

Per què cal fer servir el català a l'empresa?

Cal fer servir el català a l'empresa **per responsabilitat, per coherència i per lògica empresarial**; en definitiva per raons comercials, de màxima qualitat en l'atenció al client i d'acompliment de la normativa i dels drets de les persones consumidores. Més que mai, al segle XXI, conceptes com innovació, progrés, tecnologia, responsabilitat davant les persones consumidores i els diversos grups d'interès, qualitat del servei o visió de futur són fonamentals per a la gestió de l'empresa de manera que generi riquesa de forma sostinguda. I justament lligat a tots aquests aspectes hi ha l'ús normal del català. **El català és rendible econòmicament i afavoreix i condiciona la qualitat del servei.**

Quin pes econòmic té el mercat de llengua catalana?

La llengua catalana **és parlada per més de 9 milions de persones** i és oficial en un territori on viuen més de 13 milions d'habitants. És **la novena llengua de la Unió Europea segons població resident** en el seu domini lingüístic i **la catorzena pel que fa al nombre absolut de parlants**, per sobre de llengües com el finès, el danès, l'estonià, el lituà, l'eslovè o l'eslovac. Entre les més de 6.000 llengües que es parlen **arreu del món, es troba entre el lloc 70 i 90** pel que fa a llengües més parlades. Tanmateix en termes econòmics la seva posició encara és més rellevant. Aquestes en són algunes dades.

➤ Ocupa la **posició 27** en el rànquing mundial de llengua amb més **pes econòmic** (segons l'Institut Steinke de Bonn, 2005) i la **posició 20** amb més **pes internacional en general** (segons Portalingua, consulta maig 2011), per sobre de llengües com el txec, l'eslovac, el turc, el búlgar o el romanès.

➤ Actualment hi ha més de **1.200 autors literaris** que escriuen en català i cada any es publiquen més de **15.000 títols**.

➤ Segons dades de la Unesco (consulta primavera 2011), el català ocupa el lloc **22 de llengua del món més traduïda com a versió original** en l'àmbit editorial; és a dir del català a altres llengües (la primera és l'anglès). Ocupa la **posició 24 com a llengua més traduïda de destinació**; d'altres llengües al català (la primera és l'alemany).

➤ Entre els **10 primers webs** més visitats del món, 6 tenen la versió en català (Alexa, 2011).

➤ És la **26a llengua** més present a **Internet** en nombre de llocs web absoluts i la **19a** quant a nombre de **webs per parlant** (Softcatalà, 2005), per sobre de llengües com el xinès, el castellà, l'àrab o el rus.

➤ Partint de dades de Portalingua a partir World Stats (consulta maig 2011), la llengua catalana és **la 8a mundial en l'índex de penetració a Internet** (nombre d'usuaris per població; la primera és el suec).

➤ Segons Luis Collado (paraules expressades al II Congrés de Serveis Lingüístics, Reus 2011), director de Google Books i Google News a la Península Ibèrica, **el català se situa entre les 10 i 15 llengües més dinàmiques a Internet**.

➤ El català és la **13a llengua amb més articles en nombres absoluts a Viquipèdia**, amb més de 350.000, i per sobre de llengües com el finès, el noruec, el txec, el grec, l'ucraïnès, l'hongarès, el turc, l'hebreu o el romanès. De fet, la llengua catalana va ser la segona en aparèixer a l'enciclopèdia electrònica després de l'anglès.

Per tant, la llengua catalana pot considerar-se una llengua dinàmica i amb un important potencial econòmic.



Què cal fer en català?

La legislació actual fixa uns mínims d'actuació en un seguit d'àmbits pels quals l'ús del català és obligatori. Tanmateix, per lògica empresarial i responsabilitat, i d'acord amb la importància del marc lingüístic, l'àmbit d'actuació cal que sigui més ampli. El català hauria de ser la llengua d'ús normal i preferent en les relacions amb les persones consumidores; i plenament present en les relacions internes i amb d'altres grups d'interès.

Això inclou la plena presència del català en l'atenció oral i escrita; en les instruccions, manuals d'ús, garanties i etiquetatge de productes; en les comunicacions internes dins l'empresa; en la publicitat en els diversos formats; en els catàlegs i fullets de distribució; en la retolació i cartelleria; en la megafonia; en els contractes, factures i altres documents contractuals; en les llistes de preus exposats; en els serveis web; i en general en les diverses actuacions.

Pel que fa a la legislació, destaquem: per a Catalunya la Llei 1/1998 de política lingüística i la Llei 22/2010 del Codi de consum; per a les Illes Balears la Llei 3/1996 de normalització lingüística i la Llei 11/2001 d'ordenació de l'activitat comercial; i per a Andorra la Llei d'ordenació de l'ús de la llengua oficial.

Quins suports hi ha per fer l'adaptació?

Sortosament la llengua catalana disposa d'una gran diversitat de recursos, idees i iniciatives que poden facilitar els canvis. Fàcilment es poden obtenir guies d'estil, de traducció i correcció, programes de cursos, voluntariat i parelles lingüístiques o plans d'assessorament i seguiment a l'empresa.

Aquests suports es poden trobar a la Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya (www.llengua.cat) i al Consorci per a la Normalització Lingüística (www.cpnl.cat). Així mateix, és recomanable el document: *A l'empresa, en català: Manual per unes bones pràctiques lingüístiques* que es pot descarregar des del web www.plataforma-llengua.cat.



