

Cecot

# VOLUNTARIAT PER LA LLENGUA CATALANA A L'EMPRESA

GUIA DE FORMACIÓ

---

Amb el suport de



Generalitat de Catalunya  
**Departament  
de Cultura**

Índex

Presentació.....	2
Antecedents – Cecot.....	3
Objectius de la guia .....	5
Continguts per treballar amb la guia .....	6
Càpsules d'acollida lingüística en llengua catalana per a persones treballadores. ....	7
Normativa sobre la llengua catalana .....	14
Altres iniciatives .....	15
Metodologia i competències docents – voluntariat lingüístic .....	16
Metodologia.....	16
Competències docents.....	17
Recursos per al voluntariat lingüístic.....	18
Formació en llengua catalana .....	18
Diccionaris, reculls de lèxic i resolució de dubtes de llengua en línia .....	19
Institucions .....	19
Avaluació dels continguts del voluntariat lingüístic.....	20
Avaluació càpsules audiovisuals .....	20
Preguntes .....	20
Respostes.....	25
Avaluació altres iniciatives.....	28

## Presentació

Històricament, l'empresa ha estat un actor principal en el foment de la llengua catalana. El coneixement del català ha comportat beneficis tant per a la mateixa empresa (atès que l'ha incardinat plenament a l'entorn i al país), com per a les persones treballadores (la llengua com element de cohesió entre la plantilla i motor de promoció professional).

Els darrers lustres el món empresarial ha viscut dos fenòmens que han alentit aquesta dinàmica. Per un costat, la internacionalització accelerada de l'economia, que sovint ha comportat l'afebliment de l'ús del català al si de organitzacions. Per un altre, i lligat amb l'anterior, l'arribada d'un gran nombre de persones treballadores que no tenen el català com a mitjà d'expressió (sovint, fins i tot, en desconeixen l'existència).

Per envigorir, doncs, el paper de l'empresa en l'ús de la llengua catalana, des de la Cecot hem impulsat el **CATacull – Servei empresarial d'acollida lingüística per a persones treballadores**, dispositiu dirigit a l'empresa tant per a aquelles persones de l'organització que no parlen la nostra llengua, com també per a aquelles que tenen grans dificultats per comunicar-s'hi. Com a organització patronal, pensem que facilitar a les empreses un servei d'aquestes característiques és clau per promoure l'ús de la llengua catalana entre el teixit empresarial del país.

Aquest Servei es compon de tres elements.

- Càpsules audiovisuals d'acollida lingüística.
- El voluntari per la llengua dins l'empresa.
- Un recull de recursos de llengua catalana.

Teniu a les mans la guia de formació del voluntari per la llengua, que pretén respondre a les necessitats d'una persona voluntària pel català dins de l'empresa per tal que acompanyi els treballadors de l'organització que s'inicien en el procés d'aprenentatge i / o consolidació de la nostra llengua.

Aquest document es compon dels objectius, els continguts, la metodologia, els recursos, i l'avaluació necessaris perquè l'empresa pugui incorporar la figura del voluntari per la llengua al seu si d'una manera satisfactòria.

També compta amb un repàs de les diferents accions que, des de la Cecot, s'han dut a terme per enfortir la llengua catalana a les empreses del país en els últims anys, a mode de contextualització de la guia de formació i com a element d'immersió en una feina, aquesta, que des de la patronal catalana se sosté per mitjà d'una trajectòria cada vegada més sòlida.

## Antecedents – Cecot

El compromís de la Cecot amb la llengua catalana ve de lluny. A començaments del segle XXI, des de l'associació empresarial i de la mà del Consorci per la Normalització Lingüística i amb l'assessorament del Termcat, vam impulsar la creació de sengles reculls de lèxic català de dos gremis associats a la Cecot. Així van crear-se:

- El llibret **“Lèxic i Documents per a fleques i pastisseries”** (2003).
- La llibreta **“El lèxic de la fusteria”** (2005).

Així mateix, des de l'any 2012 fins al 2020 la Cecot, de la mà de l'Oficina de Suport a la Iniciativa Cultural (OSIC), va impulsar el projecte **“El català a l'empresa”**, per mitjà del qual es dugué a terme una sensibilització entre els diferents gremis adherits a la patronal sobre les subvencions per impulsar la llengua catalana a les empreses (pàgines web, comunicacions, documentació, etc.) i els recursos disponibles per fer efectiva una presència més gran de la llengua al si de les organitzacions.

L'any 2020 vam desenvolupar, també el suport de l'OSIC, el **“Estudi sobre l'ús de la llengua catalana a les empreses del Vallès Occidental”** de fins a cinquanta persones treballadores. En aquest estudi, en van emergir les conclusions següents:

- Tant en les relacions empresa-client com en les relacions empresa-proveïdors l'ús del català era majoritari, ja fos amb organitzacions amb clients / proveïdors només de Catalunya, com en aquelles amb clients / proveïdors més enllà del Principat.
- La llengua catalana era també majoritària en les comunicacions d'àmbit intern al si de les empreses, ja fossin comunicacions entre persones com comunicacions d'àmbit intern.
- En l'àmbit de la gestió interna, la llengua catalana, tot i ser majoritària, no ho era de la mateixa manera que en l'àmbit de les comunicació interna. Així, l'ús del català en documentació financera i etiquetatge era significativament més baix que no pas en les comunicacions interpersonals.
- I quant a la comunicació externa, l'ús de la llengua catalana a les webs s'havia consolidat força, tot i que el domini .cat no comptava amb una presència gaire elevada (per sota del 30%). Alhora, s'hi destacava que tres de cada cinc empreses utilitzaven el català a les xarxes socials, i dos terços l'empraven en els seus materials comercials.

