

Direcció General de Política Lingüística
Institut de Sociolingüística Catalana

Usos, actituds i serveis lingüístics a les empreses d'assegurances

A cura de l'Institut DEP



Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura
Barcelona 2002

BIBLIOTECA DE CATALUNYA. DADES CIP

Usos, actituds i serveis lingüístics a les empreses d'assegurances. - (Publicacions de l'Institut de Sociolingüística Catalana. Documents de treball ; 14)

A la part superior de la portada: Direcció General de Política Lingüística, Institut de Sociolingüística Catalana. - Bibliografia

ISBN 84-393-5725-7

I. Bastardes, Bibiana, II. Catalunya. Departament de Cultura III. Institut de Sociolingüística Catalana IV. Institut DEP V. Col·lecció : Publicacions de l'Institut de Sociolingüística Catalana. Documents de treball ; 14

1. Unió de Companyies i Entitats Asseguradores i Reasseguradores de Catalunya - Llengua 2. Enquestes lingüístiques - Catalunya 3. Català - Ús 4. Català comercial
804.99:368(467.1)

Autors: Bibiana Bastardes, Laia Pellejà, Enric Renau i Eduard Arderiu (Institut DEP)

Edició a cura de: Joan Solé Camardons, de l'Institut de Sociolingüística Catalana (DGPL)

Recull de recursos lingüístics: Secció d'Assessorament i Llenguatges d'Especialitat (DGPL)

Col·lecció Publicacions de l'Institut de Sociolingüística Catalana. Sèrie Documents de Treball, 14

Primera edició, maig de 2002

Tiratge: 1.200 exemplars

© Generalitat de Catalunya. Departament de Cultura

Fotocomposició i impressió: Arts Gràfiques Bobalà, SL - Sant Salvador, 8. 25005 Lleida

Dipòsit legal: L-555-2002

El Departament de Cultura i la Direcció General de Política Lingüística no subscriuen necessàriament les opinions expressades pels autors d'aquest treball.

Sumari

Presentació	5
1. Introducció	7
2. Marc de referència	9
3. Ús del català	13
4. Actituds i valoració envers l'ús del català	27
5. Valoració de la política lingüística	33
6. Interès pels serveis lingüístics	37
7. Conclusions i recomanacions	41
8. Annexos	45
8.1. Perfil de les empreses entrevistades	47
8.2. Perfil dels seus responsables	49
8.3. Empreses que conformen la mostra de l'estudi	52
8.4. Qüestionari i fitxa d'observació	53
8.5. Recursos lingüístics en línia	60
8.6. Conveni per a l'aplicació de la Llei de política lingüística entre la Generalitat i la Unió de Companyies i Entitats Asseguradores i Reasseguradores de Catalunya (UCEAC)	63

Presentació

Un dels objectius permanents del Govern de la Generalitat en els darrers vint anys ha estat recuperar per a la llengua catalana el paper que li correspon com a llengua pròpia del país. Aquest objectiu, que és clau per enfortir la personalitat nacional de Catalunya i per aprofundir en la cohesió social del nostre país, ha estat àmpliament compartit i la política que s'ha fet per avançar-hi ha tingut un suport social molt gran, cosa que ha permès la implicació no només de tots els departaments de la Generalitat, sinó també dels ajuntaments, les universitats i la resta de les institucions catalanes i, en general, dels agents socials del país.

En l'estat actual de la llengua catalana, per continuar avançant cap a l'objectiu de la normalitat plena, ja no són útils polítiques que només en procurin la recuperació a l'activitat cultural, a l'ensenyament o al món oficial. Les llengües, avui, són vives quan són presents als mitjans de comunicació social i al món audiovisual, quan són emprades en les activitats socioeconòmiques, quan són respectades més enllà del seu domini lingüístic en les decisions que adopten els agents polítics i econòmics. Per això la Llei de política lingüística estableix que el Govern ha d'incidir en aquests nous àmbits i també ho encomana a alguns agents econòmics.

Entre els objectius específics de política lingüística destaca el de continuar incidint en el món socioeconòmic, per mitjà de convenis amb empreses i organitzacions empresarials i sindicals, perquè el català sigui present a la publicitat exterior, a la retolació i la senyalització, les comunicacions empresarials, les pòlisses bancàries i d'assegurances i, en general, al món econòmic, i insistir en la política d'elaboració i difusió de recursos terminològics que es fa des del TERMCAT, el procés d'adequació del Consorci per a la Normalització Lingüística a les necessitats actuals d'assessorament lingüístic de la petita empresa i la col·laboració amb els serveis lingüístics de sindicats i organitzacions empresarials.

És en aquest marc que la prioritat del Govern pel que fa a la Llei 1/1998 en el món econòmic és la d'aconseguir-ne l'aplicació, en primer lloc, de manera dialogada, en els sectors que tenen una presència pública més gran i, per tant, una major repercussió en la ciutadania, com són les grans superfícies i els grans magatzems, les benzineres, les cadenes de comerç i d'hoteleria en règim de franquícia, la banca i les assegurances, i els serveis públics, sense deixar de banda el comerç i l'hoteleria, però incidint de manera especial en les grans empreses.

El sector de les assegurances té una innegable influència sobre el públic i sobre l'economia del país en general. L'any 1998 el Departament de Cultura i la Unió de Companyies i Entitats Asseguradores i Reasseguradores de Catalunya (UCEAC), renovant un acord previ de l'any 1996, van signar un conveni de col·laboració per tal de facilitar l'adaptació de les companyies associades a la Llei de política lingüística, incrementar l'ús del català com a llengua de treball i fer-ne el seguiment de l'evolució en el conjunt de les companyies.

El mes de gener del 2000, per mitjà de la UCEAC, es va recordar a totes les companyies d'assegurances amb seu o delegació a Catalunya l'entrada en vigor de la Llei 1/1998. Durant aquest mateix any, es van realitzar actuacions de control a diverses companyies concretes. Més enllà d'actuacions puntuals, el Departament de Cultura, per mitjà de la Direcció General de Política Lingüística, i la UCEAC, per mitjà de la Comissió de Normalització Lingüística que fa el seguiment del conveni abans esmentat, van considerar adequat de realitzar un

estudi sobre els usos lingüístics i les actituds empresarials en el conjunt de les companyies associades. Sobre 115 empreses amb seu social o delegació a Catalunya, l'estudi es va realitzar per mitjà d'entrevistes personals amb alts directius de 72 empreses diferents.

Les dues parts, després d'acordar un qüestionari que es va administrar als directius de les principals empreses, van encarregar el treball a l'empresa d'estudis Institut DEP. L'interès del seu resultat, que va més enllà del mateix àmbit d'assegurances, n'ha fet aconsellable la publicació, el qual és completa amb un recull sobre recursos lingüístics en línia i altres informacions d'interès. El treball analitza l'opinió dels dirigents de les empreses d'assegurances sobre els usos, les actituds i els serveis lingüístics d'aquestes empreses. També s'ha recollit directament la llengua dels rètols, de la documentació interna i altre material relatiu a les assegurances (pòlisses, catàlegs, etc.).

Com a director general de Política Lingüística, agraeixo la col·laboració en la realització d'aquest estudi de la UCEAC i de les empreses que hi estan associades. Confio plenament que conèixer-lo interessarà totes les persones que en són responsables i facilitarà que el català guanyi espais d'ús com a llengua habitual entre els milers d'usuaris de les empreses d'assegurances.

Lluís Jou

Director general de Política Lingüística

1. Introducció

1.1. Marc institucional

En el procés d'implantació i desenvolupament de la Llei de política lingüística, el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, i concretament la Direcció General de Política Lingüística, ha buscat la col·laboració i la implicació dels diferents sectors empresarials per tal de fomentar l'ús del català en el sector de les assegurances es va signar el dia 9 de juliol de 1998 un conveni amb la Unió Catalana d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores (UCEAC).

En aquest marc s'aprova la realització del present estudi que, com en estudis anteriors, pretén conèixer i descriure l'estat actual de la llengua catalana en aquestes empreses, així com analitzar la seva posició envers la normalització lingüística.

Cal destacar que l'Institut DEP, empresa que ha realitzat el present estudi, ha comptat amb la plena col·laboració de la UCEAC, la qual ha facilitat el contacte amb els seus associats. De la mateixa manera, cal destacar la bona receptivitat i col·laboració de les empreses que han participat en l'estudi. Aquest fet ha facilitat la realització d'un important nombre d'entrevistes, i que s'hagi pogut comptar amb els seus alts càrrecs directius com a interlocutors.

També cal agrair a la Direcció General de Política Lingüística que continuï confiant en l'Institut DEP com a empresa especialitzada en estudis i informació en l'àmbit lingüístic, i la col·laboració tècnica del senyor Joan Solé de l'Institut de Sociolingüística Catalana d'aquesta Direcció General.

1.2. Objectius

L'objectiu general d'aquest projecte és descriure la situació actual del català en les empreses associades a la UCEAC. De manera més detallada, els objectius són els que segueixen.

- a) Conèixer els usos lingüístics en aspectes com: imatge corporativa i retolació exterior; publicitat (anuncis premsa, ràdio i televisió); opuscles i catàlegs, pòlisses; nòmines i contractes de treball; atenció directa al públic i telefònica; comunicació escrita amb el client; comunicació interna oral, i comunicació interna escrita.
- b) Conèixer les expectatives de les empreses pel que fa a l'augment de l'ús del català.
- c) Detectar els motius que addueixen les empreses per utilitzar el català o no fer-ho.
- d) Conèixer l'opinió d'aquestes empreses sobre la política lingüística de la Generalitat de Catalunya.
- e) Avaluar l'interès a utilitzar tot un seguit de serveis lingüístics oferts des de la Direcció General de Política Lingüística per part de les empreses

1.3. Metodologia

A. Fitxa tècnica

Empresa responsable: Institut DEP

Univers d'estudi: 115 empreses asseguradores i reasseguradores ubicades a Catalunya i membres de la UCEAC. D'aquestes 43 són grans empreses i 72 mitjanes o petites. Cal tenir present que la UCEAC compta amb 142 entitats associades. D'aquestes, 27 formen part d'algun grup empresarial. El criteri utilitzat a l'hora de definir l'univers d'estudi ha estat el de comptabilitzar exclusivament un directiu de cada grup.

Mètode de realització de l'entrevista: Entrevista personal als 115 directius de les empreses mitjançant un qüestionari semiestructurat.

Mostra: Realització d'un total de 72 enquestes vàlides, que representa el 62,6% de l'univers d'estudi. Concretament, s'ha entrevistat el 78,6% de les 43 grans empreses; i el 54,2% de les 72 mitjanes i petites. No obstant això, no es pot parlar de marges d'error estadístic ja que no hi ha hagut cap selecció probabilística de la mostra.

Treball de camp: El treball de camp s'ha fet entre el 27 de novembre de 2000 i el 22 de febrer de 2001.

B. Procés metodològic

La tria de les empreses ha estat feta a partir dels criteris de la UCEAC: s'ha distingit entre grans empreses que facturen més de 30.000 milions, i mitjanes i petites que en facturen menys de 30.000. En principi, tot i tenir en compte el fet que aquestes empreses tenen grandàries diferents en funció del seu nivell de facturació, hi ha també altres aspectes que les diferencien.

Les grans empreses, majoritàriament, s'han originat tradicionalment en el sector de les assegurances. Aquest no és el cas del conjunt de les petites i mitjanes, que provenen d'altres sectors i han acabat oferint aquests productes.

Les grans empreses lideren el mercat i compten amb una elevada notorietat en el sector de les assegurances, mentre que la resta es manté en ambdós aspectes en un segon nivell.

C. Lectura de taules

El present informe pretén fer una descripció de les dades obtingudes en l'estudi, però no una valoració. Com a guia de lectura de les dades que apareixen en les taules de l'informe cal tenir present el següent:

- a) Les dades de les taules estan en percentatges i la seva lectura és vertical.
- b) Les dades ombrejades ressalten els valors més destacats.
- c) Al peu de les taules s'especifica el caràcter de la pregunta a què fa referència la taula.

Les preguntes són *simples* (una única resposta) quan no s'indica el contrari. En el cas de les preguntes *múltiples* (possibilitat de més d'una resposta) els percentatges verticals poden sumar més de cent. Finalment, la formulació de la pregunta pot ser *suggerida* —s'ofereixen a l'entrevistat les possibilitats de la resposta— o bé *espontània* —és a dir, les respostes no estan definides prèviament i es deixa a l'entrevistat total llibertat.

Els comentaris que acompanyen les taules expliquen les dades generals i els resultats més rellevants de cada una de les taules.

2. Marc de referència

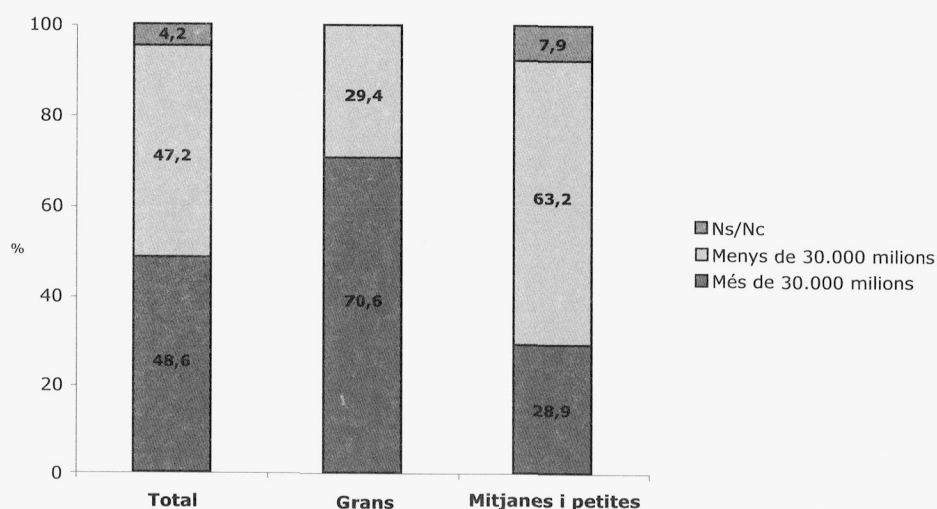
2.1. Grandària de l'empresa

A. Facturació

El conjunt de les empreses de la UCEAC es divideix, en proporcions semblants, entre les que facturen més de 30.000 milions a l'any (48,6%) i les que facturen menys de 30.000 milions (47,2%).

Les grans empreses es caracteritzen per facturar en el 70,6% dels casos més de 30.000 milions i les petites i mitjanes per facturar en el 63,2% dels casos menys de 30.000 milions.

Gràfic 1. Facturació de les empreses de la mostra



B. Nombre de treballadors

Vuit de cada deu empreses associades a la UCEAC són grans empreses, atenent al fet que compten amb més de 50 treballadors, mentre que la resta són petites empreses d'11 a 50 treballadors (9,7%) i microempreses amb menys d'11 treballadors (9,7%).

Gairebé la totalitat de les grans empreses té més de 50 treballadors (94,1%), mentre que també una proporció important de les mitjanes i petites sobrepassa els 50 treballadors (65,8%), si bé en aquest tipus d'empreses hi ha un 18,4% que té menys d'11 treballadors i un 15,8% que en tenen entre 11 i 50.

Taula 1: Em podria dir quin és el nombre aproximat de treballadors que hi ha a la seva empresa en el conjunt d'Espanya?

Nombre de treballadors	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Menys d'11	9,7	-	18,4
D'11 a 50	9,7	2,9	15,8
Més de 50	79,2	94,1	65,8
Ns/Nc	1,4	2,9	-
<i>Base</i>	<i>72</i>	<i>34</i>	<i>38</i>

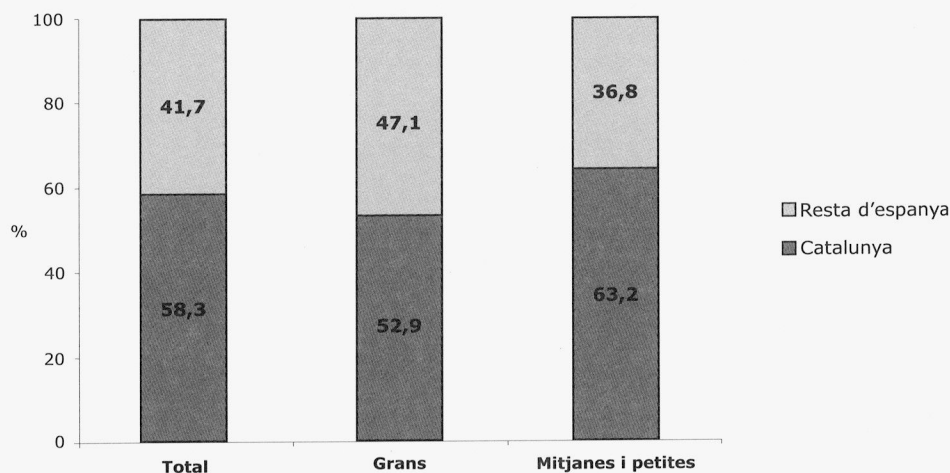
2.2. Pes de l'activitat a Catalunya

Segons la localització de la seu central i el nombre de treballadors i de vendes a Catalunya es distingeixen dos tipus d'empresa: l'un centra pràcticament tota la seva activitat a Catalunya, mentre que l'altre treballa i ven principalment fora de Catalunya.

A. Localització de la seu central a Espanya

En relació amb la localització de la seu central, pràcticament sis de cada deu empreses de la UCEAC la tenen ubicada a Catalunya, mentre que el 41,7% té la seu a la resta d'Espanya. En aquest sentit, hi ha més empreses mitjanes i petites amb la seu a Catalunya (63,2%) que grans (52,9%).

Gràfic 2. Localització de la seu central a Espanya



B. Treballadors a Catalunya en relació amb la resta d'Espanya

Més de la meitat de les empreses de la UCEAC (55,6%) manté a Catalunya grans estructures empresarials, ja que hi té més de 50 treballadors. Però, al mateix temps, una de cada cinc empreses hi té menys d'11 treballadors, i un 22,2% entre 11 i 50 treballadors.

3. Ús del català

3.1. Ús empresarial del català

El català i el castellà conviuen com a llengües de treball en les empreses associades a la UCEAC. La utilització de cada una d'aquestes llengües varia en funció de la tasca empresarial a què ens referim i al tipus d'empresa segons si és petita i mitjana o gran.

