



Pla d'acció de política lingüística 2004-2005



1. Context

El Govern de la Generalitat està desenvolupant un pla estratègic de legislatura en matèria de política lingüística, que es presentarà a final d'any.

En aquest pla estratègic s'emmarquen:

- El Pla d'acció 2004-2005 de la Secretaria de Política Lingüística, que és un avançament de mesures d'aplicació immediata.
- Els plans dels departaments en el seu àmbit de competències, que s'aniran posant en marxa de manera coordinada amb la Secretaria de Política Lingüística.

2. Principis d'actuació

Fem fàcil i feliç viure en català

El Pla d'acció 2004-2005 està format per les primeres mesures lingüístiques dirigides a solucionar problemes quotidians als parlants envers l'ús quotidià de la llengua catalana.

El Pla d'acció 2004-2005 cerca una major i una millor atenció directa en català al ciutadà des del sector públic i des del sector privat.

En català també, en català primer

El Pla d'acció 2004-2005 aposta per aconseguir l'increment de l'oferta de productes, béns i serveis en català.

El Pla d'acció 2004-2005 busca la implicació de tots els sectors socioeconòmics en la priorització de l'ús del català.

3. Objectius generals

- Garantir a tota la població l'accés al coneixement del català.
Tothom ha de poder aprendre català.
- Fomentar l'ús interpersonal del català.
Fer que les persones que saben català el parlin.
- Garantir l'oferta de productes i serveis de gran consum en català
Per poder triar productes, béns i serveis de gran consum en català hi ha d'haver oferta.



- Garantir el dret a usar el català a tots els ciutadans.
Tothom que vulgui usar el català ho ha de fer sense trobar-se incòmode i ha de saber que l'Administració fa costat als ciutadans que volen viure en català.
- Augmentar la col·laboració entre els territoris de llengua catalana
Tot allò que faci la Secretaria de Política Lingüística podrà ser compartit per tots els parlants de català.
- Aconseguir un tracte igualitari per a les quatre llengües de l'Estat espanyol i millorar l'estatus del català a la Unió Europea (EU).

4. Dades generals

Nombre d'actuacions: 13

Data d'aplicació: setembre de 2004 - juny de 2005.

Pressupost específic: 3.000.000 euros

5. Àrees d'actuació

Ús interpersonal del català

- Immigració
- Tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) i audiovisuals
- Món socioeconòmic
- Àmbits lingüístics català, espanyol i europeu

5.1. Ús interpersonal del català

5.1.1. Campanya popular

L'ús de les llengües no institucional, espontani, entre les persones, no pot ser regulat per les institucions. És, però, una mostra inequívoca de la vitalitat dels idiomes i el terreny on es juga, en gran part, l'evolució de l'ús de la llengua.

L'Estadística d'Usos Lingüístics a Catalunya 2003 conté unes dades molt significatives en relació als principals àmbits d'ús del català. Si els dividim en dos blocs, segons el nivell d'intimitat, distingirem entre usos interpersonals que són més propers i els usos institucionals, més distants, com ara la relació amb les entitats financeres, comercials o sanitàries.



La comparació entre aquests dos grans àmbits ens mostra que els usos institucionals sempre són superiors al 46 %, mentre que els usos interpersonals són sempre inferiors al 45%.

Els **usos institucionals** es reparteixen de menor a menor: entitats bancàries (58,7%), llengua parlada amb el metge (51,2%), a les botigues (50,9%) i a les grans superfícies (46,6%).

Mentre que en els **usos interpersonals** l'índex més alt és el de la llengua parlada amb la parella (44,6%), amb els companys de feina (43%), amb els amics (42,4%), amb els veïns (40,6%), amb els companys d'estudi (39,8%).

Com incidir en les comunicacions espontànies, en l'ús del català al carrer? A banda de continuar treballant en l'augment de la capacitat de parlar (sobretot de la nova població immigrada) i en la disponibilitat de serveis i productes en català (a través de l'acció de Govern), cal propiciar un canvi de valors, de sensibilitats, de comportaments socials en relació amb l'ús de les llengües a Catalunya:

- aprofitar l'oportunitat que pot representar la nova immigració, que no té prejudicis per aprendre català com un fet plenament normal, natural, per integrar-se al país
- canviar les inèrcies i els hàbits dels catalanoparlants que amb massa facilitat canvien al castellà

Públic objectiu

La campanya va dirigida a:

- Població que té coneixements de català però no el parla habitualment: és el 30% de la població.
- Població entre 25 i 35 anys: l'edat d'educar els fills, de consolidar-se en el mercat laboral, d'influir en les generacions d'edat superior i en els joves.
- Població adolescent i juvenil.