L'any 2021 la Cecot, també en col·laboració amb l'OSIC, va elaborar una **“Guia de bones pràctiques de llengua catalana a l'empresa”**, que incloïa recomanacions sobre l'ús del català en els àmbits següents:

*Clientela:*

- Enviaments -territori del domini lingüístic català.
- Enviaments -més enllà del domini lingüístic català.
- Resposta a una comunicació en català d'un client
- Atenció inicial a la clientela.

*Proveïdors:*

- Enviaments -territori del domini lingüístic català.
- Enviaments -més enllà del domini lingüístic català.
- Resposta a una comunicació en català d'una empresa proveïdora.
- Atenció inicial als proveïdors.

*Comunicació interna:*

- Català, llengua d'ús oral a l'empresa.
- Català, llengua d'ús escrit a l'empresa.
- Oferta de formació de llengua catalana entre el personal de l'empresa.

*Gestió interna:*

- Selecció de personal.
- Selecció de proveïdors.
- Programari.
- Català, llengua de la documentació de l'empresa.

*Comunicació externa:*

- Web en català.
- Web amb domini .cat
- Xarxes socials en català.
- Retolació.
- Productes de promoció.
- Etiquetatge en català.
- Instruccions dels productes en català.

Més enllà de tots aquests projectes, i des de l'any 2012, , la Fundació Cecot Persona i Treball forma part del **Cens d'entitats per al foment de la llengua catalana**.

I des de 2018 que la llengua catalana forma part de les àrees d'**assessorament de la patronal Cecot**, sota del paraigua de l'àmbit de la Responsabilitat Social Corporativa, qui li és propi.

## Objectius de la guia

### **Objectiu principal:**

- Impulsar la creació de la figura d'una persona voluntària per la llengua catalana al si de l'empresa.

### **Objectius específics:**

- Dotar la persona voluntària per la llengua a l'empresa dels continguts útils per difondre el català entre aquelles persones treballadores de l'organització que no el tinguin com a llengua d'ús habitual.
- Dotar la persona voluntària per la llengua a l'empresa de les pautes metodològiques i de les competències docents corresponents per difondre el català entre aquelles persones treballadores de l'organització que no el tinguin com a llengua d'ús habitual.
- Dotar la persona voluntària per la llengua a l'empresa de recursos per difondre el català entre aquelles persones treballadores de l'organització que no el tinguin com a llengua d'ús habitual.
- Dotar la persona voluntària per la llengua a l'empresa d'instruments d'avaluació per valorar la consolidació dels continguts traslladats a persones treballadores de l'organització en el seu procés d'aprenentatge del català.

## Continguts per treballar amb la guia

La persona voluntària per la llengua a l'empresa ha de comptar amb els coneixements teoricopràctics suficients per tal de desenvolupar amb eficàcia la seva comesa al si de l'organització.

En aquest sentit, haurà de ser capaç de guiar les persones treballadores que s'acullin a la formació en llengua catalana des d'un vessant triple:

- Conèixer les càpsules d'acollida audiovisual.
- Conèixer la normativa vigent sobre llengua catalana als diferents territoris en què hi té presència.
- Conèixer i impulsar altres iniciatives per enfortir l'ús de la llengua catalana entre les persones treballadores de l'organització .

Càpsules d'acollida lingüística en llengua catalana per a persones treballadores.

La persona voluntària per la llengua catalana a l'empresa haurà de conèixer el contingut de les càpsules d'acollida lingüística que formen part principal del Servei.

Hi ha un total de set càpsules audiovisuals d'acollida lingüística. El contingut de les càpsules és el següent.

### **CÀPSULA 1: La llengua catalana: història, parlants, domini lingüístic.**

La llengua catalana és una llengua romànica, nascuda entre els segles VIII i X.

Es parla a Catalunya, al País Valencià, les Illes Balears, Andorra, la Franja d'Aragó, la ciutat de l'Alguer (a l'illa de Sardenya, Itàlia), la Catalunya del Nord (a França), el Carxe (territori situat a la província de Múrcia) i en petites comunitats arreu del món.

Al voltant de 10 milions de persones parlen el català, la meitat de les quals el tenen com a llengua materna.

Andorra, Catalunya, les Illes Balears, el País Valencià, la Catalunya del Nord, la Franja i l'Alguer tenen diversos graus de regulació legal que van des de l'oficialitat única del català (Andorra) fins a la no-oficialitat (la Catalunya del Nord, la Franja i l'Alguer) passant per la doble oficialitat lingüística català-castellà (Catalunya, el País Valencià i les Illes Balears).

L'empresa, en aquest sentit, posa a disposició del seu personal treballador la normativa vigent sobre l'ús de la llengua catalana al territori, amb els drets i deures corresponents en cada cas per al seu desenvolupament eficaç.



