

**PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA**

L'ONG DEL CATALÀ.

**EL CATALÀ I LES COMPANYIES
AÈRIES**

**ASPECTES ÚTILS PER UNA BONA PRÀCTICA
LINGÜÍSTICA**

TERCER INFORME/ GENER 2015



Aspectes útils per fer una bona pràctica lingüística a les companyies aèries:

En les tres edicions de l'informe sobre els usos lingüístics a les companyies aèries s'han constatat dèficits rellevants en la gestió lingüística, sobretot, però, no només en relació amb la llengua catalana. Per això, en aquest darrer apartat proposem una sèrie de pautes a les companyies aèries per oferir una atenció lingüística sostenible i respectuosa amb els drets lingüístics dels consumidors, aplicables al cas català però exportables a altres comunitats lingüístiques mitjanès.

Com a criteri general en l'àmbit lingüístic, les companyies aèries haurien de tenir en compte: 1) la llengua del territori d'origen, 2) la llengua del territori de destinació i 3) llengua internacional, i si es vol es pot incloure una segona llengua que compreguin molts dels usuaris que fan servir aquell trajecte o la llengua oficial de la companyia aèria. Per exemple, en un vol Barcelona-Mallorca, caldria com a mínim emprar el català i l'anglès, i en un vol Barcelona-Berlín, usar almenys el català, l'alemany i l'anglès.

- **Megafonia gravada:**

- Emprar el **català en la megafonia gravada dels avions** en tots els **vols amb origen o destinació als territoris de parla catalana**.
- Ser **especialment curós en la qualitat lingüística del missatge**: correcció gramatical i ortogràfica, vocabulari, dicció, etc. És especialment important perquè una comunicació deficient i amb errors denota manca de qualitat de l'empresa i provoca un efecte negatiu entre els parlants de les llengües utilitzades.
- **Emprar les diferents llengües en la megafonia gravada en igualtat de condicions**, per exemple, no fer missatges en anglès o castellà més llargs i amb més informació que les comunicacions en català.
- **Prioritzar el català per davant del castellà en l'ordre dels missatges gravats difosos a través de la megafonia**. Es pot utilitzar, per exemple, el català en primer lloc o després de la versió en anglès.

S'impedeix així que el català quedi subordinat al castellà i es continua oferint als passatgers castellanoparlants tota la informació de servei.

- **Megafonia de la tripulació i atenció als passatgers:**

- **Les companyies aèries amb una presència rellevant als territoris de parla catalana** haurien de considerar un mèrit el coneixement i domini de la llengua catalana en la tripulació de cabina, com succeeix amb el coneixement d'altres llengües.
- Disposar **d'algun auxiliar de vol o membre de la tripulació capacitada per atendre i entendre els passatgers catalanoparlants** en els vols amb origen o destinació als territoris de parla catalana.
- **Indicar i assenyalar a través d'algun senyal identificatiu el coneixement de la llengua catalana de la tripulació de cabina.** Per exemple, en les targetes que identifiquen els auxiliars de vol de moltes companyies s'indica les llengües que parlen. Incloure el català en aquestes indicacions per fer saber als passatgers d'aquesta llengua que la poden emprar amb naturalitat, tal com ja fa la companyia aèria *Finnair*

- **Llocs webs corporatius:**

- **No hi ha cap legislació autonòmica, estatal o internacional que especifiqui les llengües que les empreses han d'emprar als webs.** Tot i així, cal tenir en compte que la Llei 22/2010 del Codi de consum vetlla per tal que les persones consumidores rebin les informacions dels productes, serveis i dels béns de consum, com a mínim, en català.
- Més enllà de la legislació, doncs, les companyies aèries que operen en els diferents territoris de parla catalana han d'oferir una **versió en llengua catalana del web corporatiu, si volen respectar els drets lingüístics dels consumidors i oferir un servei de qualitat.**
- Cal ser especialment curós en el **tractament lingüístic** de les informacions facilitades en el web: **evitar errors ortogràfics i**

gramaticals i, sobretot, **barreges caòtiques de llengües** dins del mateix web.

- La **versió catalana ha de ser de fàcil accés per part de l'internauta i completa**: que pugui desenvolupar les tasques i obtenir la informació completa en aquesta llengua. És incoherent per a l'usuari que certes informacions, tràmits, contactes, etc., no es puguin realitzar des de l'opció en català.
 - Hi ha **diverses opcions per garantir la visibilitat de la versió en català**: fer una tria inicial de l'idioma, detecció segons territori amb l'idioma preferent corresponent o a través de la llengua del navegador, etc.
 - **No supeditar la versió catalana a la castellana** en webs d'àmbit espanyol si el mercat en català no és testimonial.
- **Documents digitals i físics:**
 - **Oferir la possibilitat de descarregar i imprimir els bitllets en llengua catalana**. Es pot optar per una versió bilingüe català/anglès per garantir que tots els empleats de la companyia aèria ho puguin entendre.
 - Facilitar **les informacions de servei prèvies al vol** a través de correu electrònic o altres mitjans digitals **també en català**.
 - Facilitar **factures i altres documents oficials en llengua catalana** o almenys oferir l'opció de tria lingüística als clients dels territoris de parla catalana.

Emprar la llengua catalana de manera coherent millora els nivells de satisfacció dels clients i beneficia la imatge de companyia seriosa, responsable i respectuosa amb l'entorn cultural i lingüístic dels territoris en què opera. Per descomptat, cal evitar de totes totes declaracions ofensives contra la llengua catalana com les realitzades per diferents dirigents d'Air Berlin l'any 2007, que no només es van negar a emprar el català, sinó que també fan fer declaracions que ratllen la xenofòbia contra els catalanoparlants i els seus drets; o l'eliminació de la megafonia en català als vols amb origen o destinació a Barcelona de *Swiss Air* arran d'una queixa d'un usuari contrari a l'ús del català. Una empresa responsable valora per sobre de tot els drets bàsics de les persones davant de les actituds de caràcter racista o xenòfob.

En el cas concret dels catalanoparlants, per les situacions de prohibició governamental que ha patit històricament la llengua catalana, encara es valora més positivament l'ús del català en l'àmbit comercial. Per tant, un ús normalitzat d'aquesta llengua pot contribuir a fidelitzar els clients que prefereixen ser atesos també en català. També cal assenyalar que l'ús del català en les informacions de servei és perfectament compatible amb la màxima qualitat en l'atenció en castellà o en qualsevol altra llengua.

Així doncs, el cost d'aplicar aquestes mesures és ínfim, i més tenint en compte que una part gens insignificant de la tripulació de cabina ja disposa de coneixements de català, atès que són originaris dels territoris de parla catalana. En canvi, pot ajudar a millorar la qualitat del servei i els nivells de satisfacció dels clients, a més d'aportar una imatge d'empresa moderna, eficient i respectuosa amb els territoris on opera. Cal emprar el català sobretot per raons comercials, de màxima qualitat en l'atenció al client i respecte amb els drets dels consumidors, i deixar totalment al marge les qüestions de caràcter identitari o ideològic.