Una campanya popular

Amb aquest objectiu, el Govern organitzarà una campanya popular que consta de diversos components:

1. Una campanya publicitària inicial, prevista per a final de 2004.
2. Un pla de mitjans programat fins al desembre de 2005.



3. L'impuls d'una mobilització ciutadana amb la implicació de les administracions, els agents socials i les entitats representatives de la societat civil.

5.1.2. Creació de cinc oficines de garanties lingüístiques

A Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona i Tortosa (seus de la Secretaria de Política Lingüística).

Objectius

- Donar una atenció personalitzada als ciutadans que volen formular consultes, queixes o reclamacions a l'entorn del dret de viure en català: atendre, comprendre, escoltar els ciutadans.
- Prestar assessorament jurídic especialitzat.
- Obtenir informació sobre els àmbits que presenten més problemes d'ús del català.
- Oferir assessorament i recursos a les empreses o entitats on es produeixen aquests problemes, per facilitar-los l'ús del català.
- Derivar cap als organismes competents les reclamacions i denúncies que es formulin.
- Establir una bona coordinació per donar l'atenció més propera al ciutadà, amb: centres de normalització lingüística del CPNL i oficines municipals d'informació als consumidors (OMIC).
- Fer el seguiment dels casos atesos i afavorir que desemboquin en una millora de l'ús del català.

Canals d'atenció

Atenció personal: oficines a la Secretaria de Política Lingüística a Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona i Tortosa.

Atenció telefònica: primera atenció al 012 i atenció especialitzada als telèfons de la Secretaria de Política Lingüística.

Atenció via Internet: web de la llengua catalana <http://cultura.gencat.net/llengcat/> i CAT365 <http://www.cat365.net>



Dades de queixes rebudes

Durant el 2003 es van rebre 1660 queixes i consultes.

5.2. Immigració: nova ciutadania

5.2.1. Sis plans pilot d'acollida lingüística

El nombre d'immigrants que viuen a Catalunya ha passat, de l'any 2000 ençà, de 183.736 a 543.008 (dades del Ministeri de l'Interior). L'augment, en un període tan curt, ha estat gairebé del triple. Actualment la població estrangera representa a Catalunya, segons les dades de l'Institut Nacional d'Estadística (INE), el 8,10% de la població total.

A fi de posar en pràctica les millors fórmules d'acollida lingüística d'aquesta població, s'implantaràn sis plans pilot a Badalona, Banyoles, Lleida, Vic-Manlleu, Reus i Ulldecona. Els plans pilot s'iniciaran el setembre de 2004 i finalitzaran el juny de 2005, coincidint amb el curs escolar.

Nombre d'habitants residents a les localitats seleccionades: 495.529

Percentatge sobre la població total de Catalunya: 7,4%

Nombre de persones estrangeres afectades: 50.609

Percentatge sobre el nombre total de persones immigrades: 9,3%

Objectiu general

Fer de la llengua catalana el vehicle d'integració de la població immigrada oferint-la com un dret, com una via d'accés a la participació activa en la vida local (cívica, social, política).

Objectius específics

- En la primera acollida, oferir des de les diverses entitats una informació adequada sobre la importància de la llengua catalana per a l'assentament en la societat i sobre l'oferta de formació existent.
- Facilitar l'aprenentatge del català a les persones nouvingudes a través de totes les administracions i entitats que acullen immigrants en cada municipi, de manera coordinada i coherent.
- Oferir conjuntament recursos per facilitar l'ús del català a aquestes persones que estan aprenent, com el programa *Voluntaris per la llengua* o sessions d'acompanyament lingüístic dins l'activitat ordinària de les entitats d'acollida.



- Oferir a les persones d'aquestes localitats que treballen en l'atenció al públic de comerços, bars i restaurants eines i suport per aprendre i llançar-se a parlar català.

Criteris de selecció de les localitats

S'han buscat municipis de característiques diverses que permetin extrapolar les experiències a altres municipis en situacions similars. Els criteris de selecció han estat:

1. Percentatge d'immigració sobre la població total.
2. Procedència majoritària de les persones immigrades.
3. Dimensió del municipi.
4. Distribució en diferents àrees del territori.
5. Acceptació i interès dels municipis.
6. Acord entre els organismes implicats.
7. Coordinació existent entre ells prèviament a l'inici del pla.

