ACORDS SOCIALS DE CARÀCTER LINGÜÍSTIC

(A INTRODUIR EN LA NEGOCIACIÓ COL·LECTIVA)

INTERSINDICAL

TREBALL | REPÚBLICA | JUSTÍCIA SOCIAL

PREÀMBUL

LA DISCRIMINACIÓ LINGÜÍSTICA EN L'ÀMBIT SOCIOECONÒMIC

La cada cop més travada unitat de mercat a l'estat Espanyol, juntament amb la bilingüització completa de la població catalanoparlant, esdevinguda preceptiva en l'article 3 de la constitució espanyola, que estableix l'obligació de tot ciutadà de l'estat de saber castellà (obligació que la doctrina del Tribunal Constitucional considera que no pot estendre's a cap més llengua) fan, no únicament possible que qualsevol empresari, quadre o treballador puguin desenvolupar les seues responsabilitats laborals en castellà a Catalunya (cosa que, a més, les lleis que s'hi refereixen específicament s'encarreguen de garantir), sinó que tenen l'efecte de fer del castellà la llengua del treball –i de les relacions laborals– per antonomàsia a casa nostra, tant pel que fa a la interacció escrita com l'oral, sobretot en les zones urbanes, on el percentatge de treballadors procedents de fora de Catalunya (o amb arrels forànies) és especialment elevat.

Per contra, a les comunitats de l'estat de llengua no castellana, on la l'única llengua reconeguda i d'ús inexcusable és aquesta, no es contempla la possibilitat que els treballadors i el directius puguin usar, per a la realització de les seues tasques i en les seues interaccions laborals, cap més llengua que el castellà (i rarament es donen les condicions perquè pugui ser altrament).

Cal que siguem conscients, per tant, de l'existència de dues categories de comunitats lingüístiques a l'estat Espanyol: la castellana, que disposa de tots els drets de territorialitat en el seu domini històric, però també fora d'aquest; i de la resta, que disposen, com a molt, de drets compartits –però mai garantits i sempre discutibles– amb aquella en els seus propis dominis lingüístics. Cal que siguem conscients, per tant, de l'existència d'una discriminació històrica que condueix a la desigualtat entre els treballadors (que de fet s'estén a la ciutadania en el seu conjunt), en relació amb els seus drets lingüístics.

EL POSICIONAMENT DE LA INTERSINDICAL-CSC

La Intersindical-CSC és una força sindical que assumeix la defensa de tots els drets dels treballadors, dels estrictament laborals, però també d'aquells altres que, al costat seu, són igualment necessaris per a garantir la dignitat completa dels membres d'una classe que, per trobar-se en un posició subalterna en el marc de les relacions socials de poder, cal que prengui consciència dels abusos a què fàcilment es veu sotmesa i aprengui a identificar-los i a no tolerar-los. La justícia social no contempla excepcions i la Intersindical-CSC promou un sindicalisme integral que no veu en el treballador un simple agent econòmic, i defensa tots els drets fonamentals dels treballadors i, entre aquests, els seus drets lingüístics en l'entorn de treball, uns drets que, en una situació de sotmetiment nacional com la que afecta el poble de Catalunya, són dels primers a ser vulnerats.

Tots els treballadors catalans tenen dret a un entorn de treball plenament catalanitzat que no suposi, per a uns, haver de canviar de llengua en horari laboral i permeti, a uns altres, mantenir-hi una relació de normalitat amb la llengua catalana, lliure d'entrebancs imposades que dificultin la integració i la cohesió justament en un dels contextos principals d'interacció dels individus que, a més, és aquell en què poden tenir

l'oportunitat de fer algunes de les seues principals aportacions al benestar i el progrés col·lectius.

No importa l'origen ni la llengua inicial del treballador: ningú no pot sentir-se a gust en una situació de discriminació comunitària, per molt que estigui legalment establerta, i per molt que el discurs dominant l'emmascari.

Sabem que és habitual que s'al·legui que, en pròpiament, Catalunya no té una llengua, sinó dues, i que, per tant, la dualitat lingüística és tan normal a Catalunya com l'exclusivitat del castellà ho és a les comunitats on aquesta és la llengua pròpia. Tots sabem, però, que això no pot afirmar-se si no és en base a un, de vegades imposat, de vegades voluntari, exercici d'oblit i de silenci. En realitat, el castellà és una llengua legalment catalana perquè no es permet que la pròpia del país ocupi el lloc que li correspondria, de llengua comuna i d'identificació. De fet, tots sabem que si avui dia tothom que parla en català a Catalunya també sap fer-ho en castellà (cosa que no necessàriament passa a l'inrevés) és perquè s'ha forçat que sigui així.

En el nostre context i amb els nostres antecedents històrics, brandar la llibertat d'elecció lingüística de l'empresa i del treballador és un acte de cinisme: ni existeix tal llibertat (ni de dret ni de fet), ni la introducció del castellà i la seu difusió i consolidació han estat lliures i espontànies.

A la Intersindical-CSC no som conformistes. Aspirem a influir en totes les dimensions de l'àmbit socioeconòmic i canviar les relacions que hi tenen lloc per a fer les més justes i equitatives. Les relacions de poder entre grups socials i entre comunitats tenen sempre una dimensió lingüística, que en el nostre cas es manifesta en la progressiva subordinació i residualització de la llengua catalana, també en el món del treball. Revertir aquelles relacions quan són injustes implica també fer-ho en el pla lingüístic, reparant-hi el mal que s'hi hagi produït i establint-hi unes relacions noves, basades en la igualtat i la reciprocitat entre comunitats i, per tant, rebutjant la discriminació basada en la consideració de llengües i de comunitats lingüístiques de primera i de segona. En conseqüència, em nostra l'aspiració expressada en el seu moment per Marcel Pepin, secretari general del Confederació del Sindicats Nacionals del Quebec (CSN) i president de la Confederació Mundial del Treball, i adaptant-la al cas del Catalunya i de la seua llengua afirmem que: «La lluita pel català és un puntal de la lluita catalana contra les forces de dominació econòmica, política i social.»

En matèria lingüística, el nostre model són comunitats com la quebequesa, la flamenca, les suïsses, o les mateixes comunitats de llengua castellana. Si és veritat que tots som iguals, fem de la llengua catalana, pròpia de Catalunya, la llengua d'ús normal de les empreses catalanes (de la mateixa manera –repetim-ho– que la castellana ho és de les empreses ubicades allí on és aquesta altra la pròpia). Allí on la llei ho impedeixi, treballem per canviar-la i, mentrestant, conscients que, allò que la llei no prohibeix de manera expressa, ho permet de manera implícita, aprofitarem totes les potencialitats que inclou. En cap cas, però, contemplem assumir la desigualtat i promoure la renúncia i l'autolimitació.

No donem per bones les conseqüències de persecucions passades, no en fem *tabula rasa*, no renunciem a la plena normalitat lingüística de la llengua catalana, i sobretot, no proposem aplicar-nos autorestriccions en aquells àmbits en què les lleis encara no ens imposen fer-nos a un costat per deixar pas. I en aquesta lluita apel·lem a la solidaritat de classe. A qui pot molestar aquesta voluntat nostra si no és als qui volen trencar aquesta solidaritat?

Discriminar l'ús normal i, per tant, ple i lliure de la llengua catalana, és un acte de discriminació que té l'efecte potencial, i plenament actual entre els parlants més conscients, de produir ressentiments que divideixen els treballadors, enrareixen les relacions laborals i tendeixen a alienar-los de l'empresa, a més de tenir repercussions més enllà de l'àmbit socioeconòmic. Així, per exemple, la castellanització dels entorns de treball posa en dubte el sentit de l'aprenentatge de la llengua i del perfeccionament dels coneixements lingüístics que es realitza a l'escola catalana i en els cursos per a adults, mentre que la presència de treballadors que desconeixen la llengua catalana en llocs d'atenció al públic promou la inseguretat lingüística entre la població catalanoparlant en general i n'alimenta les creences i les conductes diglòssiques. Les empreses són agents econòmics amb una gran influència social de la qual cal que es responsabilitzin.

Un altre cop, remetent-nos novament a les consideracions formulades pels promotors d'un exemple d'èxit en la normalització d'una llengua subordinada en l'àmbit socioeconòmic, com és el cas del quebequès, i adaptant un altre cop les seues paraules al cas català: «Si l'economia del país no es decanta per l'ús de la llengua catalana, difícilment s'aconseguirà fer de Catalunya un país català. Ni l'escola, ni els mitjans de comunicació, ni el mateix govern són forces suficients per mantenir viu l'estatut de la llengua. També seria erroni confiar que amb l'oferta de serveis al públic en català consolidaria l'ús de la llengua; si bé la imatge externa podria fer-ho pensar, en el fons seria un engany perquè la llengua del poder econòmic continuaria sent la castellana. Si a l'empresa no s'utilitza en totes les circumstàncies i a tots els nivells, rarament podrà ser la manifestació més evident d'una identitat. D'una cultura i de la pròpia idiosincràsia.»[1]

Sent ara més concrets i anat a la legislació actualment vigent a casa nostra: si, tal com s'estableix en els articles 4.2.c i 17.1 de l'*Estatut dels Treballadors*,[2] l'empresa ha de garantir que tot treballador que vulgui expressar-se, ja sigui oralment o per escrit per escrit, en llengua catalana pugui fer-ho lliurement i sense limitacions, sense que hi hagi

---

[1] **Substituint els temes "francès", "Quebec" i "anglesa" per, respectivament" "català", "Catalunya" i "castellana", aquestes paraules va ser pronunciades ara fa trenta-un anys pel tresorer de la Cambra de Comerç de Montréal, Pierre Mamtha.**

[2] **Article 4.2.c: «En la relació de treball, els treballadors tenen dret: a no ser discriminats directament o indirectament per a l'ocupació, o una vegada ocupats, per raons de sexe, estat civil, per l'edat dins dels límits que marca aquesta Llei, origen racial o ètnic, condició social, religió o conviccions, idees polítiques, orientació sexual, afiliació o no a un sindicat, així com per raó de llengua, dins de l'Estat espanyol.»**

Article 17.1: «S'entenen nuls i sense efecte els preceptes reglamentaris, les clàusules dels convenis col·lectius, els pactes individuals i les decisions unilaterals de l'empresari que donin lloc en l'ocupació, així com en matèria de retribucions, jornada i altres condicions de treball, a situacions de discriminació directa o indirecta desfavorables per raó d'edat o discapacitat o a situacions de discriminació directa o indirecta per raó de sexe, origen, inclòs el racial o ètnic, estat civil, condició social, religió o conviccions, idees polítiques, orientació o condició sexual, adhesió o no a sindicats i als seus acords, vincles de parentiu amb persones que pertanyen a l'empresa o hi estan relacionades i llengua dins de l'Estat espanyol.

»Són igualment nul·les les ordres de discriminar i les decisions de l'empresari que suposin un tracte desfavorable dels treballadors com a reacció davant una reclamació efectuada a l'empresa o davant una acció administrativa o judicial destinada a exigir el compliment del principi d'igualtat de tracte i no-discriminació.»

res que condicioni la lliure elecció lingüísitica dels qui vulguin expressar-se naturalment en català (cosa que, de no produir-se, pot ser sancionada segons s'estableix en l'article 314 del *Codi penal*)[3], és de sentit comú concloure que caldrà que tothom, a l'empresa, en qualsevol dels seus nivells tingui un coneixement si més no passiu de la llengua, de manera que, la part econòmica de l'empresa (la titularitat) hauria de formar-se lingüísticament i alhora garantir la capacitació lingüística de tots els treballadors fins que s'estigui en disposició de permetre l'ús lliure (tant oral com escrit) d'aquesta llengua, i encara millor la interactuació activa en ella, un altre cop tant de manera oral com escrita, en l'exercici de l'activitat laboral, en les reunions de treball, i en els moments de convivència amb els seus companys, els seus subordinats i els seus superiors. (No cal dir que a tot això hi contribuiria molt que els sistema educatiu garantís una formació professional que tingués el català com la llegua vehicular de procés d'ensenyament-aprenentatge.)

D'altra banda, i convé no oblidar-ho, que el català sigui la llengua preferent d'una empresa és una possibilitat. El castellà és la llengua universalment protegida i imposada a als territoris de llengua catalana, però això no impedeix que, més enllà de les obligacions que s'associen sistemàticament al castellà, que no es poden obviar i que faciliten que aquest sigui la llengua per antonomàsia de l'àmbit socioeconòmic, pot existir la *lliure decisió corporativa* de fer del català al llengua preferent de l'empresa.

A més, els consumidors catalans tenen els drets de ser atesos i de rebre els indicacions dels serveis i productes que adquireixen en llengua catalana, un dret que esdevenia obligació per a l'empresa en la *Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya*, i que seria rebaixada, en sengles sentències del Tribunal Constitucional, de 2017 i de 2018, a simple autobligació corporativa opcional, que tanmateix no negava el dret genèric dels consumidors catalans a ser atesos en la llengua de Catalunya (en la mesura que l'empresa ho preveiés i en els termes que ho fes, que res no obligava, però que tampoc impedia que impedia que fossin immediats i sistemàtics), i menys encara negava el dret moral que efectivament fos així. La disponibilitat lingüística és, per tant, exigible per a l'empresa, i una disponibilitat immediat i sistemàtica ho és moralment (forma part de la seua responsabilitat social: tothom, també els corporacions, tenen deures), però també en termes mercantils i empresarials, ja que millora la relació amb el client, promou la seua fidelització, facilita la venda (i aquí convé recordar que les pors i els prejudicis personals a l'hora de fer servir el català no han de pesar més que l'interès comercial) i contribueix a la millora de l'ambient de treball en prevenir la sobrecàrrega de responsabilitat en uns pocs d'ells i, sobretot, per reparar un dany i fer tothom copartícip d'una causa justa (amb el consegüent efecte sobre l'increment de la solidaritat de grup). A més, en el nostre context social, la disponibilitat lingüística connota l'empresa que la practica com a més atenta, pròxima, vinculada a la comunitat, desvinculada del mercantilisme estricte i despersonalitzador i innovadora.

[3] **«Els qui produeixin una greu discriminació en la feina, pública o privada, contra alguna persona per raó de la seva ideologia, religió o creences, la seva pertinença a una ètnia, raça o nació, el seu sexe, orientació sexual, situació familiar, malaltia o discapacitat, perquè tenen la representació legal o sindical dels treballadors, per parentiu amb altres treballadors de l'empresa o per l'ús d'alguna de les llengües oficials dins de l'Estat espanyol, i no restableixin la situació d'igualtat davant la llei després d'un requeriment o una sanció administrativa, i reparin els danys econòmics que n'hagin derivat, han de ser castigats amb la pena de presó de sis mesos a dos anys o una multa de 12 a 24 mesos.»**

A més, cal no menystenir el fet que el desenvolupament d'un ampli sector socioeconòmic catalanitzat contribueix a fer la llengua catalana un instrument laboral necessari, cosa que al seu torn redundarà en benefici del la mà d'obra local: de la seua ocupabilitat i d'una millora de les seues condicions laborals derivada del fet de quedar protegida per la llengua d'un mercat de treball estrictament global.

