

Guia de Bones Pràctiques

RSE I ÚS DE LA LLENGUA CATALANA



Amb el suport de:





La **Fundació PIMEC** ajuda les pimes a gestionar-se amb criteris socials i ètics, per millorar la seva competitivitat i contribuir, així, a un desenvolupament social més humà i ambientalment més sostenible. Des de 2007, fomenta uns valors i una cultura empresarial compromesos amb l'entorn per tal que les pimes i persones autònomes incorporin aspectes de responsabilitat social com a factor de competitivitat en les seves dinàmiques empresarials.

Un dels aspectes clau en la responsabilitat social empresarial és l'arrelament de les empreses en el territori, especialment amb la seva cultura i la seva llengua.

I com ho fa? Facilitant eines i recursos de suport a les pimes perquè millorin l'ús del català en la recerca d'oportunitats i incloguin la llengua catalana com a vehicle per a la gestió de la diversitat cultural.

La Guia que us presentem a continuació és una eina pràctica destinada a aquelles pimes que volem avançar en l'ús del català des de l'òptica de la responsabilitat social en les vostres dinàmiques empresarials. Us facilitem exemples de bones pràctiques des de la visió de la legislació actual referents a política lingüística i a l'entorn empresarial, amb l'objectiu que us ajudin a implantar-les a les vostres empreses.

Ser sensibles amb l'entorn social i cultural on s'actua, estar compromesos amb la diversitat de la clientela, innovar en un escenari que evoluciona constantment, a la vegada que es respecta la normativa vigent, són aspectes que determinen el grau de responsabilitat social d'una pime respecte a la societat amb la qual interactua.



Index

1. Introducció	6
2. Referències legals	8
3. Recopilació de bones pràctiques per àmbits:	10
-Atenció a la clientela	11
-Màrqueting i publicitat	12
-Invitacions a comprar	12
-Etiquetatge i documents d'ús de productes i serveis	13
-Documents contractuals i de pagament	13
-Retolació	14
-Bars i establiments de restauració	14
-Documents i material promocional	15
-Megafonia	15
-Webs i xarxes socials	16
-Paisatge i entorn lingüístic	17
-Relacions internes a l'empresa i altres grups d'interès	18
4. Per què RSE i ús del català?	20



1.

INTRODUCCIÓ

RESPONSABILITAT SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) I LLENGUA CATALANA

La definició més acceptada d'RSE és la que trobem al Llibre verd per al foment d'un marc europeu per a la responsabilitat social de les empreses (Comissió Europea 2001), segons el qual és "la integració voluntària per part de les empreses de les qüestions socials i mediambientals en les operacions i en les relacions amb els grups d'interès: clients, proveïdors, treballadors, accionistes, la comunitat en què opera".

L'RSE suposa l'aplicació d'un estil de gestió de les empreses orientat a incrementar la seva competitivitat i a fomentar el seu desenvolupament sostenible, al mateix temps que contribueixen a millorar la societat.

L'RSE es caracteritza perquè:

1. És una **pràctica voluntària** que es basa en el compromís de les empreses amb la societat.
2. S'ha de desenvolupar a partir de la **normativa vigent aplicable** i ha d'anar més enllà.
3. Es fonamenta en el **desenvolupament sostenible**, tot lligant el creixement econòmic amb la protecció del medi ambient i les iniciatives socials.
4. És una **pràctica transversal** en totes les àrees de gestió i àmbits d'actuació de les empreses.
5. Es basa en la **transparència i la participació** de totes les parts implicades, per part de l'empresa i dels seus públics.

Tot i que l'RSE es pot aplicar a qualsevol tipus d'empresa, en funció del volum, l'àrea d'activitat, les característiques internes o l'entorn en què operen poden prioritzar uns aspectes o altres.

Pel que fa a la llengua catalana, el seu ús i també la gestió conseqüent de les altres llengües és un dels punts d'RSE a considerar en un territori com el nostre, amb una gran diversitat cultural i lingüística.

Si les empreses fan servir el català de manera conscient com a llengua pròpia del país, i també les altres llengües com a eina de comunicació, es posicionen respecte del seu entorn i dels seus públics amb un valor afegit de prestigi, qualitat i bon servei.

