



**Generalitat
de Catalunya**

Els usos lingüístics a les empreses associades a la UCEAC

Estudi encarregat per la Direcció General de Política Lingüística i l'Institut de Sociolingüística Catalana

Maig de 2001

RPEEO 166

Registre Públic d'Enquestes i d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya
Decret 25/1998, de 4 de febrer



ELS USOS LINGÜÍSTICS EN LES EMPRESES ASSOCIADES A LA UCEAC

Enquesta d'usos i opinions

Institut de Sociolingüística Catalana
Direcció General de Política Lingüística
Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya

Maig de 2001
Referència: 12.661

Amb la col·laboració de la

UCEAC



Equip

Enric Renau Permanyer (Director)

Bibiana Bastardes i Ramos (Coordinadora de projectes)

Laia Pellejà i Adalid (Directora del projecte)

Eduard Arderiu (Tècnic en investigació)

Adreça

Pau Claris, 128 4º 1ª 08009 BARCELONA

Tel. 93-215 13 65

Fax 93-467 76 38

e-mail: institut@dep.net

	Pàgina
I. Introducció	1
I.1. Presentació	2
I.2. Objectius	3
I.3. Metodologia	4
II. Marc de referència	7
III. Ús del català a les empreses de la UCEAC	14
III.1. Ús empresarial del català	15
III.2. Atenció directa al públic	18
III.3. Imatge corporativa i retolació exterior	21
III.4. Comunicació interna	23
III.5. Publicitat i comunicació escrita amb clients i proveïdors	28
III.6. Directrius lingüístiques internes.....	36
IV. Actituds i valoració de l'ús del català	39
IV.1. Evolució i valoració de l'ús del català	40
IV.2. Motivacions i frens envers l'ús del català	45
IV.3. Intenció d'incrementar l'ús del català.....	49
V. Avaluació de la política lingüística	51
V.1. Notorietat i viabilitat dels convenis	52
V.2. Grau d'acord amb la política lingüística	53

	Pàgina
VI. Interès pels serveis lingüístics	56
VI.1. Grau d'interès general.....	57
VI.2. Grau d'interès per tipus de servei	58
VI.3. Disposició del Diccionari Multiterm Assegurances	61
VII. Conclusions i recomanacions	62
VIII. Annex	69
VIII.1. Perfil dels responsables entrevistats.....	70
VIII.2. Empreses que conformen la mostra de l'estudi	74
VIII.3. Qüestionari	78

I. Introducció

I.1. Presentació

- ❑ 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 del país per a la seva implantació, en aquesta ocasió signant 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, que pretén conèixer i descriure l'estat actual de la llengua catalana en aquestes empreses, així com analitzar el seu posicionament envers la normalització lingüística.
- ❑ Cal destacar el fet que per a la realització del present estudi, l'Institut DEP 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 rebuda des de les empreses que han participat en l'estudi. Aquest fet ha suposat la realització d'un important nombre d'entrevistes, així com haver pogut comptar amb els 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 Sr. Joan Solé de l'Institut de Sociolingüística Catalana d'aquesta Direcció General.

I.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.
 - 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
 - ✓ Comunicació interna escrita
 - Conèixer les expectatives de les empreses pel que fa a l'augment de l'ús del català.
 - Detectar els motius que addueixen les empreses per utilitzar el català o no fer-ho.
 - Conèixer l'opinió sobre la política lingüística de la Generalitat de Catalunya entre aquestes empreses.
 - Avaluar l'interès en utilitzar tot un seguit de serveis lingüístics oferts des de la Direcció General de Política Lingüística per part de les empreses

I.3. Metodologia

A. Fitxa tècnica

Empresa responsable:

Institut DEP

Univers d'estudi¹:

115 empreses asseguradores i reasseguradores ubicades a Catalunya i membres de la UCEAC. D'aquestes 43 són grans empreses i 72 mitjanes o petites.

Mètode de realització de l'entrevista:

Entrevista personal als directius de les empreses mitjançant un qüestionari semi-estructurat.

Mostra:

Realització d'un total de 72 enquestes vàlides, el que representa el 62,6% de l'univers d'estudi. Concretament, s'ha entrevistat el 78,6% de les 42 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 realitzat entre el 27 de novembre de 2000 i el 22 de febrer de 2001.

¹ 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 a un directiu de cada grup.

B. Procés metodològic

- La tria de les empreses ha estat designada a partir dels criteris de la UCEAC, distingint 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 altres aspectes que les fan diferents:

- Les grans empreses s'han originat tradicionalment, en la seva gran majoria, 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