Cal no oblidar, a més, que la mateixa Llei *22/2010*, en el punt segon del seu article 128-1, no anul·lat pel Tribunal Constitucional, manté vigent que els consumidors tenen dret a rebre en català les invitacions a comprar, la informació de caràcter fix, la documentació contractual, els pressupostos, els resguards de dipòsit, les factures i els altres documents que hi facin referència o que en derivin, les informacions necessàries per al consum (incloses les etiquetes i embalatges), l'ús i el maneig adequats dels béns i serveis, d'acord amb llurs característiques, amb independència del mitjà, format o suport utilitzat (i especialment les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de la salut i la seguretat), els contractes d'adhesió, els contractes amb clàusules tipus, els contractes normats, les condicions generals i la documentació que hi faci referència o que derivi de la realització d'algun d'aquests contractes.

Si la Generalitat i les empreses es desentenen d'aquests drets lingüístics en l'àmbit socioeconòmic i no els fan respectar, la Intersindical-CSC, en tant que agent social que desenvolupa la seua acció precisament en aquest camp, de cap manera no romandrà impassible davant de tanta deixadesa i de tant de cinisme. La Intersindical no s'afegirà al cor dels qui es tornen muts i cecs quan es tracta dels drets lingüístics dels febles només perquè la seu defensa pot aixecar la ira dels forts acostumats a imposar-se.

Les empreses centrades en el client, preocupades pel benestar del treballador (benestar que, a més, repercutirà indirectament en la productivitat) i compromeses amb la seu responsabilitat social[4] han de complir les lleis pensades per a rescabalar els qui ha estat continuen sent discriminats, i fer-ho, no sols en la mesura que els sigui necessari per tal d'evitar possibles sancions, sinó mirant de col·laborar en la necessitat que cerquen resoldre i atenent l'esperit que ha inspirat la seua redacció. En matèria de drets lingüístics, una empresa responsable i compromesa serà una empresa amb plena disponibilitat lingüística de portes enfora, que incorporarà el català als seus productes i serveis, i que farà del català una llengua d'ús normal, i fins i tot preferent de portes endins. Incorporar i promoure el català és un valor afegit amb el qual es pot guanyar molt, a més d'un acte de justícia, de reparació i de contribució a la cohesió,[5] de manera que l'empresa ha de

[4] **En relació amb la responsabilitat social de l'empresa és interessant consultar treballs com:**
***Empresa i llengua. Un enfocament de responsabilitat social empresarial per a aportar valor a tots els grups d'interès*, elaborat pel Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, i disponible a:**
https://newsletter.collaboratio.net/mm/File/ca/Empresa_i_llengua.pdf
***A l'empresa en català. Un mercat d'oportunitats. Manual per a unes bones pràctiques lingüístiques a l'empresa*, publicat per la Fundació Vincle i Plataforma per la llengua, i disponible a:**
https://www.fundaciovincle.com/wp-content/uploads/2020/05/2011-Manual-A-l-empresa-en-catala.pdf
Proposta per a l'establiment d'un codi de bones pràctiques a l'empresa en relació amb l'ús del català en els productes i serveis que s'ofereixen a les persones consumidores, publicat per l'Agència Catalana del Consum (ACC), i disponible a:
https://www.plataforma-llengua.cat/media/upload/pdf/assets/1132/codi_bones_practiques.pdf
Guia de bones pràctiques RSE i ús de la llengua catalana, publicat per la Fundació Pimec, i disponible a:
https://www.pimec.org/sites/default/files/documents_pagines/guia_rsc_de_bones_practiques.pdf

[5] **Sobre la qüestió de la justícia lingüística i dels drets dels parlants és interessant consultar la *Resolució 47/135, de 18 de desembre de 1992, de l'Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides* (ONU), coneguda com la *Declaració***

sospesar el cost que implicaria no fer-ho. En aquest punt caldrà tenir en compte que els parlants que s'identifiquen amb una llengua històricament reprimida agraeixen els gestos de reconeixement, que poden constituir aleshores —i com ja hem apuntat abans— un potent mitjà de fidelització. En llocs com els territoris de parla catalana, la llengua pròpia és sempre un element rellevant.

Si la demanda lingüística ve al mateix temps del consumidor[6] i del treballador, l'empresa emprendrà el camí de la catalanització. La Intersindical-CSC està decidida a assumir aquesta responsabilitat de la part dels treballadors i defensar en la negociació col·lectiva, a més dels drets laborals estrictes que centren la nostra acció, la negociació amb els representants de la part econòmica de l'empresa d'acords en matèria lingüística (que eventualment, si es cregués convenient, podrien concretar-se en clàusules lingüístiques a incloure en el conveni col·lectiu de l'empresa),[7] que al costat d'altres possibles acords socials que facin referència a qüestions com ara la sostenibilitat ambiental, la paritat i la inclusivitat laborals o la gestió ètica, redundin en benefici dels treballadors i de la societat en el seu conjunt.

Els drets lingüístics no són drets menors (de fet de la importància que la llengua té per als grups humans en dóna testimoni l'obstinada voluntat dels que són dominants per imposar-se lingüísticament), i menys encara en pobles sotmesos a un nacionalisme expansiu que té en la imposició de la llengua amb què s'identifica una de les seues característiques més patents i definidores.

Aquests acords seran de quatre tipus:

a. Acords referents a la formació lingüística dels treballadors, quadres i personal directiu.

b. Acords que afectin el paisatge lingüístic de l'empresa i l'ús del català al seu interior.

c. Acords que afectin les relacions exteriors de l'empresa (amb els usuaris i consumidors, amb altres empreses, amb els seus proveïdors de productes, serveis, assessorament, finançament i formació, amb les mitjans de comunicació, amb els accionistes i amb les administracions).

---

sobre els drets de els persones pertanyents a minories nacionals o ètniques, religioses i lingüístiques, disponible a: http://latel.upf.edu/bdddl/ONU-dretsMinories/Dretslinguistics.htm, i la *Declaració universal dels drets lingüístics*, disponible a: https://www.pencatala.cat/wpcontent/uploads/2016/02/declaraciouniversaldretslinguistics.pdf

[6] En relació amb la presència que la llengua catalana ja té en el món socioeconòmic i la importància que els consumidors li concedeixen pot ser és interessant fer una ullada al dossier *Emmarca't. 50 raons per fer marca en català*, de la Direcció General de Política Lingüística (DGPL) de la Generalitat de Catalunya, disponible a: https://llengua.gencat.cat/web/.content/documents/publicacions/publicacions_en_linia/arxius/emmarcat_fullet.pdf

[7] De fet, en els punts segon i tercer de l'article 36 de la Llei 1/1998, de política lingüística s'estableix que: «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.

»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.»

d. Acords per a la creació de les eines necessàries per al desenvolupament, la continuïtat, el seguiment i avaluació de les mesures pactades en matèria de normalització lingüística a l'empresa.

Jordi Martí Monllau
(Grup de llengua del la Sectorial d'Educació de la Intersindical-CSC)

PROPOSTES D’ACORD

PROPOSTES D'ACORDS SOCIALS DE CARÀCTER LINGÜÍSTIC

Ordenem els acords que proposem segons la seua prioritat (entenent, però, que no n'hi cap que no sigui important). La prioritat d'una proposta ve donada per una combinació del seu caràcter més o menys fonamental (seran més fonamentals aquelles que siguin necessàries per fer-ne possibles unes altres) i per la seua dificultat, de manera que, en cada categoria, es consideraran prioritàries les propostes més importants i d'implementació més simple.

Els representants del sindicat al comitè d'empresa podran triar si negocien la implementació de totes les propostes o només d'algunes d'elles, i quines. Així mateix podran decidir si cal modificar-les perquè es puguin adaptar a les característiques concretes de cada entorn de treball i a l'activitat de cada empresa. En qualsevol cas, caldrà que tinguin en compte que l'ordre en que estan exposades no és aleatori i que en aquelles que contenen diversos apartats, tots ells són igualment necessaris, de manera que seria convenient que les prioritzessin segons l'ordre en què apareixen i que no prescindissin de cap de les parts en què puguin subdividir-se.

La normalització del català en l'àmbit socioeconòmic ha de ser un reivindicació transversal de tota la classe treballadora, per tant, fóra bo que a l'hora de dur-se a la taula de negociació totes o algunes d'aquestes propostes d'acord (o encara d'altres que, atenent a les circumstàncies particulars de cada empresa, poguessin venir a la ment dels treballadors o dels seus delegats), aquestes fossin presentades per tots els sindicats representats a l'empresa, que també haurien de preocupar-se per promoure'n la valoració per part de la resta de treballadors. Tot i així, la recerca de la unitat sindical no hauria de ser excusa per a rebaixes o claudicacions significatives.

Les relacions de poder es fan especialment visibles en els usos lingüístics, i un sindicalisme de classe que combati l'alienació que aquelles produeixen en els individus més febles de la societat no pot desentendre's de la dimensió lingüística, que no té només un caràcter comunicatiu, sinó afecta la dignitat del pobles i dels individus que els integren. La qüestió lingüística és una qüestió de justícia, i la justícia és la qüestió sindical per antonomàsia.

Cal tenir nen compte que, en qualsevol cas, els acords aquí proposats, d'assolir-se i dur-se a terme, no conduiran a una situació de tracte equitatiu de la comunitat de llengua catalana i, per tant, de justícia lingüística, sinó només a una millora de les actuals condicions, perquè l'ordenament legal vigent i la jurisprudència que hi descansa fan impossible aquesta justícia en consagrar la discriminació lingüística dels parlants inicials, nous o futurs de llengua catalana.

NOTA: *Totes aquestes propostes d'acord són traslladables a la vall d'Aran, amb el benentès que, en aquest cas, tot allò que fa referència la llengua catalana haurà de referir-se a l'occitana.*

PROPOSTES D'ACORD REFERENTS A LA FORMACIÓ LINGÜÍSTICA DELS TREBALLADORS, QUADRES I PERSONAL DIRECTIU

PROPOSTA PRIMERA

La comprensió de la llengua de la catalana serà un requisit per a la contractació de qualsevol treballador. Pel que fa a la contractació de personal d'administració i d'atenció al públic, l'empresa també considerarà un requisit el coneixement productiu, oral i escrit, de la llengua catalana, equivalent al nivell C1 i que, en qualsevol cas, caldrà que acreditin mitjançant una prova a incorporar al procés de selecció.

PROPOSTA SEGONA

a. Cas que l'empresa compti amb treballadors ja contractats que no comprengui la llengua catalana, o no en tinguin un coneixement oral i escrit adequat a la seua funció dintre de l'empresa, aquesta es compromet a formar-los lingüísticament o facilitar la seua formació lingüística fins atènyer el nivell mínim requerit (equivalent almenys a l'A2 en el cas de treballadors que no estiguin en contacte amb el públic ni desenvolupin feines d'oficina i administració i equivalent almenys al C1 en el cas dels treballadors d'administració, dels qui desenvolupin tasques d'atenció al públic, dels qui en desenvolupin de coordinació i dels quadres que tinguin responsabilitats directives).[8] Amb aquesta finalitat, però també amb al finalitat de millorar el nivell lingüístic general dels treballadors en llengua catalana, l'empresa oferirà, en horari laboral, per a tots els seus contractats (amb independència del lloc que ocupin a l'empresa) i fent-ho compatible amb les necessitats productives i de servei, cursos de català que els permetin assolir el nivell de suficiència mínim que els cal per al desenvolupament de les tasques assignades i cursos de llenguatge administratiu (així com qualsevol altra mena de curs de llenguatge especialitzat que respongui a les necessitats comunicatives específiques de l'empresa), així com també cursos de perfeccionament.

Com a alternativa a aquests cursos, l'empresa promourà que els seus treballadors assisteixin als organitzats pel Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL)[9] o per algun altre organisme públic, o bé als que puguin oferir sindicats, cambres de comerç, confederacions empresarials o entitats formatives privades, sempre que estiguin convenientment homologats. En aquest segon cas, les possibles matrícules a pagar els seran abonades i les hores d'assistència a classe els seran deduïdes del seu horari laboral setmanal (sense que en cap cas puguin acumular-se). Cas que aquesta deducció no sigui possible per raons de producció o de servei, les hores emprades en

***Marc europeu comú de referència per a les llengües*.**

[9] **L'adreça web del Consorci per a la Normalització Lingüística és:** https://www.cpnl.cat/

els cursos seran retribuïdes al treballador d'acord amb les condicions econòmiques del seu contracte de treball.

L'assistència als cursos de formació lingüística serà obligatori per als treballadors que ho necessitin, i trobar-se ja en possessió del nivell de llengua catalana requerit (o posseir-ne un de superior) serà considerat un mèrit destacat en els processos de promoció interna.

b. L'empresa es compromet també a gestionar, per als treballadors que ho desitgin, la participació en algun programa de parelles lingüístiques, ja sigui organitzat pel Consorci de Normalització Lingüística (CPNL), ja sigui organitzat per alguna associació sense afany de lucre. Els participants en un algun d'aquest programes podran rebre, els mesos que duri i contra justificació de la seua participació efectiva, un complement salarial per part de l'empresa .

La formació lingüística s'ha d'entendre com una part del desenvolupament de la capacitació general del treballador i, en qualsevol cas caldrà tenir en compte que aquesta formació és un instrument per a l'assoliment dels objectius lingüístics de l'empresa (i en darrer terme, la seua plena normalització), de manera que els coneixements adquirits hauran d'aprofitar-se sempre amb aquesta finalitat i no restar, merament, com a elements passius del currículum personal del treballadors formats.

PROPOSTA TERCERA

L'empresa es compromet a oferir, en horari laboral i per a tots els treballadors, un taller formatiu d'assistència voluntària d'acollida lingüística de nous treballadors.[10]

PROPOSTA QUARTA

L'empresa es compromet a oferir, en horari de treball, d'un taller de formació sociolingüística, d'assistència voluntària, que informi els treballadors sobre la situació de la llengua, les raons d'aquesta situació, les percepcions, les actituds i els usos lingüístics, i el perquè de les unes i dels altres. Aquest taller, el primer any que s'ofereixi, serà per a tots els treballadors de l'empresa o servei i, posteriorment, es repetirà anualment per als treballadors de nova incorporació.

