



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social

**Taxis
Igualada**



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

www.respon.cat



Taxis Igualada

Nom de l'empresa Taxis Igualada

Sector d'activitat Transport

Activitat de l'empresa Servei de taxi

Nombre de treballadors/es 1 persona

Pàgina web www.taxisigualada.com

Contacte T. 609 478 219 - info@taxisigualada.com

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Taxis !gualada és la marca que fa servir Ricard Tomàs com a professional autònom del sector del taxi. Disposa de dos vehicles i fa serveis generalment interurbans, sovint entre Igualada i les grans ciutats del país o l'aeroport del Prat, per exemple.

Aquest professional del taxi es dedica a aquesta activitat de l'any 2008, quan va haver de reinventar-se com a conseqüència de la crisi econòmica que ja havia començat a fer-se notar. En Ricard, que tota la vida ha estat al davant d'un volant, treballava de xofer amb un camió fent rutes transportant tot tipus de matèries. En aquell moment, va optar per canviar els objectes per les persones i va decidir començar a exercir per primer cop de taxista.

UN TAXISTA 2.0

Reinterpretant aquella crisi que l'havia afectat de manera directa com una oportunitat, va observar què feien els taxistes, la professió a la qual es volia iniciar. Si la resposta era merament portar gent d'un lloc a un altre, per a en Ricard es tractava d'una funció que calia reinventar. Per això, va començar a pensar com podia aportar un major **valor afegit** al transport de viatgers i a la professió.

Tenia clar que no volia ser un taxista qualsevol, sinó que havia de marcar la diferència. I aquí van intervenir els seus valors personals, la passió per la tecnologia, i un exercici de posar-se a la pell de la clientela pensant què seria el que a ell mateix li agradaria viure dins el vehicle.

Va trobar en la tecnologia una línia per a desenvolupar el seu model, i va dotar el seu taxi amb tota mena d'eines que facilitessin la comunicació: un portàtil, un iPad, una impressora i sobretot i el més important el wi-fi. Així, cada client podria decidir si vol aprofitar la carrera per treballar o senzillament per gaudir, o fins i tot fer ús de les xarxes socials.

Tot aquest seguit d'elements tecnològics que va incorporar van convertir-lo en un taxista mediàtic, el taxista 2.0, ja que diferents mitjans de comunicació el van entrevistar perquè expliqués els avantatges d'aquest nou servei.

COMPROMÍS MISSIONAL I ÈTIC

Però aquests elements no eren només una mera anècdota de servei que havia tingut l'encert de liderar, essent reconegut com el primer taxista a nivell estatal que disposava de wi-fi. Darrere de l'aposta hi havia una reflexió sobre quin valor afegit aportar i, entrant de ple en el camp de la responsabilitat social, una actitud de crear el millor valor possible per als diferents grups d'interès, la clientela en primer lloc però també altres com la societat, el medi ambient i el territori.

La **clientela** és sens dubte el principal grup d'interès però en Ricard creu que també s'ha de parar atenció en com pot repercutir la seva activitat en

Taxis !gualada



“Tenia clar que no volia ser un taxista qualsevol, sinó que havia de marcar la diferència”

la societat. I aquesta manera d'afrontar l'activitat empresarial que el va portar a innovar també el va portar a adquirir i desenvolupar un compromís envers els altres -i cap a ell mateix, remarca- i va donar forma a un codi ètic, tornant a ser pioner en aquest compromís i esdevenint un dels primers taxistes del món a haver codificat els seus compromisos ètics.

Com a motivació professional a l'hora de fer el Codi ètic, en Ricard entén que:

Ser taxista no és només conduir un vehicle amb una persona a dins que et diu on vol anar, sinó que ser taxista és proveir un servei de mobilitat que col·labori a fer un país més competitiu i sostenible en allò que estigui a les nostres mans: fomentar certs valors socials, minimitzar impactes negatius, ser uns agents al servei d'un territori socialment responsable.

Així, s'entén que ser taxista no és merament una funció, sinó que incorpora tota una **missió al servei de la societat**, en la manera com ho veu, com ho viu i com ho porta a terme aquest professional.

