

**Protocol intern d'ús
de la llengua catalana
al Secretariat d'Entitats
de Sants, Hostafrancs
i la Bordeta**

1. OBJECTE

Aquest protocol estableix els criteris d'ús de la llengua catalana en totes les activitats de l'organització, amb la finalitat de garantir els drets lingüístics de les persones usuàries, fomentar un entorn de treball coherent amb la legislació vigent, promoure el català com a llengua d'inclusió, cohesió social, qualitat en la prestació dels serveis i oferir al personal pautes clares per actuar en situacions comunicatives diverses.

2. MARC NORMATIU

Aquest protocol es fonamenta en:

- L'Estatut d'autonomia de Catalunya (Llei orgànica 6/2006), especialment els articles 6, 32, 33, 34, 35 i 50.
- La Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.
- La Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, pel que fa als drets lingüístics de les persones consumidores.
- La normativa sectorial aplicable a l'activitat de l'organització i les directrius del Departament de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya.

3. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest protocol és d'aplicació a tot el personal de l'organització, així com a les persones col·laboradores, voluntàries i professionals externs quan actuïn en representació de l'entitat.

S'aplica a totes les comunicacions orals, escrites, digitals i audiovisuals, tant internes com externes.

4. PRINCIPIS GENERALS

L'organització assumeix els principis següents:

- Garantir el dret de les persones a ser ateses en català.
- Promoure el català com a llengua habitual de relació i de treball.
- Evitar qualsevol discriminació o prejudici per raó de llengua.
- Facilitar la inclusió lingüística de totes les persones.
- Vetllar per la qualitat lingüística de totes les comunicacions.

5. CRITERIS D'ÚS

5.1 Atenció a les persones usuàries

Com a criteri general, el personal iniciarà la comunicació en català, tant en l'atenció presencial com telefònica o telemàtica, sens perjudici de les adaptacions que siguin necessàries per garantir una atenció adequada, accessible i efectiva. Es mantindrà el català sempre que l'interlocutor el compregui, encara que respongui en una altra llengua.

Quan sigui necessari per facilitar la comunicació, s'utilitzaran estratègies d'intercomprensió, com ara:

- parlar de manera clara i pausada;
- utilitzar frases senzilles;
- reformular o repetir la informació;
- reforçar el missatge amb recursos visuals o gestuals.

Quan sigui convenient per garantir la comprensió, la qualitat del servei, l'accessibilitat o l'atenció a les necessitats de la persona usuària, es podrà adaptar la llengua de comunicació. En cap cas la llengua inicial de l'atenció es determinarà per l'aparença física, el nom, l'accent, l'origen o qualsevol altra circumstància personal.



5.2 Comunicació interna

El català és la llengua habitual de comunicació interna de l'organització. Per aquest motiu:

- les reunions es desenvoluparan preferentment en català;
- les comunicacions internes s'elaboraran en català;
- la documentació de treball s'elaborarà en català;
- les eines digitals, formularis i procediments interns utilitzaran el català com a llengua de referència.

5.3 Documents i comunicacions

La documentació adreçada a les persones usuàries s'elaborarà com a mínim en català.

Quan les necessitats del servei ho requereixin, es podran facilitar versions en altres llengües, sense que això comporti la substitució de la versió catalana.

5.4 Activitats, cursos i esdeveniments

La llengua habitual de dinamització, conducció i presentació de les activitats organitzades per l'entitat serà el català.

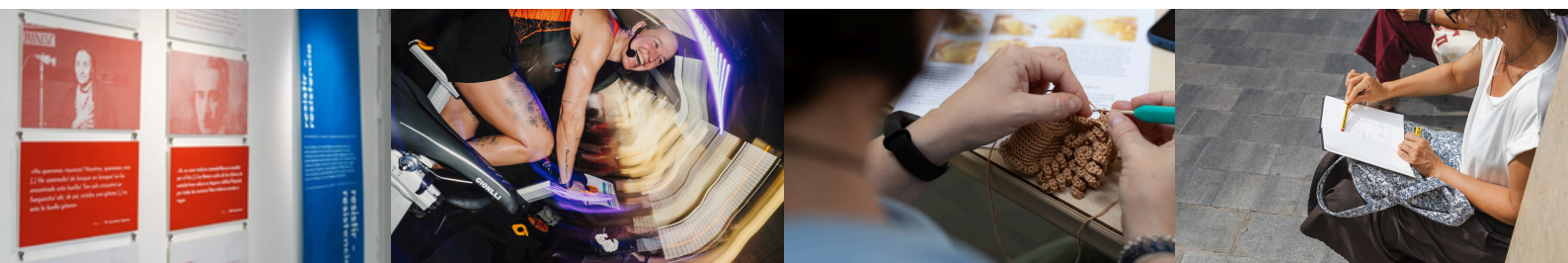
Quan hi participin persones amb diferents nivells de coneixement del català, el personal aplicarà recursos i estratègies que facilitin la comprensió i la participació de tothom, mantenint el català com a llengua habitual de l'activitat sempre que les circumstàncies ho permetin.

En les comunicacions relacionades amb la seguretat, la salut, les emergències o la correcta execució d'una activitat, s'utilitzaran els recursos lingüístics i comunicatius necessaris per garantir que la informació sigui plenament compresa.

5.5 Informació visual

La retolació, la senyalització, els plafons informatius, les pantalles, la cartelleria i qualsevol altre element d'informació permanent es mantindran en català.

Quan, per motius d'accessibilitat, seguretat, acollida o característiques del servei, s'hi incorporin altres llengües o sistemes de comunicació, es garantirà en tots els casos la presència clara i plenament llegible del català, que ocuparà una posició preferent.



5.6 Promoció de l'aprenentatge

L'organització facilitarà o difondrà, en funció dels recursos disponibles, formació, recursos d'aprenentatge, eines de suport i serveis d'orientació lingüística.

Aquests recursos es podran desenvolupar amb la col·laboració del Consorci per a la Normalització Lingüística o d'altres organismes especialitzats.

5.7 Requisits lingüístics dels llocs de treball

Els requisits de coneixement o ús del català associats a un lloc de treball es determinaran en funció de les tasques, el grau d'atenció al públic, les responsabilitats i les necessitats reals del servei. Aquests requisits hauran de ser objectius, proporcionats, coneguts i aplicats sense discriminació.

6. RESPONSABILITATS

Tot el personal és responsable de complir aquest protocol en l'exercici de les seves funcions.

Les persones que, per raó de les seves funcions, tinguin responsabilitats de direcció, coordinació, supervisió o organització vetllaran per l'aplicació coherent d'aquests criteris, tenint en compte les característiques de cada servei, activitat i situació comunicativa. Així mateix, orientaran i donaran suport al personal davant els dubtes o les incidències que puguin sorgir en relació amb els usos lingüístics.

Les situacions que puguin comportar conflicte, queixa, dificultats reiterades o possibles conseqüències laborals es traslladaran a Recursos Humans o a la persona responsable del protocol, per tal de garantir una actuació objectiva, proporcional i no discriminatòria.



7. GESTIÓ DE QUEIXES O CONFLICTES LINGÜÍSTICS

Les queixes o incidències relacionades amb els usos lingüístics es gestionaran amb respecte, confidencialitat, neutralitat i voluntat de resolució. No es permetran comentaris despectius, burles, pressions o conductes hostils envers cap persona per la llengua que utilitzi, el seu accent o el seu nivell de competència lingüística.

La formulació d'una queixa o la petició de ser atès en una llengua oficial no podrà comportar cap tracte desfavorable.

8. SEGUIMENT I MILLORA CONTÍNUA

L'organització revisarà anualment aquest protocol mitjançant una comissió de seguiment per:

- Valorar-ne el grau d'implementació mitjançant enquestes, indicadors generals de funcionament, revisió de materials i comunicacions, recollida d'incidències i altres mecanismes participatius i transparents.
- Detectar i projectar oportunitats de millora.
- Vetllar per l'actualització i l'aplicació del protocol
- Promoure la formació continuada (per ex., aprenentatge de la llengua, bones pràctiques lingüístiques, etc.)

El personal podrà formular propostes per:

- millorar la qualitat de les comunicacions;
- incrementar l'ús del català;
- reforçar els recursos disponibles;
- detectar necessitats formatives.



9. COMPROMÍS INSTITUCIONAL

L'organització considera el català una eina de cohesió social, d'acollida, de participació i d'igualtat d'oportunitats. Així mateix, el foment del català està explícitament recollit en els estatuts de l'organització (Art. 2).

Per aquest motiu, es compromet a fomentar-ne l'ús amb naturalitat, respecte i qualitat, i així contribuir a garantir els drets lingüístics de totes les persones.

La promoció del català es durà a terme des d'un enfocament positiu, inclusiu i facilitador. El protocol no té per objecte limitar l'ús individual d'altres llengües, sinó garantir la presència, la disponibilitat i l'ús habitual del català en l'activitat de l'entitat, d'acord amb la normativa aplicable, les necessitats dels serveis i el respecte a la diversitat lingüística.

Compartim el català amb tothom perquè sigui una eina d'inclusió, participació, convivència i vincle social.

Barcelona, setembre del 2026


secretariat