Amb la col·laboració de:



Amb el suport de:



Fundació **cecot**
Persona i Treball



FUNDACIÓ
VINCLe

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

Plataforma per la Llengua - A l'empresa, en català

Decàleg de l'empresa responsable pel que fa als usos lingüístics

1. Els consumidors a Catalunya tenen els mateixos drets que la resta de consumidors. El tracte és equiparable a qualsevol altre consumidor comparable en pes econòmic. Per tant, tot allò que es fa - o que es faria si s'hi actués - per a les comunitats lingüístiques que tenen un pes econòmic similar o inferior a la catalana, cal fer-ho també com a mínim en català per al consumidor de Catalunya.

El tractament lingüístic cal que sigui com a mínim el mateix previst per als danesos, noruecs, finesos o grecs en llurs respectius territoris, o altrament, en relació a Espanya, el que s'aplica en països plurilingües com Bèlgica, Suïssa o Canadà.

2. La normativa vigent i els drets lingüístics dels consumidors han de ser de rigorós compliment per l'empresa. L'empresa ha de garantir l'acompliment del marc normatiu, l'articulat i la intencionalitat del legislador.

Les lleis per al català són tant de primera com les lleis per a altres llengües.

3. L'ús del català és inherent a la responsabilitat social de l'empresa i a l'aplicació d'un bon codi de conducta. La responsabilitat social de l'empresa, més enllà de tenir en compte el procés d'elaboració del producte, es fonamenta en l'atenció que reben les persones consumidores i tots els grups d'interès que tenen interessos legítims en l'activitat corporativa. L'ús del català forma part d'aquesta relació.

És una empresa responsable socialment la que utilitza amb normalitat el català en l'etiquetatge, les instruccions, el web, la retolació de l'establiment, els serveis d'atenció al client, l'atenció oral i escrita, etc.

4. Els drets bàsics de les persones consumidores són prioritaris davant les actituds puntuals de caire racista o xenòfob. En aquest sentit l'ètica professional ha de prevaler a l'hora d'actuar en el mercat.

Cal considerar molt diferent les demandes del consumidor per tal que el català sigui també present en un producte que no pas les actituds negatives d'aquell que, tot i tenir el producte en la seva llengua, exigeix que al costat no hi sigui el català.

5. L'ús del català és al marge de qüestions identitàries o ideològiques. Si es fa servir el català és sobretot per raons comercials, de màxima qualitat en l'atenció al client i d'acompliment de la legislació i dels drets de les persones consumidores.

Emprar el català en un mercat on aquesta llengua és plenament present amb el potencial econòmic que representa i a més és la pròpia del territori o d'un dels territoris d'actuació és fer prevaldre les raons de mercat per sobre de les ideològiques.

6. El català forma part de la innovació empresarial en tant que oportunitat de penetració en un mercat cada cop més conscient de si mateix. Les inèrcies no han de privar d'avançar i per tant és necessari millorar les accions, adaptar-se als canvis del mercat i entendre els nous valors socials, les noves inquietuds i requeriments del client. L'ús del català forma part d'aquests canvis.

Sovint l'ús del català en un sector empresarial ve donat per l'efecte engrescador que provoquen les empreses pioneres, les més innovadores en entendre les oportunitats en els diversos àmbits i per descomptat també en la llengua.

Plataforma per la Llengua - A l'empresa, en català

7. L'ús del català és una necessitat i una inversió. Cal emprar el català per coherència amb el mercat i cal assumir-ne la pràctica, de la mateixa manera que en l'existència d'un contracte de treball, en les condicions laborals dels treballadors o en els serveis d'atenció al client es destinen uns recursos que s'assumeixen com a necessaris.

La despesa és perfectament equiparable a la d'emprar el portuguès, el grec, el txec o el danès en els respectius mercats. La llengua catalana no té cap cost afegit que no tinguin aquestes llengües i representa un mercat que no és justament minoritari.

8. El català és la llengua pròpia de Catalunya. D'acord amb els principis legals, històrics i socials, el català és la llengua d'ús preferent i comuna dels catalans, independentment de la llengua que parlin, i és l'única, juntament amb l'occità, reconeguda legalment com a llengua pròpia de la Catalunya sota administració de la Generalitat.

Això permet adoptar-la com a llengua per defecte i posteriorment si s'escau adequar-se a la llengua pròpia de cada client o consumidor.

9. Un producte o servei en català també pot ser molt ben rebut per altres consumidors que habitualment no el parlen. Hi ha tot un seguit de persones que no l'usen habitualment, o fins i tot que no el parlen, però que tenen una bona predisposició, i fins i tot prefereixen la presència normal del català al mercat. La llengua catalana configura també un espai identificatiu i de cohesió social.

El català com a llengua identificativa del lloc on es viu, pot afavorir una predisposició positiva a la seva presència per les persones consumidores de Catalunya independentment de la llengua d'origen.

10. El català suma. El català creix dia rere dia. L'ús del català és ben present, no només en moltes empreses, sinó en importants multinacionals i grans indústries. La majoria d'aquests canvis són força recents, perquè l'ús del català creix dia rere dia justament en les empreses pioneres del mercat.

El català és un mercat d'oportunitats i una responsabilitat empresarial.

Per a conèixer més àmpliament les bones pràctiques a l'empresa en l'ús del català us recomanem que consulteu el document *A l'empresa, en català: Manual per unes bones pràctiques lingüístiques* que es pot descarregar des del web www.plataforma-llengua.cat

PLATAFORMA PER LA LLENGUA
Via Laietana, 48 A, principal 2a
08003 Barcelona
Tel. 93 321 18 03
o info@plataforma-llengua.cat
www.plataforma-llengua.cat

FUNDACIÓ
VINCLe

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

A l'empresa, en català

Un mercat d'oportunitats
Manual per a unes bones pràctiques
lingüístiques a l'empresa