A més a més, l'empresa oferirà, igualment en horari laboral, tallers (almenys un a l'any) d'aquests altres tipus (ordenats segons la seua prioritat):[11]

a. Tallers formatius de capacitació en la millora del procés d'atenció al client en un entorn multilingüe (d'assistència obligada si es programa)

[10] tat que ofereix aquesta mena de tallers és Plataforma per la Llengua, però també es poden sol·licitar a ó General de Política Lingüística.

[11] Entitats que proporcionen aquesta mena de tallers són per exemple:
Plataforma per la llengua (https://www.empresaencatala.cat/serveis-a-les-empreses)
Fundació Vincle (https://www.fundaciovincle.com/web-antic/els-nostres-serveis.html#formacio)

b. Tallers d'assessorament en bones pràctiques lingüístiques a l'empresa (d'assistència obligada si es programa)

c. Tallers formatius en acollida lingüística de treballadors (d'assistència obligada si es programa)

d. Tallers de sensibilització lingüística per a treballadors (d'assistència voluntària)

e. Tallers sobre posicionament *online* i xarxes socials lingüístic pensats per a usuaris de la llengua catalana (d'assistència obligada, si es programa, per als treballadors responsables de la promoció digital de l'empresa)

f. Tallers de formació en gestió lingüística (d'assistència obligada, si es programa)

Així mateix, l'empresa podrà convidar (sempre en horari laboral) representants d'altres corporacions perquè exposin als treballadors exemples d'èxit en normalització lingüística de l'activitat econòmica i l'entorn de treball. (En base a les coneixences fetes en aquesta mena de trobades es poden crear grups a els xarxes socials que permetin de mantenir el contacte.)

PROPOSTES D'ACORD QUE AFECTEN EL PAISATGE LINGÜÍSTIC DE L'EMPRESA, LES SEUES RELACIONS INTERNES I LA SEUA DOCUMENTACIÓ

PROPOSTA PRIMERA

L'empresa es compromet a catalanitzar, en el termini màxim de tres mesos, el paisatge lingüístic de l'entorn de treball posant en llengua catalana la retolació, les etiquetes i la resta d'indicacions interiors, tan fixes com variables (incloent-hi els horaris, els organigrames, els mapes, les indicacions dels taulers d'informació i el menús del menjador, si n'hi hagués).

PROPOSTA SEGONA

L'empresa es compromet a promoure que les indicacions de servei que es facin per megafonia siguin en llengua catalana, especialment aquelles que es facin en els dependències obertes al públic.

PROPOSTA TERCERA

Si se'n preveu l'existència, l'empresa es compromet a redactar en llengua catalana els manuals d'acollida per als treballadors nous. A més, pensant en l'acollida lingüística de treballadors nous amb escassos coneixements de llengua catalana, però també en la necessitat de millora de la competència lingüística dels treballadors més antics que encara no en tenen un domini suficient, l'empresa promourà, amb l'assessorament del Consorci de Normalització Lingüística (CPNL) o d'alguna entitat social amb experiència en aquesta matèria, un programa de parelles lingüístiques, en horari laboral i compatible amb les seues necessitats i amb les exigències de la seua activitat organitzativa, productiva i/o comercial.

PROPOSTA QUARTA

L'empresa es compromet a catalanitzar, en el termini màxim de sis mesos la seua intranet. Així mateix es compromet a no reposar, si és que no estan redactats en llengua catalana, els formularis físics de tots tipus (notes de lliurament, fulls de control, fulls de suggeriments...) de què se serveixi habitualment per a la seua activitat interna, i a substituir-los per uns de nous en aquest a llengua.

PROPOSTA CINQUENA

L'empresa es compromet a catalanitzar els sistemes operatius, els paquets ofimàtics i resta de programari,[12] els navegadors[13] i les eines de revisió i correcció de textos de tots els ordinadors, a configurar per defecte en llengua catalana els aparells de telefonia mòbil de l'empresa que adquireixi en endavant i la resta de maquinari que posi a la seua disposició dels treballadors.

Amb tal finalitat es compromet a seleccionar per a la seua adquisició i distribució entre els treballadors, per al seu ús amb finalitats laborals, només maquinari informàtic i de comunicacions (dispositius de telefonia mòbil, guiatge per satèl·lit GPS, assistents de veu...) que incorpori l'opció de llengua catalana i, cas que l'actualment disponible no incorpori tal opció, a substituir-lo progressivament per programari nou que sí que ho faci.

PROPOSTA SISENA

L'empresa es compromet a desenvolupar en llengua catalana el programari nou de treball i a catalanitzar, en el termini màxim d'un any, el ja existent.

PROPOSTA SETENA

L'empresa es compromet a catalanitzar, en el termini màxim de tres mesos, les targetes personals dels treballadors i l'encapçalament de tots els documents, tant els físics com els virtuals.

PROPOSTA VUITENA

L'empresa es compromet, en el termini màxim d'un mes, a elaborar i distribuir en llengua catalana, tant si el seu suport és físic com virtual, les nòmines, les circulars internes, les enquestes de valoració i qualsevol altra mena de comunicacions, tant si són emeses en format virtual com en suport físic.

PROPOSTA DESENA

a. L'empresa posarà a disposició dels treballadors la versió catalana dels convenis col·lectius a què s'acull la relació laboral, si cal traduint-la, i, cas de tenir un conveni propi el redactarà i el posarà a disposició dels treballadors en aquesta llengua.[14]

b. L'empresa es compromet a redactar almenys en català les actes i els acords de les reunions de tota mena que tinguin lloc en el marc de l'activitat l'entitat.

c. L'empresa es compromet a confeccionar, almenys en llengua catalana, i tant si es troben en versió digital com en versió impresa, els informes econòmics i comptables, de venda i de planificació, el pressupostos, les memòries, les auditories internes, els

[12] Hi ha eines disponibles per a catalanitzar els sistemes operatius dels ordinadors i per a obtenir programari en català a la pàgina de l'associació Softcatalà: https://www.softcatala.org/

[13] Per a catalanitzar els navegadors es poden seguir les instruccions que ofereix *Viquipèdia*: https://ca.wikipedia.org/wiki/Ajuda:Com_navegar_en_catal%C3%A0

[14] Si això no fos possible, el conveni col·lectiu haurà d'estar també en català, aclarint- se, a més, que, en ocasió de dubte o de dissens prevaldria la versió en llengua catalana.

organigrames i de qualsevol altra mena document, tant els produïts per a ús intern com els elaborats en el marc de la relació amb altres empreses ubicades dintre del domini lingüístic català (o amb sucursals o empreses subsidiàries ubicades en aquest mateix domini i pertanyents a empreses exteriors). Cas de dubte, sempre que d'un document existeixin dues versions, prevaldrà la que sigui en llengua catalan

d. Si n'hi ha, l'empresa es compromet a retolar i anunciar en català les reunions de la seua junta d'accionistes, a utilitzar, per defecte la llengua catalana en els intervencions dels directius i a facilitar a intervenció en llengua catalana dels accionistes que ho desitgin, si cal contractat un servei de traducció simultània. Els informes i els balanços es difondran (tant en la seua versió digital com en la seua versió impresa) almenys en llengua catalana.

PROPOSTA ONZENA

L'empresa es compromet que la formació continuada que ofereixi als seus treballadors, tant la duta a terme per ella mateixa com la contractada, sigui en llengua catalana (inclosos els materials de suport de qualsevol mena que s'hi puguin fer servir), i que ho serà efectivament, sense canvis sobrevinguts.

PROPOSTA DOTZENA

L'empresa es compromet a demanar a les empreses d'assegurances, financeres, de telecomunicacions i de subministraments a qui contracte serveis o de qui adquireixi productes que tota la documentació que la relació comercial produeixi (inclosos els contractes mateixos i les factures periòdiques) sigui en llengua catalana, i a condicionar la contractació a la satisfacció d'aquesta demanda.

PROPOSTA TRETZENA

L'empresa es compromet a condicionar la contractació de serveis externs d'auditoria o d'assessorament al fet que tota la documentació escrita i els informes emesos per les empreses contractades a tal efecte siguin en llengua catalana.

PROPOSTA CATORZENA

L'empresa es compromet a posar a disposició dels treballadors, en el termini màxim d'un any, tant en suport virtual com físic, la versió en català dels manuals dels processos de producció, la dels manuals d'instrucció de les màquines que hi intervenen, la del manuals d'utilització de les aplicacions i dels recursos ofimàtics que, per la seua complexitat, facin necessària una eina de consulta, i la versió catalana de qualsevol altre tipus de fitxes tècniques que igualment hagin de ser consultades. Així mateix, i en el mateix termini de temps, es compromet a posar a disposició dels treballadors en llengua catalana els documents relacionats els plans i processos de qualitat i amb la prevenció dels riscos laborals i els primers auxilis.

PROPOSTA QUINZENA

a. L'empresa es compromet que els diaris i les revistes que posi a disposició del públic en sales d'espera, i els que posi a disposició dels treballadors en les zones de descans i esbarjo, siguin en llengua catalana.

b. L'empresa es compromet a penjar en llocs adients i ben visibles làmines amb vocabulari específic referit a l'activitat desenvolupada.

PROPOSTA SETZENA

Cas que l'empresa hagi de recórrer al Tribunal Laboral de Catalunya (TLC) demanarà que el seus tràmits d'arbitratge, conciliació i mitjanceria, això com la resta de les seus actuacions (tant orals com escrites) es facin en llengua catalana en català, i que en aquesta llengua es dictin les seues resolucions arbitrals.

PROPOSTA DISSETENA

a. L'empresa es compromet que els contractes que subscrigui amb entitats financeres, d'assegurances, de subministraments i de telecomunicacions amb seu a l'estat Espanyol estiguin redactats en llengua catalana.

b. L'empresa es compromet que tots els seus contractes amb altres empreses (tant amb seu al domini lingüístic catalanovalencià com de fora d'aquest) estiguin almenys en llengua catalana.

c. L'empresa es compromet que es facin en llengua catalana tots els seus documents notarials.

PROPOSTA DIVUITENA

L'empresa es compromet a condicionar la subcontractació d'unes altres al respecte als acords lingüístics que hagi subscrit, de manera que la seua política lingüística no es vegi incomplerta o soscavada per causa de la col·laboració amb aquests agents subcontractats.

PROPOSTES D'ACORD QUE AFECTEN LES RELACIONS EXTERNES DE L'EMPRESA

PROPOSTA PRIMERA

L'empresa es compromet a catalanitzar la seua imatge exterior i, per tant, a retolar a en català tots els seus establiments i a posar en català totes la retolació interior adreçada al públic, inclosos els plafons digitals.

PROPOSTA SEGONA

L'empresa es compromet a catalanitzar, en el termini màxim d'un any, la retolació dels vehicles comercials, la roba de treball dels seus treballadors i les bosses i capses que faci servir en la seua activitat comercial al detall.

PROPOSTA TERCERA

L'empresa es compromet, en el termini màxim de tres mesos, a oferir al públic, almenys en llengua catalana, la pàgina *web* corporativa, les aplicacions informàtiques i els panells electrònics que desenvolupi per a la seua activitat comercial i a garantir que, en tots els casos, la interfície inicial aparegui en català per defecte. Així mateix es compromet que sigui en aquesta llengua la interfície dels comptes d'empresa disponibles a les xarxes socials. Igualment, els catàlegs, tant físics com virtuals de l'empresa estaran disponibles almenys en llengua catalana.

PROPOSTA QUARTA

a. L'empresa es compromet a promoure que l'atenció i l'acollida inicials de clients, tant presencial com telefònica,[15] en llengua catalana, encara que el client sigui el primer a parlar i no ho faci en català, i que l'atenció es mantingui en aquesta llengua almenys en aquells casos que el client hi respongui. Cas que no ho faci, però demostri comprendre el català, el treballador que vulgui mantenir-se en aquesta llengua haurà de poder demanar al client si hi té cap inconvenient. Si el client hi no mostra cap reticència, el treballador continuarà parlant en català si així ho desitja.[16]

de *call centers*, es pot optar per actuar d'aquesta manera o per saludar en català i, tot seguit, demanar al uina llengua s'estima més que se li adrecin.

[16] Cal tenir en compte que si el client només fos capaç d'usar una desconeguda pel treballador que l'ha atès inicialment, i per la resta dels seus companys, no tindria cap sentit que el treballador canviés de registre i no es mantingués en llengua catalana, tot ajudant-se dels elements comunicatius *ad hoc* que poguesin facilitar la comprensió.

Per a donar a conèixer i subratllar aquesta aquest opció, l'empresa situarà, en llocs ben visibles per als seus clients, cartells i/o adhesius que destaquin que es troben en una empresa que atén en llengua catalana i amb disponibilitat lingüística.

b. L'empresa es compromet que l'atenció als clients, via xarxes socials o per correu electrònic, sigui en llengua catalana com a mínim en aquells casos que el client usi aquest llengua en la seua comunicació inicial.

c. L'empresa es compromet a tenir, com a mínim en llengua catalana, els missatges automàtics de resposta dels telèfons de l'empresa i els missatges dels contestadors automàtics. Si aquests missatges estiguessin finalment disponibles en més d'un idioma, els que fossin en català ocuparien el lloc preferent.

d. L'empresa es compromet que siguin en llengua catalana les enquestes de valoració de la satisfacció i de seguiment que pugui fer arribar als seus clients.

PROPOSTA CINQUENA

a. L'empresa es compromet, en el termini màxim d'un any, a etiquetar els seus productes almenys en llengua catalana i, cas que ho faci en més llengües, a evitar redundàncies (traduccions innecessàries) i reservar per a les indicacions en català la tipografia més destacada i l'espai preferent (almenys en el cas dels que estan destinats a ser distribuïts en l'àmbit del domini lingüístic català). Així mateix l'empresa es compromet a escriure en aquesta llengua els certificats de garantia, els prospectes, els manuals d'instruccions i els fulls explicatius que acompanyin els seus productes o serveis (i a fer-ho almenys en català en el cas del productes destinats a ser distribuïts fora de l'àmbit del seu domini lingüístic).[17]

b. L'empresa es compromet que, en el termini màxim d'un any, les indicacions dels embalatges que empri per a la distribució dels seus productes a l'engròs estiguin escrites almenys en llengua catalana

PROPOSTA SISENA

a. L'empresa es compromet a publicitar en llengua catalana la seua activitat i els seus productes per al mercat situat en l'àmbit del domini lingüístic catalanovalencià, tant si aquesta publicitat es fa per escrit com per mitjans audiovisuals (incloses aquí les xarxes socials).

b. L'empresa es compromet que, en les fires a les quals concorri, la seua imatge corporativa sigui en llengua catalana, i que, cas que l'esdeveniment tingui lloc dintre del domini lingüístic catalanovalencià, ho siguin també els materials publicitaris que posi a disposició del públic, així com les indicacions fixes de l'espai que ocupi i aquelles altres difoses per megafonia sigui almenys en llengua catalana.