A més, es mostren com a empreses

- **arrelades** en el territori;
- **dinàmiques, obertes i sensibles** amb l'entorn social i cultural del país;
- **respectuoses** amb la legislació vigent i amb la diversitat del mercat;
- **preparades** per atendre correctament els seus públics;
- **innovadores** i amb visió de futur en un entorn socioeconòmic canviant.



2.

**REFERÈNCIES
LEGALS**

Normativa general

- Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya
- Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística
- Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya
- Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la llei de l'estatut dels treballadors
- Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social, amb modificacions
- Decret 348/2001, de 4 de desembre, pel qual es regulen els centres de bronzejat artificial, amb modificacions
- Ordre de 16 de desembre de 1999 per la qual es regula el funcionament dels establiments dedicats a la neteja tèxtil
- Reial decret 1334/1999, de 31 de juliol, pel qual s'aprova la norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris
- Llei 18/1997, de 13 de maig, de modificació de l'article 8 de la Llei del contracte d'assegurança per garantir la plena utilització de totes les llengües oficials en la redacció dels contractes

Normativa específica

- Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixes, reclamació i denúncia en les relacions de consum
- Decret 159/2012, de 20 de novembre, d'establiments d'allotjament turístic i d'habitats d'ús turístic
- Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives
- Llei 20/2010, de 7 de juliol, del cinema, amb modificacions
- Llei 26/2006, de 17 de juliol, de mediació d'assegurances i reassegurances privades
- Decret 32/2005, de 8 de març, pel qual es regula la senyalització de les limitacions en la venda de begudes alcohòliques
- Decret 290/1995, de 28 de setembre, pel qual es regulen determinades activitats de prestació de serveis a domicili
- Decret 317/1994, de 4 de novembre, pel qual s'estableixen normes sobre l'ordenació i la classificació dels establiments de restauració
- Decret 168/1994, de 30 de maig, de reglamentació de les agències de viatge, amb modificacions
- Ordre de 25 de juny de 1992 sobre documents de control de transport de viatgers per carretera
- Reial decret 1468/1988, de 2 de desembre, pel qual s'aprova el reglament d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes industrials destinats a la seva venda directa als consumidors i usuaris

A hand is shown in silhouette, holding a bright, glowing orb (resembling a sun or moon) between the thumb and index finger. The background is a vibrant sunset or sunrise sky with colors ranging from purple and pink to orange and yellow. The overall mood is inspirational and hopeful.

3.

**RECOPILACIÓ
DE BONES
PRÀCTIQUES PER
ÀMBITS**

La guia que teniu a les mans està estructurada per àmbits genèrics d'activitat quotidiana de les empreses. En cada un dels apartats es presenta, d'una banda, el que preveu la normativa lingüística i, de l'altra, una proposta de bones pràctiques.

Els àmbits seleccionats han estat:

- Atenció a la clientela
- Màrqueting i publicitat
- Invitacions a comprar
- Etiquetatge i documents d'ús de productes i serveis
- Documents contractuals i de pagament
- Retolació

- Bars i establiments de restauració
- Megafonia
- Relacions internes a l'empresa i altres grups d'interès

A més, també s'han afegit tres àmbits que no estan regulats per llei, però en els quals l'ús de la llengua catalana aporta a les empreses un valor afegit d'arrelament en el territori i qualitat en el servei, i que són:

- Documents i material promocional
- Webs i xarxes socials
- Paisatge i entorn lingüístic

ATENCIÓ A LA CLIENTELA

- oral (presencial i telefònica)
- escrita (en paper i correu electrònic)

Normativa

Les empreses han d'atendre en català la clientela, si aquesta és la llengua que trien les persones consumidores, tant de forma oral com escrita.

Bones pràctiques

- Tots els treballadors i treballadores de l'empresa que atenen el públic han d'entendre i parlar català.
- Si és l'empresa qui contacta amb la clientela, fer-ho inicialment en català.
- Si la clientela s'adreça a l'empresa per escrit en català, respondre sempre en aquesta llengua.
- En el cas de trameses escrites no personalitzades, fer servir el català inicialment.
- Si l'empresa fa una mateixa tramesa escrita per a tot l'Estat espanyol, garantir la presència del català (i de la resta de llengües oficials).
- Atendre la clientela sempre en català, sense pressuposar que no l'entén pel fet que faci servir el castellà.

MÀRQUETING I PUBLICITAT

- via pública
- mitjans de comunicació (escrits, radiofònics, televisions, webs, xarxes socials,...)
- publicitat a la bústia
- altres

Normativa

Les empreses han de fer servir el català en la publicitat si es tracta d'una invitació a comprar (és a dir, si apareix el preu del producte/servei al costat de la imatge o indicacions corresponents).