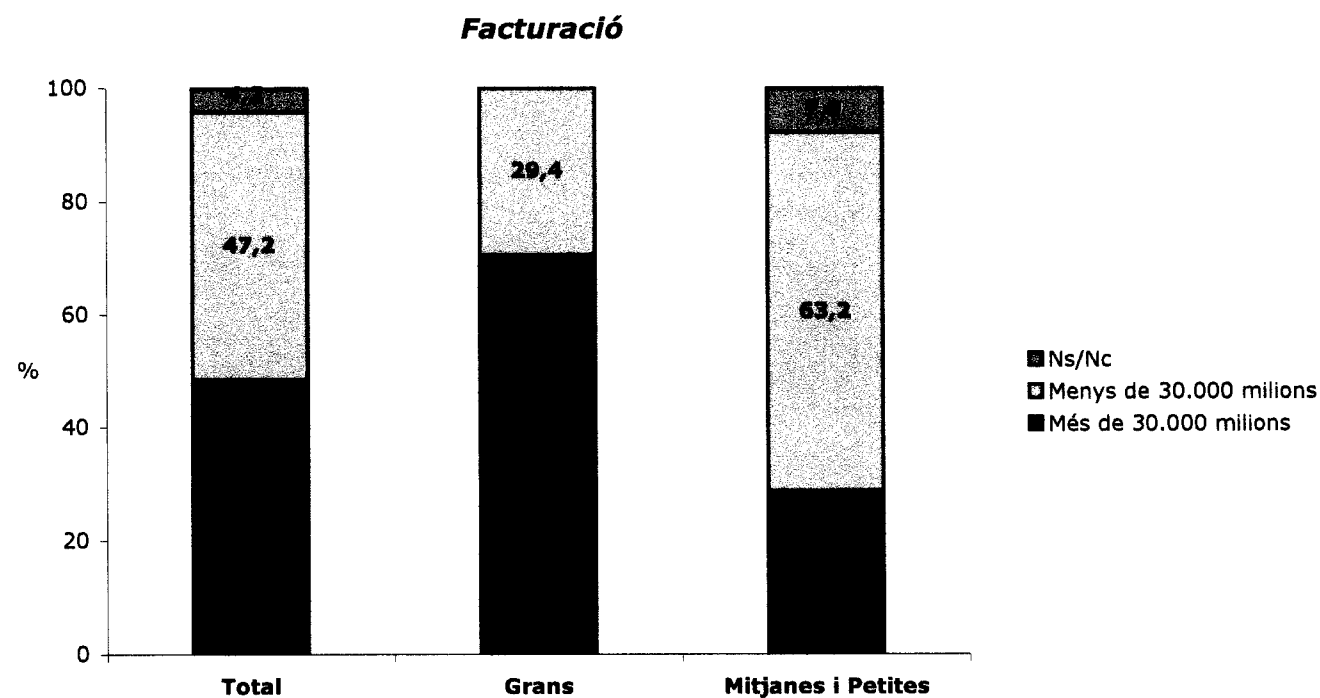
- El present informe pretén fer una descripció de les dades obtingudes en l'estudi, però en cap cas una valoració d'aquestes.
- Com a guia de lectura de les dades que apareixen en les taules de l'informe cal tenir present el següent:
 - Les dades de les taules estan en percentatge i la seva lectura és vertical.
 - Les dades ombrejades ressalten els valors més destacats.
 - Al peu de les taules s'especifica el caràcter de la pregunta al que fa referència.
 - ✓ 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 sumen més de cent.
 - ✓ Finalment, la formulació de la pregunta pot ser SUGGERIDA, el que voldrà dir que s'ofereixen a l'entrevistat les possibilitats de la resposta, o bé ESPONTÀNIA, és a dir, on les respostes no estan definides prèviament.
- Els comentaris que acompanyen les taules expliquen les dades generals i els resultats més rellevants de cada una de les taules.

II. Marc de referència

II.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.



B. Nombre de treballadors

- **8 de cada 10 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 micro empreses 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?

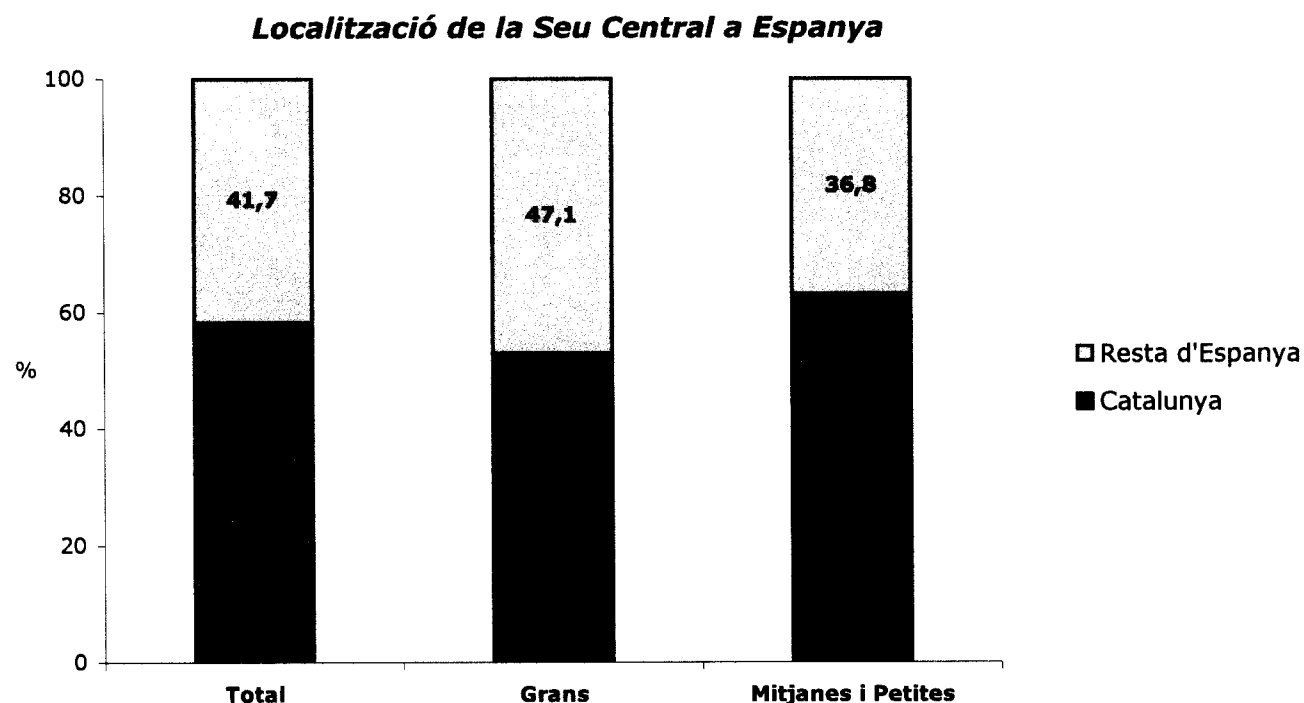
Nombre de treballadors	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i Petites
Menys de 11	9,7	-	18,4
D'11 a 50	9,7	2,9	15,8
Més de 50	79,2	94,1	65,8
Ns/Nc	1,4	2,9	-
Base	72	34	38

II.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 d'altre treballa i ven principalment fora de Catalunya.

A. Localització de la seu central a Espanya

- **En relació a la localització de la seu central, pràcticament 6 de cada 10 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%).



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, 1 de cada 5 empreses hi té menys d'11 treballadors, i un 22,2% entre 11 i 50 treballadors.
- Del grup de les grans empreses, un 85,3% té més de 50 treballadors a Catalunya, mentre que entre les mitjanes i petites empreses es troba força repartit, atenent a les diferents grandàries d'aquest grup, destacant el fet que més del 70% no arriben als 50 treballadors en el territori català.

