EL CATALÀ COM A LLENGUA D'EMPRESA I TREBALL

Equip: Amado Alarcón, Rudolf Ortega,
Josep Puig-Pla, Marta Rovira Martínez
Abril de 2022

ÒMNIUM | 60 ANYS de lluita i compromís

#ElCatalàÉsTeu

1. SITUACIÓ ACTUAL DEL CATALÀ AL MÓN DE L'EMPRESA I DEL TREBALL

Si l'objectiu de les polítiques públiques és l'equitat progressiva del català i del castellà en l'àmbit laboral i empresarial, és clar que aquest objectiu no s'aconsegueix [1]. No només pels usos del català, que al llarg d'aquest document ja veurem que són insuficients, sinó també per les mateixes lleis estatals i per les limitacions d'aplicar una política pròpia des de Catalunya. I, en tot cas, perquè no tota la població de Catalunya sap parlar català. L'any 2018, el 18,8 % de la població declarava no saber parlar català; el 34,7 % no el sabia escriure; i el 5,6 % de la població declarava no entendre'l [2]. Convé assenyalar que, tot i que la proporció de població que declara no entendre el català és minoritària, el pes d'aquest col·lectiu s'ha mantingut estable durant les últimes dues dècades, talment com el dels que declaren no saber-lo parlar, un grup força més rellevant que l'anterior, i que s'ha mantingut estancat els últims anys. Només la proporció dels que declaren no saber-lo escriure s'ha anat reduint gradualment al llarg del temps. Això ha fet que, en termes proporcionals, aquestes competències s'hagin estancat, o fins i tot hagin reculat, perquè l'expansió de les competències en català ha anat per darrere de la intensitat dels fluxos demogràfics, tal com indica un dels documents del Pacte Nacional per la Llengua [3, p. 28].

Més específicament, les dades en el món empresarial, segons l'Enquesta d'Usos Lingüístics de la Població (d'ara en endavant, EULP) (2018), ens mostren que les taxes de relació només en català en les dues darreres dècades han disminuït dràsticament, mentre que les relacions "més en català que en castellà" estan relativament estancades durant el període. A tall d'exemple, a la categoria "només en català" amb els companys de feina s'ha passat del 25,6% el 2003 al 15,3% el 2018. En les relacions amb el petit i el gran comerç, aquells que poden "viure" només en català pràcticament s'ha reduït a la meitat, i a un terç amb les entitats financeres i el personal mèdic.

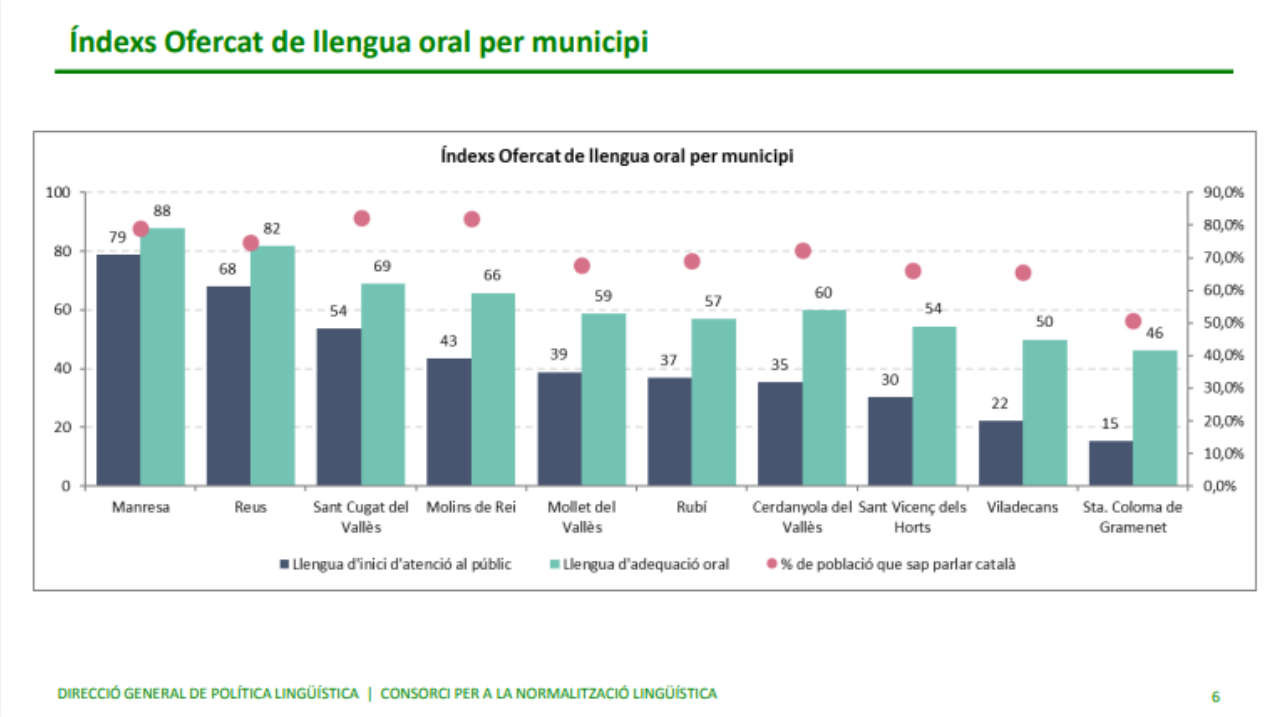
Taula 1. Població segons usos lingüístics i àmbits d'ús. %. Dades enllaçades 2003-2008-2013-2018

Àmbits d'ús	Només català				Més català que castellà			
	2003	2008	2013	2018	2003	2008	2013	2018
Companys de feina	25,6	23	16,7	15,3	14,9	10,5	16,3	15,1
Usuaris o clients de Catalunya				11,3				23,7
Petit comerç	32,8	28,7	21,4	19,9	14,5	11	17,7	18
Gran comerç	30,0	23,9	17,9	17,1	12,7	9,9	15,7	15,9
Entitats financeres	45,7	37,6	30,7	30,1	8,1	7,3	11,5	11,6
Personal mèdic	38,1	34,4	27,8	26,4	9,1	7,2	12,5	12,6
Escriure notes personals	28,6	25,2	22,6	11,8	3,6	3,3	5,2	11,8

Font: Sèries enllaçades EULP 2003-2008-2013-2018

En tot cas, es poden tenir indicadors indirectes de les polítiques veient l'evolució dels resultats dels estudis sobre el paisatge lingüístic en la retolació dels comerços i en l'atenció al públic, a través de l'Ofercat [4]. Aquest estudi permet aproximar-se als usos lingüístics al carrer, a través dels comerços. En l'estudi del 2019, que recull dades de 10 ciutats, es veu com el castellà és la llengua majoritària d'iniciació d'atenció al públic en totes les ciutats de l'àrea metropolitana de Barcelona, excepte Sant Cugat, on l'ús inicial del català arriba al 54%. Per contra, les respostes són en català quan la persona atesa parla en català en més de la meitat dels casos, i amb increments molt elevats d'ús del català com a llengua d'adequació oral. Aquestes dades ens permeten pensar que cal una mesura que contribueixi a convertir el català de llengua d'adequació a llengua inicial de conversa.

Gràfica 1. Índexs Ofercat de llengua oral per municipi



Font: Informe de política lingüística 2019. DG de Política Lingüística

Pel que fa a les empreses mitjanes i grans, cal constatar que l'ús del català a l'empresa respon a una qüestió de voluntat de l'empresariat, a la lògica de la competència en cada sector i al sector de mercat al qual s'adreça l'empresa. És a dir que, en alguns sectors, la incorporació de la llengua catalana, per exemple en els envasos, com a indicador de proximitat o d'autencicitat del producte ha portat al fet que, en alguns sectors, s'hi hagi anat incorporant en els darrers vint anys; en el sector alimentari, els productors industrials de llet o de xocolata en serien un exemple, així com les cadenes de distribució Bonpreu i Esclat, Condis o altres. Per altra banda, en el sector de les caixes d'estalvis hi havia un predomini en l'ús del català, que s'ha anat reduint amb la seva desaparició, malgrat que el sector bancari és un dels que tracta el català amb més igualtat respecte del castellà. Igualment amb altres sectors més controlats des de l'administració pública, com ara els serveis de gas, llum i aigua, i en part la telefonia [5].