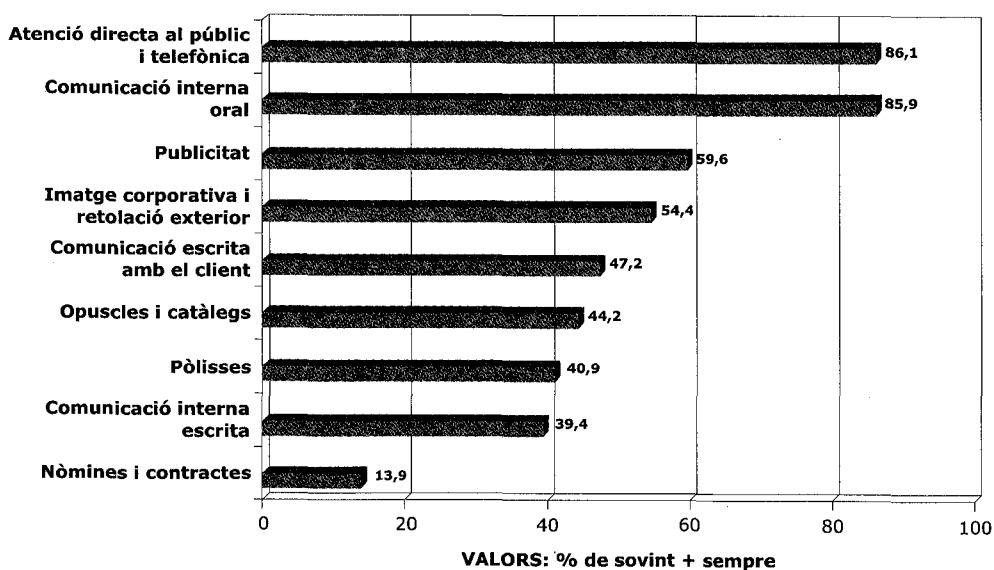
Més del 85% de les empreses de la UCEAC utilitza sempre o sovint el català en els dos aspectes en els quals intervé la comunicació oral (atenció directa al públic i telefònica i comunicació interna oral).

En els aspectes més comercials o de relació amb el client, hi ha una gradació en relació amb l'ús de la llengua catalana. En l'àmbit comercial, sis de cada deu empreses (59,6%) utilitza sovint o sempre el català a l'hora de fer publicitat a Catalunya, tot i que una part del sector no en fa. Però per altra banda, també és considerable el fet que el 54,4% de les empreses utilitza sovint o sempre el català en la imatge corporativa i la retolació exterior.

En canvi, els aspectes de relació amb el client observen una davallada pel que fa a l'ús del català. Si bé per una banda la comunicació escrita amb el client es fa sovint o sempre en català en el 47,2% de les empreses, en el disseny i la redacció dels opuscles i catàlegs per promocionar els serveis de les empreses de la UCEAC es fa sovint o sempre en català en el 44,2% dels casos.

En relació amb els clients, la utilització habitual del català en les pòlisses, document principal del sector de les assegurances, és del 40,9% en les empreses de la UCEAC.

Gràfic 4. Quin és el grau d'utilització del català en la seva empresa, en...?

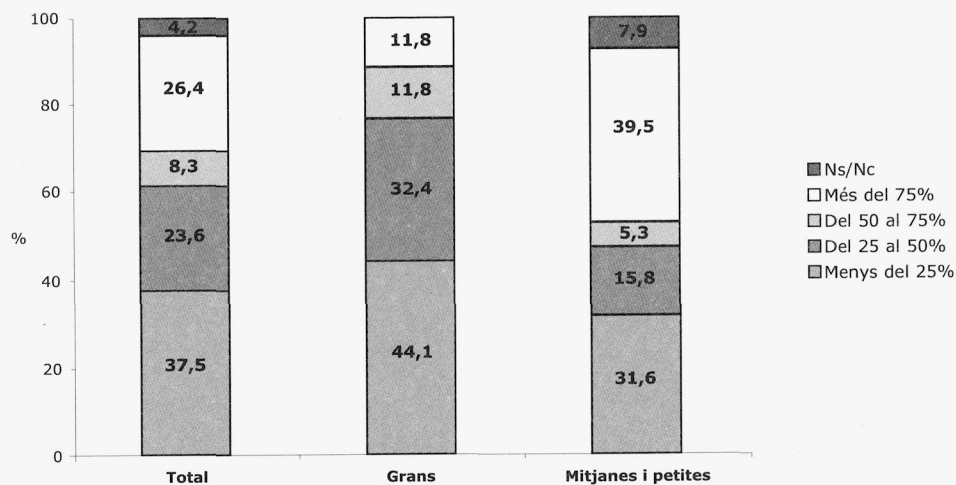


C. Percentatge de vendes de la seva empresa a Catalunya

Les empreses de la UCEAC tendeixen a destinar les seves vendes fora del mercat català, atès que sis de cada deu empreses (61%) facturen per sota del 50% a Catalunya, i d'aquestes el 37,4% hi factura menys del 25% del total de les seves vendes. No obstant això, el 34,8% de les empreses de la UCEAC té unes vendes superiors al 50% a Catalunya, de les quals el 26,4% són superiors al 75% de la seva activitat comercial.

La diferència entre els dos tipus d'empresa és que el 76,5% de les grans destina més del 50% de les seves vendes fora de Catalunya. En canvi, en el cas de les petites i mitjanes les vendes es reparteixen tant a Catalunya (44,8%) com fora del territori català (47,5%).

Gràfic 3. Percentatge de vendes a Catalunya



3. Ús del català

3.1. Ús empresarial del català

El català i el castellà conviuen com a llengües de treball en les empreses associades a la UCEAC. La utilització de cada una d'aquestes llengües varia en funció de la tasca empresarial a què ens referim i al tipus d'empresa segons si és petita i mitjana o gran.

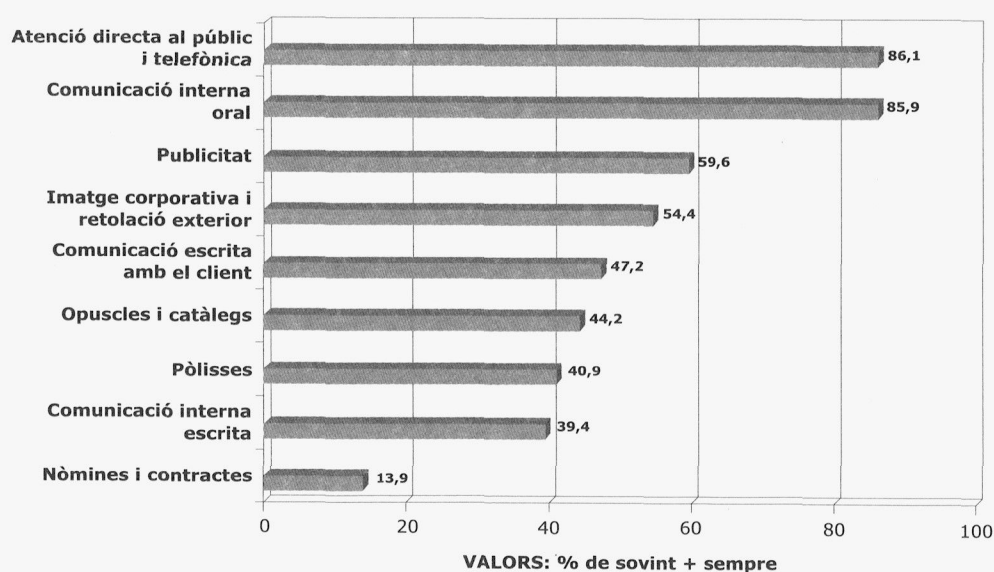
Més del 85% de les empreses de la UCEAC utilitza sempre o sovint el català en els dos aspectes en els quals intervé la comunicació oral (atenció directa al públic i telefònica i comunicació interna oral).

En els aspectes més comercials o de relació amb el client, hi ha una gradació en relació amb l'ús de la llengua catalana. En l'àmbit comercial, sis de cada deu empreses (59,6%) utilitza sovint o sempre el català a l'hora de fer publicitat a Catalunya, tot i que una part del sector no en fa. Però per altra banda, també és considerable el fet que el 54,4% de les empreses utilitza sovint o sempre el català en la imatge corporativa i la retolació exterior.

En canvi, els aspectes de relació amb el client observen una davallada pel que fa a l'ús del català. Si bé per una banda la comunicació escrita amb el client es fa sovint o sempre en català en el 47,2% de les empreses, en el disseny i la redacció dels opuscles i catàlegs per promocionar els serveis de les empreses de la UCEAC es fa sovint o sempre en català en el 44,2% dels casos.

En relació amb els clients, la utilització habitual del català en les pòlisses, document principal del sector de les assegurances, és del 40,9% en les empreses de la UCEAC.

Gràfic 4. Quin és el grau d'utilització del català en la seva empresa, en...?

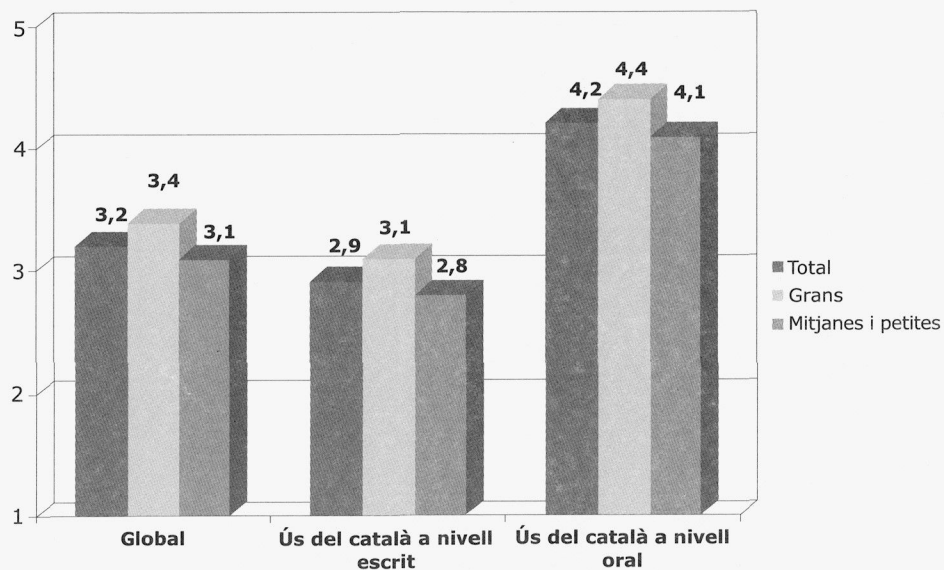


En els aspectes de caràcter intern és on la utilització del català tendeix a ser més aviat baixa. Gairebé quatre de cada deu empreses utilitza sovint o sempre el català en la comunicació interna escrita, malgrat que pel que fa a nòmines i contractes de treball l'ús freqüent del català es dona només en el 13,9% de les empreses.

Tot i la diversitat de situacions, les empreses utilitzen preferentment el català en el nivell oral que és més espontani. Quant a l'ús escrit, més institucional i formalitzat, les asseguradores utilitzen més freqüentment el castellà. S'ha considerat comunicació oral l'atenció directa al públic i telefònica i la comunicació interna oral. I, d'altra banda, s'ha considerat comunicació escrita la publicitat, la imatge corporativa i retolació exterior, les comunicacions escrites amb els clients, els opuscles i els catàlegs, les pòlisses, la comunicació interna escrita i les nòmines i contractes de treball.

Com es pot observar en el gràfic, les grans empreses tenen un nivell d'ús sensiblement superior a les empreses mitjanes i petites, tant sigui a nivell oral com escrit. Amb aquest fet sembla que les grans empreses demostren tenir més recursos per utilitzar més sovint el català que no pas les empreses mitjanes i petites.

Gràfic 5. Mitjana d'ús del català
(1 = mai, 5 = sempre)



3.2. Atenció directa al públic

El català és la llengua més usada en l'atenció directa al públic i telefònica de les empreses associades a la UCEAC, ja que gairebé la meitat d'aquestes empreses (47,2%) usa sempre el català per atendre directament o per telèfon el client, i el 38,9% ho fa sovint.

Només el 2,8% d'aquestes empreses utilitza poc o no utilitza mai el català en l'atenció directa al públic i telefònica, i pràcticament el 10% utilitza algunes vegades el català i d'altres el castellà.

Gairebé la totalitat de les grans empreses associades a la UCEAC diu que atén directament o telefònicament en català (94,1%). Entre les mitjanes i petites empreses, tot i que el 81% ho fa sovint o sempre en català, el 16,2% atén telefònicament o personalment algunes vegades en català i altres en castellà.

Taula 8: Observació de la llengua dels rètols exteriors de l'empresa

Llengua	Total retolació externa	Retolació externa		
		Nom de l'empresa	Primer rètol	Segon rètol
Català	29,2	18,3	29,6	35,3
Castellà	49,2	52,1	47,2	49,0
Anglès	2,0	4,2	1,4	-
Bilingüe	4,6	-	6,9	7,8
Plurilingüe	1,5	1,4	1,4	2,0
Indiferent	14,9	23,9	12,5	5,9
<i>Base (observació rètols exteriors)</i>	<i>195</i>	<i>72</i>	<i>72</i>	<i>51</i>

3.4. Comunicació i retolació internes

A. Comunicació interna escrita

En la comunicació interna escrita hi ha una proporció semblant d'empreses que utilitzen sovint o sempre el català (39,4%) i d'empreses que ho fan poc o mai (35,2%). Juntament amb aquest fet, cal destacar que una de cada quatre empreses utilitza tant el català com el castellà en l'ús intern escrit.

Aquesta divisió que es produeix en l'ús escrit del català, també es dona tant en les petites i mitjanes com en les grans empreses, tenint en compte, no obstant això, que en ambdós casos es fa servir sovint o sempre el català en l'ús intern escrit.

Taula 9: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en la comunicació interna escrita?

Grau d'utilització	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Sempre	18,3	5,9	29,7
Sovint	21,1	29,4	13,5
Algunes vegades	25,4	35,3	16,2
Poc	15,5	20,6	10,8
Mai	19,7	8,8	29,7
MITJANA	3,0	3,0	3,0
<i>Base (tenen comunicació interna escrita)</i>	<i>71</i>	<i>34</i>	<i>37</i>

MITJANA (1= mai, 5= sempre)

B. Retolació interna

L'ús divers de les llengües en la comunicació interna escrita es repeteix en la retolació interna, on hi ha un 45% de rètols en català, un 43% de rètols en castellà i un 10% de rètols bilingües.

Per tant, de l'observació de la llengua dels rètols externs i interns cal destacar una major presència del català a l'interior dels edificis.

Taula 10: Observació de la llengua dels rètols interns de l'empresa

Llengua	Total retolació interna	Retolació interna	
		Primer rètol	Segon rètol
Català	44,9	45,3	44,2
Castellà	43,0	42,2	44,2
Bilingüe	10,3	9,4	11,6
Indiferent	1,9	3,1	-
<i>Base (observació rètols interiors)</i>	<i>107</i>	<i>64</i>	<i>43</i>

C. Comunicació interna oral

La comunicació interna oral, juntament amb l'atenció directa i telefònica, és l'aspecte analitzat en què un major nombre d'empreses (85,9%) utilitza sovint o sempre el català. Tan sols el 5,6% de les empreses utilitza poc o mai el català en aquest àmbit.

Tant les empreses grans com les mitjanes i petites utilitzen majoritàriament el català en la comunicació interna oral, malgrat que el 10,6% d'aquestes segones l'empra poc o no l'empra mai.

Taula 11: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en la comunicació interna oral?

Grau d'utilització	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Sempre	40,8	36,4	44,7
Sovint	45,1	57,6	34,2
Algunes vegades	8,5	6,1	10,5
Poc	2,8	-	5,3
Mai	2,8	-	5,3
MITJANA	4,2	4,3	4,1
<i>Base</i>	<i>72</i>	<i>34</i>	<i>38</i>

MITJANA (1= mai, 5= sempre)

D. Nòmines i contractes de treball

La llengua més utilitzada en les nòmines i els contractes de treball de les empreses de la UCEAC no és el català, tenint en compte que tres de cada quatre empreses entrevistades no l'utilitzen mai en aquests aspectes, la qual cosa posa de manifest un cert endarreriment en el procés de normalització lingüística d'aquest àmbit.

Només el 14% de les empreses associades a la UCEAC utilitza sovint o sempre el català en les nòmines i els contractes de treball. Ni les empreses grans ni les mitjanes i petites utilitzen freqüentment el català en la redacció de les nòmines i els contractes de treball.

Taula 12: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en les nòmines i els contractes de treball?

Grau d'utilització	Total
Sempre	12,5
Sovint	1,4
Algunes vegades	2,8
Poc	5,6
Mai	75,0
Ns/Nc	2,8
MITJANA	1,7
Base	72

MITJANA (1= mai, 5= sempre)

El castellà és la llengua més utilitzada en les nòmines en més del 80% de les empreses, mentre que la presència del català en aquesta documentació és només d'un 15,2%, i el 4,3% són bilingües.

Taula 13: Observació de la llengua de les nòmines

Llengua	Nòmines
Català	15,2
Castellà	80,4
Bilingüe	4,3
Base (observació nòmines)	46

MÚLTIPLE

3.5. Publicitat i comunicació escrita amb clients i proveïdors

A. Publicitat (premsa, ràdio i televisió)

Tot i que hi ha un grup d'empreses que no fan publicitat (20,8%), les que sí que en fan han escollit de manera majoritària el català, ja que gairebé el 60% l'utilitza sovint o sempre. La principal diferència entre els dos grups d'empreses és que les grans disposen de més recursos per destinar-los a la publicitat, en canvi, però, un 34,2% de les mitjanes i petites no poden fer-ho.

Tot i així, entre les que sí que fan publicitat s'observa un major ús del català en detriment del castellà en les grans (62,5% sovint o sempre) que en les petites i mitjanes (56% sovint o sempre).

Taula 14: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en la publicitat (premsa, ràdio i TV)?

Grau d'utilització	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Sempre	26,3	21,9	32,0
Sovint	33,3	40,6	24,0
Algunes vegades	14,0	18,8	8,0
Poc	8,8	9,4	8,0
Mai	17,5	9,4	28,0
MITJANA	3,4	3,6	3,2
Base (fan publicitat)	57	32	25

MITJANA (1= mai, 5= sempre)

B. Opuscles i tríptics

Una altra manera de promocionar els productes de les empreses són els opuscles i els catàlegs, aspecte en el qual es produeix una utilització del català i el castellà força equilibrada, amb un 44,2% que utilitza sovint o sempre el català, superior al 37,1% que l'utilitza poc o no l'utilitza mai. D'altra banda, el 18,1% combina algunes vegades el català amb el castellà.

El fet d'utilitzar tant el català com el castellà en opuscles i catàlegs es reproduïx tant en petites i mitjanes com en grans empreses, malgrat que les primeres tendeixen a fer servir més el castellà i les segones tendeixen cap al català.

