



Benvolgut Sr. Adolfo Utor, president de Baleària,

Des de la Plataforma per la Llengua hem conegut l'incident que heu hagut de gestionar aquesta setmana per la denúncia pública del músic Quimi Portet sobre l'actitud de rebuig al català per part d'un cambrer de la vostra companyia en un trajecte entre Formentera i Eivissa.

En primer lloc, lamentem que hagueu viscut una situació de crisi com aquesta. Més enllà dels errors humans, que poden produir-se en qualsevol empresa, i de la ràpida gestió que n'heu fet procurant defensar els drets dels clients de parla catalana, heu tingut un elevat grau d'exposició pública en el qual certs sectors extremistes han trobat el seu altaveu per descarregar el seu odi. A més, ho han fet emparats per la impunitat que transmeten un corpus legal i unes pràctiques d'estat que privilegien sempre el castellà.

Ara bé, tot i que lamentem aquesta exposició, també hem de dir-vos que observem amb preocupació que aquesta situació no és un fet aïllat. Dimarts 5 de juliol vam conèixer un cas similar gràcies al testimoni d'un client de Baleària a Catalunya Ràdio. I l'any passat, el cantant menorquí Cris Juanico va denunciar un altre incident per parlar en català amb el personal de la vostra empresa.

Aquestes notícies ens transmeten la sospita que, en realitat, aquestes discriminacions es produeixen amb certa freqüència. De fet, hem conegut aquests casos gràcies a la denúncia que han fet dues persones públiques, però no sabem quantes persones més s'han pogut trobar en aquesta situació i han quedat silenciades.

Des de l'ONG del català sabem que cap empresa vol tenir un gruix de clients insatisfets i, menys encara, veure's exposada a un escarni públic. És per això que creiem que garantir un tracte de qualitat envers el consumidor catalanoparlant evitaria aquesta exposició negativa i milloraria la satisfacció dels vostres clients.

**PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA**

L'ONG del català

Us escrivim perquè a la Plataforma per la Llengua sabem com ajudar-vos a millorar aquesta situació. Des de fa anys oferim tallers per a empreses i administracions orientats a una bona gestió del multilingüisme en l'equip humà que treballa. Fem un treball assertiu, amb detecció de problemes, propostes en positiu, orientació als resultats i revisió d'objectius. Sabem que gran part dels treballadors de la mar són persones que passen molt de temps fora de les seves llars i que sovint provenen de fora dels territoris de parla catalana. Atès que l'objectiu tant de l'empresa com dels treballadors és oferir un servei de qualitat que els faci sentir a gust amb la seva feina, estem segurs que us podem oferir eines que permetin millorar aquest aspecte i que un taller de gestió lingüística permetria millorar la qualitat en l'atenció al client.

Un cop us hem fet arribar la nostra proposta, quedem a la vostra disposició per col·laborar en aquest aspecte o en qualsevol altre que cregueu oportú.

Cordialment,

Neus Mestres i Farré
Directora
Plataforma per la Llengua

Barcelona, 5 de juliol de 2016