Des de fa uns anys, el català s'ha convertit també en un element d'identitat i de valor afegit per atraure un segment de mercat format per consumidors catalanoparlants habituals, com és el cas de l'empresa Parlem. En el món del periodisme, la incorporació de la llengua catalana als diaris El Periódico de Catalunya, La Vanguardia i Segre va representar un salt qualitatiu en l'oferta de premsa en català i una aposta per guanyar o fidelitzar lectors, com també ho va fer l'aparició d'un nou mitjà, el diari Ara. Tot això va ser la confirmació, sobretot, que el català és una llengua de mercat, que hi ha un segment prou important de consumidors que prefereixen la llengua catalana com a llengua de consum i comunicació [5].

Això també es pot veure en el sector de les empreses tecnològiques globals, on s'ha aconseguit, gràcies a les bones gestions del Govern, que empreses de referència com Google, Facebook i Twitter incorporessin el català com a llengua d'ús. També algunes companyies aèries (Vueling) o empreses que operen a través d'internet, com ara Booking. Actualment, s'estan fent apostes importants per a la incorporació del català en els operatius d'intel·ligència artificial, gràcies a projectes com AINA. També s'ha aconseguit que el català tingui una bona "usabilitat" en els sistemes de traducció automàtica, com ara Google, però no només en aquest.

Malgrat aquests aspectes positius, encara hi ha molt camí per recórrer. A mesura que la nostra economia es globalitza i que una part important dels treballadors està conformada per persones migrants o pels anomenats expats, és clar que els usos del català a l'empresa han quedat afectats per un context en què el castellà s'està consolidant com a llengua franca. I en altres sectors, especialment en empreses transnacionals i segons quin sigui el país d'origen de les empreses, dels seus dirigents o del capital majoritari, l'anglès. Hi influeix, és clar, la dimensió de l'empresa, la seva ubicació territorial, les relacions exteriors –d'on venen o on es fan els subministraments, les compravendes, els assessoraments requerits, etc.– i les competències lingüístiques del seu personal, tant directiu o administratiu com tècnic o manual.

2. LES POLÍTIQUES PÚBLIQUES EN RELACIÓ AL CATALÀ AL MÓN DE L'EMPRESA I DEL TREBALL

Quan tractem de la llengua en l'àmbit empresarial i de treball, cal que tinguem en compte la manera com les lògiques empresarials i de mercat condicionen la gestió de les llengües en aquest àmbit, a més d'altres factors del context polític i social.

2.1. Polítiques de promoció del català a l'empresa

La importància de la bona gestió de les llengües no ha merescut fins ara més que una atenció secundària i tardana de la política catalana i de les nostres escoles de negocis, tal com afirma Isidor Marí [6]. Des de l'administració, la qüestió de la llengua a l'empresa s'ha enfocat fins ara a través de dues estratègies. D'una banda, encomanant-se a la legislació, bàsicament l'Estatut del consumidor [7],[1] per garantir

[1] Calgué esperar a la Llei 3/1993, del 5 de març, de l'Estatut del consumidor –deu anys després de la Llei de normalització lingüística– per a trobar una primera regulació dels drets lingüístics dels consumidors al capítol IV d'aquella llei (Marí, Isidor, 2014).

el dret de les persones consumidores a ser compreses en català, però no pas a ser ateses en català per part de l'empresa i els seus treballadors. Ha calgut esperar a la Llei 22/2010, del Codi de consum de Catalunya, per poder veure establert el dret dels consumidors a ser atesos oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin (article 128.1). Una llei que va ser impugnada davant del Tribunal Constitucional i limitada en la seva aplicació.

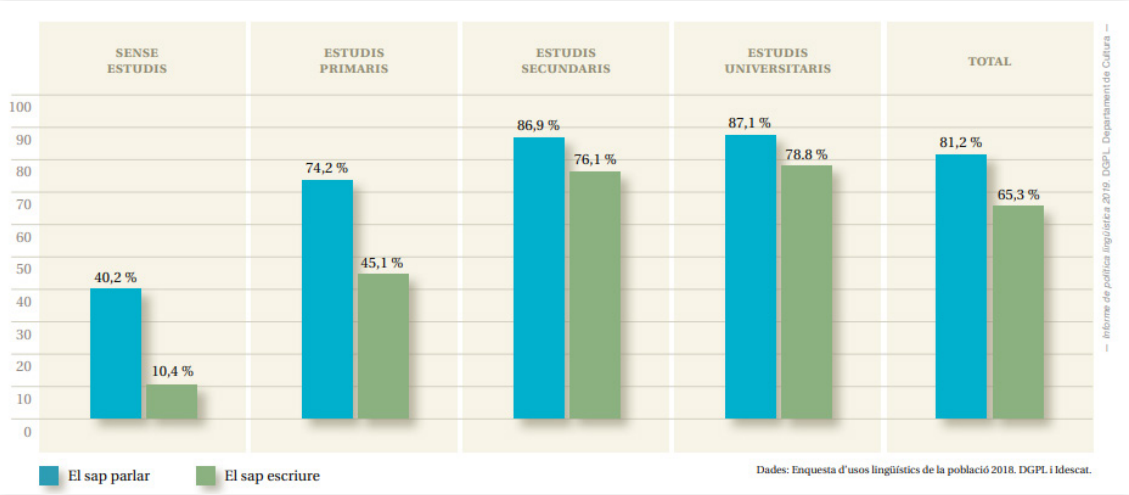
En aquest sentit, la Generalitat ha pogut actuar a través de sancions en aquells establiments o empreses que no tenen la informació o la retolació en català, la qual cosa no deixa de ser una opció que produeix contrarietat en una part de la societat catalana i en el mateix sector empresarial. Però aquestes mesures han servit per garantir la presència del català en la retolació i en els catàlegs de productes, la qual cosa s'ha aconseguit parcialment i sovint gràcies a la pressió de la Plataforma per la Llengua, com en el cas del catàleg d'Ikea en català.

També s'ha procurat proporcionar eines per incorporar el català a les pàgines web, a les cartes dels restaurants i altres usos que permetin garantir el tracte dels consumidors en català. I s'han dut a terme diverses campanyes de sensibilització, la darrera de les quals porta per títol "Ja estàs al dia?" [8]. Però no disposem de dades per conèixer l'efectivitat i l'abast d'aquestes mesures. En general, durant molts anys des de la Generalitat s'ha actuat sense uns objectius definits sobre els resultats que s'esperaven assolir amb les mesures de política lingüística. No hi ha hagut tampoc una política d'avaluació d'aquestes mesures, tot i que en els darrers anys, sobretot a través del projecte ÈLIA, s'han començat a recollir dades sobre un dels aspectes importants de la política lingüística com és l'ensenyament del català als adults.

En el cas concret de la formació dels treballadors en competències lingüístiques en català, cal recordar el precedent del programa PROFIT, que va servir per fomentar l'aprenentatge del català entre les persones que treballaven en el sector de la restauració, i per tant de cara al públic. El programa tenia com a punt de partida una situació que segurament a dia d'avui no ha canviat pas gaire: el 98% dels 21.000 establiments del sector de la restauració tenia contractats treballadors immigrants, i només el 17% dels empresaris afirmava que tenir coneixements de català i de cultura catalana era prioritari [9]. Es tractava de cursos de 20 hores, la meitat de les quals es dedicaven a recursos lingüístics. Les classes es feien a la mateixa seu de l'empresa a partir de grups de sis persones. El 2008 se'n van fer 40 sessions, amb un total de 337 alumnes i 106 restaurants participants. El programa es va deixar de fer al final d'aquella legislatura.

Entenem que mesures com aquestes podrien servir per vincular molt més clarament la formació i la competència lingüística amb les oportunitats laborals. Cal pensar que qui ha patit més la crisi són els treballadors menys qualificats, que tenen menys competències en català (EULP 2018).

Gràfica 2. Nivell d'estudis i coneixement del català. EULP 2018.



Font: Informe de política lingüística 2019. DG de Política Lingüística

Tanmateix, només un 2,8% de les persones estrangeres diuen haver après el català a través de la formació laboral, malgrat que un 17,5% de les persones estrangeres i un 21% de les persones nascudes a la resta de l'Estat diuen que l'han après parlant amb els companys de feina. Per tant, hi ha un camí que encara està per recórrer. És a dir, un 31% de la població nascuda a l'estranger ha fet algun curs de català, però molt poques vegades en l'àmbit laboral o vinculat a la formació laboral. Si tenim en compte que segons les dades de l'EULP 2018 més d'un 60% de les persones nascudes a l'estranger tenen interès a aprendre o millorar el català, cal pensar que en molts casos l'àmbit empresarial pot oferir l'entorn propici per fer-ho. I no només, és clar, per a les persones nascudes a l'estranger, sinó també per a persones nascudes a l'Estat espanyol o a Catalunya.