## **CÀPSULA 2: L'empresa i el català: atenció a la clientela.**

L'atenció al client és fonamental, per a l'empresa. Els clients en són una part essencial, si no la més important, amb la qual cosa tot el personal treballador els ha de poder atendre en les llengües oficials del nostre país i, per tant, en català.

En aquest sentit, a la nostra empresa entenem que formen part de l'atenció al client els elements següents, amb el benentès que tots ells han d'incloure la llengua catalana:

Atenció inicial a la clientela: en converses, trucades i relacions escrites.

Enviaments -tant en el territori del domini lingüístic català com en el territori del domini lingüístic no català: en comunicats i propostes comercials.

Resposta a una comunicació en català d'un client: tant oralment i escrita.

L'empresa disposa d'eines i recursos perquè tot el seu personal treballador pugui donar resposta a tots tres compromisos de manera solvent i eficaç.

I, alhora, posa a la seva disposició els recursos formatius necessaris perquè aquest compliment es dugui a terme en el menor temps possible.

### **CÀPSULA 3: L'empresa i el català: atenció als proveïdors.**

Per a l'empresa l'atenció als proveïdors (empreses i autònoms) és fonamental. I tot el personal treballador els ha de poder atendre en les llengües oficials del nostre país i, per tant, en català.

En aquest sentit, entenem que formen part de l'atenció als proveïdors els elements següents, amb el benentès que tots ells han d'incloure la llengua catalana:

Atenció inicial als proveïdors: en converses, trucades i relacions escrites.

Enviaments -territori del domini lingüístic català com en el territori del domini lingüístic no català: en comunicats, propostes comercials i altres informacions al voltant de la relació empresa-proveïdors.

Resposta a una comunicació en català d'un proveïdor: oralment i escrita.

L'empresa disposa d'eines i recursos perquè tot el seu personal treballador pugui donar resposta a tots tres compromisos de manera solvent i eficaç.

I, alhora, posa a la seva disposició els recursos formatius necessaris perquè aquest compliment es dugui a terme en el menor temps possible.

#### **CÀPSULA 4: El codi de consum català: drets i deures.**

El codi de consum garanteix la defensa i la protecció de les persones consumidores i l'establiment, en l'àmbit de Catalunya, dels principis i de les normes en el seu dia a dia i en la seva relació amb les empreses que els presten serveis.

Així, les persones consumidores tenen dret a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin.

Al mateix temps, tenen dret a rebre en català:

- a) Les invitacions a comprar, la informació de caràcter fix, la documentació contractual, els pressupostos, els resguards de dipòsit, les factures i els altres documents que hi facin referència o que en derivin.
- b) Les informacions necessàries per al consum, l'ús i el maneig adequats dels béns i serveis, d'acord amb llurs característiques, amb independència del mitjà, format o suport utilitzat, i, especialment, les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de la salut i la seguretat.
- c) Els contractes d'adhesió, els contractes amb clàusules tipus, els contractes normats, les condicions generals i la documentació que hi faci referència o que derivi de la realització d'algun d'aquests contractes.

L'empresa disposa d'eines i recursos perquè tot el seu personal treballador pugui donar compliment a tots tres elements de manera solvent i eficaç.

I, alhora, posa a la seva disposició els recursos formatius necessaris perquè aquest compliment es dugui a terme en el menor temps possible.

## **CÀPSULA 5: El català a l'empresa: comunicació interna, gestió interna i comunicació externa.**

Per a l'empresa la comunicació interna, la comunicació interna i l'ús de documentació en llengua catalana és fonamental. I tot el personal de treballador ha de poder desenvolupar-s'hi de manera autònoma i eficaç.

En aquest sentit, l'empresa fomenta que el català sigui, entre el seu personal treballador,  
llengua d'ús oral i llengua d'ús escrit habitual.

També impulsa que els àmbits de gestió interna com la selecció de personal, la selecció de proveïdors, el programari informàtic, la documentació (factures, rebuts, pressupostos, pla de prevenció de riscos, pla d'igualtat, protocol contra l'assetjament sexual, reglament de protecció de dades, sistema de qualitat, pla d'emergències i la seva cartelleria, entre d'altres) siguin en llengua catalana.

Al mateix temps, també promou que la comunicació externa (web i el seu domini, xarxes socials, retolació, productes de promoció, etiquetatge, instruccions, entre d'altres) utilitzi la llengua catalana.

L'empresa disposa d'eines i recursos perquè tot el seu personal treballador pugui donar compliment a tots tres elements de manera solvent i eficaç.

I, alhora, posa a la seva disposició els recursos formatius necessaris perquè aquest compliment es dugui a terme en el menor temps possible.

## **CÀPSULA 6: Viure a Catalunya (I): institucions que vetllen per la llengua catalana.**

A Espanya i a Catalunya hi ha diverses administracions que vetllen per l'ús i el foment de la llengua catalana.

L'Estat espanyol té la missió constitucional de respectar i protegir totes les llengües que es parlen al territori, que formen part del seu patrimoni cultural i que, al seu torn, seran oficials en les comunitats autònomes en què es parlen d'acord amb els seus estatuts d'autonomia vigents.