Tota una declaració d'intencions que inclou un sentit d'excel·lència professional però que va més enllà, en comprendre les activitats professionals de servei, com en aquest cas el transport de persones, com una col·laboració a fer un país més competitiu i més sostenible, i fins i tot per ajudar a articular un **territori socialment responsable**.

Codi ètic

L'any 2010 en Ricard va prendre la decisió de fer un **codi ètic**, que fa públic per mitjà del seu web, i que recull un seguit de compromisos, començant per un llistat de valors personals, professionals i empresarials que assumeix i promou:

Els **valors** de Taxis Igualada són: *Compromís, responsabilitat, seguretat, cordialitat, tranquil·litat, equitat, informació, promoció de la cultura, ecologisme, cooperació, solidaritat, acció social, formació, comunicació, respecte, promoció de la comarca...*

El Codi ètic suposa tota una exposició de principis, on també declara que *"El meu servei no és només una activitat mercantil amb un únic objectiu lucratiu, sinó que vull donar un bon servei que garanteixi als meus clients un veritable compromís"*.

Ricard Tomàs, propietari de Taxis Igualada, es compromet a liderar el compromís que suposa el Codi ètic, divulgant-lo, complint-lo, revisant-lo i actualitzant-lo. Per mitjà d'aquest codi, fa públics els **compromisos davant els grups d'interès**, començant per ell mateix ja que la codificació d'aquests compromisos comporten un motiu d'**autoexigència** i una voluntat de millora permanent.

COMPROMÍS AMB EL TERRITORI I EL SECTOR

El territori és un concepte bàsic per a un taxista, ja que hi desplaça persones. I el seu sentit de compromís envers el territori implica gestos com ara:

- La **promoció** de la comarca de l'Anoia és assumida també un objectiu. Per això, al taxi es poden trobar mapes comarcals i informació sobre comerços locals, i també es fan suggeriments sobre llocs a visitar. I al web s'hi poden trobar diferents enllaços d'interès comarcal.
- **Alertar** les autoritats públiques d'aquelles observacions que al llarg dels recorreguts pot observar i que puguin requerir una actuació especialment urgent.

“ Per mitjà d'aquest codi, fa públics els compromisos davant els grups d'interès, començant per ell mateix ja que la codificació d'aquests compromisos comporten un motiu d'autoexigència i una voluntat de millora permanent ”

- Taxis Igualada entén l'**associacionisme** empresarial ajuda a vertebrar el territori i el sector. Per això, forma part de la Unió Empresarial de l'Anoia i del Gremi de Taxistes.

Darrera aquestes accions hi ha una sensibilitat: li agrada pensar que cada petita acció seva ajuda a millorar el territori i contribueix a divulgar la gestió socialment responsable entre les empreses de la comarca.

Si bé la gestió ètica podria ser un element de diferenciació d'aquesta aventura empresarial recent, en Ricard ho valora d'una altra manera. Considera que malauradament el sector té una imatge mancada de 'glamur professional', sovint tacada per algunes males maneres de fer. En aquest sentit, valora que si una part dels taxistes del seu territori elaboresin també un codi ètic similar al seu i incorporessin diversitat de bones pràctiques d'RSE, d'alguna manera la **imatge sectorial del taxista** milloraria substancialment, alhora que la capacitat d'aportar valors a la societat també s'incrementaria.

En Ricard també explica que de vegades, quan recull a l'aeroport persones directives d'empreses que venen d'altres països per a portar-los a alguna empresa local de la comarca, té la sensació que en el moment en què pugem al seu taxi els està aportant una imatge del país, una mostra dels seus valors. Per això, considera que el sector del taxi té una responsabilitat afegida en la mesura que esdevé **imatge del país**, sovint una primera o una última impressió.

COMPROMÍS AMB ELS CLIENTS

Per a un taxista, la clientela és el centre de l'activitat. Taxis Igualada ha desenvolupat aquest compromís vetllant per una confortabilitat física i emocional. Són els petits detalls que es poden tenir dins d'un vehicle, però que saben que són importants. El temps d'un desplaçament pot ser un temps perdut o pot ser un temps agradable que ens enriqueixi amb un valor afegit.

