als joves participants se'ls ofereix una formació pràctica que els permeti desenvolupar les seves competències laborals en aquest àmbit, en el marc de pràctiques laborals tutelades en restaurants i hotels del propi grup Andilana. Tot i que els joves també compten amb una formació transversal que afavoreix la seva integració, els professionals del grup Andilana estableixen sinèrgies amb ells perquè encaixin amb el perfil competencial del sector.

#### DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

El grup Andilana té la voluntat de tenir un impacte social col·laborant amb diverses entitats socials. Els



projectes socials en els quals col·labora es tradueixen en una motivació única per als seus professionals, els quals se senten identificats amb aquesta filosofia que rodeja totes les activitats del grup. Aquests projectes socials esdevenen, així doncs, un valor afegit a nivell corporatiu i laboral.

D'entre aquests projectes destaca la col·laboració de professionals del grup en activitats de formació de joves en risc d'exclusió que es troben en processos d'inserció laboral en el sector turístic.

A banda d'aquesta activitat social, el Grup Andilana també desenvolupa la iniciativa "12 tapes 1 món". Aquesta és una acció solidària on col·labora durant dotze mesos amb dotze entitats de diferents sectors. S'ofereix en els restaurants del grup una tapa als clients per un preu simbòlic d'1 euro, import que es destina íntegrament a les diferents organitzacions. Els criteris establerts a l'hora de seleccionar-les són bàsicament dos: que no hi hagi hagut una col·laboració prèvia amb el grup Andilana i variar els sectors als quals es dediquen. També existeix una preferència per les organitzacions de menor grandària i s'intenta que les associacions siguin dels mateixos barris on estan situats els restaurants. El projecte ja va per la seva segona temporada, signe del seu èxit.

El Grup Andilana també col·labora amb la Fundació Andròmines per a l'entrega de menjars diaris sobrants dels restaurants. Normalment solen consistir en un segon plat amb acompanyament (al ser el més nutritiu) però moltes vegades pot ser un menú complet. Aquest menjar es recull als mateixos restaurants i es distribueix posteriorment a persones necessitades.

## IMPACTE EN EL TURISME

Els restaurants de la cadena que participen en els projectes solidaris són els encarregats d'informar als seus clients de les diferents iniciatives que duu a

terme el local en qüestió. A més, en el cas de la iniciativa "12 Tapes, 1 Món" a cada taula hi ha un díptic informatiu de l'entitat i la causa receptora de la donació. Andilana ha aconseguit fidelitzar a un gran nombre de clients i, conseqüentment, augmentar el nombre de persones que participen no només a la iniciativa, si no també indirectament a totes les iniciatives que planteja el grup.

## QUÈ APORTA LA BONA PRÀCTICA A L'ENTITAT SOCIAL?

Possiblement un dels trets més distintius dels restaurants i hotels del grup Andilana és l'entesa del negoci com una cosa que transcendeix més enllà de l'objectiu final d'obtenció de benefici. La concepció que es pot obtenir un gran impacte social amb una petita inversió per part d'ells emmarca la seva filosofia i manera de treballar; explicar d'una manera comprensible al client com està participant en la iniciativa en qüestió esdevé doncs vital.

Com s'ha mencionat anteriorment aquest conjunt de bones pràctiques socials que duu a terme el grup esdevenen un valor únic per als treballadors, que s'involucren amb el desenvolupament de les iniciatives, com l'exemple assenyalat de la formació laboral de joves procedents d'entitats socials. Així doncs, els treballadors es beneficien de la filosofia i dels projectes que caracteritzen la manera d'actuar d'Andilana.

## ALIANCES

Destaca en aquest àmbit i a tots els nivells de les diferents iniciatives solidàries que duu a terme el grup Andilana el paper de les fundacions participants. S'estableixen diverses col·laboracions amb elles, per exemple la realització de mòduls de formació a alumnes del Casal d'Infants (alguns dels quals ara són directores de restaurants del grup) o l'entrega de menús diaris sobrants a la Fundació Andròmines

pel seu posterior repartiment a persones que ho necessitin.

Cal dir que les sinergies positives establertes entre el grup i les fundacions i la bona relació que mantenen són vitals per al correcte desenvolupament dels diferents projectes duts a terme i que impliquen la col·laboració de les dues entitats.