Taula 15: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en els opuscles i catàlegs?

Grau d'utilització	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Sempre	17,1	14,7	19,4
Sovint	27,1	29,4	25,0
Algunes vegades	18,6	23,5	13,9
Poc	10,0	11,8	8,3
Mai	27,1	20,6	33,3
MITJANA	3,0	3,1	2,9
Base (editen catàlegs i opuscles)	70	34	36

MITJANA (1= mai, 5= sempre)

L'observació dels tríptics posa de manifest una presència elevada del castellà en el 47% dels casos, en comparació amb el 22,2% que han estat editats en català. En aquest tipus de document, l'edició bilingüe és un recurs força freqüent, com ho demostra el fet que gairebé un de cada cinc tríptics recollits és en català i en castellà.

En aquest cas, es detecten certes diferències segons la grandària de les empreses. S'observa que les empreses mitjanes i petites editen preferentment els tríptics en castellà (56,3%) però també en català (37,5%), segurament per estalviar costos de produir en les dues llengües (només el 6,3%). També s'observa que més del 15% de les empreses mitjanes i petites no editen aquest tipus de publicitat. En canvi, les empreses grans editen gran quantitat de publicitat, tant en castellà (38,2%) com en català (29,4%), malgrat que l'esforç d'editar en la versió bilingüe és força elevat (32,4%).

Taula 16: Observació de la llengua dels tríptics

Llengua	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Català	22,2	29,4	37,5
Castellà	47,0	38,2	56,3
Bilingüe	19,7	32,4	6,3
<i>Base (observació tríptics)</i>	66	34	32

C. Comunicació escrita amb el client

Quasi la meitat de les empreses d'assegurances utilitza sovint o sempre el català per relacionar-se amb els seus clients de forma escrita (47,2%). Tot i així, és considerable la baixa presència del català en aquest tipus de comunicació, ja que en un 32% dels casos s'utilitza poc o mai i en un altre 20,8% només algunes vegades.

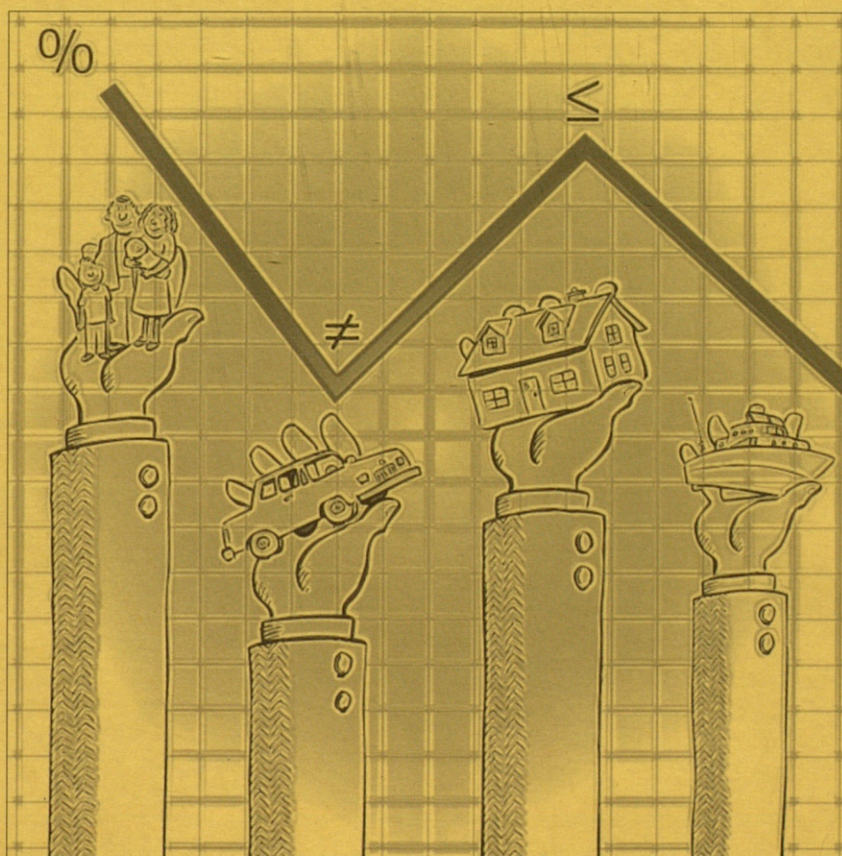
Tot i que tant les petites i mitjanes empreses (50,0%) com les grans (44,1%) fan servir sovint o sempre el català quan es dirigeixen per escrit als seus clients, en ambdós casos hi ha un 34,2% de petites i mitjanes i un 29,4% de grans empreses que no l'empra mai en aquest nivell de comunicació.

Taula 17: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en la comunicació escrita amb el client?

Grau d'utilització	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Sempre	13,9	2,9	23,7
Sovint	33,3	41,2	26,3
Algunes vegades	20,8	26,5	15,8
Poc	18,1	17,6	18,4
Mai	13,9	11,8	15,8
MITJANA	3,1	3,1	3,2
<i>Base</i>	72	34	38

MITJANA (1= mai, 5= sempre)

USOS, ACTITUDS I SERVEIS LINGÜÍSTICS A LES EMPRESES D'ASSEGURANCES



Dels documents escrits facilitats per a l'observació destaca la utilització del castellà en detriment del català, tot i que en relació amb els sobres de carta, les targetes personals i altra documentació, hi ha un bon nombre d'empreses que no han facilitat material per a l'observació.

La toponímia, observada a partir dels papers de carta oficial de l'empresa, està escrita preferentment en castellà (56,7%) i en més d'un de cada tres casos en català.

Menys del 10% de les empreses d'assegurances tenen la pàgina principal del lloc web en català i en vuit de cada deu casos és en castellà. No obstant això, en moltes ocasions s'ofereix l'opció de carregar la pàgina en català.

En els sobres també domina la presència del castellà, en el 51,4% dels casos. Mentre que hi ha el 8,6% dels casos que és bilingüe o es pot llegir tant en català com en castellà. El 34,3% dels sobres analitzats estan impresos en català. Pel que fa a les targetes personals, el català i el castellà s'utilitzen gairebé en la mateixa proporció (42,9% i 47,6%, respectivament).

Finalment, les empreses van lliurar voluntàriament altra documentació (memòries d'activitats, catàlegs d'empresa, rebuts...) en la qual hi ha més presència del català (42,9%) que del castellà (37,1%). No obstant això, aquesta proporció pot estar influïda pel fet que les mateixes empreses coneixien la finalitat per la qual es realitzava la recollida de material.

Taula 18: Observació de la llengua del paper de carta, la pàgina web, els sobres i altra documentació

Llengua	Toponímia (paper carta)	Pàgina web	Sobre de carta	Targeta personal	Altra documentació
Català	37,3	9,8	34,3	42,9	42,9
Castellà	56,7	78,7	51,4	47,6	37,1
Bilingüe	1,5	8,2	8,6	4,8	20,0
Indiferent	4,5	-	5,7	4,8	-
Anglès	-	3,3	-	-	-
<i>Base (observació material)</i>	67	61	35	21	35

MÚLTIPLE

D. Models de pòlisses

Les pòlisses utilitzades a les empreses de la UCEAC, principal eina de treball de les companyies d'assegurances, estan escrites sovint o sempre en català en el 40,9% de les empreses, i en el 39,4% poques vegades o mai.

Entre aquests dos grups, hi ha un important grup d'empreses (19,7%) que utilitza algunes vegades el català i altres el castellà. Destaquen les grans empreses per utilitzar sovint o sempre el català (45,5%) mentre que les petites i mitjanes destaquen per fer-ho poc o mai (47,4%).

Taula 19: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en les pòlisses?

Grau d'utilització	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Sempre	11,3	9,1	13,2
Sovint	29,6	36,4	23,7
Algunes vegades	19,7	24,2	15,8
Poc	15,5	6,1	23,7
Mai	23,9	24,2	23,7
MITJANA	2,9	3,0	2,8
<i>Base</i>	<i>72</i>	<i>34</i>	<i>38</i>

MITJANA (1= mai 5= sempre)

Quant a l'observació real, la major part de les pòlisses recollides han estat editades per separat en català i castellà (43,6%). Aquest fet pot ser un indicatiu del sector de les assegurances per adequar-se a la Llei de política lingüística. Tot i així, 4 de cada 10 pòlisses encara estan editades només en castellà.

Cal tenir en compte que alguns models en català de les pòlisses facilitades són esborranys no disponibles per als clients, fet que demostra que les empreses d'assegurances estan treballant per disposar de totes les pòlisses en exemplars separats en català i castellà, malgrat que aquest procés no estigui consolidat. En aquest aspecte es detecta que les empreses grans han avançat més que la resta en el procés de normalització de les pòlisses.

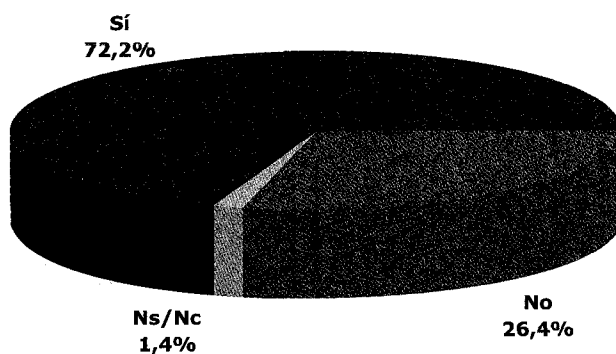
Taula 20: Observació de la llengua de les pòlisses

Llengua	Total
Exemplars separats català / castellà	43,6
Només en castellà	39,7
Només en català	14,0
Bilingüe	3,9
<i>Base (observació pòlisses)</i>	<i>179</i>

MÚLTIPLE

Des del punt de vista empresarial, tres de cada quatre empreses ja disposen (o les estan elaborant per posar-les en circulació) de pòlisses d'assegurances en català, malgrat que el grau d'utilització sigui relatiu. Aquestes respostes deixen entreveure l'interès de les companyies d'assegurances per introduir el català en la seva activitat empresarial. Malgrat això, encara hi ha una de cada quatre empreses que no disposa d'aquesta possibilitat (26,4%).

Gràfic 6. A la seva empresa disposen de models de pòlisses d'assegurances en català?



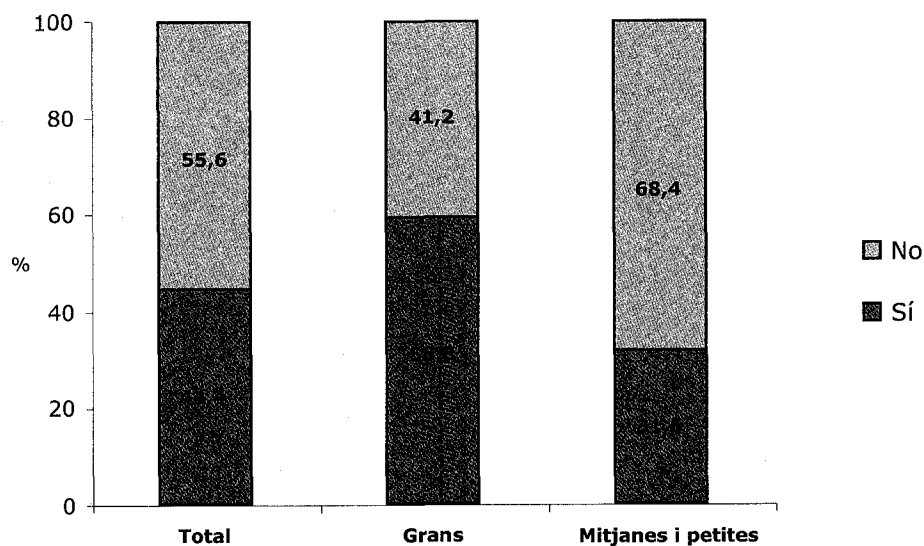
3.6. Directrius lingüístiques internes

A. Existència de directrius lingüístiques internes

Malgrat que hi ha un cert predomini de les empreses que prefereixen no regir-se per cap directriu lingüística pròpia en relació amb l'ús del català (55,6%), un considerable 44,4% afirma tenir-ne, tot i que aquestes tenen un caràcter informal ja que no estan recollides en cap document.

Les empreses grans són més partidàries de definir unes directrius lingüístiques en relació amb l'ús del català (58,8%), que les mitjanes i petites (31,6%).

Gràfic 7. En relació amb l'ús del català, en aquesta empresa hi ha definides unes directrius lingüístiques?



B. Resum de les directrius lingüístiques

Entre les directrius lingüístiques que han expressat sintèticament les empreses, destaca en primer lloc la idea d'adaptar-se a la llengua del client en totes les comunicacions que se li dirigeixin (50%) i la política lingüística pròpia de fer un ús preferent del català a tots els nivells empresarials (37,5%), la qual cosa no implica deixar d'utilitzar altres llengües si l'interlocutor ho prefereix.

En menor mesura, l'esforç d'ajustar-se a la Llei de política lingüística (9,4%) i el requisit indispensable de selecció de personal (3,1%), són altres directrius que afavoreixen l'ús del català en aquestes empreses.

Mentre que les grans empreses posen especial atenció a adaptar-se a la llengua del client (65%), a les empreses mitjanes i petites que compten amb directrius lingüístiques els interessa fomentar la utilització preferent del català en tots els nivells empresarials.

Taula 21: Em podria resumir aquestes directrius?

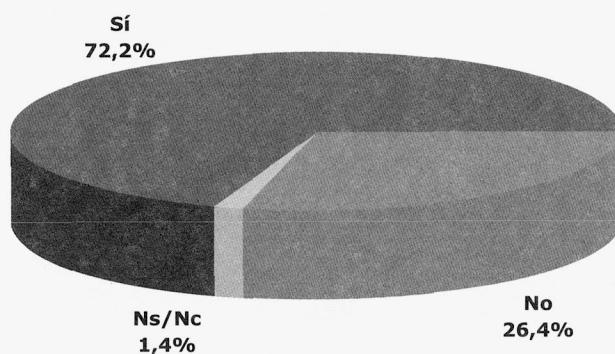
Directrius	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Adaptar-se a la llengua del client	50,0	65,0	25,0
Utilitzar el català de manera preferent	37,5	15,0	75,0
Intentar aplicar la Llei de política lingüística	9,4	15,0	-
Saber escriure, llegir i parlar el català és un requisit per a la selecció de personal	3,1	5,0	
<i>Base (tenen definides directrius lingüístiques)</i>	<i>32</i>	<i>20</i>	<i>12</i>

C. El català a la selecció de personal

Gairebé la totalitat d'empreses associades a la UCEAC té en compte el català en els processos de selecció del personal que tindrà un tracte directe amb el públic. El coneixement del català és considerat més com a requisit indispensable per formar part de la plantilla (68,0%), que com a mèrit de valoració (27,8%). Només el 4,2% de les empreses d'aquest sector no el consideren un criteri a tenir en compte.

Les grans empreses associades a la UCEAC consideren el català com un criteri que cal tenir en compte en la selecció del seu personal per a Catalunya, la gran majoria com a requisit (79,4%) i les altres, com a mèrit (20,6%). En una proporció semblant, el 92,1% de les petites i mitjanes considera important el català en el procés de selecció, malgrat que el 57,9% el considera requisit i el 34,2% un mèrit.

Gràfic 6. A la seva empresa disposen de models de pòlisses d'assegurances en català?



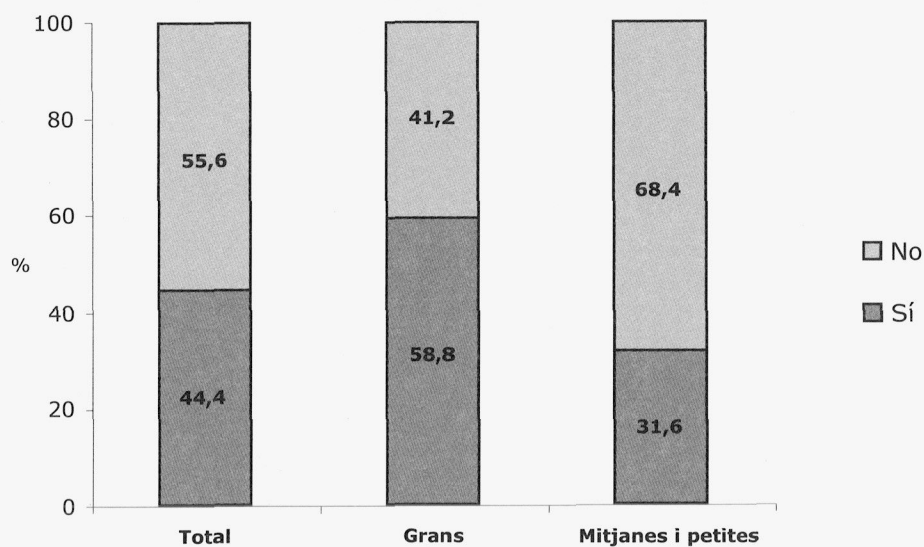
3.6. Directrius lingüístiques internes

A. Existència de directrius lingüístiques internes

Malgrat que hi ha un cert predomini de les empreses que prefereixen no regir-se per cap directriu lingüística pròpia en relació amb l'ús del català (55,6%), un considerable 44,4% afirma tenir-ne, tot i que aquestes tenen un caràcter informal ja que no estan recollides en cap document.

Les empreses grans són més partidàries de definir unes directrius lingüístiques en relació amb l'ús del català (58,8%), que les mitjanes i petites (31,6%).

Gràfic 7. En relació amb l'ús del català, en aquesta empresa hi ha definides unes directrius lingüístiques?



4. Actituds i valoració envers l'ús del català

4.1. Evolució i valoració de l'ús del català

A. Evolució de l'ús del català

Segons la pregunta formulada a l'entrevista, els directius de les empreses d'assegurances creuen que l'ús del català ha augmentat en aquests darrers tres o quatre anys en el 75% de les empreses associades a la UCEAC. D'aquestes, el 41,7% ha experimentat un lleuger augment i el 33,3% un gran augment.