[17] Empreses que actuïn d'aquesta manera podran sol·licitar, per als seus productes, el segell de "producte lingüísticament responsable", les condicions per l'obtenció del qual poden consultar-se a: http://elsegell.cat/

PROPOSTA SETENA

L'empresa es compromet a emetre en llengua catalana els tiquets de caixa per als seus clients i a fer en aquesta mateixa llengua per defecte (és a dir, sempre que el client no demani el contrari), les factures, el vals i resguards de compra, i els comprovants de lliurament. Així mateix, l'empresa es compromet a configurar en llengua catalana els terminals mòbils de pagament amb cartes bancàries (TPV) i que siguin en català els comprovants per ells emesos.

PROPOSTA VUITENA

L'empresa es compromet a promoure que l'atenció i acollida inicials de treballadors d'empreses proveïdores o col·laboradores sigui en llengua catalana.

PROPOSTA NOVENA

Cas que els productes de l'empresa siguin productes en què el contingut hi jugui un paper essencial (com poden ser els productes TIC, els editorials o els informatius) i que, tanmateix, no incloguin el català, l'empresa es compromet a estudiar-hi la incorporació de la llengua catalana i/o la possibilitat de llaçar línies de producció en aquesta llengua.

PROPOSTA DESENA

Cas que l'empresa sigui una fundació, o dugui a terme una obra social, es compromet a incloure entre els seus objectius iniciatives per a afavorir la normalització lingüística del català, ja sigui mitjançant campanyes (que podrien dur-se a terme coordinadament amb altres empreses o fundacions, o amb entitats socials), ja sigui amb donacions.

PROPOSTA ONZENA

L'empresa es compromet a identificar la seua pàgina web amb el domini .cat[18]

CONJUNT ADDICIONAL DE PROPOSTES D'ACORD

a. L'empresa es compromet que sigui en llengua catalana la seua relació escrita, tant en suport digital com físic, amb les cambres de comerç i les associacions empresarials.

b. L'empresa es compromet que la seua relació escrita, tant en suport digital com físic, amb les administracions locals, comarcals, provincials, departamentals i autonòmiques del domini lingüístic catalanovalencià, i amb les oficines de l'administració estatal allí ubicades, sigui en aquesta llengua.

e a la pàgina de la Fundació .cat: https://domini.cat/

c. L'empresa es compromet que sigui en llengua catalana la relació escrita (tant suport digital com físic) que mantingui amb l'administració tributària (local, provincial, catalana o estatal) i amb la Tresoreria de la Seguretat social.

d. L'empresa es compromet que per defecte sigui en llengua catalana la relació escrita que pogués mantenir amb l'administració de justícia.

e. Cas que l'empresa mantingui relació escrita amb les institucions europees es compromet, mentre el català no hi sigui reconeguda com una llengua oficial, que aquesta sigui, tant en versió digital com impresa, en format bilingüe en català i en un altra llengua oficial a la Unió Europea.

PROPOSTES D'ACORD ESPECÍFIQUES

PER A CENTRES DE FORMACIÓ PRIVATS, TANT REGLATS COM NO REGLATS

L'empresa es compromet a utilitzar el català com a llengua vehicular en totes les seues activitats, tant formatives com divulgatives i socials, i tant en el cas que es desenvolupin presencialment com en el cas que es desenvolupin en línia, i a confeccionar en aquest llengua els seus materials de suport, cosa de la qual informarà als seus clients en el moment que es matriculin.

Alternativament:

a. L'empresa es compromet a oferir totes les seues activitats formatives i divulgatives també en llengua catalana, en un torn específic creat a tal efecte (i que s'oferirà en un horari igual de competitiu als existents per a les activitats vehiculades en altres llengües), o a desdoblar totes les seues activitats formatives en grups i destinar-ne almenys un (i fins tants com calgui per cobrir la demanda) perquè aquelles activitats siguin vehiculades en llengua catalana. En qualsevol dels dos casos es respectarà el principi de seguretat lingüística i no es canviarà la llengua vehicular preestablerta de torn o del grup (o grups). Igualment, tots el materials de suport estaran disponibles també en llengua catalana.

b. Les activitats que es poguessin desenvolupar en línia, o bé s'oferiran en llengua catalana, en llengua catalana amb subtítols en altres llengües o bé tindran la seua versió en català, alternativa a la versió en altres llengües.

c. L'empresa es compromet que les activitats social del centre (com ara els actes generals d'inici i de clausura dels cursos) es vehicularan en llengua catalana.

PER A BARS I RESTAURANTS

a. L'empresa es compromet que els menús i les cartes d'aperitius, raccions o begudes siguin en llengua catalana.

Alternativament:

Els menús i les cartes d'aperitius, raccions o begudes s'oferiran en llengua catalana o també en aquesta llengua. En aquest segon cas, la versió en català s'oferirà, o bé en presentació independent, alternativa les existents en altres llengües, o bé en un mateix dossier juntament amb les altres disponibles, sent, però, la catalana, que haurà d'estar ben indicada, la primera de totes.

b. L'empresa es compromet que els diaris i les revistes que oferirà als seus clients seran sen llengua catalana.

c. L'empresa es compromet que, cas de tenir un receptor de televisió a disposició dels seus clients, la programació que els oferirà serà, per defecte, en català.

PER A CLÍNIQUES, RESIDÈNCIES I CENTRES DE DIA

a. L'empresa es compromet que, cas d'oferir serveis d'animació, la llengua vehicular d'aquests serà la catalana.

b. Cas que es contractin, per als espais comuns o per a les habitacions dels pacients ingressats o dels usuaris residents, serveis de televisió de pagament o plataformes d'emissió en *streaming*, l'empresa es compromet a incloure entre els serveis i plataformes disponibles, aquells que continguin més continguts produïts, doblats o subtitulats en llengua catalana. Així mateix, si es disposa de servei de biblioteca, l'empresa es compromet que almenys la meitat dels volums disponibles siguin en aquesta llengua.

c. L'empresa es compromet a garantir que les conferències de premsa, conferències o actes de presentació que organitzi siguin en llengua catalana.

d. Cas d'organitzar taules rodones, jornades o congressos, l'empresa es compromet a retolar-les i anunciar-les en català, a promoure la utilització per defecte la llengua catalana en les intervencions dels membres de l'equip humà del centre que hi participin i a promoure i facilitar a intervenció en llengua catalana de la resta de participants i dels assistents, si cal contractat un servei de traducció simultània. Les publicacions i reculls resultants es difondran (tant en la seua versió digital com en la seua versió impresa) almenys en llengua catalana.

PER A MUSEUS I SERVEIS DE GUIATGE

a. La direcció es compromet a tenir almenys en català totes els explicacions que acompanyin allò exposat i, que aquestes s'ofereixin també en altres idiomes, a disposar aquelles en català en un lloc preferent i en una mida i grafia destacades.

b. La direcció es compromet que els catàlegs de les exposicions, tant les permanents com els temporals, seran almenys en llengua catalana. Cas que s'opti per catàlegs multilingües, en ells les explicacions en llengua catalana es trobaran en un lloc preferent i en una mida i grafia destacades.

c. La direcció o l'empresa es compromet que, per a cada una de les visites guiades que organitzi hi haurà almenys un torn en què al llengua vehicular serà la catalana. L'existència d'aquest torn (o torns) es donarà a conèixer de manera clara a les mateixes instal·lacions, en la seua publicitat exterior i en la que es pugui difondre pels mitjans de comunicació, i s'haurà de fer en un horari competitiu (almenys tant com el de els visites vehiculades en altres llengües). L'ús vehicular del català es garantirà pel la principi de seguretat lingüística, que estableix que la llengua en què s'haurà anunciat que es farà la visita serà aquella en la qual efectivament transcorrerà, sense canvis sobrevinguts *(ni que cap dels assistents no mostrés reticències que es fessin canviar, que podrien no expressar-se només per cohibició).*

Si per alguna raó no fos possible d'organitzar torns diferents i entre els assistents hi hagués algú que no entengués el català i així ho manifestés, per a vehicular de la visita guiada es faria servir, en primer lloc la llengua catalana i, a continuació, en la llengua o les llengües de les persones que hagin declarat no entendre la catalana, sempre que fos o fossin conegudes per la persona que fa de guia. *(En cap cas no es donarà per descomptat que tothom entén o hauria d'entendre el castellà.)*

En cap cas seria una bona idea demanar als assistents que s'estimen més, perquè, cal recordar-ho podrien no expressar-se les seues reticències només per cohibició.

Només si cap dels assistents entengués el català se cercarien una altra, o unes altres llengües, vehiculars.

d. Cas que es disposi d'aparells d'audioguia, l'empresa es compromet que n'hi hagi en llengua catalana, i cas que es posi a disposició del públic aparells d'audioguia en diversos idiomes, aquests hauran d'incloure el català i la pista en aquesta llengua haurà de ser la primera del dial (o la que se senti per defecte).

PER A EMPRESES D'ANIMACIÓ

L'empresa es compromet que les activitats es desenvoluparan en llengua catalana. Si constés entre els participants n'hi hagués no entenguessin el català, les indicacions de l'activitat es farien, en primer lloc, en llengua catalana (de la qual no es prescindirà mai), a continuació, en la llengua o les llengües de les persones que se suposa que no l'entenen, sempre fossin conegudes per la persona que fa de monitor, o en algun altra coneguda per aquests participants i el monitor . *(En cap cas no es donarà per descomptat que tothom entén o hauria d'entendre el castellà.)*

ACORDS PER A LA CREACIÓ DE LES EINES NECESSÀRIES PER AL DESENVOLUPAMENT, LA CONTINUÏTAT, EL SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LES MESURES PACTADES EN MATÈRIA DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

En el marc de la mateixa negociació col·lectiva, caldrà acordar, també, la creació de càrrecs i grups de treball encarregats de vetllar pels pactes en matèria de normalització lingüística a l'empresa que s'hagin adoptat. Per a la creació d'aquests càrrecs es podran seguir les següents orientacions:

a. **Les empreses fins 30 treballadors (inclusius) es comprometen a crear la figura de delegat/da de normalització lingüística de l'empresa**. Aquest/a delegat/da ha d'assumir, amb l'aval i la col·laboració de la direcció l'empresa, la responsabilitat essencial de de sensibilitzar els seus companys sobre la necessitat i la importància de revertir la minorització de la llengua catalana i de restituir-li el lloc que li correspon. Aquesta responsabilitat l'exercirà, si s'escaigui, fins i tot davant de la mateixa direcció.

Aquest càrrec l'ostentarà un/a treballador/a que tindrà la funció de fer el seguiment de la implementació dels acords lingüístics assolits i d'elaborar un informe trimestral del seu compliment, on assenyalarà quins acords s'han complert, quins no i quins ho han fet de manera només parcial, i proposarà, amb l'ajut dels seus companys treballadors (als quals consultarà), mesures de correcció per a la seua implementació efectiva i completa, en la qual col·laborarà.

El delegat o la delegada de normalització lingüística disposarà d'algunes hores anuals a concretar d'entre tres i cinc hores per a la formació sociolingüística i en matèria de gestió lingüística en l'empresa (assistència a seminaris, xerrades, cursos presencials en línia...), totes elles dintre del seu en horari laboral (o que n'hi seran descomptades), contra justificació, i rebrà, a final d'any, un complement econòmic per la realització de la seua funció consistent en un percentatge a concretar que es calcularà en base a l'import total anual del seu sou base. La seua tasca de seguiment, avaluació i assistència es durà a terme en horari laboral, podent disposar a tal efecte d'un seguit d'hores mensuals no acumulables a concretar, que caldrà que justifiqui.

Una de les tasques més importants del responsable de normalització lingüística serà la de col·laborar en l'acollida dels nous treballadors, d'informar-los del tractament que rep la llengua catalana a l'empresa, la importància que se li dóna a la qual els haurà de transmetre.

b. **Les empreses d'entre 31 i 500 treballadors es comprometen a crear una Comissió Mixta Paritària de Normalització Lingüística** que constarà d'almenys dos

representats de la direcció i de dos representants dels treballadors i que, a més de de tenir les mateixes funcions assignades en les empreses més petites al/ a la delegat/da de normalització lingüística, s'encarregarà d'organitzar, si així s'ha acordat que es faci, un taller anual de formació sociolingüística, en horari laboral i de participació voluntària, d'altres tallers sobre gestió lingüística a l'empresa (a dur a terme també en horari laboral) i, eventualment, de xerrades divulgatives fora de l'horari laboral (d'assistència voluntària). A més de possibles trobades amb servidors públics d'altres unitats, empreses o serveis que pugui explicar experiències d'èxit en matèria normalització lingüística.

Els/les membres d'aquesta comissió desenvoluparan la seua tasca en horari laboral, podent disposar a tal efecte, cada un d'ells, d'algunes hores mensuals a concretar (que caldrà que justifiquin), i rebran, a final d'any, un complement econòmic per la realització de la seua funció consistent en un percentatge a concretar que es calcularà en base a l'import total anual del seu sou base. Així mateix, els diversos membres d'aquesta comissió disposaran d'algunes hores anuals a concretar d'entre tres i cinc hores per a la formació sociolingüística i en matèria de gestió lingüística en l'empresa (assistència a seminaris, xerrades, cursos presencials en línia...), totes elles dintre del seu en horari laboral (o que n'hi seran descomptades), contra justificació.

Per cada planta de producció i/o distribució de menys de 100 treballadors de què disposés l'empresa, la Comissió de Normalització Lingüística cercarà un/a delegat/da que hi serà el seu contacte directe i que l'ajudarà en el desenvolupament de les seues funcions. Aquest/a delegat/da rebrà, a final d'any, un complement econòmic per la responsabilitat adquirida consistent en un percentatge a concretar que es calcularà en base a l'import total anual del seu sou base.

Si l'empresa constés de dues o més plantes d'almenys 100 treballadors cada una, hi hauria una Comissió de Normalització Lingüística en cada una d'elles, en les condicions i amb les responsabilitats i funcions ja s'ha exposades. En aquest cas, però, cada comissió podria estar composta només per un representant de l'empresa i un dels treballadors. Les diverses comissions es coordinarien entre elles per al desenvolupament de la seua activitat. Si l'empresa disposés, a més a més, de plantes de menys de 100 treballadors, la coordinadora de les comissions de normalització nomenaria un/a delegat/da en cada una d'elles, també en les condicions i amb les responsabilitats i funcions ja s'ha exposades.

