

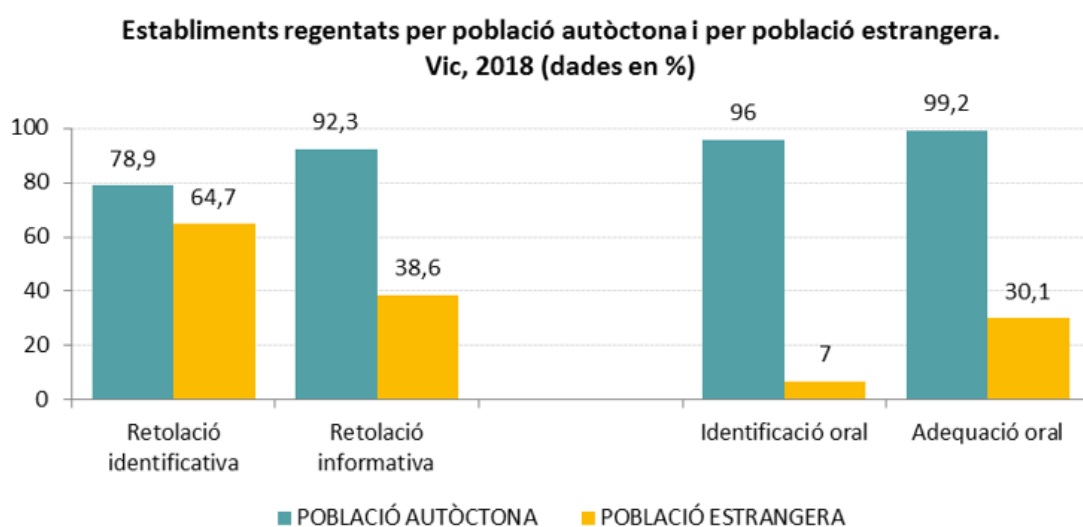
## Els usos lingüístics al comerç de la ciutat de Vic

### 1. El pla de Llengua i Comerç a Vic (pla Ofercat). Què és?

És una anàlisi de la llengua del comerç d'un territori determinat. En aquest cas ens centrem en la ciutat de Vic.

Aquest pla, fruit de la col·laboració entre el CPNL i la Secretaria de Política Lingüística, és un **sistema de mesura que permet conèixer la presència del català** en els **comerços** d'un territori determinat. Amb l'aplicació d'aquesta eina s'obtenen dades de les llengües emprades en el rètol principal i en els rètols de l'aparador, i també de la llengua amb què el personal del comerç dona la benvinguda a la persona i si s'adapta al català, si el client li parla en aquesta llengua. S'obté un índex, dins d'un barem d'entre 0 i 100 punts.

Es va fer una primera diagnosi amb una sèrie de dades que va recollir la Secretaria de Política Lingüística durant el 2018 i que ja es van fer públiques el 2019.



[https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/dades\\_i\\_estudis/mon-socioeconomic/oferta/ofercat\\_1\\_descripcio/](https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/dades_i_estudis/mon-socioeconomic/oferta/ofercat_1_descripcio/)

A partir d'aquests resultats a Vic es van programar objectius i estratègies per **incrementar l'ús del català als comerços**. Aquests plans, de fet, s'estructuren de manera pluriennal, i en el cas de Vic anaven del 2019 fins al 2022, però ara s'han ampliat fins al 2023 (a causa de la pandèmia).