Graella comparativa dels municipis

	Total Població	Total estrangers		Procedència
Badalona	219.073	18.556	7,85 %	Amèrica 29 % Magrib 27,6 % Xina 16 % Europa 10 %
Banyoles	16.634	2650	15,93 %	Àfrica 59,5 %
Lleida	118.035	12.092	10,24 %	Àfrica 45 % Amèrica 32 % Europa 20 %
Vic	37.108	6.653	17,93 %	Marroc 51,2 % Europa 5,75 % Àfrica 18,3 % Amèrica 18 %
Manlleu	19.078	3.136	16,44 %	Marroc 14,18 % Europa de l'Est 5,75 %



Reus	98.352	9.265	9,42 %	Marroc 48,68 % Amèrica 2,7 %
Ulldecona	6.327	1.393	22,02 %	Magrib 31,8 % Amèrica 22,3 % Europa 21,8 %

Organismes implicats

Generalitat de Catalunya (Política Lingüística, Immigració, Educació i Joventut)
Consorti per a la Normalització Lingüística
Ajuntaments
Associacions d'immigrants
Associacions de pares i mares (AMPA)
Entitats cíviques, culturals i de lleure del municipi

5.2.2. Pla especial d'oferta de cursos de català a Barcelona ciutat

L'oferta de cursos de català a la ciutat de Barcelona es tractarà amb un pla especial, amb el qual es podran atendre, en el curs 2004-2005, 1000 alumnes més que el curs anterior.

5.2.3. Extensió del programa Voluntaris per la llengua

Continuarem impulsant aquest programa, que es basa en la contribució voluntària de persones que dediquen un mínim de 10 hores a conversar en català amb altres persones que l'estan aprenent.

Voluntaris per la llengua es va posar en marxa el juliol de 2003, i actualment el programa s'està estenent i desenvolupant **territorialment** per tot Catalunya (a través dels centres del Consorci per a la Normalització Lingüística i altres entitats) i **sectorialment** en àmbits molts diversos: laboral, sindical, associacions d'immigrants, etc.

En el període juliol-desembre 2003 es van formar 1.086 parelles. En el període gener-juny 2004 se n'han format 1.847.

Dades 2004



Mes	Parelles	Municipis	1r trim.	2n trim.	TOTAL
gener	224	08			
febrer	436	19			
març	311	11	971		
abril	583	20			
maig	212	09			
juny	081	02		876	1.847

5.3. TIC i audiovisuals

5.3.1. Agència catalana de multilingüisme

Objectiu general

Catalunya té una experiència reconeguda en la gestió del multilingüisme, que és actualment un dels reptes de l'empresa en el marc d'unes comunicacions cada vegada més internacionals.

La qualitat de la comunicació empresarial està relacionada amb la personalització en el tracte amb el client. Per oferir un servei de qualitat, les empreses han de comunicar-se amb els clients en la seva llengua pròpia, i a Catalunya han d'oferir els serveis i els productes en català. Això és el que reflectim en el lema *En català també, en català, primer*.

Facilitar les comunicacions multilingües depèn en gran part de la tecnologia lingüística: la traducció automàtica, el reconeixement i la síntesi de veu, les aplicacions de telefonia, etc.

Amb la creació d'una agència catalana de multilingüisme el Govern pretén impulsar el desenvolupament dels recursos tecnològics necessaris perquè les empreses puguin fer comunicacions multilingües, en català i altres llengües, i posar-los a la seva disposició. Es tracta, doncs, d'un objectiu que ha d'incidir clarament en l'ús del català en el món socioeconòmic, a partir del principi de *fer fàcil l'ús del català*.

En una segona fase es preveu que l'agència tracti també altres aspectes del multilingüisme, com l'aprenentatge de llengües i el sistema educatiu, o bé la recerca sociolingüística.

L'agència catalana de multilingüisme hauria de convertir-se en un referent europeu per a la gestió de la diversitat lingüística.



Objectius específics

- Impulsar la recerca universitària en enginyeria lingüística i orientar-la al desenvolupament d'eines que posin el català al nivell d'altres llengües i a les necessitats reals de comunicació les empreses.
- Garantir la transferència tecnològica dels productes desenvolupats al món empresarial.
- Posar les eines a disposició de la societat per rendibilitzar-les al màxim.