Taula 2: Del total de treballadors de la seva empresa en el conjunt d'Espanya, quants treballen a Catalunya?

Nombre de treballadors	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i Petites
Menys d'11	20,8	-	39,5
De 11 a 50	22,2	11,8	31,6
Més de 50	55,6	85,3	28,9
Ns/Nc	1,4	2,9	-
Base	72	34	38

- Tenint en compte que les empreses de la UCEAC són en el 79,2% dels casos grans organitzacions de més de 50 treballadors, s'analitza a continuació el pes que tenen els treballadors de Catalunya sobre el total de la plantilla.

S'observa, en primer lloc, que en **el 44,5% de les empreses analitzades menys d'una quarta part de la plantilla treballa a Catalunya**, mentre a l'altre extrem, el 30,4% d'aquestes empreses té més de 3 quartes parts del seu personal ubicat a Catalunya.

- En el cas de les grans empreses, gairebé 1 de cada 2 té menys del 25% de la seva plantilla treballant al Principat, mentre que entre les mitjanes i petites s'observa, una vegada més la divisió entre dos grans grups, on destaca per una banda, que el 47,4% d'aquestes té més del 75% dels seus treballadors a Catalunya i, de l'altra, el 42,1% té menys del 25% de la plantilla en territori català.

Taula 3: Pes dels treballadors ubicats a Catalunya respecte el total de treballadors de l'empresa

Pes dels treballadors	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i Petites
Menys del 25%	44,5	47,1	42,1
Del 25 al 50%	12,5	17,6	7,9
Del 50 al 75%	11,1	20,6	2,6
Més del 75%	31,9	14,7	47,4
Base	72	34	38

III. Ús del català

III.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 la que 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 la comunicació interna oral).**
- En els aspectes més comercials o de relació amb el client, hi ha una gradació en relació a l'ús de la llengua catalana:

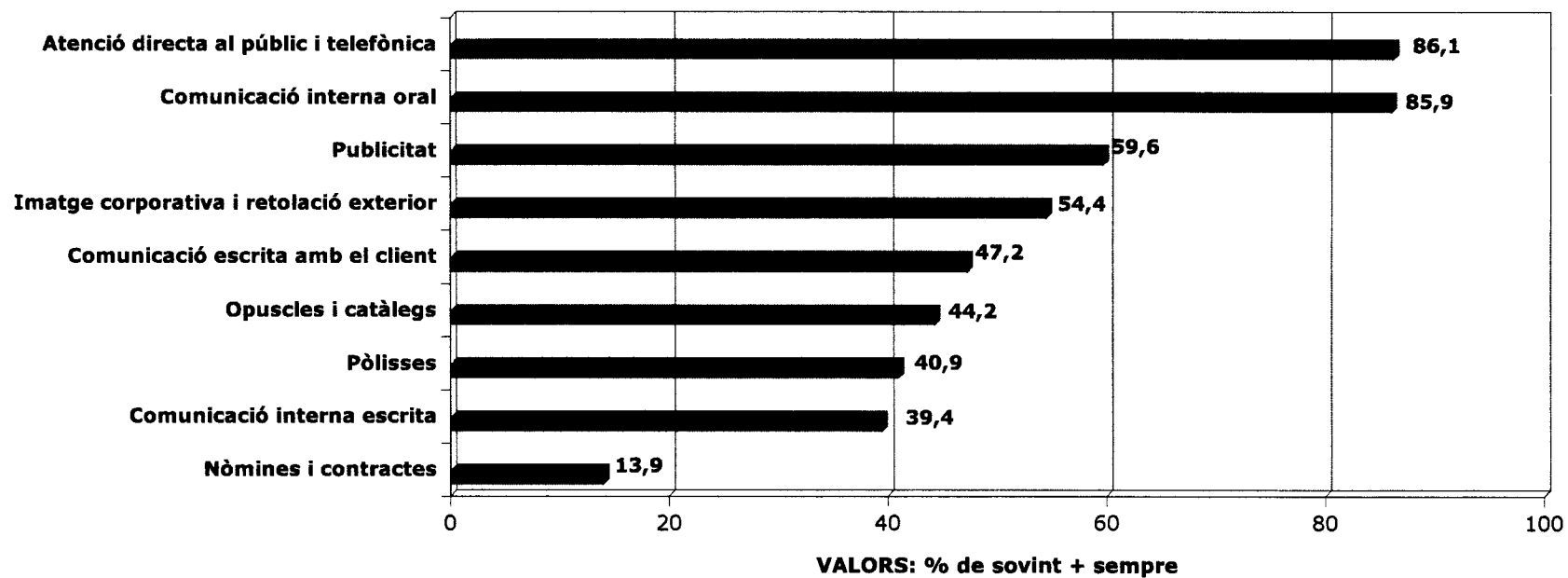
A nivell comercial, 6 de cada 10 empreses (59,6%) utilitza sovint o sempre el català a l'hora de fer publicitat a Catalunya, tot i que una part del sector no en fa. Però per altra banda, també es considera el fet que el 54,4% de les empreses utilitza sovint o sempre el català en la imatge corporativa i la retolació exterior.

En canvi, els aspectes de relació amb el client observen una devallada 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.