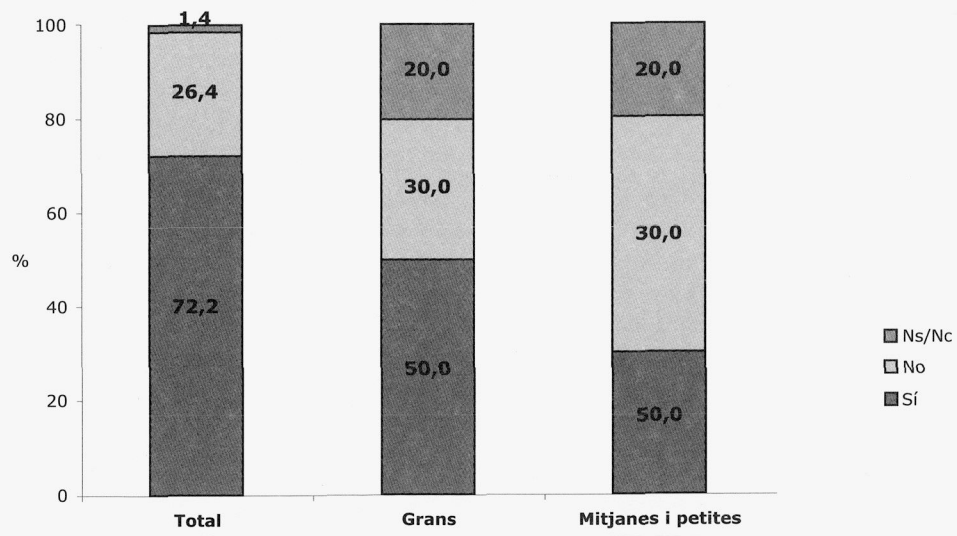
Una de cada cinc empreses reconeix que l'ús del català s'ha mantingut igual en els darrers anys, mentre que només en un 2,8% dels casos ha disminuït. L'augment de l'ús del català en els darrers tres o quatre anys s'ha produït de manera similar a les grans empreses i a les mitjanes i petites. No obstant això, les grans empreses detecten un augment lleugerament superior, atès que vuit de cada deu grans empreses així ho afirma, mentre que de les mitjanes i petites són set de cada deu les que consideren que ha augmentat l'ús del català en la seva empresa.

Els dos motius principals que expliquen l'augment en la utilització del català en el sector de les companyies d'assegurances són: les noves incorporacions de personal format en català (42,6%), i la creixent demanda que el mercat i la societat fan envers l'ús del català (42,6%). En menor mesura, també han estat esmentats com a motius d'aquest augment la política de formació de i en català impulsada per les empreses en la direcció de reforçar el coneixement del català entre els seus treballadors (18,5%), i els efectes de la Llei de política lingüística des de la seva aprovació (18,5%).

En canvi, el principal factor pel qual s'ha mantingut el mateix nivell d'ús del català en els darrers anys en aquest sector empresarial és la falta de canvis en l'estructura i la política lingüística de les companyies (73,3%). En un altre sentit, una part de les respostes expliquen el manteniment de l'ús del català pel fet que ja s'utilitzava de forma elevada (26,7%). El manteniment de la mateixa estructura empresarial i política lingüística és la principal raó per la qual les empreses grans, mitjanes i petites han mantingut el mateix nivell d'ús del català en els darrers tres o quatre anys (83,3% en les grans empreses i 55,6% en les mitjanes i petites), nivell d'ús que en ambdós casos ja es donava de manera preferent, per la qual cosa, també, s'ha mantingut igual.

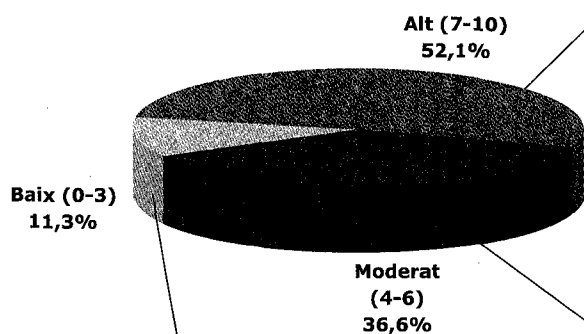
Per acabar, en alguns dels casos on ha disminuït lleugerament l'ús del català, els motius que ho expliquen són la incorporació de personal amb un nul coneixement del català a causa del seu origen estranger i, en altres casos, el motiu ha estat l'expansió de l'àmbit d'actuació fora de Catalunya amb el conseqüent augment de producció en llengua castellana.

Gràfic 8. A la seva empresa disposen de models de pòlisses d'assegurances en català?



Aquelles empreses que valoren negativament l'ús que fan del català donen tres motius principals relacionats amb la centralització del sistema fora de Catalunya (25%), amb el fet de compartir l'ús del català amb el del castellà (25%) i amb el fet que el castellà predomini com a llengua principal dels treballadors i l'organització (25%).

Gràfic 10. Com valora l'ús del català en la seva empresa?



Taula 24: Per què?

Motius	Total
El català és la llengua habitual de l'empresa i dels treballadors	40,5
S'utilitzen les dues llengües, tant en l'ús intern com extern	35,1
Hàbit de fer certa documentació en castellà	21,6
Sistema centralitzat de treball fora de Catalunya, per a tot l'Estat	8,1
El castellà és la llengua habitual de l'empresa i dels treballadors	8,3
Altres	2,7
Base (pensen que és alt)	37

MÚLTIPLE

Taula 25: Per què?

Motius	Total
S'utilitzen les dues llengües, tant en l'ús intern com extern	65,4
El castellà és la llengua habitual de l'empresa i dels treballadors	26,9
Sistema centralitzat de treball fora de Catalunya, per a tot l'Estat	19,2
Hàbit de fer certa documentació en castellà	7,7
Altres	3,8
Base (pensen que és moderat)	26

MÚLTIPLE

Taula 26: Per què?

Motius	Total
Sistema centralitzat de treball fora de Catalunya, per a tot l'Estat	25,0
S'utilitzen les dues llengües, tant en l'ús intern com extern	25,0
El castellà és la llengua habitual de l'empresa i dels treballadors	25,0
Altres	12,5
Ns/Nc	12,5
Base (pensen que és baix)	8

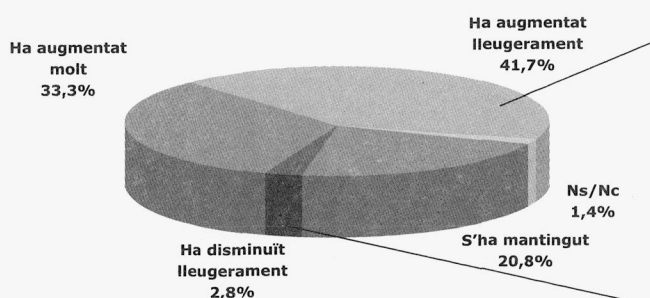
MÚLTIPLE

4.2. Motivacions i frens envers l'ús del català

Vuit de cada deu companyies d'assegurances creuen que utilitzar el català a Catalunya els aporta avantatges, la resta d'empreses no veu aquesta potencialitat en el català.

Entre els directius que consideren que utilitzar el català aporta avantatges, destaquen majoritàriament els de tipus comercial lligats a la competitivitat amb aquelles empreses que no l'empren (89,5%) i, en segon lloc, els avantatges que s'obtenen de la proximitat i adequació a les tradicions i tarannà de la societat on es desenvolupa l'activitat empresarial (10,5%).

Gràfic 9. En relació amb fa tres o quatre anys, creu que l'ús del català en la seva empresa ha augmentat o ha disminuït?



Taula 22: Per què ha augmentat?

Motius	Total
Noves incorporacions més formades en català	42,6
Exigències del mercat i de la societat	42,6
Política de formació del català al personal intern	18,5
Per l'aplicació de la Llei de política lingüística	18,5
Altres	1,8
Ns/Nc	1,8
Base (pensen que ha augmentat)	54

Taula 23: Per què s'ha mantingut?

Motius	Total
No ha variat ni l'estructura ni la política lingüística de l'empresa	73,3
Ja es donava un alt ús del català	26,7
Altres	13,3
Ns/Nc	6,7
Base (pensen que ha augmentat)	15

B. Valoració de l'ús del català

Més de la meitat de les empreses associades a la UCEAC valora alt l'ús del català a les seves organitzacions (51,4%), el 36,1% el valora com a moderat i, en canvi, només l'11,1% considera que en fan un baix ús. La valoració mitjana de l'ús del català és de 6,6 en una escala del 0 al 10, on el 0 equival a molt baix i el 10 equival a molt alt.

El principal motiu que explica l'elevat ús del català en una part d'aquestes empreses és el fet de tractar-se de la llengua principal dels treballadors (40,5%). A pesar d'aquesta valoració positiva, si el català no s'utilitza totalment és perquè s'alterna el seu ús amb el del castellà en l'ús intern i extern (35,1%) i perquè bona part de la documentació es redacta principalment en castellà (21,6%).

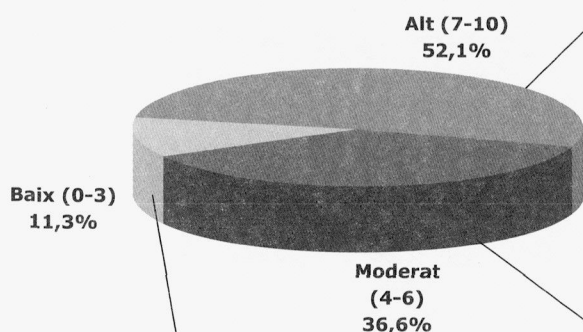
Fins i tot, treballant en un sistema centralitzat fora de Catalunya, un 8,1% de les empreses valora a l'alça el nivell d'ús de català. De la mateixa manera que un altre 8,1% de les empreses valora positivament l'ús del català tot i ser una empresa on el castellà és la llengua habitual.

La majoria de les empreses que tenen un nivell moderat d'utilització del català (65,4%), ho expliquen per l'ús indistint que es fa del català i el castellà en la seva organització. En segon lloc, els motius de l'ús moderat del català apunten al fet que es tracta d'empreses on el castellà és la llengua vehicular de l'organització i de les persones que la integren (26,9%), tenint en compte també que es tracta d'organitzacions dependents d'una seu central ubicada fora de Catalunya (19,2%).

Les empreses que fan una valoració moderada de l'ús del català apunten com a factor explicatiu el fet que la demanda per part dels clients de ser atesos en aquesta llengua és recent, per la qual cosa, tot i que han començat a donar-hi resposta, la presència d'aquesta llengua no ha variat gaire.

Aquelles empreses que valoren negativament l'ús que fan del català donen tres motius principals relacionats amb la centralització del sistema fora de Catalunya (25%), amb el fet de compartir l'ús del català amb el del castellà (25%) i amb el fet que el castellà predomini com a llengua principal dels treballadors i l'organització (25%).

Gràfic 10. Com valora l'ús del català en la seva empresa?



Taula 24: Per què?

Motius	Total
El català és la llengua habitual de l'empresa i dels treballadors	40,5
S'utilitzen les dues llengües, tant en l'ús intern com extern	35,1
Hàbit de fer certa documentació en castellà	21,6
Sistema centralitzat de treball fora de Catalunya, per a tot l'Estat	8,1
El castellà és la llengua habitual de l'empresa i dels treballadors	8,3
Altres	2,7
Base (pensen que és alt)	37

MÚLTIPLE

Taula 25: Per què?

Motius	Total
S'utilitzen les dues llengües, tant en l'ús intern com extern	65,4
El castellà és la llengua habitual de l'empresa i dels treballadors	26,9
Sistema centralitzat de treball fora de Catalunya, per a tot l'Estat	19,2
Hàbit de fer certa documentació en castellà	7,7
Altres	3,8
Base (pensen que és moderat)	26

MÚLTIPLE

Taula 26: Per què?

Motius	Total
Sistema centralitzat de treball fora de Catalunya, per a tot l'Estat	25,0
S'utilitzen les dues llengües, tant en l'ús intern com extern	25,0
El castellà és la llengua habitual de l'empresa i dels treballadors	25,0
Altres	12,5
Ns/Nc	12,5
Base (pensen que és baix)	8

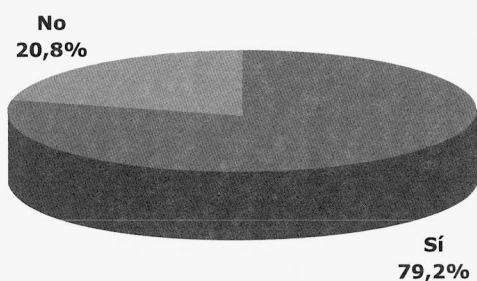
MÚLTIPLE

4.2. Motivacions i frens envers l'ús del català

Vuit de cada deu companyies d'assegurances creuen que utilitzar el català a Catalunya els aporta avantatges, la resta d'empreses no veu aquesta potencialitat en el català.

Entre els directius que consideren que utilitzar el català aporta avantatges, destaquen majoritàriament els de tipus comercial lligats a la competitivitat amb aquelles empreses que no l'empren (89,5%) i, en segon lloc, els avantatges que s'obtenen de la proximitat i adequació a les tradicions i tarannà de la societat on es desenvolupa l'activitat empresarial (10,5%).

Gràfic 11. A Catalunya, creu que utilitzar el català en una empresa com la seva té avantatges?



Taula 27: Quins avantatges?

Avantatges	Total
Avantatges comercials, més competitivitat respecte a les empreses que no usen el català	89,5
Identificació amb el país i la societat	10,5
Base (pensen que té avantatges)	57

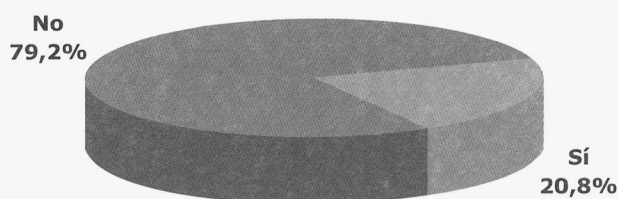
MÚLTIPLE

Els directius de les empreses vinculades a la UCEAC, en concordança amb la pregunta anterior, no veuen inconvenients a utilitzar el català a Catalunya (80%), malgrat que el 20,8% sí que apunta aquesta possibilitat lligada, principalment, a l'augment dels costos en duplicar la producció quan s'utilitzen dues llengües (40,0%).

El segon inconvenient més esmentat és la dificultat de relació que s'estableix amb la resta de l'organització que treballa fora de Catalunya (33,3%) i, finalment, aquestes empreses topen amb l'oposició de determinats clients quan utilitzen el català en primer terme (26,7%).

Quasi el 30% de les empreses grans troben inconvenients en la utilització del català, mentre que entre mitjanes i petites el percentatge és del 13,2%. Per a les empreses grans, l'inconvenient més important d'utilitzar el català és l'augment de costos (50%). En canvi, per a les mitjanes i petites és un inconvenient l'ús del català perquè dificulta la relació amb la resta de l'empresa que està ubicada fora de Catalunya.

Gràfic 12. A Catalunya, creu que utilitzar el català en una empresa com la seva té inconvenients?



Taula 28: Quins inconvenients?

Inconvenients	Total
Augment de costos, duplicat de producció	40,0
Dificultat de relació amb la resta de l'empresa ubicada fora de Catalunya	33,3
Oposició de determinats clients	26,7
Base (pensen que té inconvenients)	15

MÚLTIPLE

En general, les empreses d'assegurances associades a la UCEAC es regeixen pels criteris unificadors que marca la seu central i per les demandes del mercat estatal al qual es dirigeixen; ambdós són factors que poden frenar la utilització del català. No obstant això, de les valoracions i de les actituds dels responsables d'aquestes empreses s'observa una predisposició a la utilització del català, però les característiques del mercat i, sobretot, l'estructura d'algunes de les empreses que són d'implantació estatal actuen com a fre logístic i econòmic per desenvolupar l'activitat normalment en català.

El motiu més adduït per no utilitzar mai el català en els àmbits analitzats és la centralització del sistema de treball i de la documentació fora de Catalunya i per a tot l'Estat, marc on es fa servir principalment el castellà (62,7%). En segon terme, un motiu de pes que explica

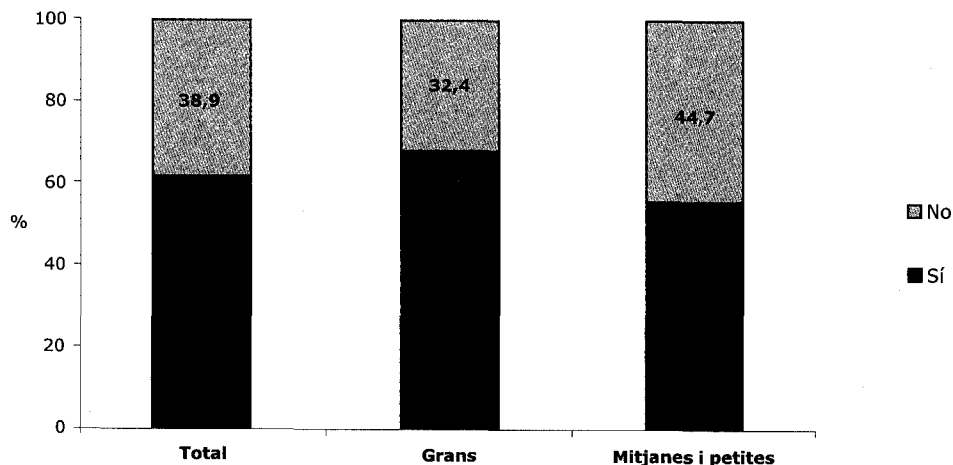
5. Valoració de la política lingüística

5.1. Notorietat del conveni

Els acords a què van arribar el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i la UCEAC, representant del sector de les assegurances a Catalunya, són coneguts per sis de cada deu responsables d'empreses associades a la UCEAC.

Aquest percentatge baixa substancialment quan es pregunta pels continguts puntuals del conveni, ja que molts dels entrevistats declaren tenir constància dels acords i conèixer les seves línies generals, però els costa recordar-ne els termes concrets. Tot i que el 55,3% de les empreses petites i mitjanes té coneixement del conveni firmat per la UCEAC, aquest percentatge és inferior al 67,6% de grans empreses que està al corrent dels acords entre les dues institucions.

Gràfic 14. Coneix els acords del conveni que ha firmat el Departament de Cultura amb la UCEAC?



5.2. Grau d'acord amb la política lingüística

A. Legislació

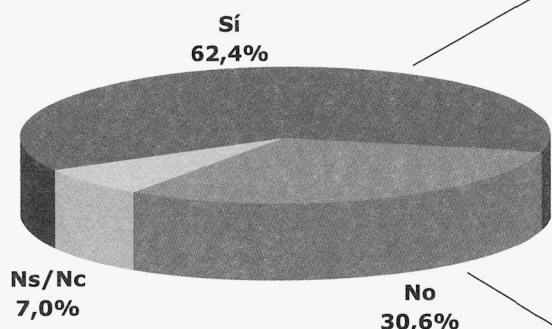
Les tres primeres idees analitzades, relacionades amb la Llei de política lingüística (la senyalització i els cartells, les pòsses, i els contractes de treball almenys en català) reben l'aprovació del 80% dels entrevistats.