Organismes o col·lectius implicats

Generalitat de Catalunya (organismes competents en política lingüística, universitats, societat de la informació, indústria)

Universitats

Empreses

Professionals de les TIC

Consumidors

Calendari

L'agència es crearà l'any 2005. Durant el 2004 es desenvoluparà el projecte i el pla de viabilitat.

5.3.2. Programa de disseny i promoció de webs d'empresa multilingües

Segons les darreres dades difoses per WICCAC (Associació de Webmàsters Independents de Catalunya), en el Baròmetre de l'ús del català a Internet del 20 de juny de 2004, només un 44,97% dels webs de les empreses i entitats catalanes són en català.

Amb l'objectiu d'augmentar-hi l'ús del català, posarem a disposició de les empreses i entitats un web d'ajuda per dissenyar webs multilingües. Aquest web es basa en un estudi elaborat l'any 2003, i inclou recomanacions de comunicació multilingüe per als empresaris, i solucions tècniques per als dissenyadors de webs.

Aquest web, que serà d'accés gratuït dins el web de la Generalitat de Catalunya, estarà disponible al desembre de 2004.

5.3.3. Cinema, vídeo, DVD i videojocs

Objectius

- Garantir l'oferta de productes cinematogràfics, DVD i videojocs en català, a partir de la creació o de la traducció de productes en altres llengües.



- Assegurar una bona distribució comercial i una bona informació al públic de l'oferta audiovisual en català.

Accions

▪ **Cinema**

Doblatge: increment del nombre de còpies exhibides. La pel·lícula Shrek 2 és el primer títol de cinema americà de gran èxit que exhibeix 23 còpies en català (el nombre habitual està entre 12 i 14). Aposta estratègica pel doblatge de cinema infantil i grans èxits comercials.

Subtitulació: acord amb les empreses d'exhibició de VO i amb els circuits de cineclubs de Catalunya, perquè hi hagi una oferta estable de cinema subtitulat en català a tot el territori. Aposta estratègica per les versions originals subtitulades en català.

▪ **DVD**

La rendibilitat màxima dels doblatges i les subtitulacions de les pel·lícules passen per la seva explotació comercial posterior en vídeo, DVD i a les televisions. D'altra banda, la implantació dels suports audiovisuals domèstics garanteix una durada molt més llarga i multiplica enormement el nombre d'espectadors d'una pel·lícula. Actualment, per causes de caràcter tècnic o comercial de les empreses, no tots els doblatges passen automàticament al format Vídeo o DVD.

Es preveu vincular les subvencions als doblatges de cinema a la garantia que els mateixos doblatges s'incorporin en els formats domèstics.

▪ **Videojocs**

Hi ha una mancança evident de títols comercials en català. D'altra banda, la distribució de producte audiovisual en català presenta importants problemes. Els consumidors desconeixen l'oferta d'aquests productes, la qual cosa vol dir que els seus drets queden vulnerats.

Cal, doncs, assegurar que la distribució es fa en les condicions adequades d'estoc, visibilitat i estabilitat dels productes, i en aquest sentit també es busca la implicació de les empreses editores de videojoc en català.

S'està negociant amb les principals multinacionals del sector la localització al català de títols d'èxit comercial i la seva sortida en versió única multilingüe. Es preveu aconseguir, al llarg del 2005, la comercialització de títols de gran èxit comercial, que es distribuïran en còpia única multilingüe.

▪ **Distribució comercial: prestatgeria única**

S'està treballant conjuntament amb les empreses del sector una pla de millora de la distribució comercial de DVD, videojocs i VHS en català que inclou la



instal·lació d'una pretatgeria única a les grans superfícies per a producte audiovisual en català.

5.4. Món socioeconòmic

5.4.1. Normativa lingüística aplicada a la contractació de la Generalitat

Al llarg del 2004 s'aprovarà la nova normativa lingüística aplicada a la contractació de productes, obres i serveis.

5.4.2. Introducció del català en els operadors i fabricants de telefonia

Seguint la tendència dels darrers anys, l'ús dels telèfons mòbils augmenta de forma progressiva. A finals del 2002, el 73,1% de les llars tenien un telèfon mòbil, i més de la meitat d'aquestes llars en tenien més d'un (dades de l'Observatori de la Societat de la Informació, maig de 2003).