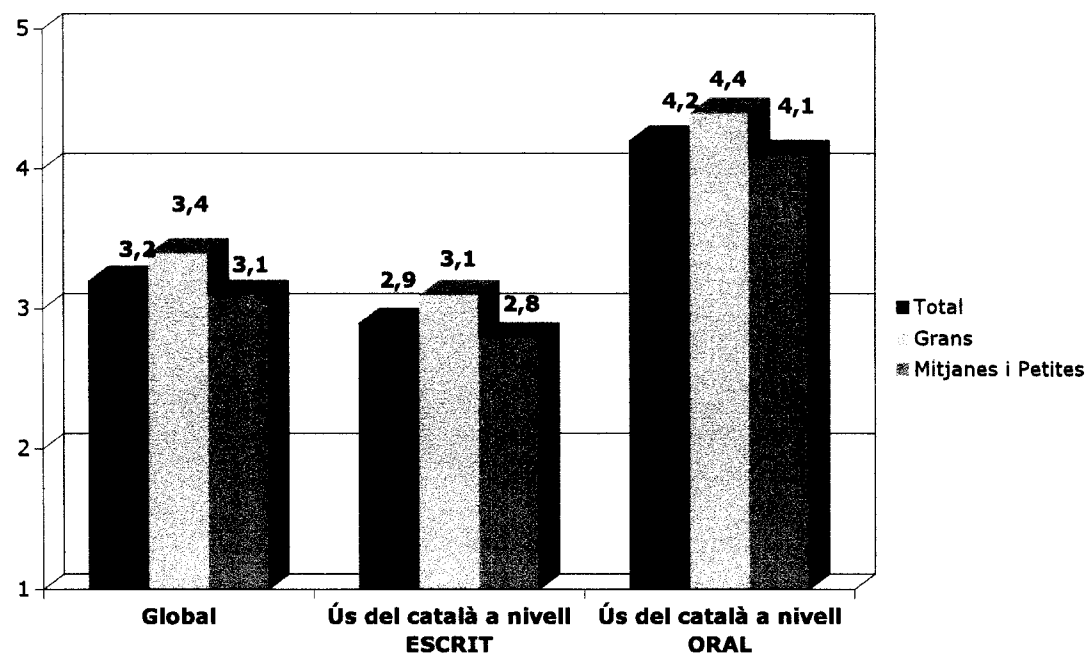
- En els aspectes de caràcter intern és on la utilització del català tendeix a ser més aviat baixa.
Gairebé 4 de cada 10 empreses utilitza sovint o sempre el català en la comunicació interna escrita, malgrat que a nivell de nòmines i contractes de treball l'ús freqüent del català es dona només en el 13,9% de les empreses.

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



- Tot i la diversitat de situacions, **les empreses utilitzen preferentment el català en el nivell oral¹** que és més espontani. En canvi, en el nivell escrit, més institucional i formalitzat, utilitzen més freqüentment el castellà.
- 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 o escrit. Amb aquest fet sembla que les grans empreses demostren tenir més sensibilitat i recursos per utilitzar més sovint el català que no pas les empreses mitjanes i petites.

**Mitjana d'ús del català
(De 1 Mai a 5 Sempre)**



¹ 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, la comunicació escrita amb el client, els opuscles i catàlegs, les pòlisses, la comunicació interna escrita i les nòmines i contractes de treball.

III.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, donat que gairebé la meitat d'aquestes empreses (47,2%) usa sempre el català per atendre directament o per telèfon al 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 atén directament o telefònica 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 personal algunes vegades en català i altres en castellà.

Taula 4: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en l'atenció directa al públic i l'atenció telefònica?

Grau d'utilització	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i Petites
Sempre	47,2	58,8	37,8
Sovint	38,9	35,3	43,2
Algunes vegades	9,7	2,9	16,2
Poc	1,4	-	2,7
Mai	1,4	2,9	-
Ns/Nc	1,4	-	2,7
MITJANA	4,3	4,5	4,2
Base	72	34	38

MITJANA (D'1 Mai a 5 Sempre)

- **Durant el seguiment realitzat a l'atenció telefònica de les entitats asseguradores, s'ha pogut comprovar que s'utilitza més el català que el castellà, tot i que cal fer constar alguns matisos.**

L'ús del català augmenta a mesura que el càrrec de l'interlocutor/a és de major responsabilitat, mentre que el nombre de respostes telefòniques fetes per telefonistes en castellà (52,9%) és superior a les fetes en català (41,2%).

En canvi, la llengua més usada tant per secretaris/àries com pels mateixos entrevistats/ades és el català. Els secretaris o les secretàries atenen en català en un 64,3% dels casos, mentre que gairebé 8 de cada 10 persones entrevistades, amb càrrecs de responsabilitat, han respost en català.

Taula 5: Observació de la llengua en la qual s'ha realitzat l'atenció telefònica la/el

Llengua	Telefonista	Secretari/a	Entrevistat/ada
Català	41,2	64,3	79,4
Castellà	52,9	35,7	20,6
Bilingüe	5,9	-	
<i>Base (observació atenció telefònica)</i>	51	28	63

- En el procés de concertar l'entrevista, s'ha observat que en l'atenció al públic 7 de cada 10 empreses atenen en català en el primer contacte directe, i 9 de cada 10 ho fan en català en el segon contacte.

Taula 6: Observació de la llengua en la qual s'ha atès a l'entrevistador

Llengua	Primer contacte	Segon contacte
Català	69,0	91,5
Castellà	31,0	8,5
Base	72	47

- Segons l'observació efectuada a les oficines de les empreses que han participat en aquest estudi el castellà té una forta presència en el total de la retolació exterior (49,2%), mentre que el català és present en un 29,2% del total d'aquests rètols.

La presència del castellà és més notòria en el nom de les empreses, de les quals el 52,1% el té en castellà i només un 18,3% en català. No obstant això, el 23,9% de les empreses compta amb un nom que pot ser entès tant en català com en castellà.

Tot i que en la resta de rètols exteriors hi ha una forta presència del castellà, augmenta la presència del català ja que dels primers rètols analitzats, pràcticament el 30% estan escrits en català, i dels segons, ho estan un 35,3%.

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
Base (Observació rètols exteriors)	195	72	72	51

III.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 1 de cada 4 empreses utilitza tant el català com el castellà a nivell 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, que en ambdós casos és fa servir sovint o sempre el català a nivell 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>	71	34	37

MITJANA (D'1 Mai a 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	-
Base (observació rètols interiors)	107	64	43

C. Comunicació interna oral

- La comunicació interna oral, juntament amb l'atenció directa i telefònica, és l'aspecte analitzat en el que 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
Base	72	34	38

MITJANA (D'1 Mai a 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 3 de cada 4 empreses d'assegurances no l'utilitzen mai en aquest aspecte, la qual cosa posa de manifest un cert endarreriment en el procés de normalització lingüística d'aquest sector.