La idea que la informació fixa dels establiments oberts al públic hagi d'estar redactada almenys en català és acceptada pel 84,5% de les empreses de la UCEAC, amb un sector minoritari d'empreses que es mostra contrari (5,6%).

Els motius que mouen aquests directius a voler augmentar l'ús del català en aquestes empreses són externs. En primer lloc, per la continuïtat en el procés d'aplicació de la Llei de política lingüística (60,0%) i, en segon lloc, per la demanda del mercat i de la societat (42,2%). Adequar-se a la Llei de política lingüística és el motiu més recurrent per augmentar l'ús del català tant en les empreses grans (60%) com en les mitjanes i petites (65%), que donen gairebé la mateixa importància a aquest factor com al de les exigències del mercat (60,0%).

Aquelles empreses que no tenen intenció d'augmentar el català en els propers anys apunten motius de caràcter intern, principalment, que no ho consideren necessari pel normal desenvolupament de l'activitat empresarial (59,1%) o, en altres casos, perquè estimen que el seu ús actual ja és prou elevat (40,9%).

Gràfic 13. La seva empresa té la intenció d'augmentar l'ús del català en un futur immediat?



Taula 30: Per quins motius augmentarà?

Motius	Total
Per adequar-se a la Llei de política lingüística	60,0
Exigències del mercat i de la societat	42,2
Altres	4,4
Base (tenen la intenció d'augmentar)	45

MÚLTIPLE

Taula 31: Per quins motius no augmentarà?

Motius	Total
No és necessari per a l'empresa	59,1
L'ús actual del català ja és l'adequat	40,9
Ns/Nc	4,5
Base (no tenen la intenció d'augmentar)	22

MÚLTIPLE

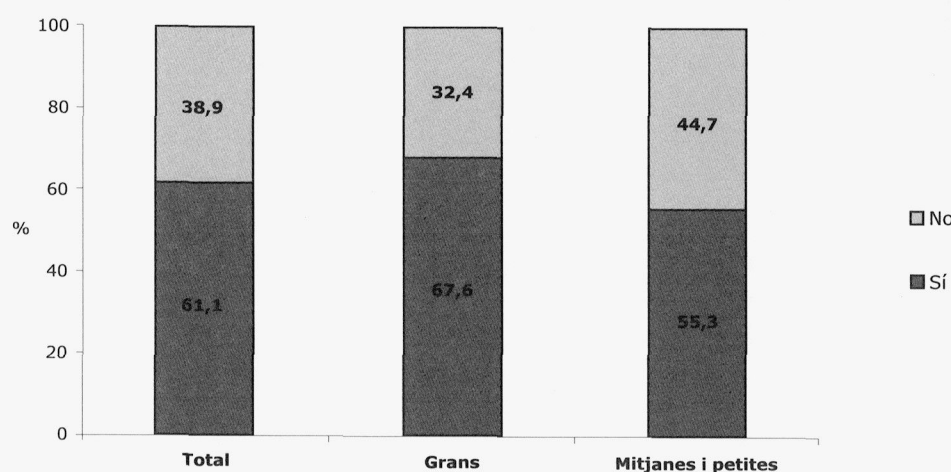
5. Valoració de la política lingüística

5.1. Notorietat del conveni

Els acords a què van arribar el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i la UCEAC, representant del sector de les assegurances a Catalunya, són coneguts per sis de cada deu responsables d'empreses associades a la UCEAC.

Aquest percentatge baixa substancialment quan es pregunta pels continguts puntuals del conveni, ja que molts dels entrevistats declaren tenir constància dels acords i conèixer les seves línies generals, però els costa recordar-ne els termes concrets. Tot i que el 55,3% de les empreses petites i mitjanes té coneixement del conveni firmat per la UCEAC, aquest percentatge és inferior al 67,6% de grans empreses que està al corrent dels acords entre les dues institucions.

Gràfic 14. Coneix els acords del conveni que ha firmat el Departament de Cultura amb la UCEAC?



5.2. Grau d'acord amb la política lingüística

A. Legislació

Les tres primeres idees analitzades, relacionades amb la Llei de política lingüística (la senyalització i els cartells, les pòsses, i els contractes de treball almenys en català) reben l'aprovació del 80% dels entrevistats.

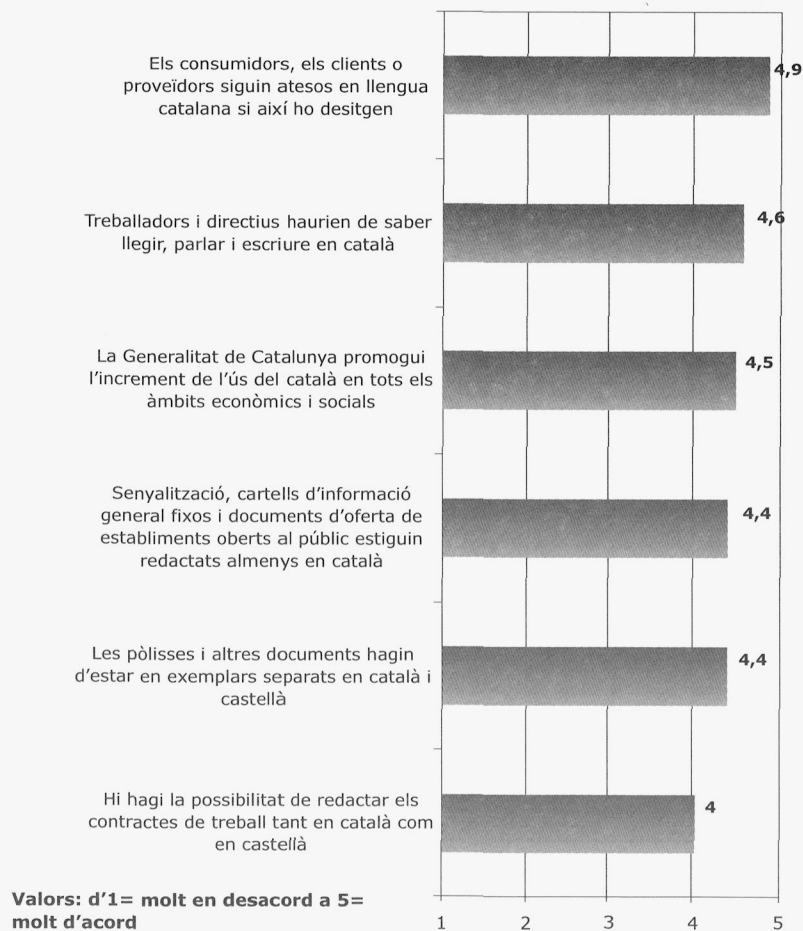
La idea que la informació fixa dels establiments oberts al públic hagi d'estar redactada almenys en català és acceptada pel 84,5% de les empreses de la UCEAC, amb un sector minoritari d'empreses que es mostra contrari (5,6%).

Taula 33: Fins a quin punt està vostè d'acord amb el fet que a Catalunya...?

Idea	Molt d'acord	Més aviat d'acord	Indiferent	Més aviat en desacord	Molt en desacord
Els consumidors, els clients o proveïdors siguin atesos en llengua catalana si així ho desitgen	86,1	13,9	-	-	-
Tots els treballadors i directius que es relacionen amb el públic haurien de saber llegir, parlar i escriure en català	61,4	38,6	-	-	-
La Generalitat de Catalunya promogui l'increment de l'ús del català en tots els àmbits econòmics i socials	55,7	37,1	5,7	1,4	-

Aquest gràfic representa, a través de les mitjanes obtingudes, l'opinió expressada pels directius que aproven clarament la política lingüística de la Generalitat de Catalunya, atès que tots els valors es troben en les posicions de l'acord. Fins i tot, en el cas de la redacció tant en català com en castellà dels contractes de treball, els empresaris mostren un grau elevat d'acord.

Gràfic 15. Fins a quin punt està d'acord amb el fet que a Catalunya...?



Els serveis encaminats a l'assessorament per elaborar documents d'empresa o models de contractes, així com l'ajuda en el disseny i realització de programes de formació lingüística, interessen sis de cada deu empreses associades a la UCEAC. Malgrat que dues de cada cinc empreses es mostren molt o força interessades pels plans de normalització i la informació sobre bibliografia, cal destacar que aquests aspectes desperten interès moderat en la resta d'empreses.

El servei menys valorat és el model de proves de llengua catalana per a la selecció de personal, ja que del conjunt d'empreses el 36,1% mostra força o molt interès, el 34,7% un criteri moderat i el 25% més aviat poc o cap interès. D'altra banda, s'han recollit comentaris que feien referència a certa manca d'agilitat en els serveis oferts pel Departament de Cultura, la qual cosa ha provocat, en ocasions, la contractació d'empreses privades per superar els problemes lingüístics plantejats.

Taula 34: Valori, si us plau, el grau d'interès que tenen per a la seva empresa els següents serveis que ofereix el Departament de Cultura...

	Molt	Força	Moderat	Poc	Cap	Ns/Nc	Mitjana
1. Correctors ortogràfics i programes informàtics en català	58,3	19,4	18,0	2,8	-	1,4	8,3
2. Consultes sobre terminologia	52,8	32,0	8,4	2,8	1,4	2,8	8,2
3. Vocabularis específics disponibles	50,0	29,1	13,9	5,6	-	1,4	8,1
4. Assessorament per a l'elaboració de models de documents de l'empresa	29,2	37,5	19,4	9,8	1,4	2,8	7,1
5. Models de contractes, nòmines i altres documents administratius	30,5	29,1	19,4	12,5	5,6	2,8	7,0
6. Disseny i realització de programes de formació lingüística	29,2	33,3	23,6	11,2	1,4	1,4	6,9
7. Disseny a mida d'un pla de normalització o gestió lingüística	16,7	26,4	38,8	7,0	7,0	4,2	6,3
8. Bibliografia bàsica i específica de llengua catalana	19,4	23,6	36,1	14,2	4,2	2,8	6,2
9. Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal	15,3	20,8	34,7	18,0	7,0	4,2	5,7

També pot observar-se la mitjana per a cada servei valorada de 0 a 10, on el 0 equival a cap interès i el 10 a molt interès. Amb el gràfic de mitjanes es pot observar les altes puntuacions que han rebut tots els serveis. Són especialment bones (amb mitjanes superiors al 8 en una escala del 0 al 10) les valoracions dels tres primers serveis: informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català, les consultes puntuals sobre terminologia específica i l'oferiment dels vocabularis específics disponibles.

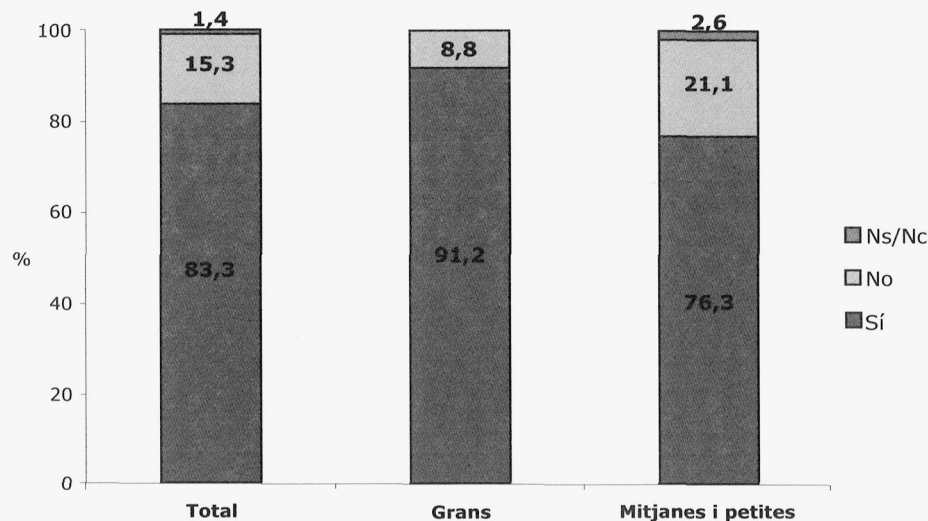
6. Interès pels serveis lingüístics

6.1. Grau d'interès general

La majoria de les empreses d'assegurances (83,3%) està interessada a col·laborar amb el Departament de Cultura pel que fa als seus serveis, ja que creuen que els ajudaran a millorar la seva oferta empresarial adequant els seus productes tant a les exigències de la Llei de política lingüística com a les exigències del públic català. Aquesta distribució significa que, de les 72 empreses entrevistades, un total de 60 empreses estan interessades a rebre més informació dels serveis que ofereix el Departament de Cultura.

La gran majoria d'organitzacions mostra un elevat interès que el Departament de Cultura conegui les seves valoracions dels serveis lingüístics per tal de poder rebre una oferta en aquest sentit: és del 91,2% entre les grans i del 76,3% entre la resta.

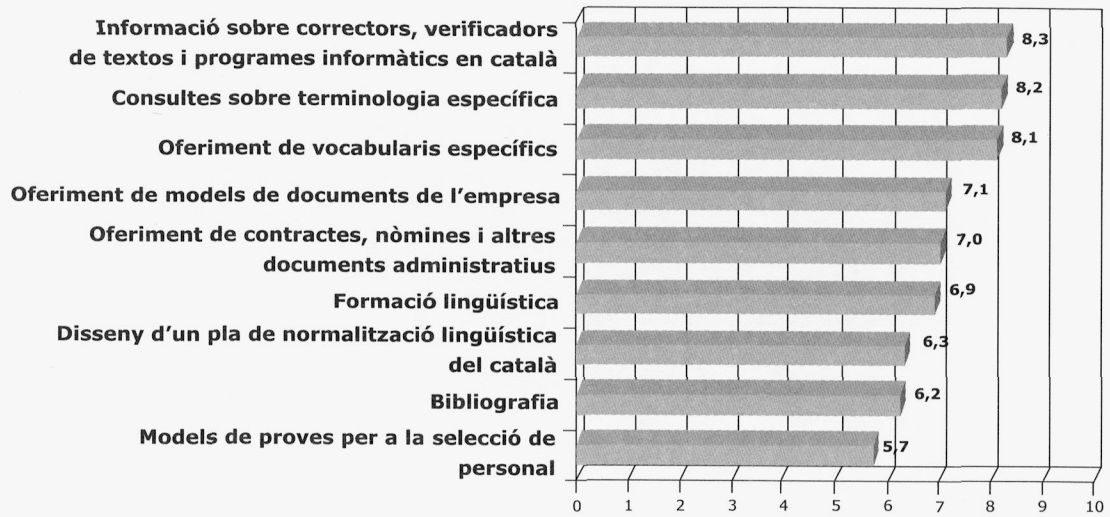
Gràfic 16. Està interessat que el Departament de Cultura disposi de les dades que ha respost a la pregunta anterior per oferir-li els seus serveis



6.2. Grau d'interès per tipus de servei

Gran part dels serveis presentats han obtingut una bona puntuació per part dels responsables de les empreses. El 80% de les empreses entrevistades ha mostrat un elevat interès per les resolucions de problemes immediats (com les consultes puntuals sobre terminologia específica) i la informació i l'oferiment d'eines de treball lingüístic (tant bibliogràfiques com informàtiques).

Gràfic 17. Valori, si us plau, el grau d'interès per a la seva empresa dels següents serveis que ofereix de Departament de Cultura



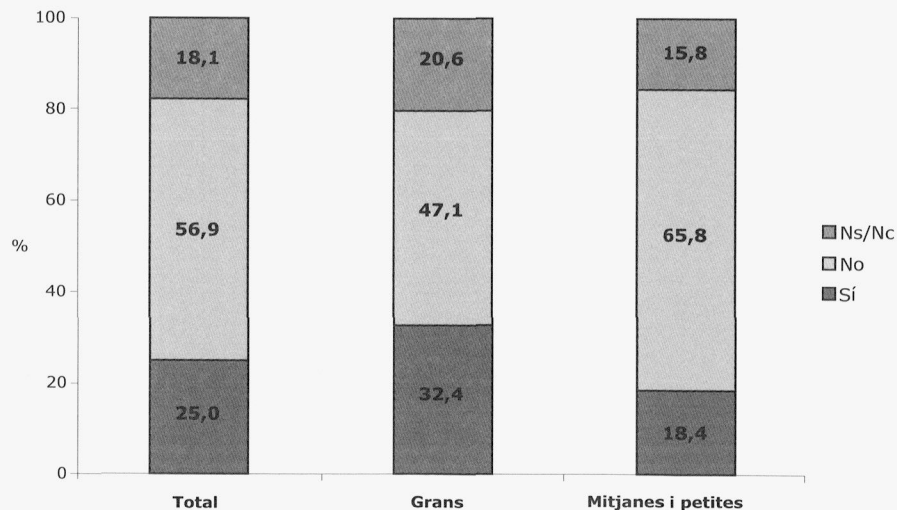
Valors: de 0 a 10, on el 0 equival a gens d'interès i el 10 a molt d'interès.

6.3. Diccionari Multiterm Assegurances

Exactament el 25% de les empreses d'assegurances associades a la UCEAC disposen del *Diccionari Multiterm Assegurances* elaborat pel Departament de Cultura juntament amb la UCEAC, fet que permet apuntar que, actualment, no és encara una eina gaire estesa en aquest sector. Hi ha un elevat percentatge de directius (18,1%) que desconeix si posseeix el Diccionari, mentre que el 57% de les empreses assegura que no disposa d'aquesta referència bibliogràfica.

Hi ha una notable diferència entre empreses, perquè gairebé una de cada tres empreses grans disposa del *Diccionari Multiterm Assegurances*, enfront del 18,4% que sí que el té entre les petites i mitjanes.

Gràfic 18. A la seva empresa disposen del Diccionari Multiterm Assegurances, elaborat pel Departament de Cultura en col·laboració amb la UCEAC?



En l'àmbit comercial, hi ha la norma preestablerta d'adaptar-se a la llengua del client en totes les comunicacions que se li dirigeixen, mentre que en la comunicació interna s'estableix com a preferent l'ús del català.

Gairebé la totalitat d'empreses associades a la UCEAC té en compte el català en els processos de selecció del personal que tindrà un tracte directe amb el públic. En aquest sentit, tot i que no es tracti d'una directriu, però sí d'una política activa en la contractació del personal que tindrà un tracte directe amb el públic, les empreses de la UCEAC consideren el coneixement del català més com a requisit indispensable per formar part de la plantilla que com a mèrit.

Valoració de l'ús del català

Les empreses de la UCEAC reconeixen l'augment del català en aquests darrers tres o quatre anys a causa, principalment, del fet que les noves incorporacions de personal estan més habituades i formades en llengua catalana, i que han donat resposta a la creixent demanda que el mercat i la societat catalanes fan envers l'ús del català.

Cal tenir en compte, no obstant això, que en una part d'aquestes empreses l'evolució no ha estat favorable a l'ús del català per les incorporacions de personal estranger desconegedor d'aquesta llengua i per l'expansió cap a mercats no catalans.