### 2. Quines actuacions s'han fet fins al 2021 i quins resultats hem tingut?

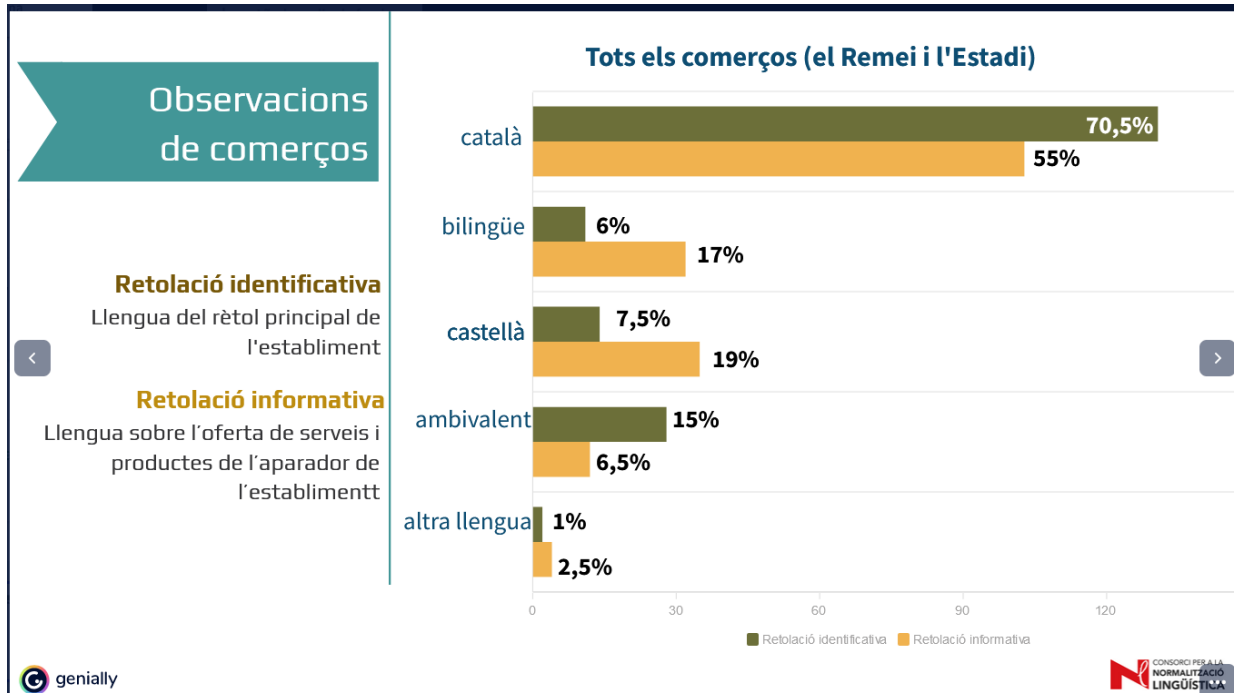
Actuacions que s'han dut a terme fins al 2021.

A part de les campanyes i programes anuals que té el CNL d'Osona, s'ha començat a fer una observació directa i molt més detallada per barris, amb l'objectiu de poder continuar als altres barris fins al 2023.

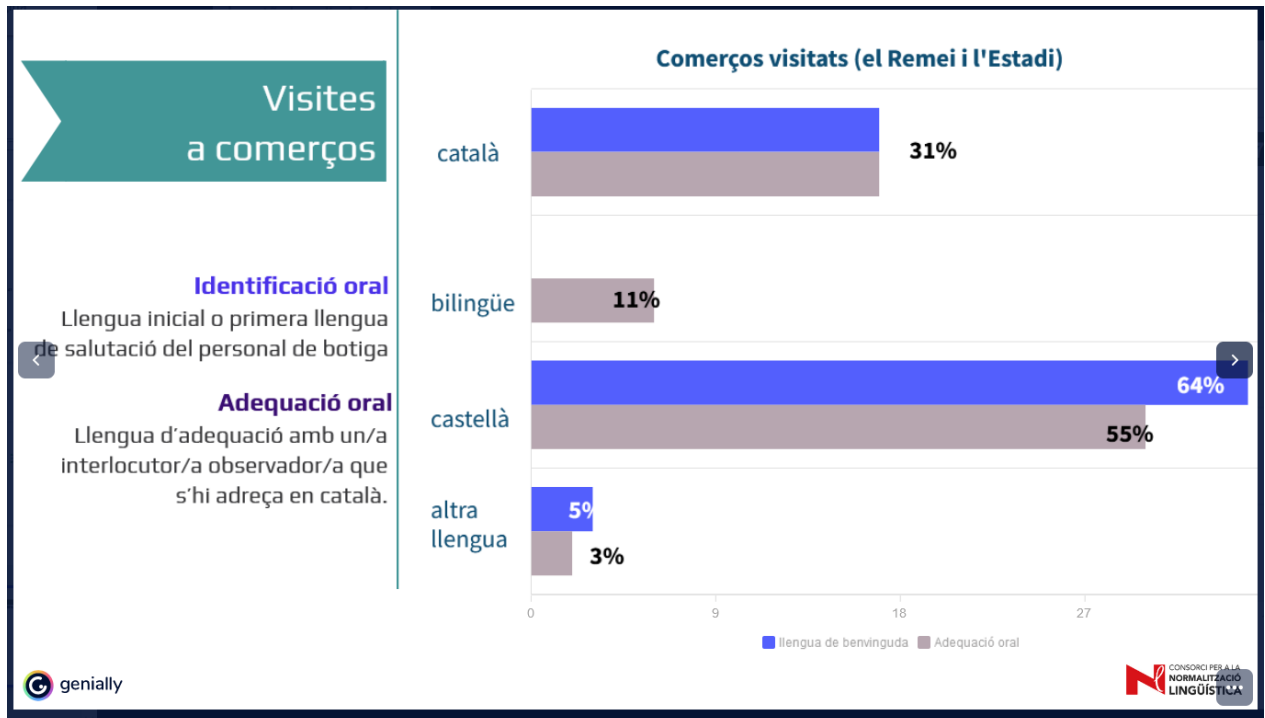
Es va començar per l'observació del comerç del **barri del Remei i de l'Estadi** pel nombre elevat de persones immigrades que hi viuen i pel creixement de botigues amb persones d'origen estranger.