Els estatuts de Catalunya (1979) i de les Illes Balears (1983) reconeixen el català com a llengua pròpia d'aquests territoris i és llengua oficial juntament amb el castellà. També ho va fer, amb la denominació legal de valencià, el del País Valencià (1982). Així mateix, la Constitució d'Andorra (1993) estableix que el català és la llengua oficial de l'Estat.

A Catalunya, la llengua catalana és la llengua de l'Escola, l'Administració i els mitjans de comunicació.

Així mateix, en l'àmbit territorial de Catalunya, les diputacions de Barcelona, Tarragona, Lleida i Girona; els consells comarcals; i els ajuntaments també han adoptat el català com a llengua de comunicació habitual, internament i en la seva relació amb la ciutadania.

## **CÀPSULA 7: Viure a Catalunya (II): sistema sanitari i recursos laborals.**

### Sistema sanitari

A Espanya la sanitat pública abasta les necessitats sanitàries i farmacèutiques de totes les persones treballadores, necessitats que es financen per mitjà de les cotitzacions a la Seguretat Social, a la qual totes les persones treballadores hi han d'estar afiliades (obtenint la Targeta Sanitària). Hospitals, centres d'atenció primària i urgències hospitalàries formen part del sistema. Tot i que es tractaments farmacèutics són de copagament, la part proporcional dels medicaments que va a càrrec de la Seguretat Social n'és la més rellevant.

A Catalunya, la llengua catalana és la llengua de comunicació habitual en tot el Sistema Sanitari.

### Recursos laborals

A Espanya l'edat mínima per treballar són els 16 anys. Hi ha quatre tipologies de contractes:

- Contracte Indefinit.
- Contracte Temporal.
- Contracte de Formació en Alternança.
- Contracte Formatiu per a l'Obtenció de la Pràctica Professional.

A Catalunya, la llengua catalana és la llengua d'ús habitual en els processos de contractació.

El coneixement d'aquestes set càpsules audiovisuals permetrà la persona voluntària per la llengua catalana a l'empresa de resoldre eventuais dubtes i preguntes sobre els seus continguts i la seva aplicació en cada cas.

## Normativa sobre la llengua catalana

La persona voluntària per la llengua catalana a l'empresa haurà de tenir present la legislació vigent en tots i cadascun dels territoris en què la llengua catalana és parlada, per tal de poder assessorar i acompanyar les persones treballadores quant al drets i deures vers el català en cadascun dels casos.

En aquest sentit, és necessari que la persona voluntària conegui que a cada territori on es parla la llengua catalana té un marc legal diferent. A Catalunya, les Illes Balears, el País Valencià, Andorra, la Franja, la Catalunya del Nord i l'Alguer els graus de regulació legal del català no són els mateixos.

Així, cada territori aplica al català un caràcter o un altre, amb denominacions diverses que l'acompanyen (llengua pròpia, llengua oficial o llengua regional). En aquest sentit:

- A Catalunya i a les Illes Balears el català és llengua pròpia i oficial.
- Al País Valencià, és el valencià la llengua pròpia oficial, denominació que rep la llengua catalana en aquest territori.
- A Andorra, el català és l'única llengua oficial.
- A la Franja, el català és una llengua pròpia de l'Aragó.
- A la Catalunya del Nord el català és una llengua regional, així com també a l'Alguer.

Les diverses denominacions de la llengua catalana es reflecteixen en la legislació sobre el català a cada un dels territoris que s'han esmentat.

Per a més informació sobre la legislació que regula la llengua catalana en cadascun d'aquests territoris, aquest [enllaç](#):

## Altres iniciatives

Més enllà de les càpsules d'acollida lingüística en llengua catalana per a persones treballadores, la persona voluntària per la llengua a l'empresa podrà impulsar altres iniciatives per promoure i consolidar l'ús del català entre el personal de l'empresa amb un caràcter més

En aquest sentit, en proposem tres: la dues primeres dins de l'empresa; la segona, fora de l'empresa.

### *Dins de l'empresa:*

**El cafè català:** trobada quinzenal entre la persona voluntària per la llengua a l'empresa i les persones treballadores en procés de consolidació del català per converses íntegres en català, comentaris al voltant de la llengua i suggeriments d'ús.

Aquestes trobades es duran a terme dins de l'empresa, durant la pausa establerta per cada companyia.

**Parla'm en català:** sensibilització de l'entorn laboral immediat de la persona que aprèn el català per tal que els seus companys i companyes de feina més pròxims (del mateix departament, de la mateixa unitat productiva...) s'hi dirigeixin en la nostra llengua i siguin conscients del procés d'aprenentatge en què està immers. És a dir, que no només s'hi dirigeixin en català, sinó que també l'animin que respongui en català.

### *Fora de l'empresa:*

**La passejada catalana:** trobada mensual entre la persona voluntària per la llengua a l'empresa i les persones treballadores en procés de consolidació el català per a converses íntegres en català, comentaris al voltant de la llengua i suggeriments d'ús. Aquestes trobades es duran a terme fora de l'empresa, en horari no laboral.



## Metodologia i competències docents – voluntariat lingüístic

És important que la persona voluntària per la llengua catalana a l'empresa tingui coneixements de metodologia de competència docent per al desenvolupament de la seva comesa.

En aquest apartat, hi fem referència.