Entre bona part de les empreses associades a la UCEAC hi ha una clara voluntat d'incrementar l'ús del català en el futur, motivada externament per donar continuïtat al procés d'aplicació de la Llei de política lingüística i, en segon lloc, per la demanda del mercat català.

De forma minoritària, les empreses que no tenen intenció d'augmentar el català en els propers anys apunten com a motius el fet de no considerar-ho necessari per al desenvolupament normal de l'activitat empresarial o, en altres casos, perquè estimen que el seu ús actual ja és prou elevat.

La majoria de les companyies d'assegurances associades a la UCEAC creu que utilitzar el català a Catalunya els aporta avantatges de tipus comercial lligats a la competitivitat amb aquelles empreses que no l'empren i, en segon lloc, els avantatges que s'obtenen de la proximitat i adequació a les tradicions i el tarannà de la societat on es desenvolupa l'activitat empresarial. Els directius de les empreses associades a la UCEAC, en concordança amb aquest fet, no veuen inconvenients a utilitzar el català a Catalunya.

No obstant aquesta opinió majoritària, hi ha un grup disconforme que apunta inconvenients lligats a un augment dels costos de producció quan es fa per duplicat en dues llengües, de dificultat de relació amb la resta de l'organització que treballa fora de Catalunya i d'oposició de determinats clients quan s'utilitza el català en primer terme.

Malgrat la predisposició observada per a la utilització del català, les empreses d'assegurances catalanes lligades a la UCEAC que no fan servir mai el català o molt poques vegades es regeixen pels criteris unificadors que marca la seu central ubicada fora de Catalunya i per les demandes del mercat estatal al qual es dirigeixen. Ambdós són factors que frenen clarament la utilització del català en tots els seus àmbits d'activitat. La seva implantació estatal, així com la inèrcia de treballar en llengua castellana a causa del fet que es tracta de plantilles i sovint proveïdors externs castellanoparlants, actuen com a fre logístic i econòmic per desenvolupar l'activitat normalment en català.

En últim terme, la manca de formació en català i l'ús habitual del castellà que fan els mitjans de comunicació amb els quals treballen redueixen la possibilitat de fer servir el català.

Actituds i serveis lingüístics

Hi ha un alt coneixement dels acords a què van arribar el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i la UCEAC.

Els responsables de les empreses d'assegurances de la UCEAC es mostren molt favorables amb les idees que resumeixen la política lingüística de la Generalitat de Catalunya, principalment en els aspectes de consulta puntual.

La majoria de les empreses d'assegurances està interessada a col·laborar amb el Departament de Cultura pel que fa als seus serveis, ja que creu que els ajudarà a millorar la seva oferta empresarial adequant els seus productes tant a les exigències de la Llei de política lingüística com a les exigències del públic català.

Les empreses entrevistades han mostrat un elevat interès per les resolucions de problemes immediats, d'informació i relacionats amb eines de treball lingüístic, mentre que estan menys interessades en els serveis encaminats a l'assessorament per elaborar documents d'empresa o models de contractes, així com l'ajuda en el disseny i realització de programes de formació lingüística.

En relació amb aquests tipus de serveis, el *Diccionari Multiterm Assegurances* elaborat pel Departament de Cultura juntament amb la UCEAC no és una eina implantada en aquest sector empresarial.

7.2. Recomanacions

Consolidació d'un procés

Si bé aquest és un sector empresarial en el qual l'ús del català partia de baixos nivells d'utilització, en els darrers anys ha iniciat un procés de major utilització d'aquesta llengua fruit de les característiques del mercat català, que demana una atenció comercial en la llengua pròpia, així com del desenvolupament de la Llei de política lingüística i de la signatura dels convenis de col·laboració entre les empreses i l'administració catalanes. Caldria ajudar a consolidar i reforçar el procés engegat recentment per a la normalització de l'ús del català en aquest sector empresarial.

Les empreses entenen la necessitat de fer servir el català tant per obtenir bons resultats empresarials, com perquè entenen que és la clau de la competitivitat respecte a la resta d'empreses.

Concentració de grans grups

El procés de concentració de grans grups d'empreses d'assegurances al territori català i l'elevat nivell de competència que es generarà en els propers anys per dominar el mercat de les assegurances a Catalunya, probablement actuarà a favor de la llengua catalana.

Tot i que aquest sector empresarial ha començat processos de normalització de l'ús del català sobretot en els primers estadis de captació de clients, en els passos finals de fidelització dels clients o en àmbits d'activitat interns a l'empresa, la utilització del català encara és baixa.

Intensificació de contactes

Caldria aprofitar la bona predisposició com a oportunitat per fer campanyes favorables a la normalització del català en tots els àmbits de la seva activitat, ja siguin externs o interns. I també caldria mantenir i intensificar els contactes entre el Departament de Cultura i les empreses associades a la UCEAC en l'oferiment de serveis.

Finalment, també caldria difondre i facilitar el *Diccionari Multiterm d'Assegurances* elaborat pel Departament de Cultura juntament amb la UCEAC per tal d'incrementar el baix nivell d'implantació actual de la llengua.

8. Annexos

- 8.1. Perfil de les empreses entrevistades**
- 8.2. Perfil dels seus responsables**
- 8.3. Empreses que conformen la mostra de l'estudi**
- 8.4. Qüestionari i fitxa d'observació**
- 8.5. Recursos lingüístics en línia**
- 8.6. Conveni per a l'aplicació de la Llei de política lingüística entre la Generalitat de Catalunya i la Unió de Companyies i Entitats Asseguradores i Reasseguradores de Catalunya (UCEAC)**

8.1. Perfil de les empreses entrevistades

A. Origen del capital

El 43,3% del conjunt del capital de les empreses associades a la UCEAC és català, i en segon lloc, estranger, com destaca el fet que més del 35% d'aquest capital prové de fora de les fronteres de l'Estat espanyol, mentre que només el 18,1% és espanyol. El capital del 41,7% de les empreses de la UCEAC és 100% català.

Les empreses de la UCEAC, tant les grans com les petites i mitjanes, formen part de grups multinacionals. Si bé entre les grans empreses destaca el capital estranger per sobre del català, a les petites i mitjanes el capital català és més important que el que prové de l'estranger.

Taula 35: Quin és l'origen del capital de la seva empresa?

Origen del capital	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Capital català	43,4	37,0	49,2
Capital estranger	35,7	43,3	28,9
Capital espanyol	18,1	16,8	19,2
Ns/Nc	2,8	2,9	2,6
Base	72	34	38

B. Presència a fora de l'Estat espanyol

El 57,7% de les empreses entrevistades té presència fora de l'Estat espanyol, principalment des del mateix grup empresarial (41,7%) o bé des de la mateixa companyia (16,7%). Així doncs bona part de les empreses entrevistades forma part de multinacionals. Mentre que l'altre 41,7% de les empreses de la UCEAC té la seva àrea d'influència a l'Estat espanyol.

Les empreses grans, com s'ha observat abans, són majoritàriament multinacionals, ja que gairebé el 80% de les empreses grans treballa fora de l'Estat Espanyol, ja sigui des del grup (58,8%) o des de la mateixa companyia (20,6%). Tan sols una de cada cinc empreses grans limita la seva àrea de treball a Espanya (20,6%).

Les empreses mitjanes i petites, d'altra banda, treballen bàsicament a Espanya (60,5%), tot i que una de cada quatre forma part d'un grup multinacional (26,3%) i un 13,2% treballa més enllà de les fronteres de l'Estat espanyol.

Taula 36: La seva empresa treballa fora de l'Estat espanyol?

Ubicació	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Sí, des del grup	41,7	58,8	26,3
Sí, des de la mateixa companyia	16,7	20,6	13,2
No	41,7	20,6	60,5
<i>Base</i>	<i>72</i>	<i>34</i>	<i>38</i>

C. Rams d'assegurances amb els quals treballen

Les empreses associades a la UCEAC diversifiquen la seva activitat en més d'un ram d'assegurances. D'aquests, destaca el d'accidents (68,1%), seguit dels de vida (39,7%), malaltia (56,9%) i assistència (52,8%).

Gràcies a la seva grandària, les grans empreses poden estar presents en més rams d'assegurances que les empreses mitjanes i petites. Per aquest motiu en gairebé tots els rams d'assegurances hi ha un percentatge més elevat d'empreses grans que d'empreses mitjanes i petites.

Vuit de cada deu empreses grans treballa en el ram d'accidents (82,4%) i tres de cada quatre en el de vida (73,5%), mentre que més de la meitat de les empreses mitjanes i petites treballa en malaltia (57,9%) i en accidents (55,3%).

Taula 37: Quins rams d'assegurances es treballen des de la seva companyia?

Rams d'assegurances	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Accidents	68,1	82,4	55,3
Vida	59,7	73,5	47,5
Malaltia	56,9	55,9	57,9
Assistència	52,8	55,9	50,0
Incendis i elements naturals	43,1	52,9	34,2
Responsabilitat civil general	41,7	55,9	28,9
Responsabilitat civil vehicles terrestres automòbils	40,3	58,8	23,7
Vehicles terrestres	38,9	55,9	23,7
Reassegurances	36,1	38,2	34,2
Enterraments	34,7	32,4	36,8
Defensa jurídica	34,7	47,1	23,7
Altres danys	33,3	44,1	23,7
Mercaderies transportades	31,9	41,2	23,7

Rams d'assegurances	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Pèrdues pecuniàries	22,2	32,4	13,2
Vehicles marítims	19,4	32,4	7,9
Responsabilitat civil vehicles marítims	19,4	29,4	10,5
Responsabilitat civil vehicles aeris	12,5	17,6	7,9
Vehicles ferroviaris	11,1	14,7	7,9
Caució	11,1	17,6	5,3
Vehicles aeris	11,1	14,7	7,9
Crèdit	9,7	14,7	5,3
Base	72	34	38

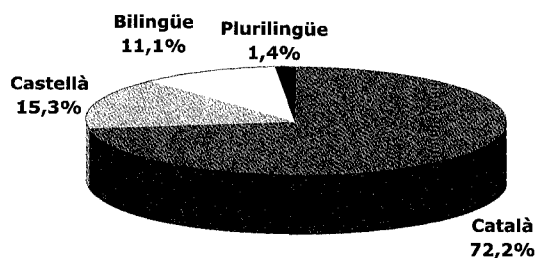
MÚLTIPLE

8.2. Perfil dels seus responsables

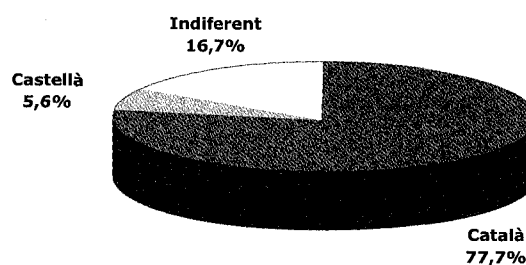
A. Perfil lingüístic

Pràcticament tres de cada quatre responsables de les empreses associades a la UCEAC tenen com a llengua habitual el català i només un 15,3% el castellà. Hi ha un 11,1% que es declara bilingüe i, fins i tot, 1,4% plurilingüe, ja que són nascuts a l'estranger. Un total de 68 entrevistes de les 72 totals s'han fet en català, tant perquè els entrevistats manifestaven aquesta preferència (56) com perquè els era indiferent (12); i les 4 restants s'han fet en castellà.

Gràfic 19. Quina és la seva llengua habitual?



Gràfic 20. En quina llengua prefereix que li faci el qüestionari?



Els directius entrevistats s'atorguen un alt coneixement de la llengua catalana, sobretot pel que fa a la comprensió (un 4,9 en una escala de l'1 al 5), la parla (4,5) i la lectura (4,7), i no tant així en l'escriptura (3,5).

La comprensió perfecta del català és gairebé unànime entre el conjunt d'empresaris (93,1%), i la resta d'entrevistats el comprèn bastant bé (6,9%). El 94% dels directius sap parlar el català perfectament (63,9%), si bé la lectura és també un aspecte que domina perfectament (73,6%).

Així doncs, l'únic aspecte que no permet afirmar que hi ha un domini total de la llengua catalana és en l'escriptura. Només el 22,2% creu que té un coneixement perfecte de l'escriptura catalana.

Taula 38: Fins a quin punt coneix la llengua catalana?

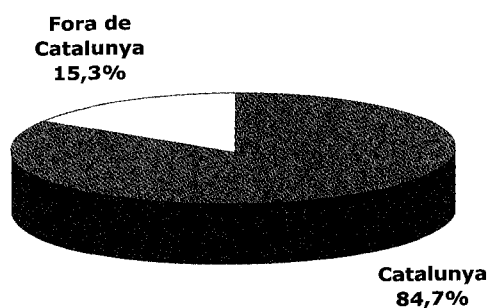
Grau de coneixement	Comprensió (l'entén)	Parla (la sap parlar)	Lectura (la sap llegir)	Espectura (la sap escriure)
Perfectament	93,1	63,9	73,6	22,2
Bastant bé	6,9	29,2	23,6	33,3
Regular	-	4,2	-	23,6
Poc	-	1,4	2,8	15,3
Gens	-	1,4	-	5,6
MITJANA	4,9	4,5	4,7	3,5
Base	72	72	72	72

MITJANA (1= gens; 5= perfectament)

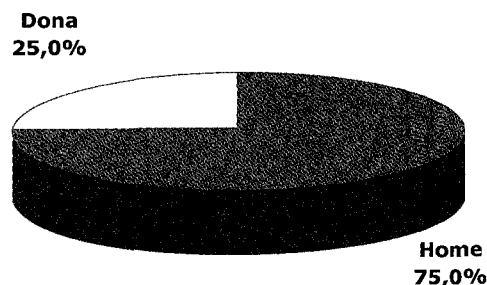
B. Perfil sociodemogràfic dels responsables entrevistats

Els directius entrevistats són, majoritàriament, nascuts a Catalunya (84,7%). La presència de les dones entre els càrrecs directius entrevistats és encara minoritària, només el 25%. Prop del 60% dels entrevistats tenen entre 35 i 50 anys (56,9%) i un de cada quatre en té més de 50. La mostra de directius té una mitjana de 44 anys.

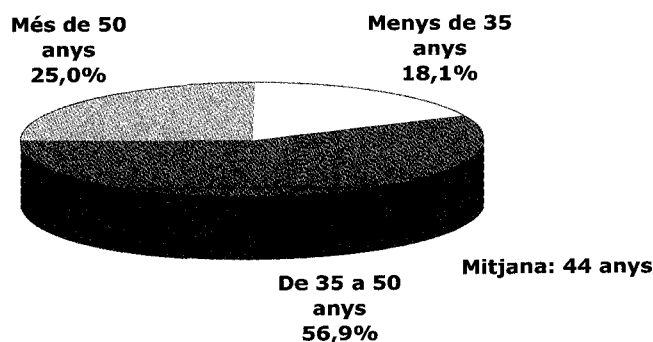
Gràfic 21. Lloc de naixement



Gràfic 22. Sexe



Gràfic 23. Quina és la seva edat?



Rams d'assegurances	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Pèrdues pecuniàries	22,2	32,4	13,2
Vehicles marítims	19,4	32,4	7,9
Responsabilitat civil vehicles marítims	19,4	29,4	10,5
Responsabilitat civil vehicles aeris	12,5	17,6	7,9
Vehicles ferroviaris	11,1	14,7	7,9
Caució	11,1	17,6	5,3
Vehicles aeris	11,1	14,7	7,9
Crèdit	9,7	14,7	5,3
Base	72	34	38

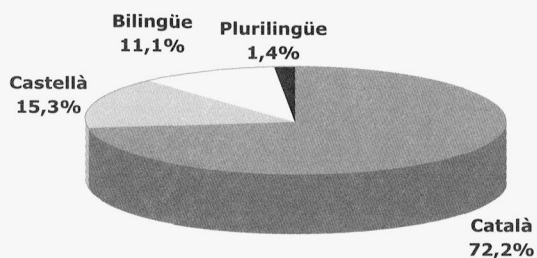
MÚLTIPLE

8.2. Perfil dels seus responsables

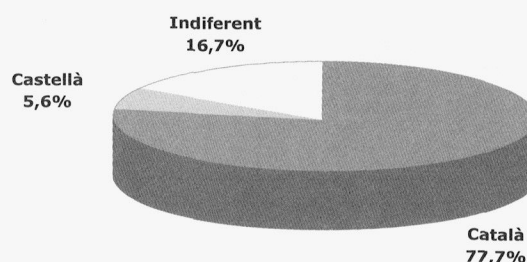
A. Perfil lingüístic

Pràcticament tres de cada quatre responsables de les empreses associades a la UCEAC tenen com a llengua habitual el català i només un 15,3% el castellà. Hi ha un 11,1% que es declara bilingüe i, fins i tot, 1,4% plurilingüe, ja que són nascuts a l'estranger. Un total de 68 entrevistes de les 72 totals s'han fet en català, tant perquè els entrevistats manifestaven aquesta preferència (56) com perquè els era indiferent (12); i les 4 restants s'han fet en castellà.

Gràfic 19. Quina és la seva llengua habitual?



Gràfic 20. En quina llengua prefereix que li faci el qüestionari?



Els directius entrevistats s'atorguen un alt coneixement de la llengua catalana, sobretot pel que fa a la comprensió (un 4,9 en una escala de l'1 al 5), la parla (4,5) i la lectura (4,7), i no tant així en l'escriptura (3,5).

La comprensió perfecta del català és gairebé unànime entre el conjunt d'empresaris (93,1%), i la resta d'entrevistats el comprèn bastant bé (6,9%). El 94% dels directius sap parlar el català perfectament (63,9%), si bé la lectura és també un aspecte que domina perfectament (73,6%).

Així doncs, l'únic aspecte que no permet afirmar que hi ha un domini total de la llengua catalana és en l'escriptura. Només el 22,2% creu que té un coneixement perfecte de l'escriptura catalana.

Taula 38: Fins a quin punt coneix la llengua catalana?