Gràfica 3. On ha après a parlar el català que sap actualment per lloc de naixement. EULP 2018

On ha après a parlar el català que sap actualment per lloc de naixement, 2018

	Catalunya	Resta de l'Estat	Estranger	Total
A casa, des de petit	60,9 %	10,6 %	4,8 %	46,2 %
A l'escola (formació reglada)	54,5 %	18,3 %	31,2 %	46,1 %
En la meva vida quotidiana	16,0 %	54,2 %	37,3 %	24,5 %
A la feina, amb els companys de feina	4,2 %	21,6 %	17,5 %	8,5 %
En un curs de català per a adults	2,7 %	11,1 %	25,1 %	6,8 %
Amb la família, però no des de petit	3,3 %	11,0 %	7,6 %	5,0 %
Pel meu compte amb eines a l'abast (llegint, mitjans comunicació, etc)	2,7 %	8,2 %	9,9 %	4,4 %
A la formació superior (universitat)	1,7 %	2,3 %	2,3 %	1,9 %
A la feina, amb formació laboral	0,8 %	4,2 %	2,6 %	1,5 %
Altres	0,7 %	2,0 %	2,3 %	1,1 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

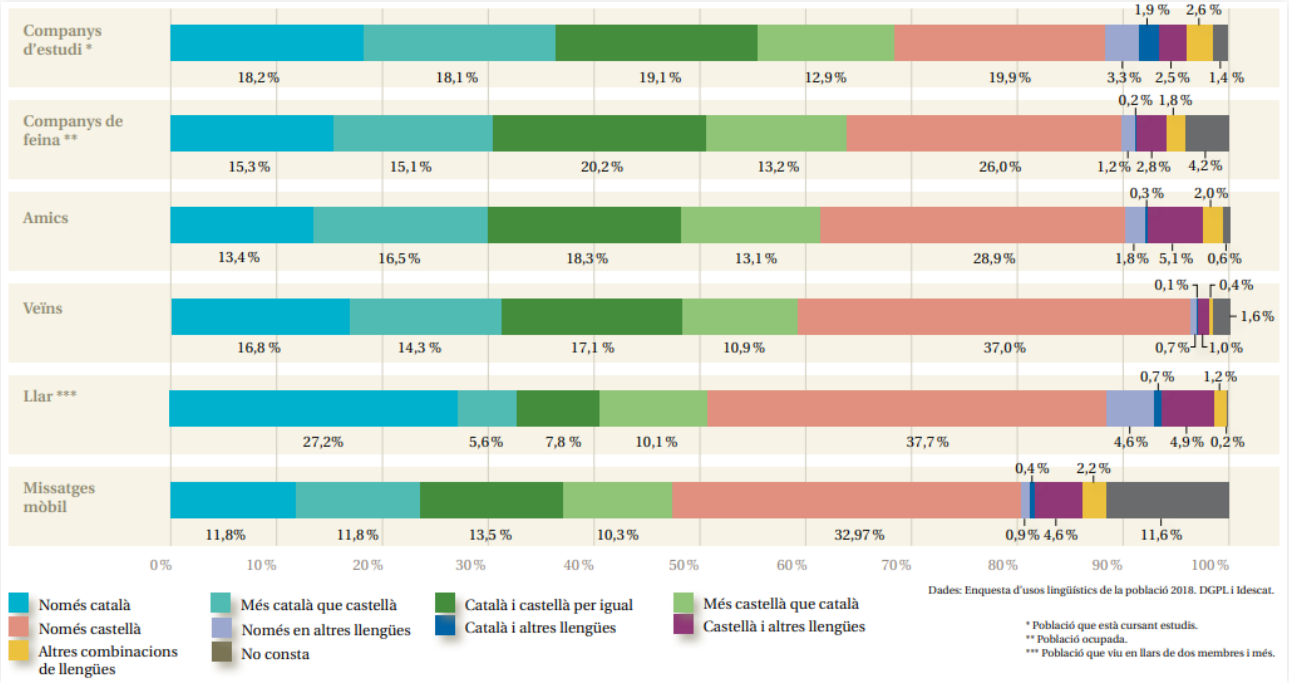
Pregunta de resposta múltiple

– Informe de política lingüística 2019. DGPL. Departament de Cultura –

Font: Informe de política lingüística 2019. DG de Política Lingüística

Tot això fa que l'ús del català en l'àmbit laboral (15% només català) sigui minoritari respecte als usos familiars (27% només català), malgrat que els usos intermedis o bilingües entre català i castellà sí que hi són més presents que en l'àmbit familiar, on el 37% només parla castellà, respecte a l'àmbit laboral, on només ho fa el 26%.

Gràfica 4. Usos lingüístics en àmbits personals. EULP 2018.



Font: Informe de política lingüística 2019. DG de Política Lingüística

2.2 La legislació sobre la llengua catalana en el món empresarial i del treball

Pel que fa a la legislació sobre la llengua que afecta el món de l'empresa i el treball, cal tenir clar que la màxima autoritat reguladora pel que fa a l'etiquetatge, la comunicació amb els consumidors, etc., la té l'Estat, que estableix normes concretes sobre l'ús del castellà en aquests àmbits.

Al respecte, la Llei de política lingüística (Llei 1/1998, de 7 de gener) exposa en el seu preàmbul que, pel que fa a l'àmbit socioeconòmic, adopta mesures de regulació de la presència de la llengua catalana i de foment de l'ús d'aquesta llengua en tots els camps en què, per raons de mercat o d'altres, no es garanteixen prou, i que impliquen les empreses públiques, les concessionàries i les de serveis públics, amb la finalitat de garantir els drets lingüístics dels consumidors i consumidores i d'acord amb l'objectiu d'aconseguir, en el món econòmic, una situació d'equitat entre les dues llengües de manera progressiva, a mesura que tots els ciutadans i ciutadanes de Catalunya vagin adquirint un coneixement complet de la llengua catalana, i sempre per mitjà de la concertació social propiciada des de la Generalitat (preàmbul IV).

En el seu article 36, sobre l'activitat professional i laboral, la llei explica que s'estimularà i fomentarà l'ús del català entre els professionals, en els centres de treball, les relacions

laborals, els convenis col·lectius, etc. Però només obliga a tenir en català els rètols i les informacions de caràcter fix dels centres laborals. Com hem observat en les dades inicialment exposades aquesta situació està lluny de la realitat, més aviat en retrocés, com s'observa tant en el petit o gran comerç i en l'atenció sanitària, on les dades sobre amb relació a l'atenció predominant en català han baixat gairebé un terç en l'interval entre EULP 2003 i EULP 2018. També, en l'article 15, obliga a disposar dels xecs, pagarés i altra documentació bancària en català a disposició dels clients. Aquests poden demanar utilitzar el català en documents privats notarials o d'altres tipus.

Llei 1/1998, de política lingüística

Article 36
L'activitat professional i laboral

1. El Govern de la Generalitat i els col·legis professionals han de fomentar l'ús del català en les activitats professionals.

2. El Govern de la Generalitat ha d'estimular i fomentar l'ús del català en els centres de treball, en les relacions laborals i en els convenis col·lectius, en els pactes d'empresa i en els contractes de treball i ha de promoure la participació directa dels sindicats i les organitzacions empresarials per a assolir aquest objectiu.

3. Els convenis col·lectius de treball i els pactes d'empresa poden contenir clàusules lingüístiques orientades a fomentar el coneixement del català dels treballadors i treballadores i a garantir-ne l'ús en els centres de treball i en els contractes laborals, els fulls de salaris i tota altra documentació. El Govern de la Generalitat ha d'estimular que els convenis col·lectius incorporin aquestes clàusules.

4. Els rètols i les informacions de caràcter fix i que continguin text que han de constar a l'interior dels centres laborals adreçats a les persones que hi treballen han de figurar, almenys, en català.