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 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 (D'1 Mai a 5 Sempre)

- Efectivament, **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

III.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, per la seva grandària o per qüestions de pressupost no fan publicitat (20,8%), les que si 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 a 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 si 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 (D'1 Mai a 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 nivell del 44,2% que utilitza sovint o sempre el català, superior al 37,1% 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 és reproduït 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 (D'1 Mai a 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 així ho demostra el fet que gairebé 1 de cada 5 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 elevada (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
Base	72	34	38

MITJANA (D'1 Mai a 5 Sempre)

- ❑ **Dels documents escrits facilitats per a l'observació destaca la utilització del castellà per sobre del català**, tot i que en relació als sobres, les targetes personals i altra tipus de 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'1 de cada 3 casos en català.

Menys del 10% de les empreses d'assegurances tenen la pàgina principal del *Web Site* en català donat que gairebé 8 de cada 10 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.

En canvi, pel que fa a les targetes personals, el català i el castellà s'utilitza gairebé en la mateixa proporció (42,9% i 47,6%, respectivament).

Les empreses van lliurar voluntàriament altre tipus de documentació escrita en la qual hi ha més presència del català (42,9%) que del castellà (37,1%). No obstant això, aquesta proporció pot estar influenciada 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	Targeta personal	Altra documentació ²
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	-	-	-
Base (observació material)	67	61	35	21	35

MÚLTIPLE

² Altra documentació és aquella que les empreses han cregut convenient lliurar. Les més comuns han estat les memòries d'activitat, els catàlegs d'empresa i els rebuts....

D. Models de pòlisses

- Les pòlisses utilitzades a les empreses de la UCEAC, principal eina de treball de les companyies d'assegurances, estan escrites tant en català com en castellà, donat que el 40,9% de les empreses utilitza sovint o sempre el català i 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
Base	72	34	38

MITJANA (D'1 Mai a 5 Sempre)

- **La major part de les pòlisses observades han estat editades per separat en català i castellà (43,6%).** Aquest fet demostra que el sector de les assegurances està fent un esforç 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

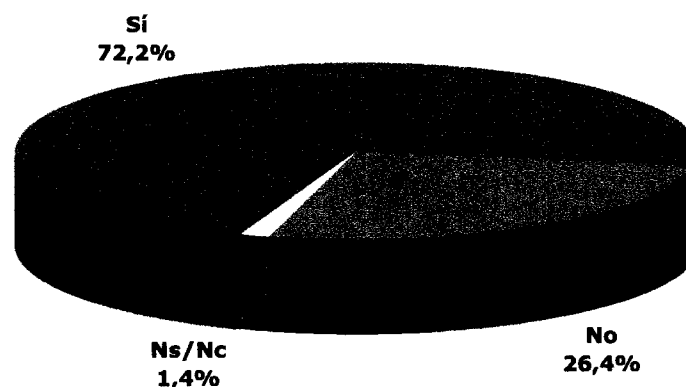
Llengua	Total
Exemplars separats català / castellà	43,6
Només en castellà	39,7
Només en català	14,0
Bilingüe	3,9
Base (observació pòlisses)	179

MÚLTIPLE

- Des del punt de vista empresarial, 3 de cada 4 empreses ja disposen (o les estan elaborant per a posar-les en circulació) de pòlisses d'assegurances en català, malgrat que el seu 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 1 de cada 4 empreses que no disposa d'aquesta possibilitat (26,4%).

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

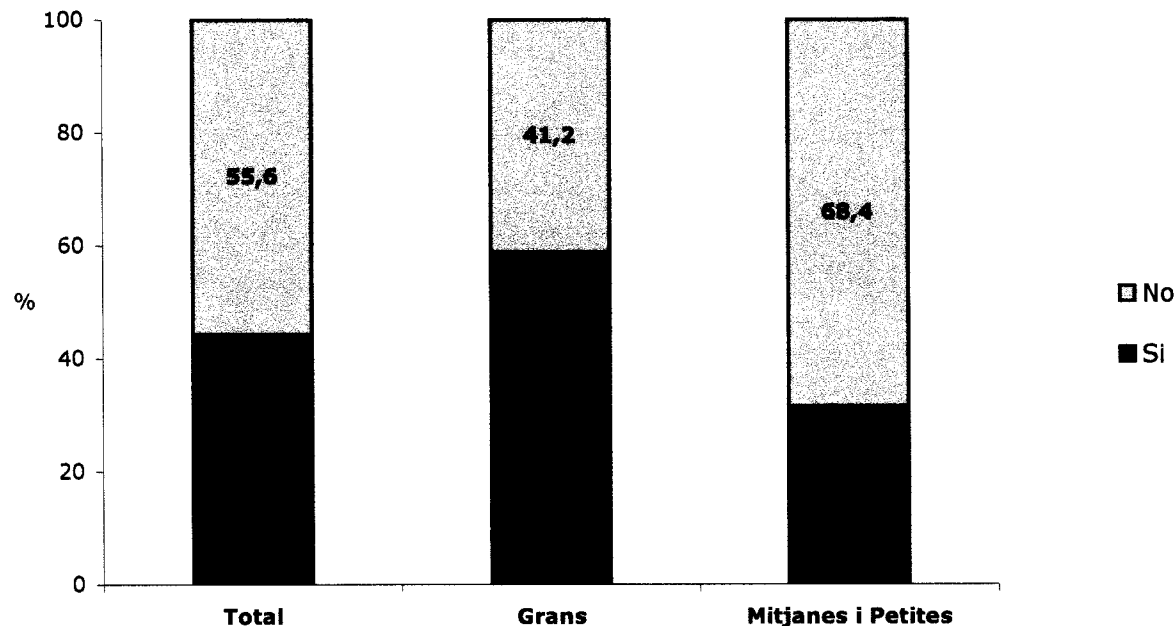


III.6. Directrius lingüístiques internes

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 a 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 a l'ús del català (58,8%), que les mitjanes i petites (31,6%).