A la via pública l'ús del català en la publicitat està regulat pels reglaments municipals (pot ser obligatori o no, o obligatori segons els formats publicitaris).

Si l'empresa és pública o té una concessió de la Generalitat de Catalunya o d'una Administració local, ha de fer tota la publicitat en català.

Bones pràctiques

- En la publicitat a la via pública, fer servir sempre almenys el català.
- En els fullets, catàlegs i prospectes a les bústies, fer servir el català en el territori de Catalunya, i fer-ne una versió plurilingüe per a altres zones de l'Estat espanyol.
- En la publicitat en els mitjans de comunicació, fer servir el català, encara que la llengua del mitjà sigui una altra, si s'adreça al públic del territori de Catalunya.
- Fer servir sempre almenys el català en la publicitat adreçada al territori de Catalunya.

INVITACIONS A COMPRAR

- catàlegs
- fullets de distribució
- llistes de preus
- altres

Normativa

Les empreses han de fer servir el català en les invitacions a comprar (és a dir, si apareix el preu de producte/servei).

Bones pràctiques

- Tenir en català tota la documentació informativa o publicitària destinada a les persones consumidores, encara que no hi aparegui el preu del producte/servei.
- La clientela ha de poder accedir fàcilment a la versió en català de les ofertes de servei que es distribueixen al mateix establiment.
- Si les ofertes de servei es fan arribar al domicili de la clientela, distribuir inicialment la versió en català.

ETIQUETATGE I DOCUMENTS D'ÚS DE PRODUCTES I SERVEIS

- etiquetatge
- instruccions
- manuals d'ús
- garanties
- embalatges
- altres

Normativa

Les empreses han de fer servir el català en les dades obligatòries de l'etiquetatge, instruccions i embalatge dels productes/serveis que es distribueixen a Catalunya.

Totes les dades (obligatòries o no) de l'etiquetatge, instruccions i embalatges dels productes catalans artesanals amb denominació d'origen o amb segell de qualitat que es distribueixen a Catalunya, han d'estar com a mínim en català.

Bones pràctiques

- Fer servir el català en la resta d'informacions no obligatòries dels productes/serveis destinats al territori de Catalunya.
- En el cas de productes que es distribueixen també a la resta de l'Estat espanyol es pot optar per separar estocs (i etiquetar-los en català o castellà, segons destinació), o fer servir un etiquetatge multilingüe (sense oblidar que, com a mínim, les dades bàsiques han de constar en català).

DOCUMENTS CONTRACTUALS I DE PAGAMENT

- contractes
- factures
- precontractes
- condicions generals
- resguards de dipòsit
- rebuts
- pressupostos
- comandes
- altres

Normativa

Les empreses han de tenir en català tots els contractes, factures, documentació contractual en general, pressupostos, resguards de dipòsit o documentació que hi facin referència o que en derivin.

També han de tenir en català la garantia dels productes, els contractes d'adhesió, els contractes amb clàusules tipus i els contractes normats.

Hi ha normatives específiques que afecten empreses com:

- empreses de servei públic
- allotjaments turístics
- entitats financeres i d'assegurances
- agències de viatges
- empreses d'instal·lacions, reformes, manteniment i reparació de béns de naturalesa duradora i de l'habitatge, i altres prestacions a domicili

Bones pràctiques

- Fer servir el català en aquest tipus de document i lliurar-lo per defecte a la clientela, així com donar l'opció de rebre aquesta documentació també en castellà.

RETOLACIÓ

- rètols i cartells en els establiments oberts al públic
- rètols de seccions
- senyalitzacions
- cartells d'ofertes
- rètols i llistes de preus
- informació dels productes en exposició
- taulells d'anuncis
- horaris
- altres

Normativa

Les empreses han de fer servir com a mínim el català en les senyalitzacions i els rètols i cartells de caràcter fix (rètols d'activitat, llistes de preus i serveis, rètols d'entrada i sortida, horaris, indicacions de seccions, noms de les seccions, plafons informatius, rètols d'informació dels productes,...), i també en els rètols de preus dels productes.

L'obligatorietat no afecta el nom de l'establiment, ja que és una marca, però sí les indicacions d'activitat complementàries que l'acompanyen i no estiguin protegides per la legislació de la propietat industrial.