L'Estatut del consumidor (Llei 3/1993, de 5 de març, de l'Estatut del consumidor) no ha resultat una eina prou eficaç com per imposar el marc legislatiu acordat l'any 1998. Sentències com ara la STC 88/2017, de 4 de juliol, debiliten les garanties dels drets lingüístics dels consumidors pel que fa a la llengua catalana i, tot i que s'insta el legislador estatal a desenvolupar les garanties lingüístiques dels consumidors, aquestes encara resten en desempara legal, sense desenvolupament de l'article 149.1.1 CE, tal com ja fa esment el Pacte Nacional per la Llengua (2022 p. 39). Les sentències del Tribunal Constitucional (STC 137/2010) han anat en la línia que no es poden imposar obligacions individuals als treballadors. Segons EULP 2018, poc més d'un 11,3% dels treballadors indiquen que la seva llengua de comunicació (atendre) és només el català, mentre que el 27,3% atenen més en català que en castellà els usuaris dels seus serveis.

Tot apunta que s'ha d'insistir, doncs, atès l'statu quo jurisprudencial, en l'àmbit organitzacional, de l'empresa com a ens productora de béns i serveis, més que no pas en l'individu. Aquesta situació passa per la capacitació efectiva del personal de les empreses en llengua catalana. La llibertat d'empresa no és il·limitada, sinó que s'ha d'ajustar a diverses condicions en el respecte de finalitats d'interès general, des dels horaris d'activitat o l'ocupació d'espais públics fins a les normes de preservació del medi ambient o de prevenció de riscos (Diversos 2022, p. 73).

2.3 Els sindicats davant la qüestió de la llengua

Com és lògic, la prioritat dels sindicats sempre és la defensa dels interessos laborals i socials dels treballadors i la negociació col·lectiva com a eina concreta per avançar-hi. A Catalunya, el català no forma part dels processos de negociació dels sindicats amb l'empresa, tot i que sembla que la Intersindical ho ha començat a plantejar. D'altra banda, des de fa molts anys tant CCOO com la UGT, els sindicats majoritaris, tenen una política de promoció del català, a través dels seus respectius serveis lingüístics. Més enllà de l'àmbit intern sindical, de cara a l'empresa no sabem fins a quin punt aquesta política té efectes reals i comprovables. En el cas de les patronals, també Foment i PIMEC tenen una política de promoció del català, però tampoc se sap fins a quin punt s'aconsegueixen uns resultats efectius.

Amb l'impuls i la dotació econòmica de la llavors Direcció General de Política Lingüística, l'any 1989 es van crear serveis lingüístics als sindicats i a les patronals. Aquests serveis es dedicaven principalment a l'assessorament lingüístic (correcció, traducció i disseny de textos escrits), en unes organitzacions que fins al moment empraven poc la llengua catalana. Als sindicats majoritaris, CCOO i UGT, això els va suposar una notable empenta en l'ús del català, a nivell intern en circulars, avisos, convocatòries i actes de reunions, etc., i també de cara enfora en l'activitat sindical a l'interior de les empreses, facilitant models de documents per a la tasca sindical. Rebien també ajuts altres sindicats, proporcionals a la seva implantació sindical. Igualment les patronals Foment del Treball i PIMEC, que van poder ampliar l'ús del català en diversos àmbits de les seves activitats.

Durant uns vint anys els ajuts van permetre, almenys pel que fa a CCOO i UGT, comptar amb tres o quatre persones, que es podien dedicar, a més de les d'assessorament, a tasques de sensibilització i foment del català. A partir de 2010, amb la nova situació pressupostària de la Generalitat, es van reduir progressivament les aportacions que rebien les organitzacions empresarials i sindicals, fins a arribar avui dia a una quarta o cinquena part de les dotacions inicials, juntament amb el canvi de concepte en passar de subvencions directes a participar en el procediment de "concurrència pública per a ajuts a entitats i organitzacions sense ànim de lucre per a activitats de foment de la llengua catalana". CCOO fa aquesta reflexió: "Més enllà de la insuficiència de la quantitat, hi ha una inadequació entre les activitats que recullen les bases de convocatòria amb l'acció que es pot fer i fa una organització com un sindicat [10]. UGT s'ha expressat en el mateix sentit.

A les darreres tres dècades, almenys en l'àmbit dels sindicats majoritaris, CCOO o UGT, el català ha esdevingut la llengua d'ús "oficial" i en general força habitual, si bé l'ús del castellà hi és també present.

UGT de Catalunya, en el seu informe, exposa el següent: "El català és la llengua vehicular de la UGT de Catalunya en les seves comunicacions més oficials", és a dir, la correspondència, les circulars internes i altre tipus de comunicacions adreçades a l'afiliació, institucions governamentals, representants patronals, mitjans de comunicació privats i públics, mitjans de comunicació propis (butlletins digitals, canal UGT, xarxes socials), textos orgànics de la UGT de Catalunya, etc.

Els estatuts del sindicat recullen que una de les "tasques polítiques de la UGT de Catalunya" és "fomentar la llengua catalana" (art. 3, 2a, apartat f). Aquest acord estatutari no ha rebut mai cap esmena en cap congrés (...) L'ús i el foment del català com a part inherent del sindicat forma part de la nostra normalitat, no han estat mai objecte de discussió ni s'han qüestionat. D'altra banda, hi ha hagut comitès nacionals (...) que han aprovat, també, resolucions en defensa de la immersió lingüística i del model d'escola catalana.

El català és, doncs, llengua vehicular del sindicat. El castellà també és llengua d'ús habitual segons el context, el territori i els coneixements i fluïdesa dels representants sindicals. En assemblees de delegats, per exemple, la proporció d'ús d'una i altra pot variar segons aquests factors.

En el document "En defensa de la llengua catalana i per la promoció del seu ús social" (febrer de 2022), el sindicat CCOO, partint del seu compromís històric en favor de la llengua catalana, fa una sèrie de reflexions i planteja unes propostes que en part hem volgut recollir.

Referint-se a l'arribada a Catalunya els darrers anys d'un milió i mig de persones immigrants que no coneixien el català i una part important tampoc el castellà, afirma que "l'esforç de formació havia de ser molt gran, però [que] ha faltat ambició, sobretot en el món del treball". Consideren que la política lingüística dels successius governs de la Generalitat "s'ha centrat excessivament en el sistema educatiu (que no qüestiona) i que "el món de la cultura hi ha tingut, sens dubte, un paper important, però no s'ha promogut ni aprofitat prou".

Amb relació a l'ús del català als llocs de treball, tot i reconeixent que tenen poques dades contrastades, diuen que "un 64% afirma usar el català per parlar amb companyes i companys de feina", i també que "no tenim dades suficients sobre l'ús del català en funció dels sectors d'activitat professional o les categories laborals, encara que dades parcials o indirectes fan pensar que hi ha diferències que caldria estudiar per evitar una segregació múltiple: laboral, social i lingüística".

CCOO manifesta "el seu compromís amb la llengua catalana en l'àmbit laboral, que no ha rebut atenció ni els recursos institucionals per aconseguir la plena normalització lingüística". Retreu als successius governs catalans que les polítiques de promoció de la llengua catalana "s'han estancat des de fa uns anys i no han estat prou atentes als canvis culturals, socials, tecnològics i demogràfics". I també que "els governs d'Espanya i de la Unió Europea no han fet polítiques per protegir el patrimoni lingüístic i cultural que representen les llengües, cosa que considerem que és la seva obligació".

Finalment, entre les propostes que fa CCOO en l'àmbit del treball i les relacions laborals, destacaríem aquestes: a) garantir l'ús del català en la negociació col·lectiva i

garantir, des del Departament de Treball, la publicació en català de tots els convenis col·lectius i acords generals, com també assegurar l'existència d'una versió catalana per als convenis d'àmbit estatal; b) usar el diàleg social per consensuar i finançar la normalització lingüística en l'àmbit laboral, en una actuació conjunta entre sindicats, patronal i Administració. Cal actuar per garantir els drets lingüístics i contra tota desigualtat i segregació per motius d'origen o de llengua.

El document de CCOO també demana impulsar acords per:

- Garantir el dret a treballar en català.
- Impulsar el plurilingüisme com a factor de competitivitat.
- Facilitar l'ús d'eines i recursos tecnològics.
- Desenvolupar plans de formació lingüística i de reciclatge.
- Incloure plans d'acollida lingüística per als treballadors i treballadores estrangers.
- Fomentar l'ús del català entre les persones que el desconeixen i promoure un canvi d'hàbits lingüístics en les persones catalanoparlants perquè no canviïn de llengua innecessàriament.
- Impulsar acords de gestió dels usos lingüístics a l'empresa.
- Avançar perquè les empreses que tenen el seu àmbit d'actuació a Catalunya incorporin un compromís amb l'entorn, amb la incorporació del català a l'empresa, en el marc de la responsabilitat social corporativa.