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



B. Resum de les directrius

- **Entre les directrius lingüístiques que han resumit 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 les grans empreses posen especial atenció a adaptar-se a la llengua del client (65%), 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 normalització 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>	32	20	12

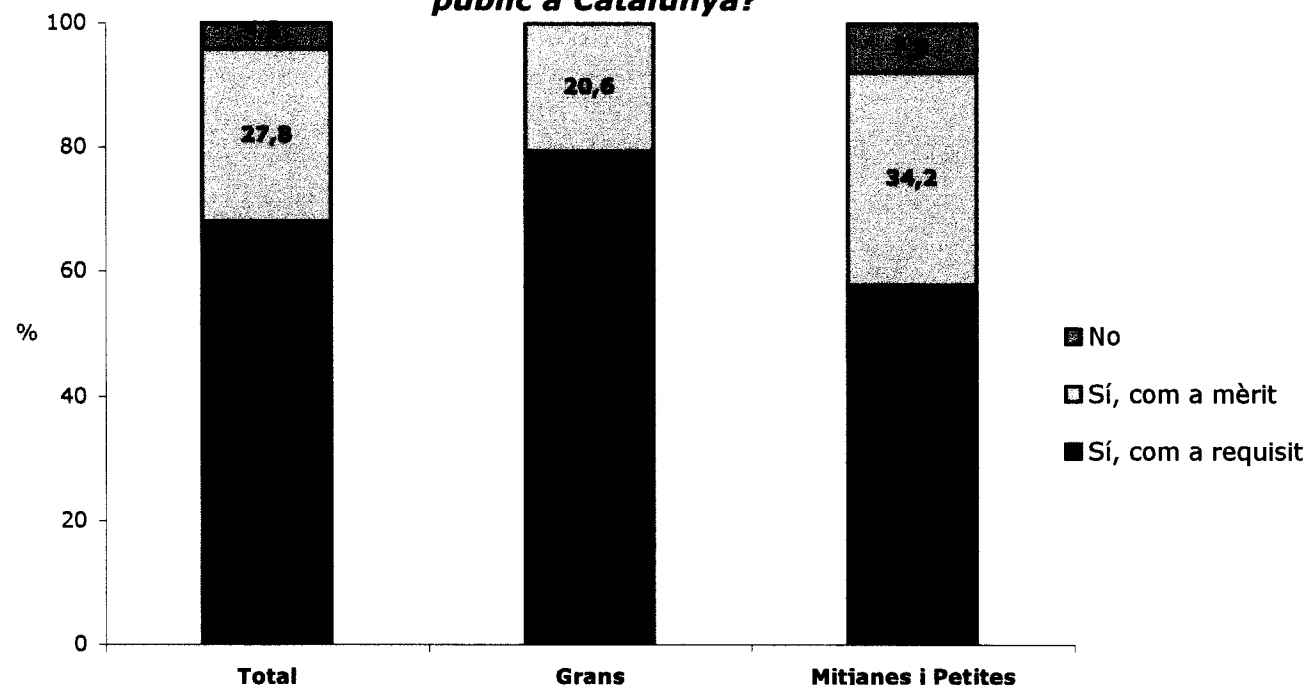
C. El català a la selecció de personal

- 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.

Principalment el coneixement del català és considerat més com a requisit indispensable per a formar part de la plantilla ocupant aquest tipus de lloc de treball (68,0%), que com a mèrit es valora, però que no determina la selecció final (27,8%). Només el 4,2% de les empreses d'aquest sector no el consideren un criteri a tenir en compte.

- La totalitat de les grans empreses associada a la UCEAC considera el català com un criteri a 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.

La seva empresa considera que el coneixement del català és un criteri a tenir en compte en la selecció de personal que es relaciona amb el públic a Catalunya?



IV. Actituds i valoració envers l'ús del català

IV.1. Evolució i valoració de l'ús del català

A. Evolució de l'ús del català

- **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.

En canvi, 1 de cada 5 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, donat que 8 de cada 10 grans empreses així ho afirma, mentre que de les mitjanes i petites són 7 de cada 10 les que consideren que ha augmentat l'ús del català en la seva empresa.

- **Les incorporacions a nivell de personal, més habituat i format en català (42,6%), i la creixent demanda que el mercat i la societat fan envers l'ús del català (42,6%) són els dos motius principals que expliquen l'augment en la utilització del català en el sector de les companyies d'assegurances.**

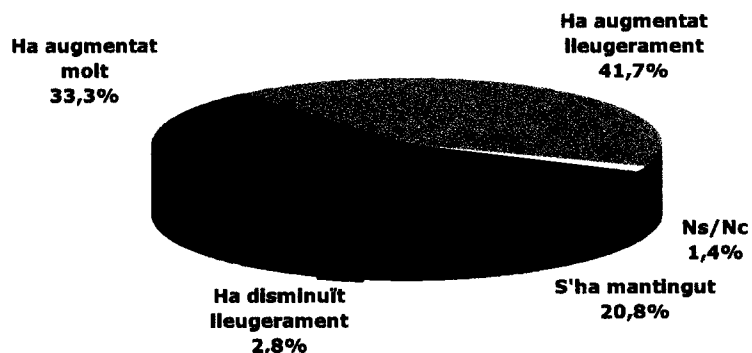
En menor mesura, també han estat mencionats com a motius d'aquest augment la política de formació impulsada per les empreses en la direcció de reforçar el coneixement del català entre els seus treballadors (18,5%), i els efectes de la llei de política lingüística des de la seva aprovació (18,5%) .

- Un motiu important de l'augment del català a la gran empresa han estat les polítiques de formació en català pel personal intern. Per altra banda, l'aplicació de la política lingüística ha estat un factor important per explicar l'augment, sobretot, a les petites i mitjanes empreses.

- **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 últim, 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 donat el 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.

En relació a 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 normalització lingüística	18,5
Altres	1,8
Ns/Nc	1,8
<i>Base (Pensen que ha augmentat)</i>	<i>54</i>

MÚLTIPLE

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
<i>Base (Pensen que s'ha mantingut)</i>	<i>15</i>

MÚLTIPLE

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 a nivell 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 valoren positivament l'ús del català tot i ser una empresa on el castellà és la llengua habitual.