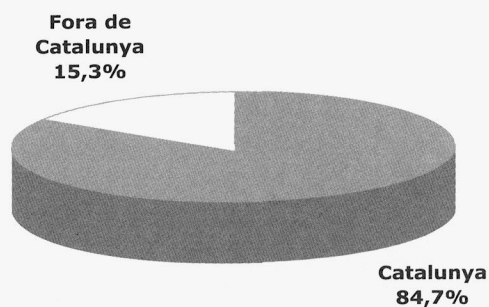
Grau de coneixement	Comprensió (l'entén)	Parla (la sap parlar)	Lectura (la sap llegir)	Espectura (la sap escriure)
Perfectament	93,1	63,9	73,6	22,2
Bastant bé	6,9	29,2	23,6	33,3
Regular	-	4,2	-	23,6
Poc	-	1,4	2,8	15,3
Gens	-	1,4	-	5,6
MITJANA	4,9	4,5	4,7	3,5
Base	72	72	72	72

MITJANA (1= gens; 5= perfectament)

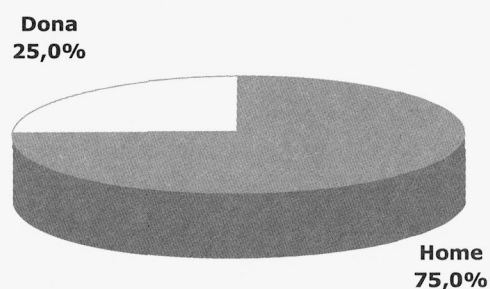
B. Perfil sociodemogràfic dels responsables entrevistats

Els directius entrevistats són, majoritàriament, nascuts a Catalunya (84,7%). La presència de les dones entre els càrrecs directius entrevistats és encara minoritària, només el 25%. Prop del 60% dels entrevistats tenen entre 35 i 50 anys (56,9%) i un de cada quatre en té més de 50. La mostra de directius té una mitjana de 44 anys.

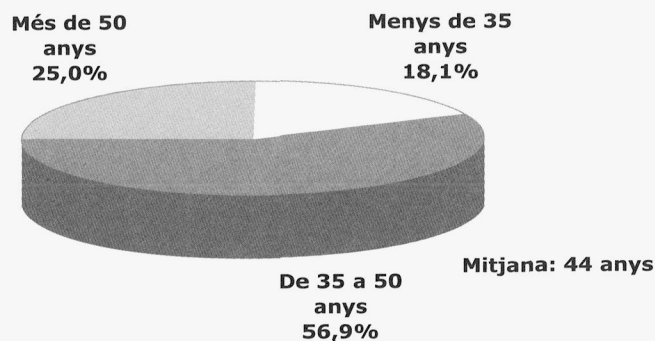
Gràfic 21. Lloc de naixement



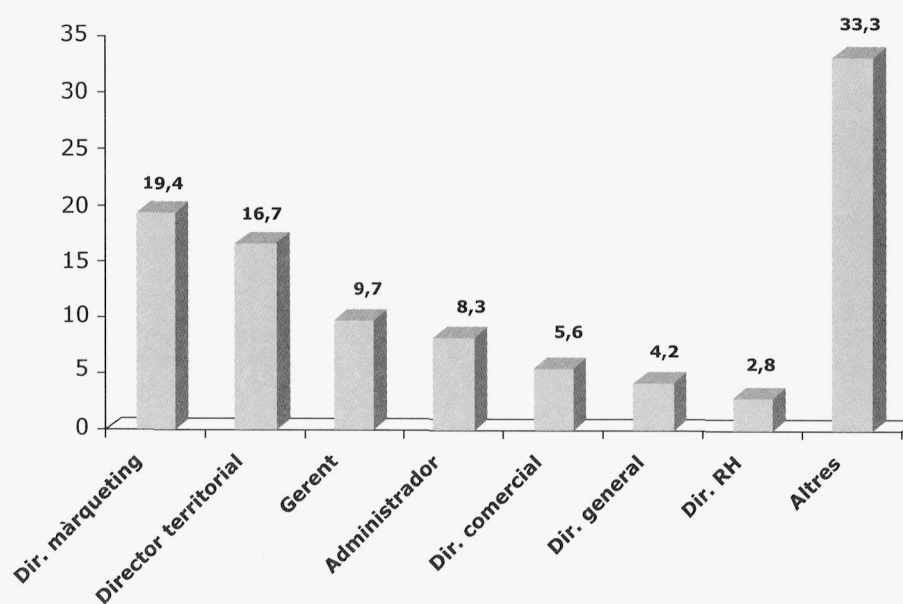
Gràfic 22. Sexe



Gràfic 23. Quina és la seva edat?

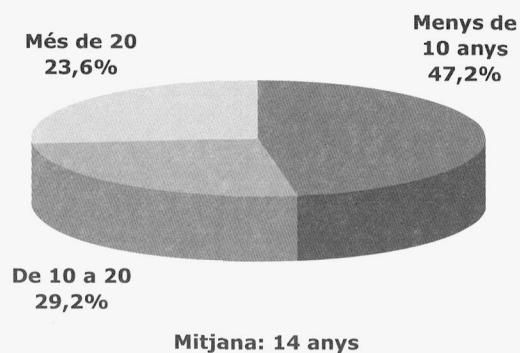


Gràfic 24. Quin càrrec ocupa a l'empresa?



L'antiguitat dels directius entrevistats en les empreses associades a la UCEAC és de 14 anys de mitjana. Tot i així, el 47,2% no supera els 10 anys en la seva empresa actual i només el 23,6% fa més de 20 anys que hi treballa. Les persones que han format part d'aquest estudi ocupen càrrecs de responsabilitat. El més freqüent és la direcció de màrqueting (19,4%), seguit del de director territorial (16,7%).

Gràfic 25. Quants anys fa que treballa a l'empresa?



2). (Només en el cas que en la p.1 hagi respost algun codi 1) Per què creu que en la seva empresa no s'utilitza mai el català en els aspectes que m'ha dit anteriorment?

¿Por qué cree que en su empresa no se usa nunca el catalán en los aspectos que me ha comentado anteriormente?

- a) Imatge corporativa i retolació exterior.....
- b) Publicitat (anuncis premsa, ràdio i TV).....
- c) Opuscles i catàlegs.....
- d) Pòlisses
- e) Nòmines i contractes de treball.....
- f) Atenció directa al públic i telefònica.....
- g) Comunicació escrita amb el client
- h) Comunicació interna oral
- i) Comunicació interna escrita.....

3) Només en el cas que en la p.1 hagi respost algun codi 2 i/o 3) Per què creu que en la seva empresa s'utilitza poc o només algunes vegades el català en els aspectes que m'ha dit anteriorment?

¿Por qué cree que en su empresa se usa poco o solamente en algunas ocasiones el catalán en los aspectos que me ha dicho anteriormente?

- a) Imatge corporativa i retolació exterior.....
- b) Publicitat (anuncis premsa, ràdio i TV).....
- c) Opuscles i catàlegs.....
- d) Pòlisses
- e) Nòmines i contractes de treball.....
- f) Atenció directa al públic i telefònica.....
- g) Comunicació escrita amb el client
- h) Comunicació interna oral
- i) Comunicació interna escrita.....

4) Com valora l'ús del català en la seva empresa, en una escala de 0 a 10, on 0 equival a molt baix i 10 a molt alt ... ?

¿Cómo valora el uso del catalán en su empresa, en una escala de 0 a 10, donde 0 equivale a muy bajo y 10 a muy alto ...?

X=10
 Y=Ns/Nc
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 x y

5) Per què? / ¿Por qué? _____

6). En relació a l'ús del català, en aquesta empresa hi ha definides unes directrius lingüístiques?

En relación con el uso del catalán, ¿en esta empresa hay definidas una directrices lingüísticas?

Sí 1
 No 2
 Ns/Nc X

7) Em podria resumir aquestes directrius? / ¿Me podría resumir estas directrices?

8). La seva empresa considera que el coneixement del català és un criteri a tenir en compte en la selecció a Catalunya, de personal que és relaciona amb el públic? (LLEGIR)

¿Su empresa considera que el conocimiento del catalán es un criterio a tener en cuenta en la selección en Cataluña, de personal que se relaciona con el público?

Sí, com a requisit..... 1
 Sí, como requisito
 Sí, com a mèrit 2
 Sí, como mérito
 No 3
 Ns/Nc..... X

9) Actualment, i en relació a fa tres o quatre anys, creu que l'ús de la llengua catalana en la seva empresa ha augmentat o ha disminuït? (MOSTRAR TARETA @)

Actualmente, y con relación a tres o cuatro años atrás, ¿cree que el uso de la lengua catalana en su empresa ha aumentado o disminuido?

Ha augmentat molt 5
 Ha aumentado mucho
 Ha augmentat lleugerament..... 4
 Ha aumentado ligeramente
 S'ha mantingut igual..... 3
 Se ha mantenido igual
 Ha disminuït lleugerament..... 2
 Ha disminuido ligeramente
 Ha disminuït molt 1
 Ha disminuido mucho
 Ns/Nc..... X

10) Per què creu que l'ús del català ha (llegir resposta anterior) en la seva empresa?

¿Por qué cree que el uso del catalán ha en su empresa?

.....

11) Coneix els acords del conveni que va firmar el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya amb la UCEAC?

¿Conoce los acuerdos del convenio que firmó el Departamento de Cultura de la Generalitat de Cataluña con la UCEAC?

Sí 1
 No 2 → **Passar a p.16**
 Ns/Nc X → **Passar a p.16**

12) Fins a quin punt creu que la seva empresa està d'acord amb el fet que a Catalunya ...?

(LLEGIR, MOSTRAR TARGETA ③)

¿Hasta qué punto cree que su empresa está de acuerdo con el hecho que en Cataluña ...?

	Molt d'acord	Més aviat d'acord	Indif. en desacord	Més aviat en desacord	Molt en desacord	Ns/Nc
a) la senyalització i els cartells d'informació general fixos dels establiments oberts al públic hagin d'estar redactats, almenys, en català 1 2 3 4 5 X <i>la señalización y los carteles de información general fijos de los establecimientos abiertos al público tengan que estar redactados, por lo menos, en catalán</i>						
b) els consumidors, els clients o proveïdors siguin atesos en llengua catalana si així ho desitgen 1 2 3 4 5 X <i>los consumidores, los clientes o proveedores sean atendidos en lengua catalana si así lo desean</i>						
c) les pólisses i altres documents adreçats als clients hagin d'estar a la seva disposició en exemplars separats en català i castellà 1 2 3 4 5 X <i>Las pólizas y otros documentos dirigidos a los clientes tengan que estar a su disposición en ejemplares separados en catalán y castellano.</i>						
d) els contractes de treball puguin ser redactats tant en català com en castellà 1 2 3 4 5 X <i>los contratos de trabajo puedan ser redactados tanto en catalán como en castellano</i>						
e) la Generalitat de Catalunya promogui l'increment de l'ús del català en tots els àmbits econòmics i socials 1 2 3 4 5 X <i>la Generalitat de Cataluña promueva el incremento del uso del catalán en todos los ámbitos económicos y sociales</i>						
f) els treballadors i directius que és relacionen amb el públic haurien de saber parlar i escriure en català. 1 2 3 4 5 X <i>los trabajadores y directivos que se relacionan con el público deberían saber hablar y escribir en catalán</i>						

13). A Catalunya, creu que utilitzar el català en una empresa com la seva té avantatges?

En Cataluña, ¿cree que utilizar el catalán en una empresa como la suya tiene ventajas?

Sí 1
 No 2
 Ns/Nc X

14). Quins? / ¿Cuáles?

.....

15) I creu que a Catalunya, utilitzar el català en una empresa com la seva té inconvenients?

¿Y cree que en Cataluña, utilizar el catalán en una empresa como la suya tiene inconvenientes?

Sí 1
 No 2
 Ns/Nc X

16). Quins? / ¿Cuáles?

.....

17) La seva empresa té la intenció d'augmentar l'ús del català en un futur immediat?

¿Su empresa tiene la intención de aumentar el uso del catalán en un futuro inmediato?

Sí 1
 No 2
 No ho sap X
 Nc Y

18) Per quins motius?

¿Por qué motivos?

.....

19) Valori si us plau, el grau d'interès que tenen per a la seva empresa els següents serveis que ofereix el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, en una escala de 0 a 10, on 0 vol dir que no té cap interès i 10 que en té molt.

Valore por favor, el grado de interés que tienen para su empresa los siguientes servicios que ofrece el Departamento de Cultura de la Generalitat de Cataluña, en una escala de 0 a 10, donde 0 quiere decir que no tiene ningún interés y 10 que tiene mucho.

(LLEGIR/MOSTRAR TARJETA ④/ROTAR) X=10 Y=Ns/Nc

a) Informació sobre bibliografia bàsica i específica de llengua catalana

Información sobre bibliografía básica y específica de lengua catalana

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

b) Informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català

Información sobre correctores ortográficos, verificadores de textos y programas informáticos en catalán

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

c) Oferiment dels vocabularis específics disponibles

Ofrecimiento de los vocabularios específicos disponibles

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

d) Oferiment de models de contractes, nòmines i altres documents administratius

Ofrecimiento de los modelos de contratos, nóminas y otros documentos administrativos

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

e) Consultes puntuals sobre terminologia específica

Consultas puntuales sobre terminología específica

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

f) Assessorament a mida per a l'elaboració de models de documents de l'empresa

Asesoramiento a medida para la elaboración de modelos de documentos de la empresa

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

g) Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal

Modelos de pruebas de lengua catalana para la selección de personal

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

h) Disseny i realització de programes de formació lingüística

Diseño y realización de programas de formación lingüística

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

i) Disseny a mida d'un pla de normalització o gestió lingüística del català

Diseño a medida de un plan de normalización o gestión lingüística del catalán

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

20). Està interessat en que el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya disposi de les dades que ha respost en la pregunta anterior per posar-se en contacte amb la seva empresa per tal d'oferir-li els seus serveis?

¿Está interesado en que el Departamento de Cultura de la Generalitat de Cataluña disponga de los datos que ha respondido en la pregunta anterior para ponerse en contacto con su empresa para ofrecerle sus servicios?

Si..... 1
No..... 2
Ns/Nc..... X

21). A la seva empresa disposen del diccionari Multiterm Assegurances elaborat pel Departament de Cultura en col·laboració amb la UCEAC?

¿En su empresa disponen del diccionario Multiterm Assegurances elaborado por el Departamento de Cultura en colaboración con la UCEAC?

Si.....1
No.....2
Ns/Nc.....X

22). A la seva empresa disposen de models de pòlisses d'assegurances en català?

¿En su empresa disponen de los modelos de pólizas de seguros en catalán?

Si.....1
No.....2
Ns/Nc.....X

Per a finalitzar aquest qüestionari, li agrairia que em contestés algunes preguntes relacionades amb la seva situació personal i laboral i la de l'empresa

Para finalizar este cuestionario, le agradecería que me contestase algunas preguntas relacionadas con su situación personal y laboral, y la de la empresa

23) Em podria indicar el seu lloc de naixement?

¿Me podría indicar su lugar de nacimiento?

A Catalunya.....1
A la resta d'Espanya.....2
A l'estranger.....3
Ns/Nc.....X

24) Em podria dir la seva edat?

¿Me podría decir su edad?

25) Quants anys fa que treballa a l'empresa?

¿Cuántos años hace que trabaja en la empresa?

26) Quin càrrec ocupa a l'empresa?

¿Qué cargo ocupa dentro de la empresa?

(NO LLEGIR)

President.....1
Gerent.....2
Director general.....3
Director comercial/vendes.....4
Director de màrketing.....5
Director de Recursos Humans.....6
Altres (especificar).....7

27) Quina és la seva llengua habitual?

¿Cuál es su lengua habitual?

(NO LLEGIR, MÚLTIPLE)

Català.....1
Castellà/Espanyol.....2
Altres.....3
Ns/Nc.....X

28) Ara li faré algunes preguntes sobre el coneixement de la llengua catalana. Fins a quin punt...?

Ahora le haré algunas preguntas sobre el conocimiento de la lengua catalana. ¿Hasta qué punto...?

(LLEGIR I MOSTRAR TARGETA ⑥)

	Perfectament	Bastant bé	Regular	Poc	Gens	Ns/Nc
	Perfectamente	Bastante bien	Regular	Poco	Nada	Ns/Nc
a. L'entén	5	4	3	2	1	X
Lo entien						
b. El sap parlar	5	4	3	2	1	X
Lo sabe hablar						
c. El sap llegir	5	4	3	2	1	X
Lo sabe leer						
d. El sap escriure	5	4	3	2	1	X
Lo sabe escribir						

29) Sexe:

Home 1
Dona 2

30) A nivell de l'estat espanyol, del total de la facturació de la seva empresa quin és el percentatge aproximat de vendes...?

A nivel del estado español, del total de la facturación de su empresa, ¿cuál es el porcentaje aproximado de ventas...?

(MOSTRAR TARGETA ⑥) (El total ha de sumar 100%)

(Anotar XX si és 100%)

A Catalunya
A Cataluña
A la resta d'Espanya
Al resto de España
Ns/NC **(NO LLEGIR)**

100%

31) La seva empresa treballa fora de l'estat espanyol? (Llegir)

¿Su empresa trabaja fuera del estado español?

No..... 1
Sí, des de la pròpia companyia 2
Sí, des del grup..... 3
Ns/Nc..... 4

32) Em podria dir quin és l'origen del capital de la seva empresa?

¿Me podría decir cuál es el origen del capital de su empresa?

(MOSTRAR TARGETA ⑥) (En total ha de sumar 100%)

(Anotar XX si és 100%)

Capital de Catalunya
Capital de Cataluña
Capital de la resta d'Espanya
Capital del resto de España
Capital estranger
Capital extranjero
Ns/NC **(NO LLEGIR)**

100%

33) Em podria dir quin és el nombre aproximat de treballadors que hi ha a la seva empresa en el conjunt d'Espanya?

¿Me podría decir cual es el número aproximado de trabajadores que hay en su empresa en el conjunto de España?

..... personas

34) I d'aquestes, quantes treballen a Catalunya aproximadament?

¿Y de estas, cuántas trabajan en Cataluña aproximadamente?

..... personas

35) La seva empresa té la seu central a (llegir) ...

Su empresa tiene la sede central en...

Catalunya1
Resta d'Espanya.....2

36) Quins rams d'assegurances és treballen des de la seva empresa? (Llegir llistat)

¿Qué ramos de seguros se trabajan desde su empresa?