Una de les funcions principals dels/les delegats/des de normalització lingüística i de les Comissió de Normalització Lingüística, allí on n'hi hagués, serà mirar de contrarestar la norma social de convergència la castellà.

c. **Les empreses de 500 o més treballadors es comprometen a crear un Servei Lingüístic de l'empresa** que comptarà amb un pressupost mínim anual suficient i que estarà compost per almenys dues persones qualificades, contractades específicament per a fer-se càrrec d'aquest servei, entre les funcions del qual hi haurà, a més de la de vetllar pel compliment dels acords lingüístics assolits en la negociació col·lectiva, l'elaboració d'un pla anual de normalització lingüística (si cal amb l'assessorament del Consorci pera la Normalització Lingüística, la Direcció

General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya[19] o d'alguna entitat com Plataforma per la Llengua) que anirà més enllà dels acord subscrits i que es sotmetrà a la part social i a la part econòmica de l'empresa per a la seua aprovació, sent el mateix Servei Lingüístic l'encarregat d'implementar-lo en els termes que s'aprovi.

Serà també responsabilitat d'aquest servei proporcionar assessorament lingüístic a l'empresa i als treballadors, i d'organitzar, amb els seus recursos propis, un programa anual de cursos de formació lingüística que es posarà a disposició dels treballadors que el necessitin (que podran recórrer-hi, o alternativament, acudir als cursos del Consorci de Normalització Lingüística, la matrícula dels quals els serà abonada i les hores de classe compensades per l'empresa, de la mateixa manera que els ho serien si cursos organitzats pel Servei Lingüístic es fessin fora de l'horari laboral). Així mateix aquest servei organitzarà, també amb els recursos que tingui assignats, una programació anual xerrades de formació sociolingüística (d'assistència voluntària) i de tallers de gestió lingüística a l'empresa, en tots dos casos a dur a terme en horari laboral, a més d'eventuals xerrades divulgatives fora de l'horari laboral (d'assistència voluntària). A més de possibles trobades amb servidors públics d'altres unitats, empreses o serveis que pugui explicar experiències d'èxit en matèria normalització lingüística.

Si l'empresa disposés de més d'una planta de producció i/o distribució, el Servei Lingüístic cercaria un/a delegat/da per planta en les condicions i amb les responsabilitats i funcions ja s'ha exposades.

Cas que alguna d'aquestes plantes comptes amb 100 o més treballadors, el Servei Lingüístic i crearia una Comissió de Normalització Delegada paritària (direcció/treballadors), d'almenys dos membres, en les condicions i amb les responsabilitats i funcions ja s'ha exposades, i que treballaria subordinada al Servei Lingüístic de l'empresa. En aquest cas no es trobarien entre les responsabilitat d'aquesta comissió l'organització de tallers i xerrades de formació sociolingüística i en matèria de gestió lingüística a l'empresa.

[19] **L'adreça web de la DGPL és: https://llengua.gencat.cat/ca/direccio_general_politica_linguistica/**

ACORDS A PROMOURE ESPECÍFICAMENT PER A OFICINES I SERVEIS PÚBLICS DE LES ADMINISTRACIONS LOCALS I DE LA GENERALITAT, I PER A LES EMPRESES PÚBLIQUES VINCULADES A AQUESTES ADMINISTRACIONS

La intersindical-CSC defensarà en els Juntes de Personal on sigui representada que la llengua vehicular dels serveis públics als Països Catalans sigui sempre la catalana i exigirà, en conseqüència, no sols que es garanteixi en tot moment, i sempre de la manera més efectiva possible, el ple domini d'aquesta llengua per part del servidors públics, també el desenvolupament i implementació de plans integrals de normalització lingüística, calendaritzats i sotmesos a avaluació, que atenyin les administracions municipals, comarcals, provincials, departamentals i autonòmiques del domini lingüístic (incloses les empreses de titularitat pública), i a les empreses subcontractes de aquest administracions. Mentrestant aquesta demanda no se satisfà, fem un seguit de propostes d'acords immediats a implementar en les oficines i serveis de les administracions catalanes.

PROPOSTA PRIMERA

a. L'oficina, empresa o servei es compromet a promoure que l'atenció i l'acollida inicials dels usuaris, tant presencial com telefònica en llengua catalana, i que l'atenció es mantingui en aquesta llengua almenys en aquells casos que l'usuari hi respongui. Cas que no ho faci, però demostri comprendre el català, el treballador que vulgui mantenir-se en aquesta llengua haurà de poder demanar a l'usuari si hi té cap inconvenient. Si no hi mostra cap reticència, el treballador continuarà parlant en català si així ho desitja.

Per a donar a conèixer i subratllar aquesta opció, l'oficina o servei situarà, en llocs ben visibles per als seus clients, cartells i/o adhesius que destaquin que es troben en un indret que promou l'atenció en llengua catalana.

Si l'interlocutor del servidor públic només fos capaç d'usar una llengua no oficial a Catalunya desconeguda per aquest darrer i de la resta dels seus companys d'unitat, la comunicació haurà de mantenir-se en llengua catalana, tot ajudant-se dels elements comunicatius *ad hoc* que poguessin facilitar la comprensió.

b. L'oficina, empresa o servei es compromet que siguin en llengua catalana les enquestes de valoració de la satisfacció i de seguiment que pugui fer arribar als seus usuaris.

c. L'oficina, empresa o servei es compromet a tenir en llengua catalana els missatges automàtics de resposta dels telèfons de la unitat i els missatges dels contestadors automàtics.

d. L'oficina, empresa o servei es compromet que l'atenció als usuaris, via xarxes socials o per correu electrònic, sigui en llengua catalana, a no ser que expressi el seu desig de ser atès en un altra llengua, i sempre que el treballador conegui aquesta altra llengua.

e. L'oficina, empresa o servei es compromet que els panells electrònics de què pogués disposar per a l'exercici de les seus funcions siguin en llengua catalana.

f. L'oficina, empresa o servei es compromet a promoure que les indicacions de servei que es facin per megafonia siguin en llengua catalana.

PROPOSTA SEGONA

a. Si l'oficina, empresa o servei disposés de pàgina *web* pròpia i aquesta no fos en llengua catalana, o no ho fossin tots els seus continguts, es compromet, en el termini màxim de tres mesos, a oferir-la al públic íntegrament en aquesta llengua, i que cas que la versió catalana de la *web* no fos l'única, es compromet aquesta opció en sigui la principal i la que s'ofereixi per defecte. Així mateix, es compromet a identificar la seua pàgina web amb el domini .cat[20]

b. L'oficina, empresa o servei es compromet que les aplicacions informàtiques que pogués desenvolupar per un millor exercici de les seues funcions siguin almenys en llengua catalana, i que aquesta opció sigui la principal i la que s'ofereixi per defecte. Així mateix es compromet que sigui en aquesta llengua la interfície dels comptes d'empresa disponibles a les xarxes socials.

c. L'oficina, empresa o servei es compromet que els materials divulgatius i informatius impresos que elabori i distribueixi, així com les publicacions que editi, siguin en llengua catalana.

PROPOSTA TERCERA

L'oficina, empresa o servei es compromet a oferir, en horari de treball, d'almenys un taller de formació sociolingüística i sobre gestió de llengües, d'assistència voluntària, preferiblement en horari laboral (dintre d'una franja horària que es pugui destinar a formació) i que proporcioni punts per al carrera professional, que informi el treballadors almenys sobre la situació de la llengua, les raons d'aquesta situació, les percepcions, les actituds i els usos lingüístics, i el perquè de les unes i dels altres. Aquests tallers, el primer any que s'ofereixi, serà per a tots els treballadors de l'empresa o servei i, posteriorment, es repetiran anualment per als treballadors de nova incorporació.

Aquests tallers podrien ser proporcionats pel sindicat o per alguna entitat sense afany de lucre reconeguda com a entitat formativa per al Generalitat, quan no per aquesta mateixa, mitjançant, per exemple de la Direcció General de Normalització Lingüística, DGPL, o del Consorci de Normalització Lingüística, CNL.

Així mateix, l'oficina, empresa o servei podrà convidar (sempre en horari laboral) representants d'altres unitats semblants perquè exposin als treballadors exemples d'èxit en la plena normalització lingüística de la seua activitat de servei públic. (En base a les coneixences fetes en aquesta mena de trobades es poden crear grups a els xarxes socials que permetin de mantenir el contacte.)

PROPOSTA QUARTA

e a la pàgina de la Fundació .cat: https://domini.cat/

Cas que calgui, l'oficina, empresa o servei es compromet a catalanitzar totalment el paisatge lingüístic de l'entorn de treball posant en llengua catalana la retolació, les etiquetes i la resta d'indicacions interiors, tan fixes com variables (incloent-hi els horaris, els organigrames, els mapes, les indicacions dels taulers d'informació i el menús del menjador, si n'hi hagués). Així mateix es compromet que tortes les circulars informatives internes siguin en aquesta llengua.

PROPOSTA CINQUENA

L'oficina, empresa o servei es compromet a catalanitzar els sistemes operatius, els paquets ofimàtics i resta de programari,[21] els navegadors[22] i les eines de revisió i correcció de textos de tots els ordinadors, a configurar per defecte en llengua catalana els aparells de telefonia mòbil que adquireixi en endavant i la resta de maquinari que posi a la seua disposició dels treballadors.

Amb tal finalitat es compromet a seleccionar per a la seua adquisició i distribució entre els treballadors (si és que tingués autonomia per a fer-ho), per al seu ús amb finalitats laborals, només maquinari informàtic i de comunicacions (dispositius de telefonia mòbil, guiatge per satèl·lit GPS, assistents de veu...) que incorpori l'opció de llengua catalana i, cas que l'actualment disponible no incorpori tal opció, a substituir-lo progressivament per programari nou que sí que ho faci.

PROPOSTA SISENA

a. El responsables o els responsables de l'oficina, empresa, servei o departament es comprometen a garantir que Les conferències de premsa, conferències o actes de presentació que la unitat organitzin siguin en llengua catalana.

b. Cas d'organitzar taules rodones, jornades o congressos, el servei o el departament es compromet a retolar-les i anunciar-les en català, a promoure la utilització per defecte la llengua catalana en les intervencions dels membres de l'equip humà de la unitat que hi participin i a promoure i facilitar a intervenció en llengua catalana de la resta de participants i dels assistents, si cal contractat un servei de traducció simultània. Les publicacions i reculls resultants es difondran (tant en la seua versió digital com en la seua versió impresa) almenys en llengua catalana.

c. El responsable o els responsables de l'oficina, empresa o servei, o dels departaments en què se subdivideix, es comprometen a promoure que les ponències i comunicacions que els companys d'unitat pugui presentar en jornades i congressos sigui en llengua catalana o que, almenys, estiguin disponibles en aquesta llengua. Així mateix es comprometen a promoure que les participacions dels membres de la unitat en taules

[21] Hi ha eines disponibles per a catalanitzar els sistemes operatius dels ordinadors i per a obtenir programari en català a la pàgina de l'associació Softcatalà: https://www.softcatala.org/

[22] Per a catalanitzar els navegadors es poden seguir les instruccions que ofereix *Viquipèdia*: https://ca.wikipedia.org/wiki/Ajuda:Com_navegar_en_catal%C3%A0

rodones i que les conferències que puguin pronunciar siguin igualment en llengua catalana.

PROPOSTA SETENA

Cas que l'oficina, empresa o servei tingui autonomia per a programar un pla de formació, es compromet que la formació continuada que ofereixi als seus treballadors, tant la duta a terme per ella mateixa com la contractada, sigui en llengua catalana (inclosos els materials de suport de qualsevol mena que s'hi puguin fer servir), i que ho serà efectivament, sense canvis sobrevinguts.

PROPOSTA VUITENA

a. Cas que tingui autonomia per a aquesta contractació, l'oficina, empresa o servei es compromet a demanar a les empreses d'assegurances, financeres, de telecomunicacions i de subministraments de qui sol·liciti serveis o productes, que tota la documentació que la relació comercial produeixi (inclosos els contractes mateixos i les factures periòdiques) sigui en llengua catalana, i a condicionar la contractació a la satisfacció d'aquesta demanda.

b. Cas que tingui autonomia per a fer-ho, l'oficina, empresa o servei es compromet a condicionar la contractació de serveis externs d'auditoria o d'assessorament al fet que tota la documentació escrita i els informes emesos per les empreses contractades a tal efecte siguin en llengua catalana.

PROPOSTA NOVENA

Si es donés el cas que algun dels treballadors de l'oficina, empresa o servei no tingués un domini suficient de la llengua catalana, el responsable o responsables es comprometen a promoure, amb l'assessorament del Consorci de Normalització Lingüística (CNL) o d'alguna entitat social amb experiència en aquesta matèria, un programa voluntari de parelles lingüístiques, en horari laboral i compatible amb les seues necessitats i les exigències del servei.

PROPOSTA DESENA

Cas que tingui autonomia per a subcontractar serveis, l'oficina, empresa o servei es compromet a condicionar aquesta subcontractació al respecte als acords lingüístics que ha assumit, de manera que aquests no es vegi incomplerts o soscavats per causa de la intervenció del nou agent.

PROPOSTA ONZENA

a. L'oficina, empresa o servei es compromet a posar a disposició dels treballadors, en el termini màxim d'un any, tant en suport virtual com físic, la versió en català dels manuals d'instrucció de les màquines i instruments necessaris per a l'exercici de les

seues tasques, la dels processos a desenvolupar, la del manuals d'utilització de les aplicacions i dels recursos ofimàtics que, per la seua complexitat, facin necessària una eina de consulta, i la versió catalana de qualsevol altre tipus de fitxes tècniques que igualment hagin de ser consultades pels servidors públics. Així mateix, i en el mateix termini de temps, es compromet a posar a disposició dels treballadors en llengua catalana els documents relacionats els plans i processos de qualitat i amb la prevenció dels riscos laborals i els primers auxilis.

b. El responsable o els responsables de l'oficina, empresa o servei es comprometen a penjar en llocs adients i ben visibles làmines amb vocabulari específic referit a l'activitat desenvolupada.

PROPOSTA DOTZENA

el responsables o els responsables de l'oficina, empresa o servei es compromet a promoure que l'atenció i acollida inicials de treballadors d'empreses proveïdores o col·laboradores sigui en llengua catalana.