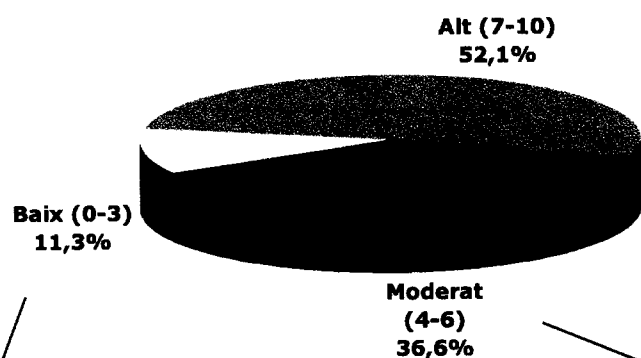
- ❑ **La majoria de les empreses que tenen un nivell moderat d'utilització del català (65,4%), ho expliquen per l'ús indistint que es fa del català i el castellà en la seva organització.**

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 depenents d'una seu central ubicada fora de Catalunya (19,2%).

Les empreses que fan una valoració moderada de l'ús del català apunten com factor explicatiu el fet que la demana 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 el seu ús del català donen tres motius principals relacionats amb la centralització del sistema fora de Catalunya (25%), en compartir l'ús del català amb el del castellà (25%) i el fet que el castellà predomini com a llengua principal dels treballadors i l'organització (25%).

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 a nivell 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 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 a nivell 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

Taula 25: Per què?

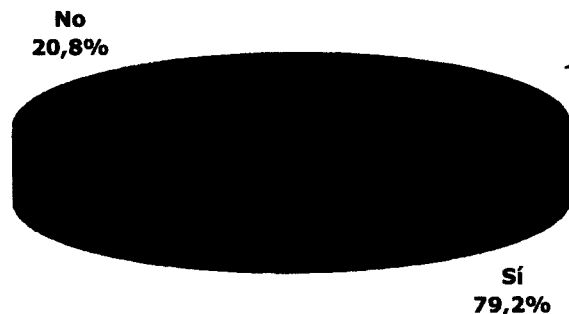
Motius	Total
S'utilitzen les dues llengües, tant a nivell intern com extern	65,4
El castellà és la llengua habitual de l'empresa i dels treballadors	26,9
Sistema centralitzat de treball fora de Catalunya, per a tot l'Estat	19,2
Hàbit de fer certa documentació en castellà	7,7
Altres	3,8
Base (Pensen que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

MÚLTIPLE

IV.2. Motivacions i frens envers l'ús del català

- ❑ 8 de cada 10 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 empresaris 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 amb les tradicions i tarannà de la societat on es desenvolupa l'activitat empresarial (10,5%).

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 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 empresaris de la UCEAC, en concordança amb la pregunta anterior, no veuen inconvenients en 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 mencionat és la dificultat de relació que s'estableix amb la resta de l'organització que treballa fora de Catalunya (33,3%) i, per últim, 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 entre mitjanes i petites és del 13,2%.
- Per les empreses grans, l'inconvenient més gran 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.

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



Taula 28: Quins inconvenients?

Inconvenients	Total
Augment de costos, duplicitat 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

- ❑ **Les empreses d'assegurances catalanes lligades a la UCEAC es regeixen pels criteris unificadors per a tot l'Estat que marca la seu central i per les demandes del mercat estatal al qual es dirigeixen, ambdós són factors que frenen clarament 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.

- ❑ **En aquest sentit, 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 perquè mai o gairebé mai es fa servir el català és el costum de parlar en castellà (25,4%) degut a al fet que bona part d'aquestes empreses estan integrades principalment per personal castellanoparlant (13,6%), factors que actuen com a fre i fan que mai s'utilitzi el català en aquestes empreses.

És també destacat el paper dels clients en la presa de decisions lingüístiques d'aquest grup d'empreses. El fet que el client no demani o reclami un canvi de llengua és motiu per què les empreses no utilitzin mai (13,6%) el català o ho faci poques vegades (58,6%). **Les empreses acceleren la presa de decisions quan els seus clients demostren malestar i així ho han fet saber els directius entrevistats en aquest estudi.**

Altres motius que s'han donat per no utilitzar mai el català són de tipus econòmic com el fet de la duplicació de costos de producció per haver d'elaborar documentació en les dues llengües (10,2%), o per factors externs com el fet que els proveïdors habituals treballin majoritàriament en castellà (10,2%).

També minoritàriament, el català té poca presència en aquestes empreses degut a la manca de formació en català de les seves plantilles, a la inexistència de producció de documents bilingües i al fet que els mitjans de comunicació amb els que treballen, publiquen o editen més en castellà que en català.

Taula 29: Per què creu que en la seva empresa s'utilitza poc o només algunes vegades / no s'utilitza mai el català en alguns aspectes?

Motius	Mai	Poc o algunes vegades
Sistema centralitzat de treball i documentació des de fora de Catalunya, per a tot l'Estat	62,7	20,7
Hàbit de fer servir en primer lloc el castellà	25,4	19,0
Empresa majoritàriament castellanoparlant	18,6	27,6
Els clients no ho demanen, perquè el castellà és la seva llengua habitual	13,6	58,6
Utilitzar el català duplica els costos de la producció	10,2	5,2
Alguns proveïdors externs tenen el castellà com a llengua habitual	10,2	1,7
Falta de formació per treballar en català	8,5	15,5
Falta l'opció bilingüe dels documents	5,1	5,2
Dirigit/publicat a mitjans de comunicació en castellà	3,4	13,8
Altres	1,7	1,7
Base (no utilitzen mai o poques vegades)	59	58

MÚLTIPLE

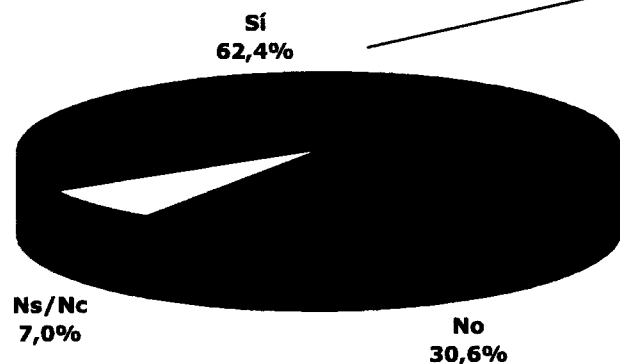
IV.3. Intenció d'incrementar l'ús del català

- ❑ **Entre les empreses associades a la UCEAC hi ha una clara voluntat d'incrementar l'ús del català en el futur, tal i com ho ha manifestat el 62,4% de les empreses que han col·laborat en aquest estudi.**

Aquesta aposta de futur no és compartida pel 30,6% de les empreses, mentre que hi ha un 7% que no es defineixen en aquest sentit.