Certament, el que hem apuntat anteriorment afecta gairebé únicament el funcionament intern, orgànic, de les organitzacions socials. Aquest nivell intern suposa un àmbit més restringit, amb més facilitat per incorporar canvis, que no pas l'univers empresarial del nostre país, molt més ampli i divers. Però si ja no es compta amb gaires estímuls envers l'ús del català en el món del treball, les reduccions tan importants dels ajuts suposen un greu llast. Es pot pensar, d'altra banda, que al cap de més de 30 anys ja no caldrien aquests ajuts, però la realitat ens fa pensar que encara són necessaris.

2.4 Les empreses davant la qüestió de la llengua

PIMEC i CECOT són les patronals que s'han implicat més al llarg dels anys en la promoció del català, però això no ha implicat crear mesures concretes per a les empreses, sinó donar suport a les campanyes de sensibilització promogudes pel Govern. A Catalunya no hi ha, com al País Basc, una entitat pròpia de certificació i promoció de la gestió de la qualitat, que inclogui com allà un vessant de qualitat lingüística. Per tant, el compromís de les empreses sempre s'ha vehiculat a través de campanyes de sensibilització de l'Administració, o bé a través de la formació o l'assessorament puntuals en llengua catalana.

L'any 2013, la Fundació Vincle [11] va elaborar una proposta de certificació lingüística per a les empreses, per encàrrec de la Direcció General de Política Lingüística. La proposta creava un model català de certificació que s'inspirava amb els certificats existents al País Basc, però adaptat a la realitat catalana. Aquest model ha restat inèdit.

L'estudi realitzat per [5] Rovira i Saurí (2005) sobre el català a les empreses va evidenciar que l'ús de la llengua és sobretot una qüestió de decisió personal de qui està al capdavant de l'empresa, ja sigui familiar o multinacional.

2.5 La llengua com a habilitat i competència laboral

Per pensar en mesures de promoció del català en el món empresarial i del treball, cal tenir en compte com les lògiques empresarials i de mercat condicionen la gestió de les llengües en aquest àmbit. Com també cal tenir en compte els drets dels treballadors a la seva formació i inserció laboral, processos en els quals la llengua té un paper important. Així doncs, des d'una perspectiva econòmica, la llengua ha estat entesa pels plantejaments clàssics com una part del capital humà [10]. Conèixer una llengua o conèixer llengües esdevé un element de valor en el procés productiu. Però no totes les llengües es valoren de la mateixa manera. Sorgeix la diferenciació entre la llengua com a capital "tècnic" o com a capital "tou", és a dir, com a competència o habilitat demandada i retribuïda (skills) o com un tret ètnic no retribuïble, des d'una perspectiva antropològica [11] [12]. No obstant això, davant els discursos de la llengua com a capital "tou", hem de considerar que en una societat en què creix el sector informacional, a més de la digitalització del treball, el coneixement de llengües, i fins i tot de llenguatges codificats, és un aspecte cada vegada més necessari. L'altre gran repte per a les llengües minoritzades és el de les economies d'escala, que fan que les grans llengües, les parlades per moltes persones, tendeixin a operar com a monopolis: com més parlants, més beneficis associats al coneixement en els intercanvis de béns i mercaderies [13] [14].

Malgrat això, tenim la impressió que en la nostra societat no hi ha una valoració del bon ús de la llengua en general, fora de "saber anglès" o de "saber parlar català". No hi ha una consciència gaire clara de la importància de la necessitat d'una certa proficiency en el domini de les llengües, siguin quines siguin. El nostre sistema educatiu no aconsegueix inculcar prou una vocació d'excel·lència o de cura a l'hora de treballar amb la llengua. Potser semblarà estrany que comencem parlant de la qualitat lingüística, però és evident que una llengua "descuidada" implica moltes hores de correcció, o simplement una llengua degradada en el nostre paisatge lingüístic. A més, hem de considerar que, en la recerca per l'eficiència, parlar incorrectament pot comportar malentesos, pèrdua de temps, producció malbaratada, i per tant, pèrdues d'ingressos.

Si considerem la llengua com un element de valor afegit en el món empresarial, cal tenir en compte aquest aspecte de la qualitat lingüística que adquireixen els futurs treballadors en el nostre sistema educatiu, tant pel que fa al català i el castellà, com respecte al nivell adquirit d'anglès o d'altres llengües terceres. En general, hem de començar reconeixent que el nostre sistema educatiu no dona prou importància a la llengua com a competència que ha de garantir la inserció laboral futura dels estudiants, i és més aviat entesa com una temàtica "escolar". Però si la institució

educativa no ofereix una bona formació lingüística a l'alumnat, això vol dir que la deixa en mans dels recursos que tingui cadascun d'ells, fora dels objectius d'equitat que ha de tenir el sistema educatiu. D'altra banda, avui, en el context de l'economia basada en la gestió de la informació, cal considerar que el nivell de domini de les llengües és tan important com la cultura de l'emprenedoria o l'alfabetització digital.

El nivell de domini lingüístic incideix directament en la capacitat de formació de les persones i en les seves opcions d'inserció laboral. Per tant, cal entendre com un dret dels treballadors que se'ls proporcioni les habilitats necessàries per tenir una bona inserció laboral, independentment dels seus recursos econòmics. Al debat sobre si l'adquisició de la tercera llengua (bàsicament l'anglès) ha de ser el resultat de la inversió privada en temps i diners per aquells que s'ho poden permetre, o ha de ser el resultat d'una bona educació pública, caldria afegir-hi també el nivell adquirit de català per part dels estudiants en el sistema educatiu o de les persones adultes que es formen per trobar feina. De la conclusió que ha de ser el sistema educatiu o de formació contínua que, per mitjans públics, ha de proporcionar la possibilitat d'adquirir bones competències per al treball, hem de concloure que l'adquisició d'un bon nivell de català és tan important a l'ESO com al Batxillerat o la Formació Professional, i també en els cursos de formació específica per al treball. No ha de ser entesa com una assignatura afegida, sinó com una part important de la capacitació de les persones.

3. OBJECTIUS DE LA POLÍTICA LINGÜÍSTICA A L'ÀMBIT DE L'EMPRESA I EL TREBALL

Un cop repassada la situació del català en el món de l'empresa i del treball, plantegem una sèrie d'objectius que pensem que caldria afrontar. En el cas de la llengua catalana no hi ha objectius modestos. Tot el que ens plantegem requereix planificació, recursos i esforç en algun grau o altre. Però sobretot requereix la implicació de tots els actors socials del sector de l'empresa i del treball. Com més compartit sigui el compromís per la llengua, més avenços es podran obtenir.

3.1 Una llengua com a eina de negoci i de qualitat de la gestió empresarial

Cal canviar la perspectiva sobre la relació entre llengua i empresa. Com ja s'ha plantejat alguna vegada [16], la llengua és un element de negoci. La gestió de la llengua a l'empresa (bàsicament a través de les traduccions i les correccions) ocupa un sector d'activitat empresarial important en la nostra societat, cada vegada més tecnificat i digitalitzat. Un sector que podria ser un referent a Catalunya, si el Govern sabés extreure'n profit, creant un clúster d'empreses que potenciés el paper dels serveis lingüístics com a un sector productiu potent a casa nostra. Des del punt de vista de la gestió empresarial, la lògica de les normes de qualitat fa temps que imposen els protocols i els certificats de bona gestió. Caldria fer entrar la llengua en aquesta lògica de bona gestió empresarial, aportant solucions de negoci a les necessitats de les empreses, o trobant models de gestió del multilingüisme que fossin favorables al català. Si la Generalitat es posa al capdavant en aquesta qüestió, es crearà l'oportunitat de crear un vincle entre empresa i llengua catalana molt més fort.

Avui usar la llengua catalana a l'empresa de manera correcta, i a la vegada apta per al món socioeconòmic, hauria de ser més factible que en les dècades anteriors. La gran majoria de la població ocupada laboralment (si ha estat escolaritzada a Catalunya), ha fet tot l'ensenyament en català i, d'altra banda, es disposa de recursos tecnològics que faciliten la tasca.

3.2 La llengua com a part de la Responsabilitat Social Corporativa (RSC)

La RSC és un referent per definir els valors i el vessant de compromís social de les empreses amb el seu entorn i la societat en general. Especialment en el cas de les grans empreses, però també del sector del cooperativisme i de l'economia social i de la mateixa Administració pública. La qüestió de la llengua (o de les llengües), el seu ús, la qualitat del seu ús, el seu aprenentatge i coneixement poden ser i haurien de ser considerats com un element de la RSC.