PROPOSTA TRETZENA

El responsable o els responsables de l'oficina, empresa o servei, i els responsables de les diverses unitats o dels diversos departaments en què pogués subdividir-se es preocuparan per la correcció de la llengua emprada en el desenvolupament de l'activitat, i en tindran cura que el servei que ofereix sigui òptim també en aquest aspecte

CONJUNT ADDICIONAL DE PROPOSTES D'ACORD

a. El servei es compromet que, cas d'oferir serveis d'animació, la llengua vehicular d'aquests serà la catalana.

b. El responsable o els responsables de l'oficina, empresa o servei es comprometen que els diaris i les revistes que es posin a disposició del públic en sales d'espera, i els que es posin a disposició dels treballadors en les zones de descans i esbarjo, siguin en llengua catalana. Així mateix, si es compta amb un servei de biblioteca, els responsables es comprometen que almenys la meitat dels volums disponibles seran en aquesta llengua.

PROPOSTES D'ACORD ESPECÍFIQUES

PER A CLÍNIQUES, RESIDÈNCIES I CENTRES DE DIA

En hospitals, residències o centres de dia, cas que es contractin per als espais comuns o per a les habitacions dels pacients ingressats o dels usuaris residents serveis de televisió de pagament o plataformes d'emissió en *streaming*, el servei es compromet a incloure entre els serveis i plataformes disponibles, aquells que continguin més continguts produïts, doblats o subtitulats en llengua catalana. Així mateix, si es disposa de servei de

biblioteca, l'empresa es compromet que almenys la meitat dels volums disponibles siguin en aquesta llengua.

PER A MUSEUS I SERVEIS DE GUIATGE

a. El responsable o responsables es comprometen a tenir almenys en català totes els explicacions que acompanyin allò exposat i, que aquestes s'ofereixin també en altres idiomes, a disposar aquelles en català en un lloc preferent i en una mida i grafia destacades.

b. El responsable o els responsables es compromet que els catàlegs de les exposicions, tant les permanents com els temporals, seran almenys en llengua catalana. Cas que s'opti per catàlegs multilingües, en ells les explicacions en llengua catalana es trobaran en un lloc preferent i en una mida i grafia destacades.

c. El responsable o els responsables es comprometen que, per a cada una de les visites guiades que organitzi hi haurà almenys un torn en què al llengua vehicular serà la catalana. L'existència d'aquest torn (o torns) es donarà a conèixer de manera clara a les mateixes instal·lacions, en la seua publicitat exterior i en la que es pugui difondre pels mitjans de comunicació, i s'haurà de fer en un horari competitiu (almenys tant com el de els visites vehiculades en altres llengües). L'ús vehicular del català es garantirà pel la principi de seguretat lingüística, que estableix que la llengua en què s'haurà anunciat que es farà la visita serà aquella en la qual efectivament transcorrerà, sense canvis *sobrevinguts (ni que cap dels assistents no mostrés reticències que es fessin canviar, que podrien no expressar-se només per cohibició).*

Si per alguna raó no fos possible d'organitzar torns diferents i entre els assistents hi hagués algú que no entengués el català i així ho manifestés, per a vehicular de la visita guiada es faria servir, en primer lloc la llengua catalana i, a continuació, en la llengua o les llengües de les persones que haguessin declarat no entendre-la, sempre fossin conegudes per la persona que fa de monitor, o en algun altra coneguda per aquests assistents i el monitor. *(En cap cas no es donarà per descomptat que tothom entén o hauria d'entendre el castellà.)*

En cap cas seria una bona idea demanar als assistents que s'estimen més, perquè, cal recordar-ho podrien no expressar-se les seues reticències només per cohibició.

Només si cap dels assistents entengués el català se cercarien una altra, o unes altres llengües, vehiculars.

d. Cas que es disposi d'aparells d'audioguia, el responsable o els responsables es comprometen que n'hi hagi en llengua catalana, i cas que es posi a disposició del públic aparells d'audioguia en diversos idiomes, aquests hauran d'incloure el català i la pista en aquesta llengua haurà de ser la primera del dial (o la que se senti per defecte).

ACORDS PER A LA CREACIÓ DE LES EINES NECESSÀRIES PER AL DESENVOLUPAMENT, LA CONTINUÏTAT, EL SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LES MESURES PACTADES EN MATÈRIA DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

a. **Per a vetllar pels acords en matèria de llengua que s'hagin adoptat a l'oficina o servei que s'hagin adoptat caldrà que es constitueixi un grup voluntari** compost per almenys dues persones (una si la unitat és petita) que tindran la responsabilitat essencial de sensibilitzar la resta de treballadors sobre la necessitat i la importància de revertir la minorització de la llengua catalana i de restituir-li el lloc que li correspon. En principi els/les delegats/es sindicals haurien d'assumir aquesta funció, obrint-se a la col·laboració de més persones.

Aquest grup farà el seguiment dels acords lingüístics assolits i de proposar, amb l'ajut de tothom, mesures de correcció per a la seua implementació efectiva i completa. També s'encarregarà d'assegurar que es faci, si així s'ha acordat, almenys un taller anual de formació sociolingüística, preferiblement en horari laboral (dintre d'una la franja horària que es pugui destinar a formació), de participació voluntària i que sigui reconegut amb punts per a la carrera professional (aquests tallers podrien ser proporcionats pel sindicat o per alguna entitat sense afany de lucre reconeguda com a entitat formativa per al Generalitat, quan no per aquesta mateixa, mitjançant, per exemple de la Direcció General de Normalització Lingüística, DGPL, o del Consorci de Normalització Lingüística, CNL), a més de possibles trobades amb servidors públics d'altres unitats, empreses o serveis que pugui explicar experiències d'èxit en matèria normalització lingüística.

Entre les tasques més importants dels membres del grup serà la d'informar els nous treballadors sobre dels acords en matèria lingüística subscrits, transmetre'ls la importància que se li dóna a la llengua i la de mirar de contrarestar la norma social de convergència la castellà.

b. **Cas que el servei fos gestionat per una empresa privada, i tingués entre 31 i 500 treballadors, aquesta es compromet a crear una Comissió Mixta Paritària de Normalització Lingüística** que constarà d'almenys dos representats de la direcció i de dos representants dels treballadors que tindrà la funció de fer el seguiment, de la implementació dels acords lingüístics assolits i d'elaborar un informe trimestral del seu compliment, on assenyalarà quins acords s'han complert, quins no i quins ho han fet de manera només parcial, i proposarà, amb l'ajut dels seus companys treballadors (als quals consultarà), mesures de correcció per a la seua implementació efectiva i completa. A més, si s'escau, elaborarà un pla anual de normalització lingüística (si cal amb l'assessorament del Consorci per la Normalització Lingüística, de la Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya o dels serveis lingüístics

de l'administració a la qual estigui adscrita l'empresa, si aquella no és la Generalitat) que anirà més enllà dels acord subscrits i que es sotmetrà a la junta de personal per a la seua aprovació, sent el mateix Servei Lingüístic l'encarregat d'implementar-lo en els termes que s'aprovi.
S'encarregarà, també, d'organitzar, si així s'ha acordat, un taller anual de formació sociolingüística, en horari laboral i de participació voluntària, d'altres tallers sobre gestió lingüística a l'empresa (a dur a terme també en horari laboral) i, eventualment, de xerrades divulgatives fora de l'horari laboral (d'assistència voluntària). A més de possibles trobades amb servidors públics d'altres unitats, empreses o serveis que pugui explicar experiències d'èxit en matèria normalització lingüística.

Els/les membres d'aquesta comissió desenvoluparan la seua tasca en horari laboral, podent disposar a tal efecte, cada un d'ells, d'algunes hores mensuals a concretar (que caldrà que justifiquin), i rebran, a final d'any, un complement econòmic per la realització de la seua funció consistent en un percentatge a concretar que es calcularà en base a l'import total anual del seu sou base. Així mateix, els diversos membres d'aquesta comissió disposaran d'algunes hores anuals a concretar d'entre tres i cinc hores per a la formació sociolingüística i en matèria de gestió lingüística en l'empresa (assistència a seminaris, xerrades, cursos presencials en línia...), totes elles dintre del seu en horari laboral (o que n'hi seran descomptades), contra justificació.

Per cada unitat autònoma de menys de 100 treballadors que gestionés l'empresa, la Comissió de Normalització Lingüística cercarà un/a delegat/da que hi serà el seu contacte directe i que l'ajudarà en el desenvolupament de les seues funcions. Aquest/a delegat/da rebrà, a final d'any, un complement econòmic per la responsabilitat adquirida consistent en un percentatge a concretar que es calcularà en base a l'import total anual del seu sou base.

Si l'empresa gestionés dues o més unitats autònomes d'almenys 100 treballadors cada una, hi hauria una Comissió de Normalització Lingüística en cada una d'elles, en les condicions i amb les responsabilitats i funcions ja s'ha exposades. En aquest cas, però, cada comissió podria estar composta només per un representant de l'empresa i un dels treballadors. Les diverses comissions es coordinarien entre elles per al desenvolupament de la seua activitat. Si l'empresa disposés, a més a més, d'unitats autònomes de menys de 100 treballadors, la coordinadora de les comissions de normalització nomenaria un/a delegat/da en cada una d'elles, que tindrà la funció de fer el seguiment, en la seua unitat, de la implementació dels acords lingüístics assolits i d'elaborar un informe trimestral del seu compliment, on assenyalarà quins acords s'han complert, quins no i quins ho han fet de manera només parcial, i proposarà, amb l'ajut dels seus companys treballadors (als quals consultarà), mesures de correcció per a la seua implementació efectiva i completa, en la qual col·laborarà.

El delegat o la delegada de normalització lingüística disposarà d'algunes hores anuals a concretar d'entre tres i cinc hores per a la formació sociolingüística i en matèria de gestió lingüística en l'empresa (assistència a seminaris, xerrades, cursos presencials en línia...), totes elles dintre del seu en horari laboral (o que n'hi seran descomptades), contra justificació, i rebrà, a final d'any, un complement econòmic per la realització de la seua funció consistent en un percentatge a concretar que es

calcularà en base a l'import total anual del seu sou base. La seua tasca de seguiment, avaluació i assistència es durà a terme en horari laboral, podent disposar a tal efecte d'un seguit d'hores mensuals no acumulables a concretar, que caldrà que justifiqui.

Una de les funcions principals dels/les delegats/des de normalització lingüística i de les Comissió de Normalització Lingüística, allí on n'hi hagués, serà mirar de contrarestar la norma social de convergència la castellà.

c. **Cas que el servei fos gestionat per una empresa privada, i tingués més 500 treballadors, aquesta es compromet a crear un Servei Lingüístic de l'Empresa** que comptarà amb un pressupost mínim anual suficient i que estarà compost per almenys dues persones qualificades, contractades específicament per a fer-se càrrec d'aquest servei, entre les funcions del qual hi haurà, a més de la de vetllar pel compliment dels acords lingüístics assolits en la negociació col·lectiva, l'elaboració d'un pla anual de normalització lingüística (si cal amb l'assessorament, del Consorci per al Normalització Lingüística, de la Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya o d'alguna entitat com Plataforma per la Llengua) que anirà més enllà dels acord subscrits i que es sotmetrà a la part social i a la part econòmica de l'empresa per a la seua aprovació, sent el mateix Servei Lingüístic l'encarregat d'implementar-lo en els termes que s'aprovi.

Serà també responsabilitat d'aquest servei proporcionar assessorament lingüístic a l'empresa i als treballadors, i d'organitzar, amb els seus recursos propis, un programa anual de cursos de formació lingüística que es posarà a disposició dels treballadors que el necessitin (que podran recórrer-hi, o alternativament, acudir als cursos del Consorci de Normalització Lingüística, la matrícula dels quals els serà abonada i les hores de classe compensades per l'empresa, de la mateixa manera que els ho serien si cursos organitzats pel Servei Lingüístic es fessin fora de l'horari laboral). Així mateix aquest servei organitzarà, també amb els recursos que tingui assignats, una programació anual xerrades de formació sociolingüística (d'assistència voluntària) i de tallers de gestió lingüística a l'empresa, en tots dos casos a dur a terme en horari laboral, a més d'eventuals xerrades divulgatives fora de l'horari laboral (d'assistència voluntària). A més de possibles trobades amb servidors públics d'altres unitats, empreses o serveis que pugui explicar experiències d'èxit en matèria normalització lingüística.

Si l'empresa disposés de més d'una unitat autònoma, el Servei Lingüístic cercaria un/a delegat/da per planta en les condicions i amb les responsabilitats i funcions ja s'ha exposades.

Cas que alguna d'aquestes unitats comptes amb 100 o més treballadors, el Servei Lingüístic i crearia una Comissió de Normalització Delegada paritària (direcció/treballadors), d'almenys dos membres, en les condicions i amb les responsabilitats i funcions ja s'ha exposades, i que treballaria subordinada al Servei Lingüístic de l'empresa. En aquest cas no es trobarien entre les responsabilitat d'aquesta comissió l'organització de tallers i xerrades de formació sociolingüística i en matèria de gestió lingüística a l'empresa.

Els serveis públics que formin unitats dotades d'autonomia, comptin amb almenys 300 treballadors i no disposin d'un Servei Lingüístic, hauran de reclamar als serveis territorials i al departament del govern de què depenguin la creació d'un, que caldrà que compti amb un pressupost mínim anual suficient i que estarà compost per almenys una persona qualificada, nomenada o contractada específicament per a fer-se càrrec d'aquest servei, entre les funcions del qual hi haurà, si s'escaigués, a més de fer el seguiment de la implementació dels acords lingüístics assolits i de proposar mesures de correcció per a la seua implementació efectiva i completa, l'elaboració d'un pla anual de normalització lingüística (si cal amb l'assessorament de la Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya o dels serveis lingüístics de l'administració a la qual estigui adscrita l'empresa, si aquella no és la Generalitat) que anirà més enllà dels acord subscrits i que es sotmetrà a la junta de personal per a la seua aprovació, sent el mateix Servei Lingüístic l'encarregat d'implementar-lo en els termes que s'aprovi.

Serà també responsabilitat d'aquest servei proporcionar assessorament lingüístic a l'empresa i als treballadors, i d'organitzar, amb els seus recursos propis, un programa anual de cursos i tallers (tant de matèria lingüística com sociolingüística i de gestió de llengües) d'assistència voluntària, que aportaran punts per a la carrera professional i a dur a terme sempre que es pugui, en horari laboral (dintre d'una la franja horària que es pugui destinar a formació).

El Servei Lingüístic podrà cercar tants delegats/des per departaments o subunitats com considerés convenient per a una efectiva implementació del acords i lingüístics plans de normalització subscrits.

En les oficines i serveis estatals *caldrà arribar acords que s'acostin tan com sigui possible als proposats per a les oficines i els serveis públics de les administracions locals i de la Generalitat, i per a empreses públiques vinculades a aquestes administracions. En qualsevol cas caldrà garantir-hi que el català no hi tingui una presència menor que el castellà, tant pel que fa a la retolació, tant externa com interna (i tant pel que fa a la fixa com a la variable), com a la documentació escrita oferta al públic i a l'atenció oral.*

L'acollida dels usuaris hauria de fer-se sempre en llengua catalana i mantenir-s'hi sempre que l'usuari hi respongués.