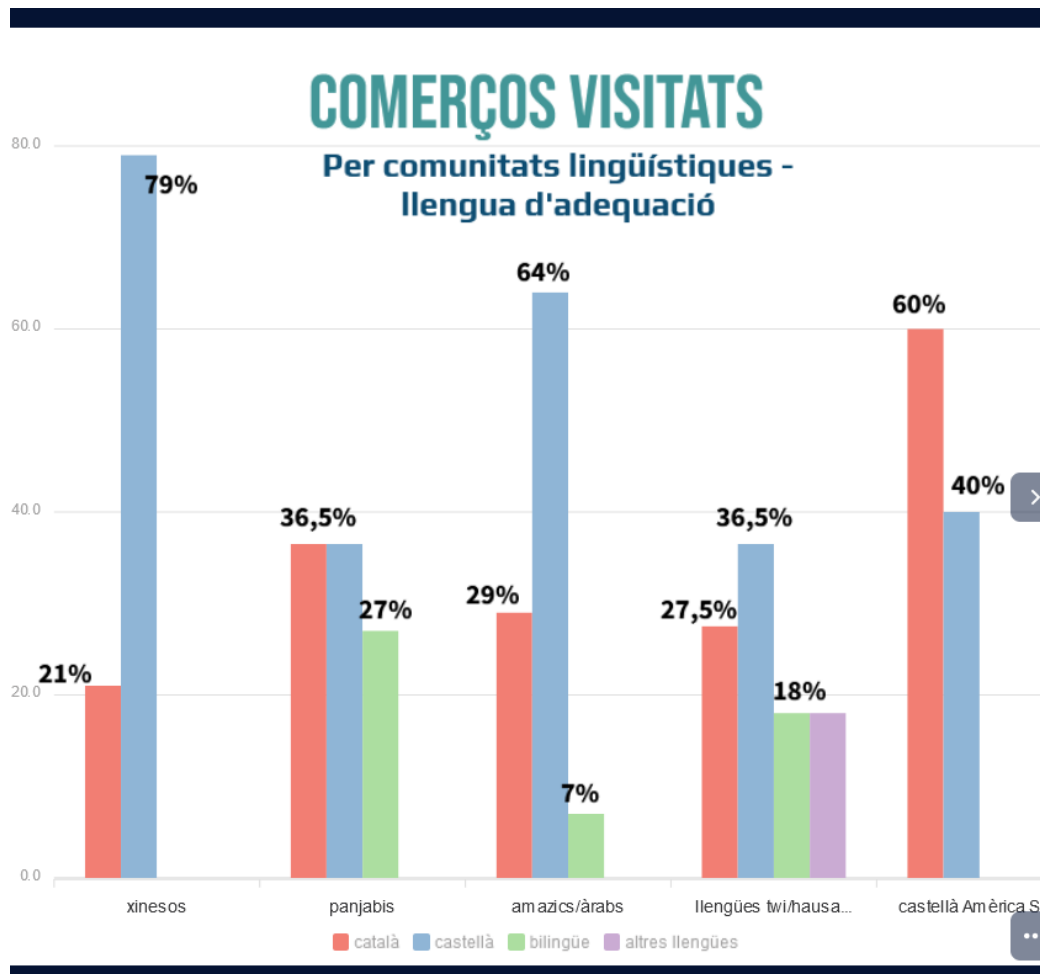
Així, s'han observat i recollit dades de **186 comerços, 136 del barri del Remei i 50 de l'Estadi** (dades de les observacions de llengua escrita: retolació identificativa i informativa en el gràfic)