Els seus compromisos van més enllà de l'amabilitat i la cortesia. Inclou aspectes que molt sovint els taxistes no tenen codificat de manera ètica i respectuosa amb el client. Per exemple:

- **Confortabilitat:** la temperatura, obertura de finestres, o selecció de ràdio són contrastades amb el client per a un millor servei i respecte.
- **Recorregut millor:** per honestetat i transparència, escollint sempre la millor ruta que asseguri al client el major benestar i el cost adient al servei, o exposant-li les diferents alternatives.
- **Protecció de dades personals:** es tracten sota la llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal.
- **Seguretat:** compromís de tenir el vehicle en perfecte estat i passar totes les revisions, fet que minimitza el risc d'accidents.
- **Pulcritud:** compromís d'higiene i netejar fent servir productes no tòxics.

El sentit de respecte encara va més enllà en aspectes més subtils, atenent les diferents interaccions que es poden donar:

- **Conversa:** donat que els serveis que fa solen ser llargs, li agrada oferir conversa, sempre que sigui ben rebuda pel client, de la mateixa manera que respecta el silenci si és el que prefereix.
- **Confidencialitat:** converses i recorreguts queden sotmesos a aquest principi.
- **Respecte:** amb la condició ètnica, religiosa, nacional, lingüística, o altres característiques de la persona. Pel que fa a la llengua, és important



destacar-la com a element de comunicació i convivència i que cada client s'expressi lliurement en la llengua que cregui convenient, sota el paraigua del respecte mutu.

- Un compromís interessant fa referència al transport **familiar**:
- Té disponibilitat per usar un vehicle de 7 places de capacitat, servei que evita que famílies o alguns col·lectius hagin de desplaçar-se amb dos vehicles, reduint així el preu i les emissions de CO₂.
- Disposa de diverses cadiretes infantils de màxima seguretat.



I, tal com ja s'ha abordat, el compromís amb la clientela també inclou la dimensió **tecnològica**: el seu concepte de qualitat per al taxi implica un compromís per la utilització de noves tecnologies tant per a la conducció com per als clients. Així, els vehicles disposen de diferents accessoris que faciliten l'accés als grans portals de comunicació.

- El sistema wi-fi permet a la clientela poder estar connectat a la xarxa mentre es viatja; així tenen l'opció de seguir treballant amb el seu ordinador o simplement passar una estona lúdica.
- Per a qui no dugui portàtil, tauleta o telèfon intel·ligent, també podran fer ús de la tauleta que porta el taxi, amb la possibilitat d'imprimir documents, carregar el mòbil...
- El compromís també s'estén a l'accés a la cultura i la informació ja que el vehicle consta d'un iPad on es poden trobar tots els enllaços sobre notícies, esports, actes, concerts, informació del trànsit, el temps...

D'alguna manera, permet **millorar la gestió del temps** de la seva clientela, ja sigui donant-los l'oportunitat de decidir com l'aprofiten o posant els mitjans per si el volen aprofitar fent ús de les tecnologies.

I la darrera novetat en aquest llistat de compromisos envers la clientela fa referència a la salut.

- **Desfibril·lador** cardíac portàtil: es tracta vehicle cardio-protegit ja que ha incorporat un recurs d'última generació i ha fet la formació adient per a fer-lo servir. Així, en cas que un client tingui un atac, o bé trobi algú necessitat durant un trajecte, pot prestar un servei per al qual no cal ser metge.



Per tal de prestar un millor servei a la clientela i cobrir millor els serveis en les comarques properes, Taxis Igualada ha muntat una xarxa de col·laboradors, a partir d'altres professionals del sector amb qui ha establert una bona entesa. Aquest fet li permet satisfer millor les demandes, alhora que va travant aliances que, per a un professional independent, són molt rellevants. Cal dir que aquesta xarxa l'ha anat configurant també a partir de les xarxes socials.

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

Entre els valors de Taxis Igualada, hi ha el compliment de les normatives i la legalitat, cosa que inclou les **normes de conducció**, apostant per la seguretat també dels vianants i altres conductors.