Caldria, també, promoure la creació, a les xarxes socials, de grups de funcionaris estatals lingüísticament sensibilitzats que compartissin experiències normalitza-dores d'èxit, i organitzar, des del sindicat, tallers, cursos i xerrades de matèria sociolingüística i sobre gestió de llengües adreçades a aquesta mena de funcionaris.

ANNEXOS

RECURSOS LINGÜÍSTICS PER A L'EMPRESA, LA UNITAT ADMINISTRATIVA I EL SERVEI PÚBLIC

LLENGUATGE ADMINISTRATIU I JURÍDIC

Eines d'aprenentatge i perfeccionament del llenguatge administratiu:

http://llenguamallorca.cat/llenguatge-administratiu-i-llenguatge-jur%C3%ADdic

Manual de llenguatge administratiu (en pdf):
http://eapc.gencat.cat/ca/detalls/Article/Sumari-i-text-sencer-00001

DOCUMENTS PER L'EMPRESA:

Generalitat de Catalunya:

1. http://www.gencat.cat/empresaiocupacio/departament/centre_documentacio/publicacions/empresa/mde/web/temari/

2. http://empresa.gencat.cat/ca/treb_canals_interns/emo_formularis_documents/

MODELS DE DOCUMENTS ADMINISTRATIUS EN LLENGUA CATALANA:

Generalitat de Catalunya:
https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/informacio_i_difusio/Seleccio_de_webs_interes/models_de_documents/

Govern d'Andorra:
https://www.cultura.ad/recursos/utilitats/models-de-documents

Universitat Autònoma de Barcelona (UAB):
https://www.uab.cat/web/personal-uab/personal-uab/personal-pas/models-de-documents-administratius-1345692435033.html

MODALITATS DE CONTRACTES:

Ministeri de treball:
https://www.sepe.es/HomeSepe/ca/empresas/Contratos-de-trabajo/modelos-contrato.html

MODELS DE DOCUMENTS JURÍDICS EN LLENGUA CATALANA:

50 DOCUMENTS JURÍDICS EN CATALÀ (Col·legi d'Advocats de Barcelona):
https://www.cicac.cat/wp-content/uploads/2014/01/50docsjur.pdf
FORMULARIS JURÍDICS (Consell de l'Advocacia de Catalunya):
https://www.cicac.cat/arees/llengua/recursos-linguistics/eines-per-redactar-documents-juridics/formularis-juridics/

LLISTAT DE DOCUMENTS NOTARIALS EN CATALÀ:
https://www.plataforma-llengua.cat/que-fem/eines-recursos/documents-notarials/#llistatdocs

Criteris de traducció de textos normatius del castellà la català (Generalitat de Catalunya):
https://llengua.gencat.cat/web/.content/documents/publicacions/btpl/arxius/7_criteristraduccionorm.pdf

LLENGUA CATALANA

ORTOGRAFIA:

Ortografia catalana (Institut d'Estudis Catalans, IEC):
https://aplicacions.llengua.gencat.cat/llc/AppJava/pdf/ortografia_catalana_versio_digital.pdf#page=118

ORTOTIPOGRAFIA

(Criteris i convencions gràfiques: abreviacions, citacions, referències bibliogràfiques, criteris de redacció, ús de majúscules i minúscules, traducció de noms propis, tractaments, puntuació, tipus de lletres):
http://llenguamallorca.cat/criteris-gr%C3%A0fics-i-convencions

ÚS DE MAJÚSCULES I MINÚSCULES:

Govern d'Andorra:
https://www.cultura.ad/recursos/utilitats/majuscules-i-minuscules

ABREVIATURES:

Universitat oberta de catalunya (UOC):
https://www.uoc.edu/portal/ca/servei-linguistic/convencions/abreviacions/abreviatures/abreviatures-habituals.html

Govern d'Andorra:
https://www.cultura.ad/recursos/utilitats/abreviatures-sigles-i-simbols

TRACTAMENTS PROTOCOL·LARIS:

Govern d'Andorra:
https://www.cultura.ad/recursos/utilitats/tractaments-protocol-laris

CONSULTES LINGÜÍSTIQUES EN GENERAL:

Optimot:
http://www.ub.edu/sl/ca/alt/recursos/multicercadors/index.htm?recursos_term.htm

Multicercador lingüístic:
http://www.ub.edu/sl/ca/alt/recursos/multicercadors/index.htm?ml.htm

Diccionari de dubtes del català oral:
http://www.llengua.info/ddcor/

Flaixos de llengua:
https://www.cultura.ad/images/stories/Llengua/Documents/Flaixos_Llengua.pdf

El clot de les ànimes:
https://blocs.mesvilaweb.cat/jbadia/

DICCIONARIS EN LÍNIA

Diccionari de la llengua catalana (Institut d'Estudis Catalans, IEC):
http://llenguamallorca.cat/diccionaris

Gran diccionari de la llengua catalana (Enciclopèdia Catalana):
http://www.diccionari.cat/

Diccionari de sinònims (Albert Jané):
https://sinonims.iec.cat/

Diccionari de sinònims (Softcatalà):
https://www.softcatala.org/diccionari-de-sinonims/

Diccionari descriptiu de la llengua catalana:
https://dcc.iec.cat/ddlci/scripts/index.html

Diccionari de sinònims i frases fetes (Teresa Espinal):
https://dsff.uab.cat/

PAREMIOLOGIA CATALANA COMPARADA (refranys):
https://pccd.dites.cat/

Refranyer temàtic:

http://tematic.dites.cat/

DICCIONARIS.CAT:
https://www.diccionaris.cat/

CONSULTES SOBRE TERMINOLOGIA

Consulteca:
https://www.termcat.cat/ca/diccionaris-en-linia/207

Cercaterm
(diccionari terminològic general):
https://www.termcat.cat/ca/cercaterm

Multicercador terminològic:
http://llenguamallorca.cat/consultes-ling%C3%BC%C3%ADstiques

UBTERM (Universitat de Barcelona):
https://www.ub.edu/ubterm/

UPFTERM /Universitat Pompeu Fabra):
http://terminus.iula.upf.edu//cgi-bin/upfterm/upfterm.pl?intLang=Ca

VOCABULARIS ESPECIALITZATS EN LÍNIA:

Universitat de Barcelona (UB):
http://www.ub.edu/sl/ca/alt/recursos/multicercadors/index.htm?recursos_term.htm

Universitat de les Illes Balears (UIB):
https://slg.uib.cat/gabinets/gt/publicacions/Publicacions.cid201699#cid201699

DICCIONARIS TEMÀTICS EN LÍNIA DEL TERMCAT:
https://www.termcat.cat/ca/diccionaris-en-linia

RECULL DE VOCABULARIS ESPECIALITZATS (compilats pel Consell de Mallorca):
http://llenguamallorca.cat/vocabularis

VOCABULARIS PER A LA RESTAURACIÓ (Plataforma per la Llengua):
https://www.plataforma-llengua.cat/que-fem/eines-recursos/vocabularis-per-a-la-restauracio/

Vocabulari bàsic dels grans magatzems:
https://www.cultura.ad/images/stories/Llengua/Documents/VBGM.pdf

Diccionari de telefonia mòbil:
https://www.termcat.cat/ca/recursos/productes-multimedia/la-telefonia-al-dia

Justiterm (termes jurídics):
http://justicia.gencat.cat/ca/serveis/justiterm/

Terminologia jurídica:
https://www.terminologiajuridica.cat/ca

Essential 25.000 English-Catalan Law Dictionary:
https://books.google.es/books?id=JvVRDwAAQBAJ&pg=PT3512&lpg=PT3512&dq=document+empresari+formulari&source=bl&ots=QBjfyTS_NG&sig=4rBMNMkP1m0xN5P8HemSRDXuWJQ&hl=ca&sa=X&ved=2ahUKEwjlj7ng-5HcAhUOnRQKHdYOAyg4ChDoATAGegQIARBP#v=onepage&q=document%20empresari%20formulari&f=false

Diccionari de termes mèdics de l'Acadèmia de Ciències Mèdiques de Catalunya i Balears:
http://www.medic.cat/

LÀMINES DE VOCABULARI ESPECÍFIC:

https://web.conselldemallorca.cat/ca/llocs-i-mots

Diccionari visual de la construcció:
https://territori.gencat.cat/web/.content/home/01_departament/documentacio/documentacio/general/terminologia_tecnica/diccionari_visual_de_la_construccio/pdf/dicc_cap3_tcm32-12286.pdf

CORRECTORS EN LÍNIA

Assistent per a la correcció de textos de la Universitat de Barcelona
(li cal instal·lació):
http://www.ub.edu/sl/ca/alt/recursos/eslub/

Maxigramar
(li cal instal·lació):
Per a Word:
https://maxigramar.com/index.html
Per a l'Explorer:
https://maxigramar.com/index.html
Per a l'OpenOffice:
https://maxigramar.com/index.html

Corrector ortogràfic i gramatical de Softcatalà:
https://www.softcatala.org/corrector/

TRADUCTORS EN LÍNIA DISPONIBLES EN CATALÀ

Traductor de Softcatalà:
https://www.softcatala.org/traductor/

(instal·lació):
https://www.softcatala.org/programes/traductor-softcatala/

Apertium:
https://apertium.org/index.cat.html?dir=cat-oci#translation

Itraslate4.eu:
http://itranslate4.eu/

Opentrad:
http://www.opentrad.com//index.php?idioma=ca

LexPress:
https://www.standling.com/trad/

Sishitra:
http://demosmt.prhlt.upv.es/sishitra/

Opentrad
http://www.opentrad.com//index.php?idioma=ca

Tradukka
https://tradukka.com/translate

Ta with you:
(Traducció especialitzada en àmbits específics)
http://www.tauyou.com/ca/

Salt:
http://www.ceice.gva.es/va/web/dgplgm/salt

Traductor automàtic occità:
http://traductor.gencat.cat/index.jsp?locale=ca

TRADUCTORS EN LÍNIA DE PAGAMENT

Language solutions:
https://www.at-languagesolutions.com/ca/

DICCIONARIS BILINGÜES I MULTILINGÜES EN LÍNIA

Diccionari multilingüe de l'Enciclopèdia Catalana:

http://www.grec.cat/cgibin/mlt00.pgm

Foreignword.com:
http://www.foreignword.com/
Glosbe Dictionary:
https://en.glosbe.com/

Hiperdic català:
http://hyperdic.net/ca/

Catalandictionary.org (anglès –català / català-anglès):
http://www.catalandictionary.org/ca/search/
Diccionari català-anglès / anglès –català de locucions i frases fetes:
https://visca.com/apac/dites/

PÀGINES ON CERCAR SUBVENCIONS PER AL FOMENT DE LA LLENGUA CATALANA EN L'ÀMBIT SOCIOECONÒMIC:

GENERALITAT DE CATALUNYA:
https://llengua.gencat.cat/ca/direccio_general_politica_linguistica/subvencions/

Subvencions per a la incorporació de la llengua catalana en productes tecnològics:
https://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Subvencions-per-a-la-incorporacio-de-la-llengua-catalana-en-productes-tecnologics-00001

Cercador d 'informació i documentació oficials (CIDO):
http://cido.diba.cat/subvencions

OFICINA PÚBLICA DE LA LLENGUA CATALANA (OPLC), a Perpinyà:
http://oplcat.eu/

CONSELL DE MALLORCA:
(Foment de l'ús de la llengua catalana a les empreses)
http://llenguamallorca.cat/foment-de-l%C3%BAs-de-la-llengua-catalana-les-empreses

GENERALITAT VALENCIANA:
(Subvencions per al foment del valencià per a les institucions, entitats i associacions sense finalitat lucrativa i per a les persones jurídiques públiques i privades que realitzen projectes singulars de foment del multilingüisme en l'àmbit social)
https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=276

LLISTA DE LES DISPOSICIONS QUE PRESCRIUEN L'ÚS DEL CATALÀ *(a data de 2014)*[23]

1. Ordre de 18 de febrer de 1986, de normalització lingüística dels rètols utilitzats en la senyalització d'aparells i instal·lacions. Estableix l'obligació de redactar en català els rètols que siguin obligatoris en el camp de la seguretat industrial d'acord amb la legislació.

2. Decret 147/1987, de 31 de març, pel qual es regula l'activitat industrial i de prestació de serveis en els tallers de reparació de vehicles automòbils, dels seus equips i components. Estableix l'obligació d'exhibir, almenys, en català, els cartells dels preus aplicables així com altres despeses i serveis. L'obligació també afecta els cartells informatius de l'horari de prestació de serveis. A més, estableix l'obligació que els tallers oficials de marca tinguin els catàlegs i les tarifes de les peces que emprin en les seves reparacions redactades, almenys, en català. També estableix l'obligació que els tallers no oficials de marca tinguin a disposició del públic albarans o factures, almenys, en català, sobre el preu i l'origen de les peces emprades en la reparació.

3. Ordre de 25 de juny de 1992, sobre documents de control de transport de viatgers per carretera. Estableix l'obligació d'editar i redactar, almenys, en català, el llibre de ruta així com d'especificar, almenys, en català, el rètol que indica les condicions d'anul·lació i devolució de l'import dels bitllets, com també el rètol amb la inscripció "Transport escolar" que ha de constar en el distintiu obligatori per als vehicles que realitzin transport escolar.

4. Decret 168/1994, de 30 de maig, de reglamentació de les agències de viatges. Estableix l'obligació de redactar, almenys, en català, el rètol en què consti clarament el nom del titular i el número d'inscripció a l'RTC. També estableix l'obligació de lliurar al consumidor, almenys, en català, totes aquelles informacions a què fa referència la Llei. Finalment, també estableix l'obligació de redactar, almenys, en català, els contractes que es lliurin als consumidors i usuaris.

5. Llei 8/1996, de 5 de juliol, de regulació de la programació audiovisual distribuïda per cable. Estableix l'obligació de doblar, com a mínim, al català, les emissions de pel·lícules, sèries televisives o documentals doblats a una llengua diferent de l'original així com dels productes subtitulats. A més, estableix l'obligació per als operadors i els programadors independents d'utilitzar, com a mínim, el català, en els sistemes de comunicació, tant audiovisuals com escrits, que estableixin amb els seus abonats.