### FACTORS D'ÈXIT

Els factors d'èxit determinants per a aquesta iniciativa ha estat principalment la involucració de totes les persones treballadores del grup Andilana: des dels directors dels restaurants fins a l'equip d'oficines.

Pel que fa a la iniciativa "12 Tapes, 1 Món", durant la primera edició es va recaptar més de 27.000€.



### PÀGINA WEB

<http://www.grupandilana.com//>

## CONGRESSOS

### LANYARDS SOSTENIBLES



#### ORGANITZACIÓ IMPULSORA

La **Fundació Rubricatus** és una entitat sense ànim de lucre dedicada a promoure la integració social de persones amb discapacitat intel·lectual a través de la creació de treball, la inserció laboral, la prestació de serveis de teràpia ocupacional així com a través de la creació, la participació i la promoció d'activitats que afavoreixin a les persones amb discapacitats intel·lectual treballadores o usuàries del projecte.

Compta amb varis serveis empresarials que promouen la integració laboral: serveis de manipulació, jardineria, càterring, neteja de vehicles, serveis postals, serveis d'hostaleria, neteja i elaboració de productes propis.

#### RESUM

Elaboració de *lanyards* (cinta per a subjectar les acreditacions) per a esdeveniments i congressos a partir de la reutilització d'auriculars fets servir al Bus Turístic de Barcelona., els quals no tenien anteriorment cap manera de ser reciclats. Aquest procés el fan els treballadors amb discapacitat intel·lectual de la Fundació Rubricatus, cosa que promou la seva inserció laboral. A més també existeix un servei d'hostesses per a esdeveniments i congressos, cosa que permet la presència dels treballadors a varis nivells relacionats amb els esdeveniments anteriorment mencionats.

## DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Durant el recorregut del Bus Turístic de Barcelona es proporciona a l'usuari uns auriculars per a l'escolta de la visita guiada. La problemàtica al voltant d'aquests auriculars és que fins fa uns mesos no existia un lloc on dipositar-los a l'acabar el tour. Això és un fet invisible als barcelonins (ja que l'usuari principal d'aquest servei és el turista) però té un impacte negatiu a nivell mediambiental i a nivell turístic. Seguint les recomanacions de La Fundació Rubricatus des de fa uns mesos existeix dins del Bus Turístic una paperera on dipositar els auriculars al finalitzar el tour.

La Fundació Rubricatus busca reduir aquest impacte a través de la cerca de solucions que permetin reutilitzar els auriculars; primer potenciant el seu dipòsit a la paperera habilitada dintre del Bus Turístic després del primer ús, i després desenvolupant projectes de reciclatge i reutilització. Així, la primera mesura que s'ha pres és la fabricació de *lanyards* per a esdeveniments i congressos després de la recollida i higienització dels auriculars. Els *lanyards* són elaborats per persones amb discapacitat intel·lectual treballadores de la Fundació Rubricatus, cosa que té un profund impacte laboral. Aquest impacte és especialment positiu per a persones amb discapacitat intel·lectual que degut al seu procés d'envelliment han reduït les seves capacitats de fer altres tasques que exigeixen una millor condició física (per exemple, serveis de jardineria o entrega de correu). L'any 2016 es van iniciar algunes proves pilot (per exemple al Congrés d'Entitats de l'Associació Empresarial d'Economia Social Dincat) i el 2017 es comença amb la comercialització del producte. Es col·labora estretament amb Turisme de Barcelona i Transports Metropolitans de Barcelona per a facilitar la recollida i reciclatge dels auriculars. Aquests auriculars es recullen i s'entreguen a la Fundació, la qual s'encarregarà de la posterior fabricació dels *lanyards* a través del conveni establert amb Transports Metropolitans de Barcelona.

## IMPACTE EN EL TURISME

Fins fa poc els turistes no disposaven de cap contenidor per dipositar els auriculars un cop fets servir, cosa que desembocava en que fossin llançats a les marquesines de les parades. Aquesta iniciativa permet no només evitar l'embrutiment de la ciutat, si no que es reciclen els auriculars i es fan servir com a *lanyards*. Això impulsa un turisme sostenible i net, on s'eviti en primer lloc el malbaratament d'auriculars (benefici mediambiental), la millora d'imatge de la ciutat (benefici per als turistes tant usuaris del Bus Turístic com participants en els congressos i esdeveniments on es facin servir els *lanyards* per a les acreditacions) i una Barcelona més neta (benefici per a la comunitat). S'evita el descontent dels ciutadans i es minimitza la petjada de carboni, tot reduint l'impacte negatiu mediambiental.