També porta a terme **accions socials** oferint els serveis de manera gratuïta a diverses entitats i fundacions sense ànim de lucre, i concretament per poder realitzar el transport de persones que ho necessitin, quan els seus familiars o els serveis públics no els puguin cobrir aquesta necessi-

tat. Aquests serveis venen derivats a través de treballadors/es socials que prioritzen segons els casos.

La col·laboració cap als altres també s'estén a diverses entitats prestant el seu testimoni personal i explicant la seva vivència professional, especialment a persones en situació d'atur que volen emprendre.

Al 2012, fruit de la situació que estava començant a viure el país, va crear, junt amb altres professionals del sector, l'Associació de Taxistes per la Independència, sectorial de l'Assemblea Nacional de Catalunya, amb la voluntat que el poble de Catalunya pugui decidir de manera lliure, democràtica i pacífica el seu futur. Ricard Tomàs n'és el secretari i l'entitat ja agrupa més de 200 professionals compromesos amb la difusió de la cultura i la llengua catalanes i la cohesió social, i que consideren que el sector del taxi no ha de quedar enrere davant el pas que està fent la societat civil, i que cal trencar una imatge corporativa de sector poc implicat en les **causes de país**.

COMPROMÍS AMBIENTAL

El compromís amb el medi el porta a terme de dues maneres.

- Selecció d'un **carburant** que millori la combustió per garantir menys emissions contaminants, carburant de gamma superior per a vehicles amb motor dièsel.
- **Compensació** per les emissions de CO₂ que hagi produït per l'activitat laboral durant l'any, mitjançant la web www.ceroco2.org. Hi aporta un import econòmic a partir d'un càlcul per a la participació en projectes de desenvolupament net que permeten compensar l'impacte causat.

COMPROMÍS LABORAL

En la seva activitat com a professional, la flexibilitat és consubstancial, però sovint es fa difícil conciliar la vida laboral i professional, un repte pendent.

Com a compromís laboral, sí que es remarca tanmateix l'aposta per la formació de manera contínua, ja que es considera imprescindible per a poder oferir millores a diferents nivells a la clientela. Així, la participació en diferents cursos com PNL, llengua anglesa, conducció eficient, primers auxilis... formen part d'aquest compromís.

CONCLUSIONS

Sovint pensem en la responsabilitat social com un enfocament de gestió d'una empresa o organització gran. En aquest cas, podem comprendre que l'RS també pot ser desenvolupada per un professional autònom sense personal a càrrec, és a dir, el model productiu més petit.

I sovint ens hi referim a l'RSE com aplicada a una empresa o organització. En aquest cas, també observem com l'RS també pot requerir o permetre un enfocament sectorial o territorial, perquè quan es tracta de desenvolupar valors i atributs d'un sector o d'un territori, no n'hi ha prou amb el que faci una empresa en concret sinó que cal saber travar aliances, articular sinergies i sentir-se part d'un projecte col·lectiu.

En Ricard Tomàs pot ser un dels molts professionals que tenen un compromís de Responsabilitat Social, de vegades potser sense ni ser-ne conscients que avui l'RSE és un enfocament de gestió reconegut. Taxis Igualada ho ha codificat, s'ha marcat objectius de millora contínua i ha generat una autoexigència al voltant del compromís.

“ En aquest cas, podem comprendre que l'RS també pot ser desenvolupada per un professional autònom sense personal a càrrec, és a dir, el model productiu més petit ”

Amb aquesta fitxa de bones pràctiques el volem reconèixer alhora que pot ser un estímul per a molts professionals i microempreses que tenen uns valors, uns compromisos, i que demostren que l'activitat empresarial es pot portar a terme amb una ètica i una honestetat integrada i que formi part integral del model d'empresa.

Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de desembre de 2013 per Vector 5, Excel·lència i Sostenibilitat, a partir de l'entrevista realitzada a Ricard Tomàs (Taxis Igualada) a càrrec de Josep Maria Canyelles. La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE s'emmarca en el programa Gestió de la Responsabilitat. Aquest projecte ha estat organitzat pel Consell de Cambres amb el suport de la Generalitat de Catalunya