### Metodologia

La persona voluntària per la llengua catalana a l'empresa haurà de tenir en compte els **principis metodològics** següents per tal de desenvolupar amb eficàcia la seva tasca:

- **Nivell inicial de la persona treballadora:** caldrà tenir present el nivell inicial de llengua catalana de la persona treballadora per tal de començar a treballar-hi des d'allò que ja coneix.
- **Ús de les noves tecnologies:** per mitjà de les càpsules audiovisuals, amb el visionat d'altres enregistraments, la recerca a Internet... caldrà implicar la persona treballadora amb el seu aprenentatge.
- **Aprenentatge actiu:** la persona treballadora ha de participar activament en el procés d'aprenentatge, mirant d'evitar que la por o la vergonya d'utilitzar la llengua siguin més forts que la desimboltura a l'hora d'expressar-s'hi.
- **Aprenentatge significatiu:** mirar de connectar allò que ja sap la persona treballadora amb allò que aprèn. En aquest sentit, l'establiment de connexions entre les llengües que ja sap la persona treballadora i la llengua catalana és clau.
- **Aprenentatge cooperatiu:** promoure el treball en grup per tal d'enfortir els lligams entre persones treballadores que s'acullen a l'aprenentatge de la llengua catalana i augmentar-ne la cohesió.
- **Implicació de l'entorn pròxim de la persona treballadora:** la incentivació de la participació de la família, les amistats i l'entorn més pròxim de la persona treballadora que s'acull a l'aprenentatge de la llengua catalana és també un valor rellevant per aconseguir l'èxit en la comesa.

## Competències docents

La persona voluntària per la llengua catalana a l'empresa haurà de tenir present les competències docents següents per tal de desenvolupar amb eficàcia la seva tasca amb les persones treballadores i el seu procés d'acollida en llengua catalana:

- **Capacitat de planificació i organització del propi treball.**

Es recomana que la persona voluntària per la llengua a l'empresa planifiqui i organitzi les activitats de voluntariat amb rigor i flexibilitat. Volem recordar que es tracta d'un àmbit en què les persones treballadores que hi passen ho fan també de manera voluntària.

- **Capacitat de comunicació.**

Es recomana que la persona voluntària per la llengua a l'empresa tingui competències de comunicació amb bon nivell, això és: capacitat de parlar en públic, capacitat d'interrelació personal, capacitat de comunicació escrita, entre d'altres.

- **Capacitat de treballar en equip.**

Es recomana que la persona voluntària per la llengua a l'empresa tingui l'habilitat de crear grups, impulsar-ne la cohesió i dinamitzar-ne les activitats, assumint rols de direcció, facilitació i guiatge.

- **Capacitat d'establir relacions interpersonals satisfactòries i de resoldre els conflictes.**

Es recomana que la persona voluntària per la llengua a l'empresa vetlli pel bon funcionament de les relacions interpersonals i sàpiga reconduir eventuais malentesos entre les persones que s'adhereixin al pla de voluntariat.

- **Capacitat d'utilitzar les noves tecnologies de la informació i la comunicació.**

Es recomana que la persona voluntària per la llengua a l'empresa sigui destra a l'hora de relacionar-se amb les noves tecnologies, les conegui i en sàpiga fer un bon ús i un ús compartit.

- **Tenir un autoconcepte positiu i ajustat.**

Es recomana que la persona voluntària per la llengua a l'empresa sigui una persona entusiasta, engrescadora i de valors sòlids, per tal que també sigui capaç de traslladar-los a les persones treballadores en procés d'aprenentatge del català.

- **Capacitat d'autoavaluar-se en les pròpies accions.**

Es recomana que la persona voluntària per la llengua a l'empresa sigui exigent amb si mateixa i sàpiga canviar d'estratègia quan la que ha aplicat no funciona correctament, aprenent a cada nova iniciativa que prengui per al foment de la llengua catalana a l'empresa.

## Recursos per al voluntariat lingüístic

Hi ha múltiples recursos per a l'aprenentatge i l'ús de la llengua catalana. La persona voluntària per la llengua catalana a l'empresa els haurà de conèixer per, al mateix temps, donar-los a conèixer entre les persones treballadores en procés de consolidació / aprenentatge del català a l'empresa.

Els hem estructurat:

- Formació en llengua catalana.
- Diccionaris, reculls de lèxic i resolució de dubtes de llengua en línia.
- Institucions.

### Formació en llengua catalana

- **Consorti per la Normalització Lingüística (CpNL):** formació oficial per a adults de tots els nivells (hi ha oficines del CpNL arreu del país).

[Enllaç CpNL](#)

- **Escoles Oficials d'Idiomes (EOI):** formació oficial per a adults (hi ha EOI arreu del país), amb la possibilitat de formació en línia per mitjà de l'Institut Obert de Catalunya (IOC)

[Enllaç EOI](#)

- **Centres de Formació de Persones Adultes (CFA):** Formació en competències mínimes de llengua catalana (hi ha CFA arreu del país).

[Enllaç CFA](#)

- **Universitats:**

- Universitat de Barcelona.
- Universitat Autònoma de Barcelona.
- Universitat Politècnica de Catalunya.
- Universitat Pompeu Fabra.
- Universitat de Girona.
- Universitat de Lleida.
- Universitat Rovira i Virgili.
- Universitat Ramon Llull.
- Universitat Oberta de Catalunya.
- Universitat de Vic.
- Universitat Internacional de Catalunya.
- Universitat Abat Oliba CEU.

[Enllaç Universitats Catalanes](#)

Cal tenir present, en l'àmbit de la formació, que el coneixement de la llengua catalana s'estructura per mitjà dels següents nivells d'acreditació, que s'assoleixen per mitjà d'una prova ad hoc:

- Nivell bàsic (A2).

- Nivell elemental (B1).
- Nivell intermedi (B2).
- Nivell de suficiència (C1).
- Nivell superior (C2).

### Diccionaris, reculls de lèxic i resolució de dubtes de llengua en línia

- **Diccionari de la llengua catalana de l'Institut d'Estudis Catalans (DIEC).**  
[Enllaç DIEC](#)
- **Diccionari català, valencià, balear (DCVB).**  
[Enllaç DCVB](#)
- **Optimot:** Consultes lingüístiques.  
[Enllaç Optimot](#)
- **Termcat:** centre de terminologia.  
[Enllaç Termcat](#)
- **Softcatalà:** traductor en línia entre el català i les llengües: castellà, anglès, portuguès, francès, occità (aranès) i aragonès.  
[Enllaç softcatalà](#)

### Institucions

Institucions com la Generalitat de Catalunya, el Consorci per la Normalització Lingüística i la Plataforma per la Llengua, així com també la patronal Cecot, ofereixen molt bones eines per a consolidar i promoure la llengua. En reportem els enllaços web:

- **Generalitat de Catalunya – Llengua Catalana – Eines i serveis:** informació sobre qualitat lingüística i traducció, aprenentatge i acreditació, i foment i ús de la llengua catalana.  
[Enllaç Eines i Serveis](#)
- **Consorci per la Normalització Lingüística (CpNL):** cursos de català, serveis per a empreses, administració i entitats, voluntariat per la llengua, entre d'altres.  
[Enllaç CpNL](#)
- **Plataforma per la Llengua:** estudis, publicacions, eines i recursos, foment de la llengua, entre d'altres.  
[Enllaç Plataforma per la Llengua](#)
- **Cecot -Responsabilitat Social:** assessorament empresarial en línia, projectes, bones pràctiques de llengua catalana, entre d'altres.  
[Enllaç Cecot – RSC](#)

## Avaluació dels continguts del voluntariat lingüístic

L'avaluació, entesa com a element per a la persona voluntària per la llengua catalana com a eina de diagnòstic sobre el grau d'assoliment dels continguts i els recursos per a la promoció del català entre les persones treballadores de l'empresa, l'estructurarem, també, en aquests dos apartats:

- Avaluació càpsules audiovisuals.
- Avaluació altres iniciatives.

### Avaluació càpsules audiovisuals

Per a l'avaluació sobre l'assoliment dels continguts de les càpsules audiovisuals, hem elaborat aquesta bateria de preguntes, quatre per a cadascuna de les càpsules.

#### Preguntes

#### **Càpsula 1**

#### **La llengua catalana: història, parlants i domini lingüístic.**

##### **1. Quan va néixer la llengua catalana:**

- Entre els segles I i III.
- Entre els segles VIII i X.
- El segle XX.
- El català no és una llengua.

##### **2. En quins territoris es parla català:**

- A Catalunya i al País Valencià.
- A les Illes Balears i a la Franja d'Aragó.
- A la ciutat de l'Alguer (Itàlia) i al Carxe (Múrcia).
- Totes són correctes.

##### **3. Quants parlants té la llengua catalana:**

- 6 milions.
- 10 milions.
- 500.000.
- 40 milions.

##### **4. El català és una llengua oficial a:**

- Catalunya, el País Valencià, les Illes Balears i Andorra.
- La Catalunya del Nord, la Franja d'Aragó i l'Alguer.
- A Catalunya, l'Alguer (Itàlia) i el Carxe (Múrcia).
- El català no és oficial enlloc.

**Càpsula 2**

**L'empresa i el català: atenció a la clientela.**

**1. Hem de poder atendre la clientela en català:**

- Sí, sempre.
- Només si ens ho demanen.
- No és necessari.
- Amb la clientela que ja sabem que utilitza el català.

**2. L'atenció inicial a la clientela en llengua catalana inclou:**

- Les converses.
- Les trucades.
- Les relacions escrites.
- Totes són correctes.

**3. Les propostes comercials que enviem a la clientela han de ser en català:**

- Només si la clientela així ens ho demana.
- Sempre.
- Mai.
- Amb la clientela que ja sabem que utilitza el català.

**4. Quan un client es dirigeix a nosaltres en català:**

- Hem de respondre-li també en català, ja sigui oralment com per escrit.
- Hem de respondre-li en qualsevol llengua.
- Només en català si es dirigeix a nosaltres per escrit.
- Només en català si es dirigeix a nosaltres oralment.

**Càpsula 3**

**L'empresa i el català: atenció als proveïdors.**

**1. Hem de poder atendre els proveïdors en català:**

- Sí, sempre.
- Només si ens ho demanen.
- No és necessari.
- Tan sols amb els proveïdors que ja sabem que utilitzen el català.

**2. L'atenció inicial als proveïdors en llengua catalana inclou:**

- Les converses.
- Les trucades.
- Les relacions escrites.
- Totes són correctes.

**3. Els comunicats que enviem als proveïdors han de ser en català:**

- Només si el proveïdor així ens ho demana.
- Sempre.
- Mai.
- Tan sols amb els proveïdors que ja sabem que utilitzen el català.

**4. Quan un proveïdor es dirigeix a nosaltres en català:**

- Hem de respondre-li també en català, ja sigui oralment com per escrit.
- Hem de respondre-li en qualsevol llengua.
- Només en català si es dirigeix a nosaltres per escrit.
- Només en català si es dirigeix a nosaltres oralment.

**Càpsula 4**

**El codi de consum català: drets i deures.**

**1. Les persones consumidores tenen a dret a escollir la llengua en què volen ser ateses:**

- No.
- Sí, sempre.
- Només per escrit.
- Només oralment.

**2. Les persones consumidores tenen a dret a rebre en català les invitacions a comprar:**

- Sí, sempre.
- Només si ens ho demanen.
- No és necessari.
- Tan sols aquelles persones consumidores que ja sabem que utilitzen el català.

**3. Les persones consumidores tenen a dret a rebre en català les factures:**

- Sí, sempre.
- Només si ens ho demanen.
- No és necessari.
- Tan sols aquelles persones consumidores que ja sabem que utilitzen el català.

**4. Les persones consumidores tenen a dret a rebre en català les dades relacionades directament amb la salvaguarda de la salut i la seguretat respecte del bé / servei que han adquirit:**

- Sí, sempre.
- Només si ens ho demanen.
- No és necessari.
- Tan sols aquelles persones consumidores que ja sabem que utilitzen el català.

**Càpsula 5**

**Comunicació interna, gestió interna i comunicació externa**

**1. Amb els companys de feina, utilitzar el català:**

- No és necessari, com sigui que ja ens podem entendre en una altra llengua.
- És valuós, però només amb aquells companys que el parlen habitualment.
- És valuós sempre, com sigui que és una llengua de comunicació integral.
- Només és important en la comunicació escrita.

**2. En els processos de selecció de personal, l'ús del català:**

- No és necessari, com sigui que ja ens podem entendre en una altra llengua.
- És valuós, però només per a aquells llocs de treball que hagin d'atendre la clientela.
- És valuós sempre, com sigui que és una llengua de comunicació integral.
- És valuós, però només per a aquells llocs de treball que hagin d'atendre els proveïdors.

**3. El pla de prevenció de riscos de l'empresa ha de ser en català:**

- No, perquè si alguna persona no sap el català corre un risc innecessari.
- És valuós sempre, com sigui que és una llengua de comunicació integral.
- És valuós, però és millor que sigui en una altra llengua.
- Només per a aquelles persones treballadores que així ho demanin.

**4. La web de l'empresa ha de ser en català:**

- Sí, és valuós que sigui així, com sigui que és una llengua de comunicació integral.
- No, a Internet el català és residual i no hi té sentit.
- Sí, però només algun apartat dirigit específicament a clientela catalana.
- No, la majoria de webs no són en català i no cal que la nostra empresa la tingui en aquesta llengua.

**Càpsula 6**

**Viure a Catalunya (I): Institucions que vetllen per la llengua catalana.**

**1. L'estat espanyol, a la seva Constitució:**

- Té la missió de respectar i protegir només la llengua castellana.
- Té la missió de respectar i protegir el castellà i el català.
- Té la missió de respectar i protegir totes les llengües que es parlen a Espanya.
- A la Constitució espanyola no es fa esment de les llengües que es parlen a Espanya.

**2. L'Estatut de Catalunya:**

- Reconeix el català com a llengua pròpia de Catalunya.
- No reconeix el català com a llengua pròpia de Catalunya.
- Reconeix el català com a llengua pròpia de Catalunya, però no la defineix com a oficial.
- A l'Estatut de Catalunya no es fa esment de la llengua catalana.

**3. A Catalunya, el català és la llengua de:**

- L'Escola.
- L'Administració.
- Els mitjans de comunicació.
- Totes són correctes.

**4. El català és la llengua de comunicació habitual:**

- Als ajuntaments.



- A les diputacions de Barcelona, Tarragona, Lleida i Girona.
- Als consells comarcals.
- Totes són correctes.

**Càpsula 7****Viure a Catalunya (II): Sistema sanitari i recursos laborals.****1. El català és la llengua de comunicació habitual al Sistema Sanitari de Catalunya:**

- No.
- Sí.
- Només per a aquelles persones que demanen ser ateses en català.
- Només en la comunicació oral.

**2. La contractació laboral a Catalunya és en català:**

- Només en els contractes indefinits.
- Només en els contractes temporals.
- Només en els contractes de formació.
- Sí, en totes les tipologies de contracte.

**3. Tinc el dret de ser atès en català a Catalunya al Sistema Sanitari:**

- Sí.
- Sí, però només si ho demano per escrit.
- Sí, però només si ho demano oralment.
- No.

**4. A Catalunya, les necessitats farmacèutiques abasten:**

- Totes les persones treballadores de Catalunya.
- Només les persones treballadores de Catalunya que tenen contracte indefinit.
- Només les persones treballadores de Catalunya que tenen contracte temporal.
- La cobertura farmacèutica, a Catalunya, pertany a l'àmbit privat.

**Càpsula 1****La llengua catalana: història, parlants i domini lingüístic.**

- 1. Quan va néixer la llengua catalana:**
  - Entre els segles VIII i X.
- 2. En quins territoris es parla català:**
  - Totes són correctes.
- 3. Quants parlants té la llengua catalana:**
  - 10 milions.
- 4. El català és una llengua oficial a:**
  - Catalunya, el País Valencià, les Illes Balears i Andorra.

**Càpsula 2****L'empresa i el català: atenció a la clientela.**

- 1. Hem de poder atendre la clientela en català:**
  - Sí, sempre.
- 2. L'atenció inicial a la clientela en llengua catalana inclou:**
  - Totes són correctes.
- 3. Les propostes comercials que enviem a la clientela han de ser en català:**
  - Sempre.
- 4. Quan un client es dirigeix a nosaltres en català:**
  - Hem de respondre-li també en català, ja sigui oralment com per escrit.

**Càpsula 3****L'empresa i el català: atenció als proveïdors.**

- 1. Hem de poder atendre els proveïdors en català:**
  - Sí, sempre.
- 2. L'atenció inicial als proveïdors en llengua catalana inclou:**
  - Totes són correctes.
- 3. Els comunicats que enviem als proveïdors han de ser en català:**
  - Sempre.
- 4. Quan un proveïdor es dirigeix a nosaltres en català:**
  - Hem de respondre-li també en català, ja sigui oralment com per escrit.

**Càpsula 4**

**El codi de consum català: drets i deures.**

- 1. Les persones consumidores tenen a dret a escollir la llengua en què volen ser ateses:**  
 Sí, sempre.
- 2. Les persones consumidores tenen a dret a rebre en català les invitacions a comprar:**  
 Sí, sempre.
- 3. Les persones consumidores tenen a dret a rebre en català les factures:**  
 Sí, sempre.
- 4. Les persones consumidores tenen a dret a rebre en català les dades relacionades directament amb la salvaguarda de la salut i la seguretat respecte del bé / servei que han adquirit:**  
 Sí, sempre.

**Càpsula 5**

**Comunicació interna, gestió interna i comunicació externa**

- 1. Amb els companys de feina, utilitzar el català:**  
 És valuós sempre, com sigui que és una llengua de comunicació integral.
- 2. En els processos de selecció de personal, l'ús del català:**  
 És valuós sempre, com sigui que és una llengua de comunicació integral.
- 3. El pla de prevenció de riscos de l'empresa ha de ser en català:**  
 És valuós sempre, com sigui que és una llengua de comunicació integral.
- 4. La web de l'empresa ha de ser en català:**  
 Sí, és valuós que sigui així, com sigui que és una llengua de comunicació integral.

**Càpsula 6**

**Viure a Catalunya (I): Institucions que vetllen per la llengua catalana.**

- 1. L'estat espanyol, a la seva Constitució:**  
 Té la missió de respectar i protegir totes les llengües que es parlen a Espanya.
- 2. L'Estatut de Catalunya:**  
 Reconeix el català com a llengua pròpia de Catalunya.
- 3. A Catalunya, el català és la llengua de:**

Totes són correctes.

**3. El català és la llengua de comunicació habitual:**

Totes són correctes.

**Càpsula 7**

**Viure a Catalunya (II): Sistema sanitari i recursos laborals.**

**1. El català és la llengua de comunicació habitual al Sistema Sanitari de Catalunya:**

Sí.

**2. La contractació laboral a Catalunya és en català:**

Sí, en totes les tipologies de contracte.

**3. Tinc el dret de ser atès en català a Catalunya al Sistema Sanitari:**

Sí.

**4. A Catalunya, les necessitats farmacèutiques abasten:**

Totes les persones treballadores de Catalunya.

Avaluació altres iniciatives

Per a l'avaluació de les activitats dins i fora de l'empresa, la persona voluntària per la llengua a l'empresa es podrà valdre de les fitxes següents:

*El cafè català*

Fitxa d'avaluació El cafè català	
Nº de persones treballadores assistents	
Ubicació de la trobada	
Temes tractats durant la trobada	
Data i durada de la trobada	
Dubtes sorgits en la trobada	
Valoració general de la trobada	

Fitxa d'avaluació Parla'm en català	
Nº de persones treballadores de l'entorn	
Data del seguiment	
Departament / unitat de l'empresa	
Comentaris de la persona treballadora	
Comentaris de les persones del departament / unitat de l'empresa	
Valoració general	

Nota: aquesta fitxa s'haurà de passar mensualment al departament o unitat productiva en què s'insereix la persona treballadora que aprèn el català.

**Fitxa d'avaluació  
La passejada catalana**

Nº de persones treballadores assistents

Ubicació de la trobada

Temes tractats durant la trobada

Data i durada de la trobada

Dubtes sorgits en la trobada

Valoració general de la trobada





*Aquesta guia és propietat de la Fundació Cecot Persona i Treball i ha estat elaborada amb el Suport del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya.*

*Desembre de 2022.*