[23] Font: Plataforma per la Llengua: *Les disposicions legals que obliguen les empreses catalanes a l'ús del català o del castellà Llista i comparativa de les disposicions vigents a desembre del 2014*. Disponible a: https://www.ecestaticos.com/file/0eb1f23784d15b07de0158572ff904f4/1426805142.pdf

6. Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística. Estableix l'obligació, tant per a les empreses privades que fan un servei públic com les que no, d'emprar el català en totes les relacions amb l'Administració, en les seves actuacions i en la seva documentació interna així com amb els clients sempre que es faci a Catalunya. En el cas de les dades obligatòries i les informacions voluntàries addicionals que figuren en l'etiquetatge de productes catalans que gaudeixen de denominació d'origen, de denominació comarcal o de denominació de qualitat i dels productes artesanals que es distribueixen en l'àmbit territorial de Catalunya han de ser necessàriament, com a mínim, en català. També estableix l'obligació per a les empreses emissores de radiodifusió de garantir que el 50 % del temps d'emissió sigui en català. Finalment, s'estableix l'obligació d'utilitzar el català en la publicitat institucional de les empreses concessionàries de la Generalitat.

7. Decret 204/1998, de 30 de juliol, sobre l'ús de la llengua catalana als documents notarials. Estableix l'obligació de redactar en català els documents notarials si no s'escull expressament una altra llengua. A més, estableix l'obligació que les empreses concessionàries, quan gestionen o exploten el servei concedit, han d'emprar normalment el català en les escriptures que atorguen a Catalunya.

8. Decret 269/1998, de 21 d'octubre, del règim jurídic de les concessions per a la prestació del servei de radiodifusió sonora en ones mètriques amb modulació de freqüència per a emissores comercials. Estableix l'obligació d'usar la llengua catalana en, com a mínim, el 50 % del temps d'emissió.

9. Ordre de 16 de desembre de 1999 per la qual es regula el funcionament dels establiments dedicats a la neteja tèxtil. Estableix l'obligació que els rètols, els cartells de preus i els resguards estiguin redactats, almenys, en català.

10. Decret 329/2001, de 4 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament del subministrament elèctric. Estableix - 12 - l'obligació de fer les factures, els rebuts i els documents d'ofertes i serveis, almenys, en català.

11. Decret 348/2001, de 4 de desembre, pel qual es regulen els centres de bronzejat artificial. Estableix l'obligació que tota la informació dirigida a les persones usuàries, els consells i les instruccions d'ús com també la informació de preus estigui, com a mínim, en català.

12. Decret 32/2005, de 8 de març, pel qual es regula la senyalització de les limitacions en la venda de begudes alcohòliques. Recorda l'obligació que estableix la legislació vigent sobre la redacció en català de la retolació i la senyalització de caràcter fix.

13. Llei 22/2005, de 29 de desembre, de la comunicació audiovisual de Catalunya. Estableix el requisit que les llicències de les televisions locals o de proximitat incorporin una programació que utilitzi el català com a mínim el 50 % del temps d'emissió. També estableix l'obligació que els distribuïdors de serveis de comunicació audiovisual garanteixin que la major part de canals que ofereixen siguin en català. A més, estableix que els prestadors de serveis de televisió

garanteixin que com a mínim el 50 % de les obres audiovisuals europees que difonen sigui en català.

14. Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya. Estableix l'obligació que les empreses concessionàries dels serveis públics han d'emprar el català en les seves actuacions internes i en la seva relació amb la Generalitat, l'Administració local i les altres corporacions públiques de Catalunya així com amb les institucions i empreses que en depenen i els concessionaris dels seus serveis. També estableix l'obligació d'emprar el català en les comunicacions i les notificacions dirigides a les persones físiques i jurídiques residents a Catalunya.

15. Ordre TRI/487/2006, de 18 d'octubre, per garantir la informació i la protecció dels drets dels consumidors i usuaris en el procés d'implantació de la televisió digital terrestre (TDT). Estableix l'obligació de redactar, almenys, en català, tota la documentació que es lliuri a les persones consumidores.

16. Llei 18/2008, del 23 de desembre, de garantia i qualitat del subministrament elèctric. Estableix l'obligació de disposar en català de tota la informació destinada als consumidors i usuaris.

17. Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació. Estableix l'obligació que el professorat i el personal dels centres privats emprin normalment el català tant en les activitats d'ensenyament i aprenentatge i de l'àmbit general del centre com en les seves relacions internes i en les que mantinguin entre si, amb les administracions públiques de Catalunya i de la resta del domini lingüístic català i amb els ens públics que en depenen. De la mateixa manera, també estableix l'obligació d'expedir tota la documentació acadèmica en català.

18. Decret Legislatiu 2/2009, de 25 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de carreteres. Estableix l'obligació que els indicadors de senyalització de la circulació a les carreteres de Catalunya estiguin, almenys, en català.

19. Llei 20/2010, del 7 de juliol, del cinema. Estableix l'obligació que el menú lingüístic de les obres cinematogràfiques o audiovisuals que es distribueixin per canals diferents de les projeccions en sales d'exhibició cinematogràfica i que s'hagin estrenat doblades o subtitulades en català inclogui la versió en català. També estableix l'obligació de subtitular en català les obres programades per la Xarxa Concertada de Pantalles, si no són en versió original catalana o castellana. Finalment, estableix l'obligació que les obres cinematogràfiques i audiovisuals en format digital incloguin, com a mínim, la versió doblada o subtitulada en català en cas que hagin rebut ajut del Fons per al Foment de la producció d'obres cinematogràfiques i audiovisuals.

20. Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya. Estableix l'obligació de posar a disposició del consumidor en català la documentació i les informacions necessàries per al consum i l'ús adequat dels béns i serveis. Inclou les invitacions a comprar, la informació de caràcter fix, la documentació contractual, els

pressupostos, els resguards, les factures, els contractes i les condicions generals així com les informacions necessàries per al consum, l'ús i el maneig dels béns i serveis i especialment les dades obligatòries. També afegeix l'etiquetatge, tot i que els productes alimentaris en queden exclosos a causa de la interpretació de la legislació europea vigent.[24]

21. Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives. Recorda l'obligació que estableix la legislació vigent sobre la redacció en català de la retolació i la senyalització de caràcter fix. - 13 –

22. Decret 152/2010, de 2 de novembre, de desplegament de la Llei 12/2002, de 14 de juny, del transport per cable. Estableix l'obligació que el rètol que indica l'existència d'un llibre de reclamacions a l'establiment estigui redactat, almenys, en català.

23. Decret 159/2012, de 20 de novembre, d'establiments d'allotjament turístic i d'habitatge d'ús turístic. Estableix l'obligació que la informació que apareix en els fulls de notificació de preus dels serveis pactats consti, com a mínim, en català.

24. Llei 3/2014, de 19 de febrer, d'horaris comercials i de mesures per a determinades activitats de promoció. Estableix l'obligació d'expressar, almenys, en català, la denominació «rebaixes».

CAPÍTOL V *DE LLEI 1/1998 DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA*, SOBRE EL CATALÀ EN L'ACTIVITAT SOCIOECONÒMICA:

Article 30

Les empreses públiques

1. Les empreses públiques de la Generalitat i de les corporacions locals, i també les seves empreses concessionàries quan gestionen o exploten el servei concedit, han d'emprar normalment el català en llurs actuacions i documentació internes i en la retolació, en les instruccions d'ús, en l'etiquetatge i en l'embalatge dels productes o els serveis que produeixin o ofereixin.

2. Les empreses a què fa referència l'apartat 1 han d'emprar normalment el català en les comunicacions i les notificacions, incloses les factures i els altres documents de tràfic, adreçades a persones residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici del dret dels ciutadans i ciutadanes a rebre-les en castellà o, si és el cas, en català, si ho demanen.

[24] **Disponible a: https://www.parlament.cat/document/cataleg/48032.pdf. La sentència del Tribunal Constitucional contra aquesta llei (STC 88/2017) pot llegir-se al Butlletí General de l'Estat (BOE) del 17 de juliol de 2017: https://www.boe.es/boe/dias/2017/07/19/pdfs/BOE-A-2017-8473.pdf**

Article 31

Les empreses de servei públic

1. Les empreses i les entitats públiques o privades que ofereixen serveis públics, com ara les de transport, de subministraments, de comunicacions i d'altres, han d'emprar, almenys, el català en la retolació i en les comunicacions megafòniques.

2. Les comunicacions i les notificacions escrites adreçades a persones residents a Catalunya per les empreses i les entitats a què fa referència l'apartat 1, incloses les factures i els altres documents de tràfic, s'han de fer almenys en català, sens perjudici del dret dels ciutadans i ciutadanes a rebre-les en castellà si ho demanen.

3. El que disposa l'apartat 2 en relació amb les factures i els altres documents de tràfic s'entén sens perjudici de la competència de l'Estat per a organitzar els serveis esmentats quan els presta directament o per mitjà de les seves empreses i entitats.

Article 32

L'atenció al públic

1. Les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis que desenvolupen llur activitat a Catalunya han d'estar en condicions de poder atendre els consumidors i consumidores quan s'expressin en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya.

2. El Govern de la Generalitat ha de promoure, amb mesures adequades, l'increment de l'ús del català en l'àmbit a què es refereix l'apartat 1.

3. La senyalització i els cartells d'informació general de caràcter fix i els documents d'oferta de serveis per a les persones usuàries i consumidores dels establiments oberts al públic han d'ésser redactats, almenys, en català. Aquesta norma no s'aplica a les marques, als noms comercials i als rètols emparats per la legislació de la propietat industrial.

Article 33

Les empreses concertades o subvencionades

1. Les empreses que han subscrit un concert o un conveni de col·laboració amb la Generalitat o amb les corporacions locals de Catalunya, o són beneficiàries d'ajuts o subvencions d'aquestes, han d'utilitzar, almenys, el català en la retolació, en els avisos i en la documentació adreçats al públic, com a mínim quan estiguin vinculats a l'objecte de l'ajut o el conveni.

Article 34

La informació a les persones consumidores i usuàries

1. Les dades que figuren en l'etiquetatge i en l'embalatge i les instruccions d'ús dels productes que es distribueixen en l'àmbit territorial de Catalunya poden figurar en català, en castellà o en qualsevol altra llengua de la Unió Europea.

2. Les dades obligatòries i les informacions voluntàries addicionals que figuren en l'etiquetatge de productes catalans que gaudeixen de denominació d'origen, de denominació comarcal o de denominació de qualitat i dels productes artesanals que es distribueixen en l'àmbit territorial de Catalunya han d'ésser necessàriament, com a mínim, en català.

3. El Govern de la Generalitat ha de regular per reglament la informació a les persones consumidores i usuàries de sectors determinats, i l'etiquetatge i les instruccions d'ús dels productes industrials o comercials que es distribueixen en l'àmbit territorial de Catalunya, d'una manera especial els dels productes alimentaris envasats, els perillosos i els tòxics, i també el tabac, per a garantir-hi la presència progressiva del català, seguint els principis d'aquesta Llei, de les normes de la Unió Europea i de la resta de l'ordenament jurídic.

Article 35

La publicitat

1. En la publicitat institucional de la Generalitat i de les administracions locals, de llurs empreses públiques o concessionàries i de les altres institucions i corporacions catalanes de dret públic feta en l'àmbit territorial de Catalunya, s'ha d'utilitzar de manera general el català.

2. El Govern de la Generalitat i els ens locals han d'afavorir, estimular i fomentar amb mesures adequades l'ús del català en la publicitat, especialment la de la via pública, amb l'objectiu que sigui la llengua d'ús normal del sector.

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.

BIBLIOGRAFIA

PURCALLA BONILLA, Miquel Àngel: "Normalització lingüística en el dret del treball" *Revista de Llengua i Dret*, núm. 50, Barcelona 2008, p. 137-175.
Disponible a:
https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/normalitzacio-dret-treball-66759687

Criterios y estratègias para la promoción del usos del euskera en el ámbito socioeconómico y para un acercamiento más sistemático y eficaz a la normalización lingüística. Viceconselleria de Política Lingüística. Departament de Cultura. Govern Basc. Vitòria, 2005
Disponible a:
https://www.euskara.euskadi.eus/r59-738/es/contenidos/informacion/7041/es_2447/adjuntos/estrategias_socio_eco.pdf

Manual del plan de Euskera. Viceconselleria de Política Lingüística. Departament de Cultura. Govern Basc. Vitòria
Disponible a:
https://www.euskara.euskadi.eus/contenidos/informacion/planes_euskera/es_00122/adjuntos/Manual%20del%20Plan%20de%20Euskara.pdf

CANYELLES, Josep-Maria: *Empresa i llengua, Un enfocament de responsabilitat social empresarial pera a portar valor a tots els grups d'interès.* Departament de Treball. Generalitat de Catalunya. Barcelona. 2010
Disponible a:
https://newsletter.collaboratio.net/mm/File/ca/Empresa_i_llengua.pdf

Document informatiu per als mitjans de comunicació sobre la instauració de l'obligatorietat d'etiquetar en català per part de els grans empreses a partir del 23 de gener de 2011. Plataforma per la Llengua. Barcelona
Disponible a:
http://plataforma-llengua.cat/media/assets/1963/Codi_consum_23gener2011.pdf

"Què diu exactament el TC espanyol sobre el Codi de consum i el dret a l'atenció en català dels consumidors?" Plataforma per la Llengua. Barcelona
Disponible a:
https://www.plataforma-llengua.cat/que-fem/noticies/3831/que-diu-exactament-el-tc-espanyol-sobre-el-codi-de-consum-i-el-dret-a-latencio-en-catala-dels-consumidors

BRUCH, M. L., PLAZA, J: "Participació de la societat en la política lingüística de Quebec", a *La planificació a Quebec en el món comercial i empresarial*. Direcció General de Política Lingüística, Departament de Cultura, Generalitat de Catalunya, Barcelona 1992
Disponible a:
http://www.gencat.cat/llengua/documentacio/articles/EST4Bru_PL_Quebec/EST4Bru_PL_Quebec.pdf

ÍNDEX

Preàmbul 2

Propostes d'acord 10

Propostes d'acord referents a la formació lingüística dels treballadors, quadres i personal directiu 12

Propostes d'acord que afecten el paisatge lingüístic de l'empresa, les seues relacions internes i la seua documentació 15

Propostes d'acord que afecten les relacions externes de l'empresa 19

Acords per a la creació de les eines necessàries per al desenvolupament, la continuïtat, el seguiment i avaluació de les mesures pactades en matèria de normalització lingüística 25

Acords a promoure específicament per a oficines i serveis públics de les administracions locals i de la generalitat, i per a les empreses públiques vinculades a aquestes administracions 28

Annexos 40

Recursos lingüístics per a l'empresa, la unitat administrativa i el servei públic 41

Pàgines on cercar subvencions per al foment de la llengua catalana en l'àmbit socioeconòmic 48

Llista de les disposicions que prescriuen l'ús del català *(a data de 2014)* 49

Bibliografia 55