## Els usos lingüístics al comerç de la ciutat de Vic



I amb la col·laboració de l'Ajuntament de Vic, s'han fet visites a **65 d'aquests comerços** (recollida de dades de la llengua oral).





### Visites als comerços

Les visites als comerços triats per visitar es duen a terme amb 3 persones: 1 tècnic de normalització lingüística, un mediador que parli la llengua del comerç i un agent cívic de l'Ajuntament de Vic.

### Què oferim en les visites?

- Informació sobre els serveis del CNL d'Osona: traducció dels rètols dels productes, cursos de català, informació legislativa sobre retolació, etc.
- Entrega de fullet informatiu amb la seva llengua, sobre els serveis i adreça postal del CNL, adreça electrònica del servei d'assessorament i telèfon.
- Informació que donen els agents cívics de l'Ajuntament de Vic

### Paper del mediador

- En aquest punt de la visita al comerç és vital el paper del mediador. Els mediadors són alumnes o exalumnes del CNL d'Osona que ja tenen un domini alt del català i que representen un model per a persones nouvingudes. Aquesta persona és la que fa els aclariments corresponents de les informacions que donem, si és el cas que no ho entenen. La rebuda que tenim amb mediador o sense és completament diferent i valorem molt

## Els usos lingüístics al comerç de la ciutat de Vic

positivament que aquesta persona participi en les visites als comerços perquè el resultat és molt més efectiu.

### 3. Reflexions i actuacions per al 2022

#### RESULTATS: ALGUNES REFLEXIONS...



1

El 40% dels comerços visitats han mostrat interès pels nostres serveis. El **69%** ens donen telèfon i adreça electrònica de contacte perquè els anem informant. Molts diuen que ara no tenen temps.

Cal mantenir aquests contactes i continuar observant i visitant comerços.



2

Cal afavorir que **els catalanoparlants parlin català** en aquests espais i que s'adrecin en català als venedors. Molts no poden practicar el català perquè no tenen entorn i els clients no els parlen català.



3

Cal **facilitar l'aprenentatge de català** dels comerciants que realment volen aprendre català, però que per horaris no poden.

### 4. Una nova actuació: els comerços aprenents

Es tracta d'un programa pioner en la matèria que vol garantir l'accés a l'aprenentatge de la llengua a les persones amb poc coneixement de català que treballen en establiments comercials i que tenen un horari molt llarg, cosa que no els permet l'assistència a cursos.

A Vic, aquest 2021 s'ha començat a fer en 2 comerços. El projecte consisteix en 10 visites presencials dels tècnics de normalització lingüística als llocs de treball de les persones que regenten establiments comercials i que responen a un perfil similar: tenen pocs coneixements de la llengua catalana i poques opcions per fer un curs, a causa del seu horari laboral.

En les visites presencials es treballen les competències lingüístiques de cada treballador durant 15 minuts. Partint del seu coneixement de català, s'adapten els continguts a les necessitats comunicatives de cada situació. Així, el vocabulari, la fraseologia i les situacions comunicatives responen a les seves necessitats pràctiques.

Aquest tipus de projecte requereix una gran adaptació del CPNL als horaris, als torns i a la necessitat d'atendre la clientela, perquè el contingut que s'ensenya i es practica s'adapti a les necessitats

De moment l'experiència (ha estat una mena de prova pilot) ha tingut molt bona rebuda tant per la tècnica formadora com per les persones que reben la formació a la botiga. Cal continuar el projecte el 2022.