Per donar impuls a l'ús del català a l'empresa cal que s'ompli de contingut sobre com incorporar la llengua catalana a la RSC, a través dels drets dels treballadors, dels drets dels consumidors i del compromís amb el benestar social.

3.3 El català com a eina d'ocupació i com un dret

Pel que fa als drets dels treballadors, cal assegurar que la formació per assolir un bon nivell de català arribi a tothom, a totes les empreses. I que sigui una formació accessible i funcional, adaptada a les necessitats del lloc de treball i que pugui ser acreditada com a capacitat. D'aquesta manera, la llengua pot esdevenir una eina d'igualtat d'oportunitats per a moltes persones que no han passat pel sistema educatiu català (treballadors migrats) i per persones que no han pogut assolir un bon nivell de llengua en el seu pas pel sistema educatiu. Caldria també poder acreditar els coneixements d'altres llengües, com ja es fa en el reconeixement de l'experiència per acreditar habilitats professionals.

3.4 El lloc de treball com espai d'aprenentatge

En aquest sentit, defensem que es vinculi l'aprenentatge del català al lloc de treball, com a part de la formació continuada. D'aquesta manera, s'estableix una relació evident entre treballar i tenir un cert nivell de català.

3.5 L'atenció ciutadana i el català

En els sectors econòmics o de serveis públics on hi ha més atenció a la ciutadania, com són els de salut, justícia, comerç, caldrà assegurar unes competències bàsiques i una sensibilització envers l'ús del català de cara a atendre les persones catalanoparlants.

4.6 Empresa, treball i migracions

El món del treball ha de ser considerat un espai prioritari en l'aprenentatge del català per tantes persones que venen a viure i treballar al nostre país. Incloent en aquest col·lectiu també els anomenats expats, persones de països de l'OCDE, amb capacitat econòmica i alt nivell educatiu, que es mouen a Catalunya per treballar en multinacionals o en el sector més basat en l'economia de la informació i de la cultura. Creiem que no n'hi ha prou amb els cursos i altres activitats del Consorci per a la Normalització Lingüística (CNL), que no s'adapten als horaris i les necessitats específiques dels llocs de treball, si bé cal reconèixer l'assistència i la participació de persones nouvingudes en iniciatives del CNL en els seus diversos centres territorials. Tanmateix també caldria potenciar i estendre la formació en català adreçada a les persones a l'atur i en recerca de feina per part del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC).

Respecte de la immigració, CCOO, tenint en compte el pes de les dades demogràfiques de les diferents onades de migració rebudes a Catalunya, afirma que "la gent que ve, ve a treballar, i l'espai laboral és necessàriament la primera línia de socialització i d'inclusió en la societat catalana. (...) Cal prestar atenció al paper de les organitzacions sindicals, tant com a organitzacions de participació de la gent treballadora com d'articulació de la realitat quotidiana del treball". I afegeix: "La grandària i la voluntat de CCOO i altres organitzacions sindicals de ser part activa en la promoció de l'ús del català constitueix una oportunitat que no es coneix, ni es valora, ni s'aprofita prou" [10].

4. PROPOSTES D'ACTUACIÓ

4.1 Impulsar la gestió de la qualitat lingüística a Catalunya

La gestió empresarial és avui un sistema racionalitzat i estandarditzat a través de normes internacionals que asseguren la qualitat en la gestió de la producció o en la gestió d'externalitats, una qualitat que és assegurada i certificada a través de les normes europees ISO i EFQM. Proposem incloure la llengua com un dels aspectes que requereixen un sistema de gestió de la qualitat dins de l'empresa. En aquest sentit, és important constatar dues coses: a Catalunya, a diferència, per exemple, del País Basc, no existeix un organisme propi dedicat a les qüestions de gestió de la qualitat. Tampoc no existeix, com sí que passa al País Basc, un sistema de gestió de la qualitat en termes lingüístics en el món empresarial. Per tant, en aquest terreny està tot per fer. Proposem que la Generalitat, juntament amb les patronals i els sindicats, impulsi una Agència de Gestió de la Qualitat de Catalunya. Aquesta agència hauria d'impulsar una ISO de qualitat lingüística (una norma europea), essent pioners en la proposta. També hauria d'impulsar un sistema propi de certificació de qualitat lingüística, com el que la Fundació Vincle va elaborar l'any 2013 per a la Direcció General de Política Lingüística. En aquest sistema de certificació es contemplen tres nivells de qualitat en la gestió lingüística, tant el compliment de la legislació, com la formació dels treballadors, com l'atenció als clients. Aquesta certificació hauria de ser un requisit (o, si no fos possible, almenys un mèrit) per a qualsevol empresa que vulgui participar en concursos públics o rebre ajudes de l'administració, subvencions, crèdits oficials, concessions, etc.

4.2 Requeriment d'un pla d'usos lingüístics

Independentment de la certificació de qualitat lingüística, o inclòs en aquesta, cada empresa hauria de disposar d'un pla d'usos lingüístics (també les administracions) en el qual es detalli la forma en què l'empresa utilitzarà tant la llengua catalana com la resta de llengües: presència en la retolació, jerarquització respecte de les altres llengües (quina llengua apareix en primer lloc en documentació multilingüe, per exemple), competència requerida a cada categoria laboral, llengua de la megafonia, llengua de la documentació, llengua prescrita per defecte en la relació amb el client, etc.

El pla d'usos lingüístics de l'empresa hauria de ser un requisit per concursar en qualsevol àmbit de contractació pública, i la manera com s'hi tractés la llengua catalana esdevindria un mèrit per a l'obtenció del concurs. D'aquesta manera, el mateix pla d'usos seria de compliment obligatori per a l'empresa adjudicatària i es convertiria en element de verificació objectiva per a la renovació dels acords i/o l'establiment de sancions per incompliment. Així mateix, el requeriment d'un pla d'usos lingüístics permetria detallar molt més la responsabilitat i els compromisos de cada empresa respecte de la llengua d'acord amb la seva activitat, atesa la generalització que de vegades caracteritza els textos legals a l'hora de prescriure els usos lingüístics. Per exemple: en el cas de la construcció d'habitatges de protecció oficial, caldria especificar la llengua de la retolació, de la publicitat de la promoció, dels contractes de compravenda, de la retolació de l'escala de veïns, o especificar si l'ascensor tindrà veu i en quina llengua s'expressarà; en el cas de la concessió d'una cafeteria d'un pavelló esportiu, caldrà detallar quin serà el nivell de llengua del personal, en quina llengua s'adreçaran als usuaris, o si la carta serà en una, dues o més llengües i en quin ordre apareixeran.

4.3 Impulsar la Responsabilitat Social Corporativa vinculada a l'ús de la llengua catalana

En general, dins l'imaginari del ciutadà mitjà, la llengua s'associa amb l'àmbit de la cultura, i és imprescindible que surti d'aquest àmbit i s'estengui en d'altres, singularment el món empresarial. Cal fomentar la Responsabilitat Social Corporativa a través d'espais de trobada entre el món empresarial i la divulgació lingüística, a fi que entre els empresaris hi hagi prou informació sobre la situació sociolingüística i sobre els avantatges de desenvolupar una acció lingüísticament responsable [17]. En molts casos, el món empresarial és desconeixedor dels usos lingüístics del seu àmbit de mercat, o bé de quin és l'efecte quant a imatge si es fa un ús insuficient de la llengua (per exemple amb clients que es poden sentir mal atesos per la falta d'ús del català) o bé un ús deficient (especialment en el món de la retolació i la publicitat, on de vegades l'error ortogràfic o gramatical pot tirar per terra tota una campanya). És necessari que les empreses siguin conscients tant dels efectes lingüístics que té la seva acció com dels avantatges i inconvenients que els pot comportar l'ús de la llengua.

Aquests espais de trobada també serien el lloc idoni perquè empreses que fan ús actiu de la llengua i l'han convertit en un dels eixos de la seva activitat econòmica exposin els avantatges que representa aquesta manera d'actuar. Es podrien articular al voltant

de les cambres de Comerç, d'associacions empresarials o d'empreses que exerceixin un cert lideratge en el compromís explícit amb la llengua. Aquestes trobades podrien tenir forma de fòrums de debat periòdics, conferències i taules rodones, amb la participació d'acadèmics i divulgadors lingüístics.