(PENDENT UCEAC)

37) Facturació anual:

Menys de 30.000 milions1
30.000 milions o més.....2

Moltes gràcies per la seva col·laboració
Muchas gracias por su colaboración

	Català	Castellà	Bilingüe (català-castellà)	Indiferent / ambivalent	Plurilingüe (català, castellà i altres)	Altres
c.1. Rètols exteriors de l'empresa:						
a. Nom de l'empresa: _____	1	2	3	4		
b. Primer rètol: _____	1	2	3	4		
c. Segon rètol: _____	1	2	3	4		
c.2. Rètols interns de l'empresa : retolació fixa						
a. Primer rètol	1	2	3	4		
b. Segon rètol	1	2	3	4		
c.3. Atenció al públic :						
a. Primer contacte	1	2	3	4		
b. Segon contacte	1	2	3	4		
c.4. Documentació interna						
a. Paper de carta (toponímia)	1	2	3	4		
b. Nòmina	1	2	3	4		
c.5. Comunicació adreçada als clients						
a. Tríptic / opuscle (d'oferta de serveis)	1	2	3	4		
b. Pòsses (3 models)	1	2	3	4		
	1	2	3	4		
	1	2	3	4		
c.6. WEB (pàgina principal)						
c.7. Altra documentació (especificar)	1	2	3	4		
a. _____	1	2	3	4		
b. _____	1	2	3	4		
c. _____	1	2	3	4		

OBSERVACIÓ: ANOTAR EN QUINA LLENGUA ES TROBEN / REALITZEN ELS SEGUENTS ASPECTES

	Català	Castellà	Bilingüe (català-castellà)	Indiferent / ambivalent	Plurilingüe (català, castellà i altres)	Altres
c.1. Rètols exteriors de l'empresa:						
a. Nom de l'empresa: _____	1	2	3	4		
b. Primer rètol: _____	1	2	3	4		
c. Segon rètol: _____	1	2	3	4		
c.2. Rètols interns de l'empresa : retolació fixa						
a. Primer rètol	1	2	3	4		
b. Segon rètol	1	2	3	4		
c.3. Atenció al públic :						
a. Primer contacte	1	2	3	4		
b. Segon contacte	1	2	3	4		
c.4. Documentació interna						
a. Paper de carta (toponímia)	1	2	3	4		
b. Nòmina	1	2	3	4		
c.5. Comunicació adreçada als clients						
a. Tríptic / opuscle (d'oferta de serveis)	1	2	3	4		
b. Pòsses (3 models)	1er 2on 3er	2 2 2	3 3 3	4 4 4		
c.6. WEB (pàgina principal)	1	2	3	4		
c.7. Altra documentació (especificar)						
d. _____	1	2	3	4		
e. _____	1	2	3	4		
f. _____	1	2	3	4		

	Català	Castellà	Bilingüe (català-castellà)	Indiferent / ambivalent	Plurilingüe (català, castellà i altres)	Altres
c.1. Rètols exteriors de l'empresa:						
a. Nom de l'empresa: _____	1	2	3	4		
b. Primer rètol: _____	1	2	3	4		
c. Segon rètol: _____	1	2	3	4		
c.2. Rètols interns de l'empresa : retolació fixa						
a. Primer rètol	1	2	3	4		
b. Segon rètol	1	2	3	4		
c.3. Atenció al públic :						
a. Primer contacte	1	2	3	4		
b. Segon contacte	1	2	3	4		
c.4. Documentació interna						
a. Paper de carta (toponímia)	1	2	3	4		
b. Nòmina	1	2	3	4		
c.5. Comunicació adreçada als clients						
a. Tríptic / opuscle (d'oferta de serveis)	1	2	3	4		
b. Pòssils (3 models)						
1er	1	2	3	4		
2on	1	2	3	4		
3er	1	2	3	4		
c.6. WEB (pàgina principal)	1	2	3	4		
c.7. Altra documentació (especificar)						
a. _____	1	2	3	4		
b. _____	1	2	3	4		
c. _____	1	2	3	4		

OBSERVACIÓ: ANOTAR EN QUINA LLENGUA ES TROBEN / REALITZEN ELS SEGÜENTS ASPECTES

	Català	Castellà	Bilingüe (català-castellà)	Indiferent / ambivalent	Plurilingüe (català, castellà i altres)	Altres
c.1. Rètols exteriors de l'empresa:						
a. Nom de l'empresa: _____	1	2	3	4		
b. Primer rètol: _____	1	2	3	4		
c. Segon rètol: _____	1	2	3	4		
c.2. Rètols interns de l'empresa : retolació fixa						
a. Primer rètol	1	2	3	4		
b. Segon rètol	1	2	3	4		
c.3. Atenció al públic :						
a. Primer contacte	1	2	3	4		
b. Segon contacte	1	2	3	4		
c.4. Documentació interna						
a. Paper de carta (toponímia)	1	2	3	4		
b. Nòmina	1	2	3	4		
c.5. Comunicació adreçada als clients						
a. Tríptic / opuscle (d'oferta de serveis)	1	2	3	4		
b. Pòssises (3 models)	1er 2on 3er	2 2 2	3 3 3	4 4 4		
c.6. WEB (pàgina principal)	1	2	3	4		
c.7. Altra documentació (especificar)						
d. _____	1	2	3	4		
e. _____	1	2	3	4		
f. _____	1	2	3	4		

Escriu 2.6

Corrector ortogràfic i sintàctic de català de l'empresa Inèdit Software, SL, per a ordinadors Apple Macintosh. Funciona amb connexió directa des d'AppleWorks 6.0, Microsoft Office 2001, Claris Works 4.0 i 5.0, WordPerfect 3.0, Microsoft Word 6.0, i QuarkXpress 3.3. Comprova l'ortografia de més de 200.000 mots, l'apostrofació, la contracció, la conjugació de més de 300.000 formes verbals, els verbs irregulars, els pronoms febles, els accents diacrítics.

Disposeu d'una versió de demostració a:

<http://www.inedit.com>

8.6. Conveni per a l'aplicació de la Llei de política lingüística entre la Generalitat de Catalunya i la Unió de Companyies i Entitats Asseguradores i Reasseguradores de Catalunya (UCEAC)

A Barcelona, el dia 9 de juliol de 1998

REUNITS

D'una part, l'Honorable Senyor Joan M. Pujals i Vallvé, conseller de Cultura de la Generalitat de Catalunya,

I de l'altra, el senyor Josep Cercós i Martínez, president de la Unió Catalana d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores,

ACTUEN

El primer, en nom i representació de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb les facultats que li atorga l'article 12.k de la Llei 13/1989, de 14 de desembre, d'organització, procediment i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

El segon, en nom i representació de la Unió Catalana d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores (d'ara endavant UCEAC).

MANIFESTEN

I. Que el 2 de desembre de 1996, es va signar el conveni de col·laboració entre el Departament de Cultura i la UCEAC per promoure l'ús i el coneixement del català en el sector de les assegurances.

II. Que en aplicació de l'esmentat conveni es va crear una Comissió Tècnica entre el Departament de Cultura, mitjançant la Direcció General de Política Lingüística, i la UCEAC per tal de dissenyar i acordar actuacions de normalització lingüística en el camp assegurador i cooperar-hi.

III. Que la UCEAC, com a representant patronal de les empreses d'assegurances a Catalunya, és conscient de les noves necessitats que planteja a les empreses del sector assegurador l'aplicació de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, especialment en el que disposen els articles 15 i del 32 al 36, pel que fa als contractes, la documentació, l'atenció al públic, la imatge exterior, la retolació i la imatge interior, la publicitat, les ofertes de serveis i les relacions amb l'Administració.

IV. Que d'acord amb el nou marc legal, la UCEAC manifesta explícitament la seva inequívoca voluntat de col·laborar en l'aplicació de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.

V. Que la UCEAC, mitjançant la seva Comissió de Normalització Lingüística, es compromet a col·laborar en el procés d'implantació de la Llei, donant tot el suport que estigui al seu abast a les entitats associades per tal d'aconseguir de manera progressiva la generalització del coneixement i l'ús del català en el sector assegurador, així com a contribuir a l'anticipació del compliment dels terminis establerts a les disposicions transitòries de la Llei, sempre que això fos possible.

VI. Que la Generalitat de Catalunya manifesta la seva voluntat de col·laboració en aquest procés, per la qual cosa ambdues institucions han arribat als següents

PACTES

Primer. Atesa la complexitat i l'abast de la implantació dels preceptes de la Llei de política lingüística a Catalunya, es preveu que sigui progressiva. En conseqüència, la UCEAC es compromet a col·laborar amb les seves entitats associades i amb la Generalitat de Catalunya, per aconseguir el compliment de la Llei i que es pugui portar a terme, en la mesura que sigui possible, d'acord amb el calendari següent:

A) Abans del desembre de 1998

1. La retolació interior i exterior de tots els centres de treball i oficines de les companyies situades a Catalunya serà almenys en català. No obstant això, aquest punt no s'aplicarà a la denominació social de les entitats, a les marques, als noms comercials i als rètols, a l'empara de la legislació de la propietat industrial.
2. Es garantirà l'atenció al client en la llengua que aquest esculli a totes les oficines de les companyies.
3. Es garantirà una presència significativa de la llengua catalana en tota la publicitat de les companyies, és a dir, en cartells, tanques publicitàries, premsa escrita, ràdio, televisió i similars.
4. Els contractes i les pòlisses d'assegurances que suposin la majoria dels riscos assegurats a les companyies estaran a la disposició immediata dels clients, en exemplars separats en català i en castellà, per poder escollir.

B) Abans del setembre de 1999

5. En les comunicacions de tota mena que s'adrecin als clients residents a Catalunya, la llengua preferentment emprada serà el català, respectant l'opció del client de demanar-ho en castellà.
6. Els impresos d'ofertes de serveis d'assegurances i de tota mena de productes que ofereixen les companyies als seus clients seran almenys en català.
7. La toponímia utilitzada per les empreses serà en la seva forma oficial catalana.
8. Els contractes i les pòlisses d'assegurances no compresos en el punt 4 estaran a la disposició immediata dels clients en exemplars separats en català i en castellà per poder escollir.

Segon. El Departament de Cultura col·laborarà en la implantació de la Llei amb les actuacions següents:

1. Donarà suport i assessorament tècnic a la UCEAC per a la determinació de les seves necessitats lingüístiques, per a la Interpretació dels preceptes de la Llei i la seva implantació i pel que fa als dubtes de tipus lingüístic i terminològic; en aquest darrer cas, a través del centre de terminologia TERMCAT.
2. Col·laborarà en l'organització dels cursos de català que la UCEAC i les empreses associades planifiquin i financin en el marc del pla de formació professional adreçat a les empreses.
3. Assessorarà la UCEAC en les traduccions de les pòlisses i els contractes d'assegurances per tal de garantir la qualitat de la traducció i farà, si escau, un seguiment per mostreig de les traduccions esmentades.
4. EL TERMCAT, centre oficial de terminologia constituït pel Departament de Cultura i l'Institut d'Estudis Catalans, assessorarà en matèria terminològica la UCEAC i els serveis i les empreses que s'encarreguin de les versions catalanes dels impresos i dels contractes, i vetllarà, si és el cas, per l'acceptació conceptual dels termes.

5. EL TERMCAT i la UCEAC establiran un comitè tècnic, amb la participació dels professionals de les empreses d'assegurances i de filòlegs i terminòlegs especialitzats, per fer el seguiment de la terminologia catalana que s'usi en les versions dels documents d'assegurança i, si s'escau, procurar la validació oficial dels termes nous.

Tercer. La UCEAC i el Departament de Cultura mantindran la comissió tècnica de seguiment en l'àmbit de les assegurances, establerta el 2 de desembre de 1996 per tal de fer el seguiment d'aquest conveni.

Quart. A més del que s'estipula en el pacte primer, les companyies d'assegurances procuraran, en la mesura que sigui possible:

1. Introduir el català en les xarxes informàtiques.
2. Introduir el català en l'àmbit de les relacions laborals a l'interior de l'empresa, és a dir, en les nòmines i la contractació laboral.
3. Vetllar perquè s'usi el català en aquelles actuacions judicials que afectin les persones assegurades en les entitats associades, en la mesura i els límits de la seva activitat que li siguin possibles.

Cinquè. Sese perjudici de l'aplicació de les disposicions transitòries de la llei 1/1998, de 7 de gener, aquest conveni tindrà una vigència de dos anys, i es preveu que sigui prorrogat per períodes d'un any, si cap de les dues parts no el denuncia un mes abans de complir-se l'annualitat.

I, en prova de conformitat i d'acceptació, ambdues parts signen el present document, per triplicat, en lloc i la data esmentades a l'encapçalament.

Joan M. Pujals i Vallvé

Josep Cercós i Martínez

2. Marc de referència

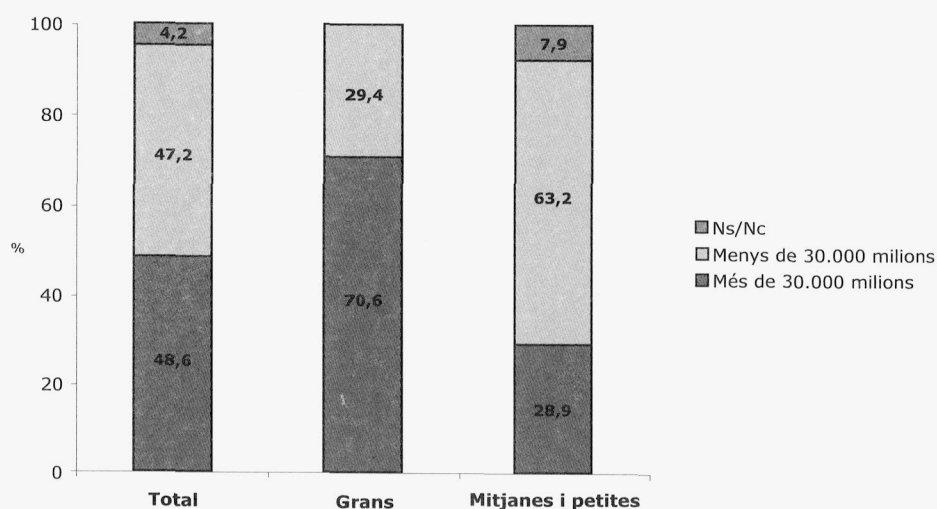
2.1. Grandària de l'empresa

A. Facturació

El conjunt de les empreses de la UCEAC es divideix, en proporcions semblants, entre les que facturen més de 30.000 milions a l'any (48,6%) i les que facturen menys de 30.000 milions (47,2%).

Les grans empreses es caracteritzen per facturar en el 70,6% dels casos més de 30.000 milions i les petites i mitjanes per facturar en el 63,2% dels casos menys de 30.000 milions.

Gràfic 1. Facturació de les empreses de la mostra



B. Nombre de treballadors

Vuit de cada deu empreses associades a la UCEAC són grans empreses, atenent al fet que compten amb més de 50 treballadors, mentre que la resta són petites empreses d'11 a 50 treballadors (9,7%) i microempreses amb menys d'11 treballadors (9,7%).

Gairebé la totalitat de les grans empreses té més de 50 treballadors (94,1%), mentre que també una proporció important de les mitjanes i petites sobrepassa els 50 treballadors (65,8%), si bé en aquest tipus d'empreses hi ha un 18,4% que té menys d'11 treballadors i un 15,8% que en tenen entre 11 i 50.

Taula 1: Em podria dir quin és el nombre aproximat de treballadors que hi ha a la seva empresa en el conjunt d'Espanya?

Nombre de treballadors	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Menys d'11	9,7	-	18,4
D'11 a 50	9,7	2,9	15,8
Més de 50	79,2	94,1	65,8
Ns/Nc	1,4	2,9	-
<i>Base</i>	<i>72</i>	<i>34</i>	<i>38</i>

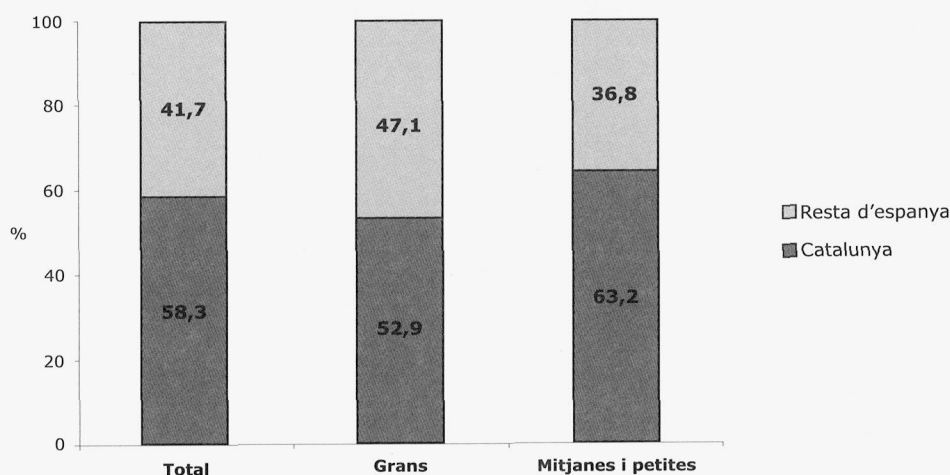
2.2. Pes de l'activitat a Catalunya

Segons la localització de la seu central i el nombre de treballadors i de vendes a Catalunya es distingeixen dos tipus d'empresa: l'un centra pràcticament tota la seva activitat a Catalunya, mentre que l'altre treballa i ven principalment fora de Catalunya.

A. Localització de la seu central a Espanya

En relació amb la localització de la seu central, pràcticament sis de cada deu empreses de la UCEAC la tenen ubicada a Catalunya, mentre que el 41,7% té la seu a la resta d'Espanya. En aquest sentit, hi ha més empreses mitjanes i petites amb la seu a Catalunya (63,2%) que grans (52,9%).

Gràfic 2. Localització de la seu central a Espanya



B. Treballadors a Catalunya en relació amb la resta d'Espanya

Més de la meitat de les empreses de la UCEAC (55,6%) manté a Catalunya grans estructures empresarials, ja que hi té més de 50 treballadors. Però, al mateix temps, una de cada cinc empreses hi té menys d'11 treballadors, i un 22,2% entre 11 i 50 treballadors.

Col·lecció PUBLICACIONS DE L'INSTITUT DE SOCIOLINGÜÍSTICA CATALANA

Sèrie DOCUMENTS DE TREBALL

1. Transmissió dels idiomes en les parelles lingüísticament mixtes
2. Factors de la distribució territorial de l'ús del català a la conurbació de Barcelona
3. Actes de la Segona Trobada de Sociolingüistes Catalans
4. El català a l'Administració de la Generalitat
5. Drets Lingüístics i Drets Culturals a les Regions d'Europa. Actes del Simposi
6. Actes del Simposi de Demolingüística. III Trobada de Sociolingüistes Catalans
7. Actituds dels consumidors catalans davant l'ús comercial del català
8. Actes del Congrés Europeu sobre Planificació Lingüística
9. Actes de la Cinquena Trobada de Sociolingüistes Catalans
10. Polítiques lingüístiques als països plurilingües
11. Rússia i Catalunya. Primeres Jornades de Cultura Catalana a Sant Petersburg
12. Usos i actituds lingüístics en les empreses associades a l'Institut de l'Empresa Familiar
13. Catalunya-Quebec. Legislació i polítiques lingüístiques
14. Usos, actituds i serveis lingüístics a les empreses d'assegurances