Bones pràctiques

- Fer servir com a mínim el català en tota la retolació (fixa, variable, estacional, o fins i tot en els avisos puntuals o plafons lluminosos d'anuncis i informació).
- Si es fa servir retolació bilingüe o plurilingüe (o retolació en dues llengües o més), situar el català en primer lloc i/o de forma preeminent.

BARS I ESTABLIMENTS DE RESTAURACIÓ

- llistes de preus exposats
- cartes i menús

Normativa

Els restaurants i els bars han de tenir com a mínim en català la informació que acompanya els preus dels productes i les llistes de serveis, tant a l'interior com a l'exterior de l'establiment.

També han de tenir almenys en català la carta de plats, vins i begudes, i el menú.

Els hotels i establiments d'allotjament turístic tenen les mateixes obligacions que els restaurants, i també la informació dels preus ha d'estar com a mínim en català.

Bones pràctiques

- Exposar totes les informacions dels establiments com a mínim en català.
- En el cas de donar les informacions en més d'una llengua, tenir en compte que la versió en català aparegui en primer lloc i/o de manera preeminent.
- Disposar de versions plurilingües de les cartes i menús, tenint en compte que el català aparegui sempre en primer lloc.

DOCUMENTS I MATERIAL PROMOCIONAL

- marxandatge i material promocional
- fulls de reclamacions i suggeriments
- enquestes i formularis
- altres

Normativa

No hi ha cap normativa específica.

Bones pràctiques

Garantir la presència de la llengua catalana per exemple en:

- tiquets de compra, de devolució,...
- avisos i informacions al públic (de neteja, d'incidències, seguretat,...)
- cartells i informacions sobre ofertes, rebaixes, promocions, oportunitats,...
- documents per emplenar (fulls de registre, enquestes, fulls de suggeriments,...)
- revistes de promoció de l'establiment, dels productes,...
- vals de compra, targetes de fidelització, de descompte, targetes regal,...
- material promocional (bosses de la compra, bosses de sucre, tovalles i tovallons de paper, bolígrafs, gorres,...)
- pantalles digitals publicitàries i informatives, i plafons mòbils
- tiquets i aparells de torn d'espera
- targetes de presentació del personal de l'empresa

MEGAFONIA

Normativa

Les empreses que ofereixen serveis públics han de fer servir com a mínim el català en la megafonia.

Bones pràctiques

- Fer servir com a mínim i en primer lloc el català en totes les informacions que es donen per megafonia, independentment del tipus d'establiment i de servei, i del públic al qual s'adrecen (intern o extern).

WEBS I XARXES SOCIALS

Normativa

Les empreses no estan obligades per cap normativa a tenir el web el català, ni a fer-lo servir en les xarxes socials, però cal tenir en compte que en aquests mitjans també s'ha d'aplicar el que diu la normativa lingüística pel que fa a l'atenció a la clientela i les invitacions a comprar.

Bones pràctiques

- Tenir un web multilingüe que contingui l'opció de la llengua catalana fàcilment accessible per a les persones que el visiten.
- Vetllar perquè els continguts en les diferents llengües siguin els mateixos en un web multilingüe, o almenys els que corresponen a la llengua catalana i castellana, tot i que puguin ser resumits en altres llengües.
- Fer que en consultar el web l'opció de la llengua catalana aparegui per defecte, especialment en el cas de les empreses ubicades en el territori de Catalunya i que prioritàriament hi venen o ofereixen els seus productes/serveis.
- Utilitzar un domini .cat, especialment en el cas de les empreses ubicades en el territori de Catalunya i que prioritàriament hi venen o ofereixen els seus productes/serveis.
- En les xarxes socials fer servir de manera equilibrada i equivalent català i castellà (i si cal l'anglès), i prioritzar l'ús de la llengua catalana en el cas de les empreses ubicades en el territori de Catalunya i que prioritàriament hi venen o ofereixen els seus productes/serveis.
- Si el públic s'adreça a l'empresa en català a través del web o les xarxes socials, respondre sempre en aquesta llengua.
- Donar accés des del web a les diferents versions lingüístiques de documents extensos i dels quals no es disposa de versió en paper (per exemple, catàlegs, manuals d'ús, instruccions,...), especialment la versió en català en el cas de productes elaborats o fabricats per empreses de fora de Catalunya.