Un precedent molt interessant sobre aquesta qüestió és el document RSGencat. Pla de Mesures de responsabilitat social de la Generalitat de Catalunya. 2009-2012 aprovat el 6 d'octubre de 2009 [17], que incloïa la qualitat lingüística i el foment del català com a eines de responsabilitat social a les empreses i també a la mateixa Generalitat. Encarregat des de la Secretaria de Política Lingüística (SPL, depenent llavors de Vicepresidència), va comptar amb l'aprovació i implicació de set conselleries (Economia i Hisenda, Treball, Medi Ambient i Habitatge, Governació i Adm. Públiques, Innovació, Universitats i Empresa, Acció Social i Ciutadania i Agricultura, Alimentació i Acció Rural). Ja a finals de 2008 s'havia constituït una "Taula de reflexió i coordinació sobre la RSE (Responsabilitat Social a les Empreses) i Política Lingüística amb organitzacions empresarials", amb cinc gran objectius generals:

- Incorporar la lingüística com una política empresarial més; com un element conformador del discurs, el posicionament i les pràctiques de RSE de les organitzacions empresarials i, en conseqüència, de les empreses.

- Aconseguir el compromís de les organitzacions empresarials signants de l'acord de ser impulsores de la filosofia plantejada i canalitzadores de les actuacions específiques cap a les empreses que assessoren i a les quals presten serveis.

- Treballar, en el marc de l'RSE, de manera coordinada en l'anàlisi, la planificació, l'execució i l'avaluació de plans i actuacions conjunts de sensibilització i foment de la llengua catalana i la qualitat lingüística, adreçats a necessitats, segments empresarials i col·lectius concrets.

- Aconseguir la satisfacció de les persones consumidores, també des del punt de vista de l'atenció lingüística que reben.

- Aconseguir la satisfacció dels empresaris i treballadors en incorporar la política lingüística com un valor dins l'activitat empresarial, el discurs i la pràctica.

Amb el canvi de Govern a finals de 2010 aquest Pla de Mesures no es va executar. Fora bo recuperar el seu esperit i els seus objectius.

Amb el canvi de Govern a finals de 2010 aquest Pla de Mesures no es va executar. Fora bo recuperar el seu esperit i els seus objectius.

Durant les VII i VIII legislatures (2003-2010) la política lingüística estava adscrita als departaments de la Presidència o de la Vicepresidència, fet que li atorgava una posició central que permetia incidir de manera transversal i directa respecte tots els departaments de la Generalitat, i no pas a una conselleria en concret com ha estat en les altres legislatures.

El web actual de la SPL ofereix diverses informacions en favor de l'ús del català a l'empresa. Algunes són de sensibilització o bé d'informació sobre marc legal, recursos

i subvencions. S'hi explica que la Secretaria "dona suport a projectes d'organitzacions empresarials que promouen la llengua en l'àmbit socioeconòmic. Amb l'objectiu d'incrementar l'oferta de productes i serveis en català, dona ajut a empreses tecnològiques per a la incorporació del català en els seus productes; a empreses cinematogràfiques per al doblatge i la subtitulació en català de pel·lícules, i a editorials per a la traducció d'obres". Diríem que és una informació que apel·la al voluntarisme i que si no té resposta des del món de l'empresa pot quedar en ben poca cosa.

Al seu torn, el Consorci per a la Normalització Lingüística té com a objectiu bàsic fomentar l'ús del català en tots els àmbits de la societat mitjançant activitats de dinamització, acords de col·laboració amb agents econòmics i socials, el Voluntariat per la llengua, la coorganització de cicles de cinema o sessions de sensibilització lingüística.

4.4 Garantir la disponibilitat lingüística per part de les empreses

Cal plantejar el deure de la disponibilitat lingüística, és a dir, que l'empresa sigui capaç d'atendre en català. Actualment la jurisprudència sobre el marc legal vigent descarta l'establiment d'obligacions lingüístiques personals, però no la capacitat de regular proporcionadament les activitats de les empreses, tant en les seves comunicacions com en la selecció de personal competent. Així doncs, si bé no és possible garantir aquesta disponibilitat per part dels treballadors, ni es pot forçar cap comportament lingüístic individual, és necessari que l'empresa estigui en condicions d'atendre els clients i usuaris en català. Així, per exemple, en les empreses amb atenció al públic convindria establir un percentatge mínim de treballadors prou competents en català, tant en habilitats passives com actives, per garantir el dret del client de fer ús de la llengua catalana. L'establiment i l'aplicació gradual d'un marc normatiu per a les empreses, d'acord amb les seves dimensions i característiques, acompanyat de les mesures de suport adients, no ha de ser lesiu ni per als drets personals dels professionals ni per als objectius legítims de les empreses i les organitzacions sindicals. Complementàriament, cal facilitar en tots els processos de formació professional i ocupacional l'adquisició dels coneixements de català adequats a les funcions del personal en cada sector d'activitat.

En el camp de l'atenció sociosanitària, encara és més imprescindible que els processos de formació, selecció i assignació dels llocs de treball assegurin la competència del personal en les llengües oficials, perquè no sols és un principi d'igualtat i de qualitat del servei, sinó que és part indissociable de la competència professional, de la qual depèn la salut i la mateixa vida dels pacients. En la selecció dels professionals sanitaris residents, que és competència de l'Estat, cal assegurar que es garanteix aquesta competència lingüística en les diverses llengües oficials del territori en què han d'exercir. Cal tenir present que el mateix codi de deontologia del Consell de Metges de Catalunya, en el seu article cinquè, estableix que «els metges han de respectar escrupolosament les persones i tots els seus drets», entre els quals s'inclou l'ús de la llengua catalana per part de l'usuari de l'atenció sociosanitària.[2]

---

[2] https://www.comb.cat/pdf/DG_Deontologia_CAT.pdf

4.5 Plantejar incentius fiscals

Una de les mesures que més podria convenir al món empresarial de cara a un ús més intensiu de la llengua catalana seria l'establiment d'avantatges fiscals per a les mesures de foment del català. Aquesta opció, de fet, està recollida a la Llei de política lingüística, que al seu article 37.2 planteja el següent: «El Govern de la Generalitat i les corporacions locals, en l'àmbit de les competències respectives han de fomentar la imatge pública i l'ús del català i poden establir bonificacions i exempcions fiscals per als actes relacionats amb la normalització i el foment de l'ús de la llengua catalana». Avui, però, l'únic desenvolupament normatiu que hi ha d'aquesta possibilitat la trobem en el tram autonòmic de la declaració de la renda, en el qual el declarant pot desgravar les quotes de filiació a entitats reconegudes per Política Lingüística com a promotores del català (hi trobem per exemple Òmnium Cultural, Associació Cultural del País Valencià, l'Orfeó Badaloní o el Patronat de la Catequística).

La possibilitat que les corporacions desgravin les despeses de foment de la llengua, més enllà de consignar-ho com a despeses corrents, podria doncs ser atractiva, però malauradament aquesta opció no s'ha desenvolupat mai. Per dur-ho a la pràctica caldria poder intervenir en els impostos directament relacionats amb l'activitat empresarial (bàsicament, impost d'activitats econòmiques, IVA i impost de societats), els quals, tanmateix, són competència de l'Estat. De tota manera, convé explorar aquesta possibilitat en el cas dels impostos i tributs gestionats per la Generalitat o en les taxes i preus públics dels ajuntaments.

4.6 Creació d'una entitat pública-empresarial de foment del català

Alguns àmbits del món de la cultura disposen d'entitats públiques l'objectiu de les quals és promoure específicament els productes en català; és el cas de l'Institut Català de les Empreses Culturals, o de la Institució de les Lletres Catalanes. Cal que l'àmbit de l'empresa disposi també d'una entitat de referència que pugui exercir d'interlocució de les qüestions relatives als usos lingüístics de les empreses i, a la vegada, proporcioni béns i serveis de llengua a les corporacions. És a dir, una entitat més propera al món empresarial del que seria la mateixa Secretaria de Política Lingüística. Entre les funcions que tindria aquesta entitat, podem suggerir les següents:

- Crear una línia d'ajudes i subvencions per a les empreses que vulguin ampliar l'ús de la llengua catalana.

- Proporcionar materials terminològics específics de cada sector d'activitat.

- Fomentar la qualitat lingüística a través de premis.

- Proporcionar recursos lingüístics en forma de paquets, adaptables a les necessitats de l'empresa (per exemple, en uns casos poden caldre serveis de correcció o de traducció, mentre que en d'altres es necessiti donar formació als treballadors, per exemple en l'atenció al públic).

