

Informe sobre 'El català com a llengua d'empresa i treball'

d'Alarcon, A., Ortega, R., Puig-Pla, J.,
Rovira Martínez, M. (2022)

1 / Impulsar la gestió de la qualitat lingüística a Catalunya

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

2 / Requeriment d'un pla d'usos lingüístics

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

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

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

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

Aquests espais de trobada també serien el lloc idoni perquè empreses que fan ús actiu de la llengua i l'han convertit en un dels eixos de la seva activitat econòmica exposin els avantatges que representa aquesta manera d'actuar. Es podrien articular al voltant de les cambres de Comerç, d'associacions empresarials o d'empreses que exerceixin un cert lideratge en el compromís explícit amb la llengua. Aquestes trobades podrien tenir forma de fòrums de debat periòdics, conferències i taules rodones, amb la participació d'acadèmics i divulgadors lingüístics.

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

- 1/ Incorporar la lingüística com una política empresarial més; com un element conformador del discurs, el posicionament i les pràctiques de RSE de les organitzacions empresarials i, en conseqüència, de les empreses.
- 2/ Aconseguir el compromís de les organitzacions empresarials signants de l'acord de ser impulsores de la filosofia plantejada i canalitzadores de les actuacions específiques cap a les empreses que assessoren i a les quals presten serveis.
- 3/ Treballar, en el marc de l'RSE, de manera coordinada en l'anàlisi, la planificació, l'execució i l'avaluació de plans i actuacions conjunts de sensibilització i foment de la llengua catalana i la qualitat lingüística, adreçats a necessitats, segments empresarials i col·lectius concrets.
- 4/ Aconseguir la satisfacció de les persones consumidores, també des del punt de vista de l'atenció lingüística que reben.
- 5/ Aconseguir la satisfacció dels empresaris i treballadors en incorporar la política lingüística com un valor dins l'activitat empresarial, el discurs i la pràctica.

Amb el canvi de Govern a finals de 2010 aquest Pla de Mesures no es va executar. Fora bo recuperar el seu esperit i els seus objectius. Durant les VII i VIII legislatures (2003-2010) la política lingüística estava adscrita als departaments de la Presidència o de la Vicepresidència, fet que li atorgava una posició central que permetia incidir de manera transversal i directa respecte tots els departaments de la Generalitat, i no pas a una conselleria en concret com ha estat en les altres legislatures. El web actual de la SPL ofereix diverses informacions en favor de l'ús del català a l'empresa. Algunes són de



sensibilització o bé d'informació sobre marc legal, recursos i subvencions. S'hi explica que la Secretaria "dona suport a projectes d'organitzacions empresarials que promouen la llengua en l'àmbit socioeconòmic. Amb l'objectiu d'incrementar l'oferta de productes i serveis en català, dona ajut a empreses tecnològiques per a la incorporació del català en els seus productes; a empreses cinematogràfiques per al doblatge i la subtitulació en català de pel·lícules, i a editorials per a la traducció d'obres". Diríem que és una informació que apel·la al voluntarisme i que si no té resposta des del món de l'empresa pot quedar en ben poca cosa. Al seu torn, el Consorci per a la Normalització Lingüística té com a objectiu bàsic fomentar l'ús del català en tots els àmbits de la societat mitjançant activitats de dinamització, acords de col·laboració amb agents econòmics i socials, el Voluntariat per la llengua, la coorganització de cicles de cinema o sessions de sensibilització lingüística.

4 / Garantir la disponibilitat lingüística per part de les empreses

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

En el camp de l'atenció socio sanitària, encara és més imprescindible que els processos de formació, selecció i assignació dels llocs de treball assegurin la competència del personal en les llengües oficials, perquè no sols és un principi d'igualtat i de qualitat del servei, sinó que és part indissociable de la competència professional, de la qual depèn la salut i la mateixa vida dels pacients. En la selecció dels professionals sanitaris residents, que és competència de l'Estat, cal assegurar que es garanteix aquesta competència lingüística en les diverses llengües oficials del territori en què han d'exercir. Cal tenir present que el mateix codi de deontologia del Consell de Metges de Catalunya, en el seu article cinquè, estableix que «els metges han de respectar escrupolosament les persones i tots els seus drets», entre els quals s'inclou l'ús de la llengua catalana per part de l'usuari de l'atenció socio sanitària.³⁰

³⁰ https://www.comb.cat/pdf/DG_Deontologia_CAT.pdf

5 / Plantejar incentius fiscals

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

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

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

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

- 1/ Crear una línia d'ajudes i subvencions per a les empreses que vulguin ampliar l'ús de la llengua catalana.
- 2/ Proporcionar materials terminològics específics de cada sector d'activitat.
- 3/ Fomentar la qualitat lingüística a través de premis.

- 4/ Proporcionar recursos lingüístics en forma de paquets, adaptables a les necessitats de l'empresa (per exemple, en uns casos poden caldre serveis de correcció o de traducció, mentre que en d'altres es necessiti donar formació als treballadors, per exemple en l'atenció al públic).
- 5/ Elaborar una borsa de treball de professionals de la llengua, a disposició de les empreses.
- 6/ Organitzar de trobades per fomentar la Responsabilitat Social Corporativa (tal com hem apuntat a (punt 3) i l'acció lingüísticament responsable.
- 7/ Muntar una fira en la qual s'exposin i es donin a conèixer tota mena de productes en llengua catalana, a fi de mostrar el mercat que hi ha al darrere. Es podria aprofitar l'experiència de la Setmana del Llibre en Català i d'altres mostres per aglutinar llibres, discos, diaris i revistes, productes etiquetats en català, jocs i joguines, empreses de serveis lingüístics, etc.

7 / Incloure el català en la formació contínua

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

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

8 / Parelles lingüístiques a través dels sindicats

Els sindicats tenen constituïts els seus propis serveis lingüístics, els quals es dediquen a l'assessorament i la correcció de textos interns. Caldria, però, que des dels sindicats s'habilités aquests mateixos serveis per estendre la seva acció i proporcionar informació als treballadors que, individualment i al marge dels mecanismes de la formació contínua en el marc de l'empresa, vulguin augmentar la

seva formació i els seus coneixements de català. En aquest sentit, haurien de proporcionar informació sobre els cursos del CNL i participar en el programa de parelles lingüístiques (una de les iniciatives de més èxit dels últims temps en política lingüística), a fi tant de connectar el treballador interessat amb una persona voluntària com de difondre, entre els treballadors catalanoparlants, la figura del voluntari per la llengua.

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

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

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

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

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