PAISATGE I ENTORN LINGÜÍSTIC

- sales d'espera
- llocs d'atenció al públic

Normativa

No hi ha cap normativa específica.

Bones pràctiques

Garantir la presència de la llengua catalana per exemple en:

- revistes i diaris en una sala d'espera o recepció
- música ambiental
- canals de televisió
- màquines expenedores
- etiquetatge de productes d'altres proveïdors a la venda
- programari dels ordinadors

RELACIONS INTERNES DE L'EMPRESA I AMB ALTRES GRUPS D'INTERÈS

Normativa

Els rètols i les informacions de caràcter fix a l'interior dels centres laborals adreçats a les persones que hi treballen han d'estar com a mínim en català.

Les empreses concessionàries d'un servei d'una Administració pública de Catalunya o d'una empresa que en depèn han de fer servir el català tant en les relacions internes com en les relacions amb l'Administració.

Els convenis col·lectius de treball són vàlids en qualsevol de les dues llengües oficials i s'han de redactar en la llengua que acordin les dues parts. Si no hi ha acord, s'han de redactar en català i castellà i en exemplars separats.

Arreu de l'Estat espanyol les empreses no han de discriminar les persones treballadores per raons de llengua.

Bones pràctiques

- Vetllar pel dret de les persones treballadores a desenvolupar normalment les seves tasques en català, com a llengua pròpia del territori on s'ubica l'empresa.
- Promoure i afavorir l'aprenentatge de la llengua catalana per part de les persones treballadores com un factor clau de socialització, de millora de les seves relacions, de pertinença al grup i de productivitat.
- Considerar com a objectiu estratègic de l'empresa el foment de l'ús del català a nivell intern.
- Fomentar l'ús del català en el paisatge intern i d'ús de les persones treballadores: retolació, senyalització, avisos, missatges orals i escrits, correus electrònics, Intranet, etiquetes d'armaris i prestatgeries, aplicacions informàtiques i retolació de les màquines, comandaments, panells i pantalles, targetes personals de les persones treballadores, carpetes i material d'ús intern, arxivadors, fotocopiadores, diaris i revistes que es reben, programari intern i productes informàtics i de comunicacions, mòbils, eines de correcció i diccionaris instal·lats als ordinadors, navegadors d'Internet, informacions de seguretat,...
- Tenir en compte requisits lingüístics (com per exemple una actitud favorable envers el foment de la llengua catalana) en la subcontractació de serveis a altres empreses.

A hand in a blue suit sleeve points towards a document with various charts and graphs. The document includes a line graph, a pie chart, and a bar chart. The background is a bright, modern office setting with large windows and colorful sticky notes.

4 ● PER QUÈ RSE I ÚS DEL CATALÀ?

Perquè més de 10 milions de persones saben parlar català als territoris de llengua catalana.

Perquè el 94,3% de la població adulta entén el català; el 80,4% el sap parlar; i el 82,4% el sap llegir.

Perquè el 66,3% d'alumnes del Consorci per a la Normalització Lingüística són nascuts a l'estranger.

Perquè el 44,3% de la població adulta té interès per aprendre el català o millorar-ne els coneixements.

Perquè hi ha 117 llargmetratges doblats i 579 subtitulats al català.

Perquè el 42,9% dels llibres venuts a Catalunya són en català.

Perquè la ràdio és el mitjà amb més audiència en català, amb un 68,7%; i més del 50% dels lectors de diaris ho fan en català.

Perquè 142 universitats ofereixen estudis de català arreu del món.

Perquè el 75,7% dels graus universitaris i el 55,7% dels màsters s'imparteixen en català.

Perquè dels 10 webs més consultats a Catalunya, 9 són en català.

Perquè el 48,9% de les marques amb més notorietat a Catalunya tenen el web disponible en català.

Perquè el 66,7% dels consumidors catalans volen l'etiquetatge en català.



*Aquesta guia és una acció destinada a promoure l'ús de la llengua catalana a Catalunya en l'àmbit laboral i empresarial promoguda per la **Fundació PIMEC** i amb el suport del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya (2017)*



Per saber-ne més:

TRUCA'NS I T'AJUDAREM a avançar en l'ús del català des de l'òptica de responsabilitat social a la teva empresa!

FUNDACIÓ PIMEC
Tel. 93 4964500
secretaria@fundaciopimec.org

fundaciopimec.org