- Elaborar una borsa de treball de professionals de la llengua, a disposició de les empreses.

- Organitzar de trobades per fomentar la Responsabilitat Social Corporativa (tal com hem apuntat a 4.3) i l'acció lingüísticament responsable.

- Muntar una fira en la qual s'exposin i es donin a conèixer tota mena de productes en llengua catalana, a fi de mostrar el mercat que hi ha al darrere. Es podria aprofitar l'experiència de la Setmana del Llibre en Català i d'altres mostres per aglutinar llibres, discos, diaris i revistes, productes etiquetats en català, jocs i joguines, empreses de serveis lingüístics, etc.

4.7 Incloure el català en la formació contínua

En molts llocs de treball, la llengua és l'eina habitual d'ús, i l'increment de les competències lingüístiques redunda en la qualitat dels productes i serveis de l'empresa, com també en les habilitats i les capacitats dels treballadors. És per això que les companyies han de ser conscients que, com més alta sigui la competència dels seus treballadors en català, millor serà el servei que prestaran (un cas ben senzill seria el de tres cambrers, dels quals un no entén el català, l'altre l'entén però no el parla, i el tercer el parla). Per això el català ha de ser matèria de formació contínua del treballador, tal com ho són els riscos laborals o l'adaptació a les noves eines informàtiques, per la qual cosa cal la implicació del món patronal i sindical per convertir la formació en llengua en matèria de negociació col·lectiva.

Així mateix, si convenim que la llengua ha de formar part de la formació del treballador, l'accés a la llengua haurà de ser possible en el mateix lloc de treball i en horari laboral; altrament, es forçaria el treballador a recórrer als centres del Consorci per a la Normalització Lingüística, la qual cosa de vegades no s'adiu amb els mitjans o la disponibilitat del mateix treballador. Caldria establir acords entre les empreses i l'administració, de manera que aquesta, a través del CNL, proporcioni el docent en el cas de centres de treball amb grups prou grans (tal com ja s'havia fet en el cas de la restauració amb el programa PROFIT).

4.8 Parelles lingüístiques a través dels sindicats

Els sindicats tenen constituïts els seus propis serveis lingüístics, els quals es dediquen a l'assessorament i la correcció de textos interns. Caldria, però, que des dels sindicats s'habilités aquests mateixos serveis per estendre la seva acció i proporcionar informació als treballadors que, individualment i al marge dels mecanismes de la formació contínua en el marc de l'empresa, vulguin augmentar la seva formació i els seus coneixements de català. En aquest sentit, haurien de proporcionar informació sobre els cursos del CNL i participar en el programa de parelles lingüístiques (una de les iniciatives de més èxit dels últims temps en política lingüística), a fi tant de connectar el treballador interessat amb una persona voluntària com de difondre, entre els treballadors catalanoparlants, la figura del voluntari per la llengua.

4.9 Fer que els centres de treball siguin, com a mínim, bilingües

Seguint en la línia de prendre la llengua com a objecte de negociació col·lectiva, cal assegurar el dret d'ús de la llengua catalana en els centres de treball, i que per tant, almenys per a les habilitats passives, l'entorn laboral sigui com a mínim bilingüe. Malgrat que avui el català té la condició de llengua cooficial mercès a l'Estatut d'autonomia i que tots els catalans tenen el dret de fer ús de la llengua catalana en qualsevol àmbit (un dret que està garantit pel que fa a les administracions i serveis públics), el cert és que en l'entorn de l'empresa privada els usos lingüístics depenen dels principis de lliure empresa, i per tant de la voluntat i predisposició del mateix empresari o corporació.

En aquest sentit, el paper dels sindicats és fonamental per, en l'àmbit de la negociació col·lectiva, incloure clàusules lingüístiques que garanteixin l'ús de la llengua per part del treballador (per exemple, en empreses amb preponderància del castellà, promoure la presència també del català en retolació interior, documentació interna, circulars informatives, correus electrònics, etc.). En aquest sentit, cal fer que des de l'empresa privada es vegi l'ús de la llengua catalana com un imperatiu derivat de la Responsabilitat Social Corporativa.

4 .10 Campanya d'Òmnium per al comerç d'iniciació de l'atenció en català

Fins ara hem exposat mesures de foment de la llengua que interpel·len administracions, empreses i sindicats. Però també cal tenir en compte els consumidors i usuaris, perquè la seva acció també pot incidir en les dinàmiques globals. Sovint, quan iniciem una conversa, la primera llengua que fa servir qualsevol dels dos interlocutors és la que es manté en tota la conversa. En aquesta línia, i tal com ha fet l'Obra Cultural Balear, proposem que Òmnium Cultural impulsi una campanya per promoure el català en el comerç, fent difusió de la idea de començar qualsevol conversa amb un "Bon dia". Caldria vincular l'expressió a l'amabilitat, l'empatia i el bon tracte amb el client. En qualsevol cas, és important transmetre al consumidor que sigui conscient d'aquest inici, especialment en el món del comerç, on és freqüent que interpel·lem desconeguts que, d'entrada, no sabem si són parlants de català.

6. BIBLIOGRAFIA

[1] *Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.*

[2] *EULP (Enquesta d'Usos Lingüístics de la Població)*, Barcelona: Direcció General de Política Lingüística. Generalitat de Catalunya, 2018.

[3] Diversos, *Un marc sociolingüístic igualitari per a la llengua catalana. Pacte Nacional per la Llengua*, Barcelona: Secretaria General de Política Lingüística, 2022, p. 28.

[4] *Ofercat*, Barcelona: Direcció General de Política Lingüística. Generalitat de Catalunya, 2019.

[5] Rovira, Marta i Saurí, Enric, El català a les empreses. Context, pràctiques i discursos, Barcelona: Ed. Proa, 2005.

[6] I. Marí, «Butlletí 13,» 10 Febrer 2014. [En línia]. Disponible: https://blogs.iec.cat/cruscat/cercle-xxi/butlleti/butlleti-13/sobirania-i-llengua-en-lambit-de-lempresa-i-el-consum/.

[7] *Llei 3/1993, de 5 de març, de l'Estatut del consumidor.*

[8] DG Política Lingüística. [En línia]. Available: https://llengua.gencat.cat/web/.content/documents/empreses/arxius/8raons.pdf.

[9] Gencat, «Informe sobre el programa Profit,» Generalitat de Catalunya, Barcelona, 2008.

[10] CCOO, *La promoció del català en el món del treball*, Barcelona: Seminari Salvador Seguí, Març 20222.

[11] Fundació Vincle, *Disseny d'un sistema per a la certificació de la qualitat en la gestió lingüística empresarial*, 2013.

[12] Chiswick, B.R. i Miller, P.W., «The endogeneity between language and earnings: International analyses,» *Journal of labor economics*, 13(2), pp. 246-288, 1995.

[13] M. Heller, «The commodification of language.,» *Annual review of Anthropology*, vol. 39, pp. 101-114, 2010.

[14] Flubacher, M. C., Duchêne, A., & Coray, R. , Language investment and employability: The uneven distribution of resources in the public employment service, Springer, 2017.

[15] Grin, F., «The economics of language: Match or mismatch?,» *International Political Science Review*, vol. 15 (1), pp. 25-42, 1994.

[16] Carr, J., «Bilingualism in Canada. Is the use of the English language a natural monopoly?,» de *In Vaillancourt, F. (ed.) Economie et langue*, 1985, p. 27–37.

[17] Marí, I.; Mir, T. i Rovira, M. , «Llengua i economia: del handicap a l'oportunitat de negoci,» *Paradigmes: economia productiva i coneixement*, vol. 6, pp. 138-147, 2010.

[18] Sanvicén, Paquita, «Responsabilitat social de l'empresa i política lingüística. Una interessant eina de sensibilització de present i de futur,» *Llengua i ús. Revista Tècnica de Política Lingüística*, vol. 46, 2009.

[19] G. d. Catalunya, «RSGencat. Pla de Mesures de responsabilitat social de la Generalitat de Catalunya. 2009-2012,» 2009.

"En virtut del que s'estableix en l'article 8 del Reial Decret Legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel que s'aprova el text refós de la Llei de Propietat Intel·lectual, regularitzant , aclarint i harmonitzant les disposicions legals vigents sobre la matèria (TRLPI) el present document és una obra col·lectiva propietat d'Òmnium Cultural, creada sota iniciativa i coordinació d'aquesta, encarregada tant de la edició com de la seva divulgació."