D'altra banda, segons un estudi molt recent publicat per IESE (*Uso y actitud de los jóvenes hacia Internet y la telefonía móvil*, 2004), el 89% dels joves enquestats tenen telèfon mòbil, i l'utilitzen sobretot per enviar missatges SMS (el 63% n'envia diverses vegades cada dia).

Per tant, el sector de la telefonia, especialment pel que fa a la telefonia mòbil, és absolutament prioritari per a les actuacions de política lingüística.

Objectius

- Aconseguir que les operadores de telefonia a Catalunya (Telefónica, Auna i Vodafone) ofereixin els serveis per defecte en català.
- Augmentar l'oferta d'aparells de telefonia mòbils amb menús i aplicacions d'ús en català.

Actuacions

S'establiran acords amb Telefónica, Auna i Vodafone, i es negociarà amb els principals fabricants d'aparells de telefonia.

Organismes implicats

Secretaria de Política Lingüística
Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació (Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació)



Calendari

Setembre 2004 – juny 2005

5.4.3. Programa informàtic per confeccionar cartes de bars i restaurants en català

Per facilitar l'augment de cartes i menús en català a bars, restaurants i cafeteries de Catalunya, s'elaborarà i es distribuirà gratuïtament un programa informàtic de confecció de cartes i menús en català.

Aquesta actuació es farà coordinadament amb el Departament de Comerç, Turisme i Consum i amb les organitzacions empresarials i sindicals del sector.

S'insereix en el marc d'un programa d'actuacions més ampli en el sector de la restauració que està elaborant el Departament de Comerç, Turisme i Consum.

5.4.4. Programa de foment de l'atenció al client en català dins la política comunicativa de l'empresa

Definició

En el marc de l'empresa un factor clau de competitivitat és la comunicació amb el client. En aquest sentit, aquest programa neix amb la voluntat que les empreses i les organitzacions en general puguin fixar una política comunicativa interna i externa que ha de derivar en una relació de respecte, proximitat, confort i complicitat amb el seu client .

La qualitat del servei és un element bàsic per a la bona marxa del negoci. L'atenció en la llengua del client és un actiu important per aconseguir la seva satisfacció i la seva fidelitat. En aquest marc, doncs, l'empresa ha d'incidir en els aspectes següents:

- Atenció al públic
- Adequació lingüística del personal
- Imatge corporativa i retolació de l'empresa
- Comunicacions externes i internes
- Etiquetatge (si s'escau)



Aquest Programa prioritza d'aquests aspectes l'atenció al públic perquè s'entén que és el que viu i percep el ciutadà.

Objectius

Garantir el principi de disponibilitat lingüística al ciutadà posant a l'abast de les empreses tot un seguit de recursos i serveis que els permeti fixar i millorar la seva política comunicativa, incidint especialment en l'ús del català com a llengua primera de comunicació i de relació.

Facilitar i fer seguiment de la Llei de política lingüística posant especial atenció als aspectes **d'atenció al públic**.

Destinataris

Petites i mitjanes empreses comercials (90.000 a Catalunya, 30.000 a Barcelona)
Mitjanes i grans superfícies (122 i 16 empreses, respectivament)

Organismes implicats

Secretaria de Política Lingüística
Departament de Treball i Indústria (Programa *Créixer*)
Departament de Comerç, Turisme i Consum
Consorti per a la Normalització Lingüística
Organitzacions empresarials i sindicals

Calendari

Octubre 2004 – juny 2005

5.5. Àmbit estatal

5.5.1. Jornada de treball sobre la regulació de l'ús de les llengües de l'Estat

Organització: Secretaria de Política Lingüística i Institut d'Estudis Catalans
Dates i lloc: octubre de 2004, seu de l'Institut d'Estudis Catalans (Barcelona)

Institucions participants: Govern central, governs de comunitats autònomes amb llengua pròpia, autoritats lingüístiques

Marc legal

L'article 3 de la Constitució espanyola disposa un règim d'oficialitat del castellà a l'Estat, i preveu que també siguin oficials les altres llengües espanyoles en les respectives comunitats autònomes. Igualment, disposa l'obligació de l'Estat de dedicar un "especial respecte i protecció" a aquestes llengües que es consideren,



d'acord amb el mateix apartat 3r. d'aquest article, una riquesa integradora del patrimoni cultural.

Cal, doncs, plantejar un desplegament de l'article 3 de la Constitució Espanyola mitjançant una llei de llengües.

Avaluació dels resultats

Al juny de 2005, es farà una avaluació dels resultats de les actuacions proposades.

Juliol de 2004