## QUÈ APORTA LA BONA PRÀCTICA A L'ENTITAT SOCIAL?

S'estima que la iniciativa pot arribar a distribuir uns 60.000 *lanyards* anuals. Per als turistes aquesta bona pràctica es tradueix en una sensibilització cap al medi ambient i al turisme responsable. També els assistents dels congressos reben una sensibilització, ja que els *lanyards* venen acompanyats d'una targeta explicativa on s'indica que han estat fabricats per persones amb discapacitat intel·lectual a partir d'una acció de reciclatge. Per a la fundació aquest projecte és especialment positiu per a treballadors amb discapacitat intel·lectual en procés d'envelliment, on la mobilitat i el físic es van deteriorant. Al ser un procés senzill, el poden fer sense cap problema i permet una continuació de l'activitat un cop els treballadors es fan grans.

Tot i que és una previsió difícil, l'entitat es troba en constant recerca de nous mercats on implementar aquest projecte. Cal destacar, a més, que els serveis envers al turisme de la Fundació no es limiten només a aquesta iniciativa: es compta també amb serveis d'hostesses i promotors per a esdeveniments, servei



de càtering (sota la marca càtering Ésbo) o servei de manipulació de *welcomepacks*. El servei d'hostesses és especialment rellevant per a l'entitat ja que permet la visualització i apoderament del col·lectiu amb el que treballa.



#### PÀGINA WEB

<http://www.rubricatus.org>

### ALIANCES

En aquest apartat es destacaria especialment el conveni de col·laboració establert amb Transports Metropolitans de Barcelona per a l'obtenció dels auriculars usats als busos turístics. Cal mencionar també la col·laboració de Barcelona Turisme, la Consultoria Inèdit Innova (especialitzada en economia circular) i l'Ajuntament del Prat, el qual col·labora a nivell de disposició de recursos, espais, etc.

En aquest projecte les aliances han resultat vitals per al correcte avenç. Els usuaris mencionats s'han mostrat interessats i col·laboradors amb el projecte, i la seva ajuda ha sigut inapel·lable.

Cal dir que, derivat de l'activitat transversal de busca de nous mercats, sorgeix la necessitat implícita de la cerca de nous socis, els quals permetran la introducció de la iniciativa a noves ciutats o països. Així, el procés de formació d'aliances no és tancat, si no que es troba en constant ampliació i desenvolupament.

### FACTORS D'ÈXIT

Tot i ser un problema prèviament existent, del qual ja se'n tenien indicis és un fet desconegut i invisible pels barcelonins. Això ha provocat que no s'hagin pres mesures amb anterioritat. Com a factor d'èxit és important el fet que és el primer cop que es fa una iniciativa de caire similar amb aquesta problemàtica. Destaquen també les aliances establertes al llarg del projecte, les quals cobren una importància vital. I com a factor d'èxit futur, la gran escalabilitat del producte serà una peça vital per a la seva continuïtat i creixement.

## GESTIÓ DE RESIDUS

### GESTIÓ DE RESIDUS AL SECTOR HOTELER AL PORT I L'AEROPORT DE BARCELONA



#### ORGANITZACIÓ IMPULSORA

La **Fundació Trinijove**, fundada l'any 1985, treballa per al disseny i la implementació de mesures i programes innovadors amb la finalitat de superar les situacions d'exclusió social. Les seves línies bàsiques d'acció són la gratuïtat de tots els seus serveis i recursos, la intervenció des d'una visió global, la prioritització del caràcter territorial i el treball en xarxes associatives catalanes, espanyoles i europees.

#### RESUM

La iniciativa consisteix en la gestió de residus d'hoteles, el port i l'aeroport de Barcelona a través de Trinijove Empresa d'Inserció. A través de la inserció laboral de persones amb dificultats d'accés al mercat

laboral ordinari s'ofereixen serveis com ara assessorament tècnic, recollida de deixalles o gestió d'abocadors, entre altres.

#### DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Trinijove Empresa d'Inserció s'encarrega de la gestió de residus a 26 hotels de Barcelona, al Port de Barcelona i a l'Aeroport del Prat. 24 treballadors amb dificultats d'inserció al mercat de treball ordinari es situen en aquesta iniciativa. Així doncs, l'entitat s'encarrega de diverses activitats: assessorament tècnic, gestió integral, gestió d'abocadors i recollida de residus. Amb aquesta activitat s'aconsegueixen dos fites: la cura del medi ambient i la creació d'ocupació per a aquest col·lectiu específic de persones.

Aquesta iniciativa, la qual constitueix un dels pilars de l'activitat de Trinijove, té un paper fonamental en relació a les altres activitats que desenvolupa; permet una entrada de finançament que posteriorment anirà destinat a la realització d'altres activitats de la mateixa fundació, com ara l'equip de futbol sala per a joves amb el que compta la mateixa entitat.

S'han establert convenis tant amb els hotels (on Trinijove hi porta treballant 15 anys) com amb el port i l'aeroport (on actua des de fa 12 anys i 8 anys, respectivament).

### IMPACTE EN EL TURISME

Aquesta iniciativa es veu especialment influenciada per l'estacionalitat natural que acompanya al sector turístic. L'augment de turistes implica un augment de residus, cosa que significa més activitat per a l'empresa d'inserció. Això es tradueix en una facturació més elevada i posteriorment la possibilitat de realitzar més iniciatives socials.

Així doncs, podem parlar d'una relació *win-win* entre el turisme i la Fundació. Mentre que els últims procuren pal·liar els efectes mediambientals negatius derivats del turisme a la ciutat de Barcelona, els ingressos generats d'aquesta activitat permeten més actuacions sobre la comunitat amb la que actua Trinijove que d'una altra manera no es podrien finançar.

### QUÈ APORTA LA BONA PRÀCTICA A L'ENTITAT SOCIAL?

Com ja s'ha mencionat anteriorment, l'activitat de gestió de residus es situa com un dels gruixos principals d'auto-finançament amb els que compta Trinijove. Una part dels treballadors són contractats de manera fixa, i l'altre part temporalment. El nombre de beneficiaris anuals d'aquesta iniciativa es situa al voltant de 50 persones.

La Fundació col·labora amb Barcelona Turisme per a l'establiment d'un servei logístic. També es situa a la comissió social de participants de Turisme Barcelona. L'any 2011 es va constituir l'associació Barcelona ForumDistrict juntament amb la indústria hotelera del Fòrum, el CCIB i Diagonal Mar. L'objectiu d'aquesta associació és l'establiment de línies de responsabilitat social corporativa en estreta col·laboració amb els hotels participants de la iniciativa.

La Fundació Trinijove es troba en constant ampliació de les seves iniciatives socials relacionades amb el turisme, i es busca augmentar el nombre d'hotels col·laboradors amb el projecte.

### ALIANCES

Les aliances que han resultat vitals per al desenvolupament de l'activitat de gestió de residus per part de Trinijove han sigut les que s'han establert amb Aena, el port de Barcelona, i els 26 hotels participants de la iniciativa. Es valora el procés de construcció d'acord i l'aliança globalment com a positius i participatius en tots els seus aspectes.

### FACTORS D'ÈXIT

Els principals factors d'èxit de la iniciativa han sigut dos. En primer lloc, la solvència en la prestació del servei, la qual es qualifica com a eficaç i eficient. Aquesta solvència ha permès el manteniment de l'activitat durant els 15 anys que porta desenvolupant-se.

En segon lloc, el compromís del client, el qual aprecia que el servei de gestió de residus és un mètode per arribar a l'acció social seriosa que defineix a la fundació Trinijove. A part de l'activitat en si, són les seves conseqüències el que atorga un valor afegit a la realització d'aquesta.



PÀGINA WEB

<http://trinijove.org/>

La Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya és una institució nascuda l'any 2003 amb l'objectiu d'agrupar i representar el conjunt de les entitats no lucratives que actuen en la defensa dels drets socials i l'atenció a les persones. Està formada per més de 3.000 entitats socials, per mitjà de 35 federacions i organitzacions membres.





Amb el suport de:

