

Llengua i Ús

Revista Tècnica de Política Lingüística

56

1r
SEMESTRE
2015

ISSN: 2013-052X

<http://gencat.cat/llengua/liu>

Experiències

2.5

CATEMPRÈN, un servei de suport a la comunicació empresarial

CATEMPRÈN, un servici de suport ara comunicacion empresariau

CATEMPRÈN, un servicio de apoyo a la comunicación empresarial

“CATEMPRÈN”, a service providing support for business communication



Eva Prats i Núria Fernández
PIMEC



Citació recomanada:

PRATS, Eva; FERNANDEZ, Núria. «CATEMPRÈN, un servei de suport a la comunicació empresarial». *Llengua i Ús: Revista Tècnica de Política Lingüística* [en línia] [Barcelona: Generalitat de Catalunya. Direcció General de Política Lingüística], núm. 56. p. 52-57.

El català *Llengua*
per a tothom



Generalitat de Catalunya
Departament
de Cultura



CATEMPRÈN, un servei de suport a la comunicació empresarial

autònom, català, comunicació, empremadoria, empresa, pime, CATEMPRÈN

PIMEC desenvolupa un servei de suport a la comunicació empresarial en català. Sota el títol CATEMPRÈN, la patronal du a terme tasques d'acompanyament i assessorament a les pimes i als professionals autònoms en l'àmbit de la comunicació en llengua catalana; facilita tots els recursos de la comunicació en català; dóna suport a totes les empreses que emprin el català com a llengua vehicular en les seves activitats quotidianes, i reconeix les iniciatives empresarials que tenen com a principal producte o servei la llengua i la cultura catalanes.



CATEMPRÈN, un servei de suport ara comunicacion empresariau

autonòm, catalan, comunicacion, empremadoria, empresa, pime, CATEMPRÈN

PIMEC desvolope un servei de suport ara comunicacion empresariau en catalan. Jos eth títol CATEMPRÈN, era patronau amie a tèrme prètzhetès d'acompanhament e assessorament as pimes e es autonòms en encastre dera comunicacion en lengua catalana; facilite toti es recorsi dera comunicacion en catalan; balhe supòrt a totes aqueres empreses qu'empleguen eth catalan coma lengua veiculara enes sues activitats quotidianes, e reconeish es iniciatives empresariaus qu'an coma principau producte o servici era lengua e era cultura catalana.

CATEMPRÈN, un servicio de apoyo a la comunicación empresarial



autónomo, catalán, comunicación, emprendimiento, empresa, pyme, CATEMPRÈN

PIMEC desarrolla un servicio de apoyo a la comunicación empresarial en catalán. Bajo el título CATEMPRÈN, la patronal realiza labores de acompañamiento y asesoramiento a pymes y autónomos en el ámbito de la comunicación en lengua catalana; facilita todos los recursos de la comunicación en catalán; apoya a todas aquellas empresas que empleen el catalán como lengua vehicular en sus actividades cotidianas, y reconoce las iniciativas empresariales cuyo principal producto o servicio son la lengua y la cultura catalanas.

“CATEMPRÈN”, a service providing support for business communication



self-employed, Catalan, communication, entrepreneurship, company, SME, CATEMPRÈN

The PIMEC business association operates a service that provides support for business communication in Catalan. Entitled CATEMPRÈN, the service offers guidance and advice to SMEs and self-employed people in the field of communication in the Catalan language, providing access to tools for communication in Catalan, support for companies that use Catalan as the vehicular language in their everyday activities, and recognition to corporate initiatives whose main product or service revolves around the Catalan language and culture.

Emprendre en català és sumar valor al projecte empresarial. Les pimes de Catalunya ho saben i per això fan servir aquesta llengua en gairebé el 70 % de les seves comunicacions. L'estudi *L'ús habitual del català a les pimes*¹ així ho constata.

El mateix estudi també ens diu que si parlem de les comunicacions amb persones externes a l'empresa, el percentatge baixa a favor d'altres llengües: 57,17 % quan és amb la clientela i 57,94 % quan la comunicació s'estableix amb les persones o empreses proveïdores. Per demarcacions, Barcelona és, en general, la zona on el català s'empra menys (62,68 %), mentre que a Girona les pimes l'empren més habitualment (85,04 %). Ara bé, aquest percentatge baixa en totes les demarcacions quan es tracta de comunicacions amb persones externes a l'empresa.

Les dades de l'estudi també permeten constatar que el coneixement i l'ús del català ha avançat amb força en les darreres dècades. No obstant això, des de PIMEC entenem que encara queda camí per recórrer, ja que el català continua sent una llengua amb algunes disfuncions internes i dificultats externes en l'àmbit empresarial.

Davant d'aquesta realitat, des del Departament de Comunicació de PIMEC desenvolupem el projecte CATEMPRÈN, un servei de suport a la comunicació empresarial en català. El nostre objectiu és sensibilitzar el teixit empresarial en el sentit que totes les empreses comuniquen encara que no vulguin i, per tant, és important que ho facin d'una manera correcta i fent un bon ús de la llengua, tant en l'àmbit oral com en l'escrit.

Per aconseguir-ho, desenvolupem tasques d'acompanyament i assessorament a les pimes i els professionals autònoms en l'àmbit de la llengua, la comunicació i les noves tecnologies; facilitem tots els recursos de la comunicació en català, i reconeixem les iniciatives empresarials que te-

nen com a principal producte o servei la llengua i la cultura catalana.



Foto 1: Portada del fullet informatiu del projecte CATEMPRÈN

Quines són les eines CATEMPRÈN?

1. **Jornada «Eines de comunicació per a la pime».** Organitzem jornades de sensibilització arreu del territori català amb l'objectiu de difondre un contingut útil sobre com s'ha de plantejar la pime la comunicació en tots els seus vessants. Estan orientades a persones emprenedores, professionals autònoms i personal directiu de micro, petites i mitjanes empreses que no tenen una estratègia comunicativa establerta. Les jornades s'estructuren en tres parts diferenciades:

a) *La importància de la comunicació:* Fem un repàs dels principals conceptes de la comunicació empresarial:

1. PIMEC. *L'ús habitual del català a les pimes: Enquesta a socis de PIMEC 2012*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Cultura, 2014. (Biblioteca Tècnica de Política Lingüística; 10).

comunicació externa, comunicació interna, comunicació corporativa, relacions públiques, comunicació de crisi, etc. Identifiquem i diferenciem els diversos públics que té una empresa i analitzem com ens hem de comunicar amb cadascun. Expliquem què ha de preveure un pla de comunicació empresarial amb l'ajuda de material gràfic i informatiu. Repassem quines eines té l'empresa per poder comunicar-se amb els seus públics: comunicat de premsa, roda de premsa, carta, butlletí, revista corporativa, marxandatge, etc. Donem algunes claus sobre com cal relacionar-se amb els mitjans de comunicació.

b) *El català a l'empresa*: Oferim algunes xifres estadístiques sobre l'ús del català a Catalunya i al món, informem sobre com s'implementa la llengua a les empreses i repassem tots els recursos i serveis que les empreses tenen al seu abast per fer un bon ús del català: Parla.cat, Optimot, Termcat, Softcatalà, Consorci per a la Normalització Lingüística, etcètera

c) *Com es pot tenir èxit a les xarxes socials*: Orientem les persones assistents sobre com s'han d'emprar les xarxes socials en l'àmbit empresarial. Sensibilitzem sobre la importància de fer un bon ús d'aquest canal de comunicació atès el gran impacte que pot tenir sobre els diferents públics. Exemplifiquem bones pràctiques a les xarxes socials en català.

Aquestes jornades s'han anat adaptant a les necessitats i peticions del nostre públic objectiu. Les primeres se centren a oferir dades de l'estudi *L'ús habitual del català a les pimes* i a presentar el projecte CATEMPRÈN. De mica en mica, hem anat més enllà i hem ofert contingut útil per al dia a dia de l'empresa, de manera que hem aconseguit una millor acollida per part del teixit empresarial.



Foto 2: Un instant de la jornada celebrada a Tàrraga

2. El pla de comunicació a la pime. A través del web CATEMPRÈN (<http://catempren.pimec.org/ca/recursos-pimec/el-pla-de-comunicacio-a-la-pime>), oferim un conjunt de fitxes que resumeixen els aspectes clau que ha de considerar una empresa en l'àmbit de la comunicació:

- a) Què és la comunicació empresarial?
- b) Què comunico i com?
- c) Com faig un pla de comunicació?
- d) Quins àmbits de l'empresa cal comunicar?
- e) Què és la comunicació corporativa?
- f) Comunicació interna
- g) Comunicació externa
- h) Què és i què implica el Codi de consum de Catalunya?

La persona usuària pot consultar totes les fitxes per fer-se una idea global sobre la comunicació empresarial, o bé seleccionar l'àmbit que l'interessi més.

Aquestes fitxes també s'empren com a material de suport per a les jornades «Eines de comunicació a la pime».

3. **Forfet CATEMPRÈN** (<http://catempren.pimec.org/ca/recursos-pimec/forfet-catempren>). Posem a l'abast de les persones emprenedores, empresàries i autònomes aquest servei d'atenció a les consultes sobre com s'ha de gestionar la comunicació empresarial en català. Ajudem a solucionar dubtes sobre normalització lingüística. A més, si necessiten suport en la confecció d'un web o en la definició d'una estratègia en xarxes socials, tenen preus reduïts en serveis de Solucions TIC.

Reconeixement empresarial

A PIMEC també hem volgut posar en relleu les iniciatives empresarials que han sorgit darrerament i que tenen com a producte o servei principal la llengua i la cultura catalana. A través del concurs CATEMPRÈN, hem conegut i reconegut les empreses que donen valor a l'ús del català amb l'objectiu de donar resposta a les noves necessitats de la societat catalana, la qual es mostra orgullosa de la seva llengua.

Després de valorar les dotze candidatures presentades, el jurat del concurs, format per membres de la patronal i de la DGPL, ha decidit que el projecte Xíndria Cat és el que més s'ajusta als criteris d'originalitat, creativitat i viabilitat.

Xíndria Cat és una iniciativa emprenedora que neix a Cassà de la Selva gràcies a Elisabet Sureda. És un projecte creatiu, de frases enginyoses, originals, col·locades en objectes quotidians que tenen una bona acceptació en el mercat del marxandatge. Per tant, el servei que ofereix l'empresa Xíndria Cat permet fomentar l'ús de la llengua i, a més, pot incidir favorablement en diverses franges d'edat, inclosa la juvenil.

L'emprenedora guanyadora va recollir una tauleta digital i està gaudint de mig any d'assessorament empresarial per enfocar millor el seu negoci. A més, ha participat com a ponent d'una trobada PIMEC i està fent difusió del seu producte a través dels mitjans propis de la patronal.

Entenem que aquest és un esforç que mereix un reconeixement públic i, per aquest motiu, la gala anual dels Premis Pimes de PIMEC inclou també una categoria específica destinada a distingir la Qualitat Lingüística en el Món Empresarial. Ja des del començament com a organització, el 1991, quan era l'entitat SEFES, la patronal va organitzar els Premis Sefes, en els quals va introduir la categoria Premi Pime a la Normalització Lingüística. Al llarg del temps aquest guardó ha anat evolucionant, i des del 2009 s'anomena Premi Pime a la Qualitat Lingüística en el Món Empresarial i ha passat a formar part de les categories premiades per mitjà d'un jurat.

L'any passat, aquest guardó va pertocar al projecte Rambla de l'Art-Cambrils, una sala de cinema i un espai multidisciplinari destinat principalment a l'exhibició de pel·lícules, representacions teatrals, actuacions musicals, debats i altres formats, sobretot en llengua catalana. Comercial Paperera, Ictineu Submarins, Cava Berdié, Galetes Trias, Cerveses Moritz i els establiments Viena també han estat reconeguts amb el Premi Pime a la Qualitat Lingüística.

Totes aquestes accions s'inscriuen en l'acord de col·laboració entre el Departament de Cultura de la Generalitat i PIMEC per tal d'establir un marc de comunicació i de col·laboració entre ambdues institucions per al foment de la llengua catalana en el sector empresarial, així com en les activitats i els serveis de la patronal a Catalunya.

Des de PIMEC seguirem treballant perquè les nostres empreses incorporin el català com un dels actius bàsics del seu projecte de negoci i, en conseqüència, acostarem al petit empresariat i als professionals autònoms les eines necessàries perquè això sigui una realitat.

Difusió del projecte

Des del Departament de Comunicació de PIMEC difonem totes les actuacions de comunicació lingüística en català que PIMEC porta a terme de forma efectiva i àmplia. A més, llancem missatges sensibilitzadors a través dels nostres canals propis amb l'objectiu de fomentar l'ús de la llengua en l'àmbit empresarial. Entre les accions que portem a terme, destaquen les següents:

1. **Web CATEMPRÈN.** Qualsevol persona usuària té accés a totes les eines i tots els recursos lingüístics que la Direcció General de Política Lingüística posa a disposició de la ciutadania. També es poden consultar d'una manera clara i senzilla totes les iniciatives i accions que portem a terme des de PIMEC en el marc d'aquest projecte, des d'una guia per dissenyar i implementar un pla de comunicació a l'empresa, fins a un vídeo amb consells empresarials que aporta idees i raons per enfocar correctament el vessant comunicatiu i lingüístic a l'empresa.

2. **Campanya de comunicació.** Informem de totes les accions que portem a terme i dels serveis que oferim en el marc del projecte CATEMPRÈN a empreses sòcies i no sòcies, mitjans de comunicació, institucions i entitats, administració i societat en general. Ho aconseguim amb la confecció i l'enviament de notes de premsa, articles a la revista, articles d'opinió publicats als mitjans de comunicació, xarxes socials, butlletins interns, etc.

Enguany, volem fer un pas més en el foment de la llengua catalana en l'àmbit empresarial. Amb la campanya «**El teu web, també en català**» volem difondre la idea que, en la mesura que els webs d'empreses que presten serveis a Catalunya s'adrecin al potencial públic consumidor català, aquestes informacions han de ser, almenys, en català. Amb caràcter general no hi ha cap normativa que obligui les empreses a disposar de web en llengua catalana, com tampoc no és obligatori que disposin, per exemple, de web en llengua castellana, atès que es tracta d'una activitat que

queda estrictament dins de l'àmbit de decisió de cada empresari o empresària. No obstant això, el Codi de consum estableix les informacions que les persones consumidores tenen dret a rebre en llengua catalana.