

A l'empresa, sigues responsable, utilitza el català.

criteris de responsabilitat social a l'empresa

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

10 preceptes de mínims que cal tenir en compte davant del consumidor català

A títol orientatiu, hem agrupat en forma d'enunciats 10 aspectes que considerem fonamentals que haurien de tenir ben presents totes les empreses que actuen a casa nostra:

1. **El consumidor català té els mateixos drets que qualsevol altre consumidor.** No en té més ni menys. Per tant, tot allò que fem per a les comunitats lingüístiques que tenen un pes econòmic similar o inferior a la catalana, ho hem de fer també com a mínim en català per al consumidor de casa nostra.

Els catalans hem de tenir els mateixos drets a casa nostra que els danesos, els noruecs o els finesos pel que fa llurs llengües en sengles països.

2. **La normativa vigent i els drets lingüístics del consumidor han de ser de rigorós compliment per part de l'empresa.** Una empresa seriosa ha d'acomplir al peu de la lletra tant les obligacions de la legislació pel que fa a l'ús del català com l'acompliment estricte dels drets legals del consumidor pel que fa a la llengua.

No hi ha consumidors de primera i consumidors de segona. No hi ha lleis de primera pel que fa a altres llengües i lleis de segona pel que fa al català. La llei 1/1998 de política lingüística o l'Estatut del consumidor del 1993 no són pas lleis de segona.

3. **No hi ha responsabilitat social ni consum responsable sense l'ús normal del català.** La responsabilitat social de l'empresa no té en compte només l'elaboració i la distribució del producte, sinó també el respecte vers el consumidor. L'ús del català forma part d'aquest tracte de respecte, i és inherent a la responsabilitat social de l'empresa i a l'aplicació d'un bon codi de conducta.

No hi ha responsabilitat social sense l'etiquetatge, les instruccions, el web, la retolació de l'establiment, els serveis d'atenció al client, l'atenció oral... en català.

4. **Les pors i els prejudicis personals a l'hora d'emprar el català no han de pesar més que l'interès comercial.** Tots, i per descomptat també l'empresariat, pot tenir pors, records d'altres temps polítics on la nostra cultura ha estat perseguida, dubtes, manca d'autoestima vers la llengua,

submissió lingüística en el seu ús, tòpics subjectius, anècdotes; però dins del món empresarial hem d'abandonar aquestes percepcions personals i basar-nos purament amb qüestions de mercat i d'atenció al consumidor pel que fa a la llengua catalana, tal com fem amb la resta de llengües.

El conjunt de consumidors de parla catalana conformen una comunitat amb prou pes comercial per tal que totes les activitats adreçades al gran consumidor siguin àmpliament rendibles en català.

- 5. No hem de barrejar ideologies ni qüestions identitàries com a arguments d'ús o no del català.** Si empram el català és per raons purament comercials i de màxima qualitat en l'atenció al client, i naturalment d'acompliment de la legislació i dels drets del consumidor. Emprar el català no forma part de cap ideologia, com no forma part de cap ideologia ni activitat nacionalista emprar l'anglès, el castellà o el danès d'acord al mercat on ens adrecem. En aquest aspecte la llengua catalana no ha de constituir una excepció.

No emprar el català en un mercat on aquesta llengua és plenament present i a més és pròpia del territori on ens adrecem, sí que seria prevaler les qüestions ideològiques per damunt del tracte normal i responsable vers el client.

- 6. L'empresa que no innova, no avança ni progressa. El català forma part d'aquesta innovació.** A vegades les inèrcies empresarials o la por a la innovació ens priven d'avançar i per tant de millorar en l'empresa. Si encara no empram el català, no ens faci por d'anar-lo introduint. El català forma part d'aquests canvis.

Som al segle XXI, no ens faci por modernitzar els esquemes, no ens faci por introduir el català.

- 7. L'ús del català no és un cost, és una necessitat i una inversió.** El català no constitueix una excepció respecte a les altres llengües. Hem d'emprar el català per coherència amb el mercat i cal assumir-ho com una necessitat, de la mateixa manera que en l'existència d'un contracte de treball o en la no explotació laboral dels treballadors hi hem de destinar uns recursos que assumim com a necessaris. En el cas del català, però, a més molt sovint comporta uns beneficis, atesa la demanda i el potencial econòmic del mercat català.

Si estem disposats a fer la despesa per emprar el castellà, el portuguès, el grec, el neerlandès o el danès, com podem gosar dir que no ho fem en català per qüestions de costos. El català no té cap cost afegit que no tinguin aquestes llengües.

- 8. No hem de sacrificar en cap cas els drets bàsics del consumidor català en benefici d'actituds puntuals de caire racista o xenòfob.** No hem d'equiparar els drets i demandes fonamentades dels consumidors amb actituds minoritàries xenòfobes o racistes. Encara és molt pitjor sobredimensionar aquestes actituds puntuals xenòfobes tot donant-les més valor que no pas a les moltes demandes de respecte al consumidor.

No és el mateix atendre les demandes dels consumidors per tal que el català sigui també present en l'etiquetatge d'un producte que desprestigiar la seriositat de l'empresa equiparant-les amb actituds d'aquell que, tot i estar el producte etiquetat també en castellà, exigeix que al costat no hi sigui el català.

9. **El català és la llengua pròpia de Catalunya.** D'acord als principis legals, històrics i socials, el català és la llengua d'ús preferent i comuna dels catalans, independentment de la llengua que parlin.

No ens faci por adoptar-la com a llengua per defecte i posteriorment adequar-nos si cal a la llengua pròpia de cada client o consumidor. No hem de menystenir ni infravalorar les capacitats per entendre la nostra realitat de tots aquells que tenen altres llengües diferents de la nostra. Si viuen a Catalunya, ells també són catalans i no els podem pas negar la nostra llengua.

10. **No som els primers que fem les coses en català.** Amb una actitud oberta descobrirem que l'ús del català és ben present, no només en moltes empreses, sinó en importants multinacionals i grans indústries. Si fem una anàlisi objectiva veurem que molts d'aquests canvis són força recents, perquè l'ús del català va creixent dia rere dia justament en les empreses més punteres del mercat.

Apunta't al carro del català, apunta't al carro de la responsabilitat vers el client. No et quedis enrere.

PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

2008

c/Diputació,276, planta baixa
08009 Barcelona
Tel. 93 321 18 03

info@plataforma-llengua.cat
www.plataforma-llengua.cat