- Les grans empreses no només tendeixen a utilitzar més el català que la resta sinó que destaquen per sobre de les petites i les mitjanes per voler augmentar l'ús del català en un futur immediat (73,5%). En canvi, de les empreses mitjanes i petites un 52,6% declara tenir aquesta intenció.
- ❑ **Els motius que mouen a aquests empresaris a 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, donat 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%).**

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
<i>Base (tenen la intenció d'augmentar)</i>	45

MÚLTIPLE

Taula 31: Per quins motius no augmentarà?

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

MÚLTIPLE

V. Avaluació de la política lingüística

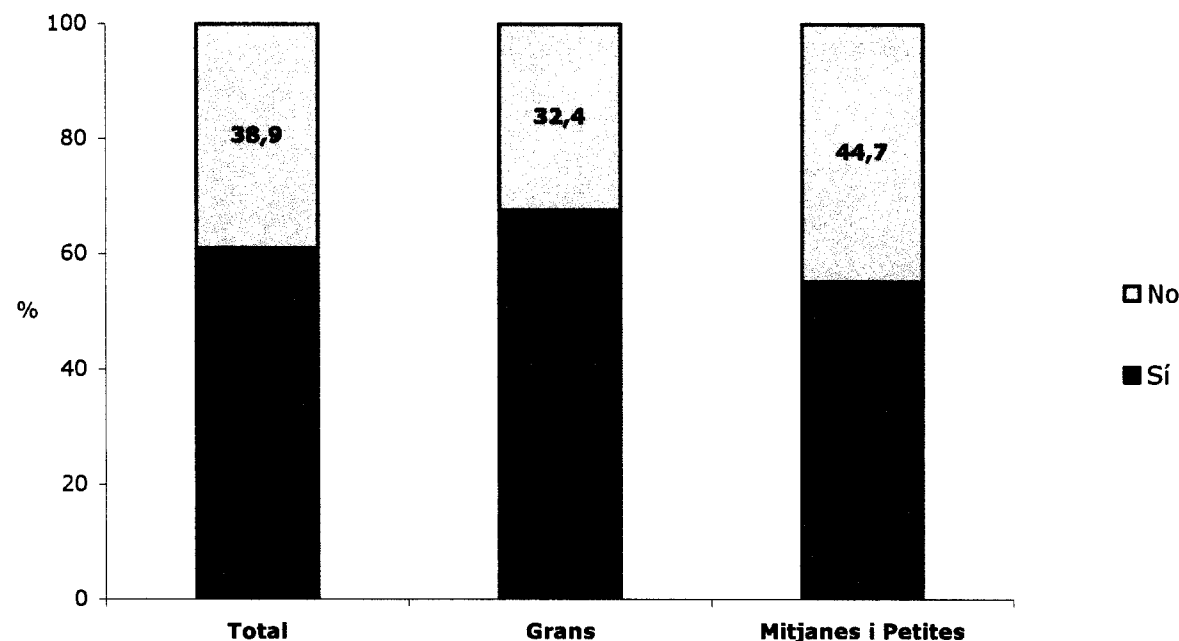
V.1. Notorietat del conveni

- Els acords a que 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 6 de cada 10 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 els termes concrets d'aquests.

- Tot i que el 55,3% de les empreses petites i mitjanes té coneixement del conveni firmat per la UCEAC, aquest és inferior al 67,6% de grans empreses que està al corrent dels acords entre les dues institucions.

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



V.2. Grau d'acord amb la política lingüística

A. Legislació

- Les tres primeres idees analitzades, relacionades amb la llei de política lingüística 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%).

L'esforç de facilitar als clients tota la documentació, incloent les pòlisses i altres documents, en totes dues llengües i en separats és acceptat per 9 de cada 10 entrevistats i, en concordança amb el fet que aquestes mateixes empreses estan fent esforços per a fer-ho possible.

La possibilitat que els contractes de treball siguin redactats en les dues llengües recull l'acord del 73,3% de les asseguradores, malgrat que obté un nivell de desacord proper al 10% dels entrevistats.

- La bona valoració d'aquestes idees de la Llei de Política Lingüística no canvia en els dos tipus d'empreses.

Taula 32: 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
La senyalització, els cartells d'informació general fixes i els documents d'oferta dels establiments oberts al públic hagin d'estar redactats, almenys, en català	60,6	23,9	9,9	5,6	-
Les pòlisses i altres documents adreçats als clients hagin d'estar a la seva disposició en exemplars separats en català i castellà	57,7	31,0	5,6	2,8	2,8
Els contractes de treball puguin ser redactats tant en català com en castellà	42,3	31,0	16,9	7,0	2,8

B. Política lingüística

- Els responsables de les empreses d'assegurances es mostren encara més favorables amb les idees que resumeixen la política lingüística de la Generalitat de Catalunya, essent pràcticament nul el desacord.

De fet, el 100% dels directius entrevistats està molt o més aviat d'acord amb el fet que els consumidors, clients i proveïdors siguin atesos en llengua catalana si així ho desitgen, i també unànimement, estan molt o més aviat d'acord amb que tant els treballadors com els directius haurien de saber llegir, parlar i escriure en català (100%).

Per últim, més del 90% dels directius estan d'acord amb la idea que la Generalitat de Catalunya promogui l'increment de l'ús del català en els àmbits econòmics i socials, comptant tant sols amb un cert desacord d'un 1,4%, i amb el 5,7% que es mostra indiferent.

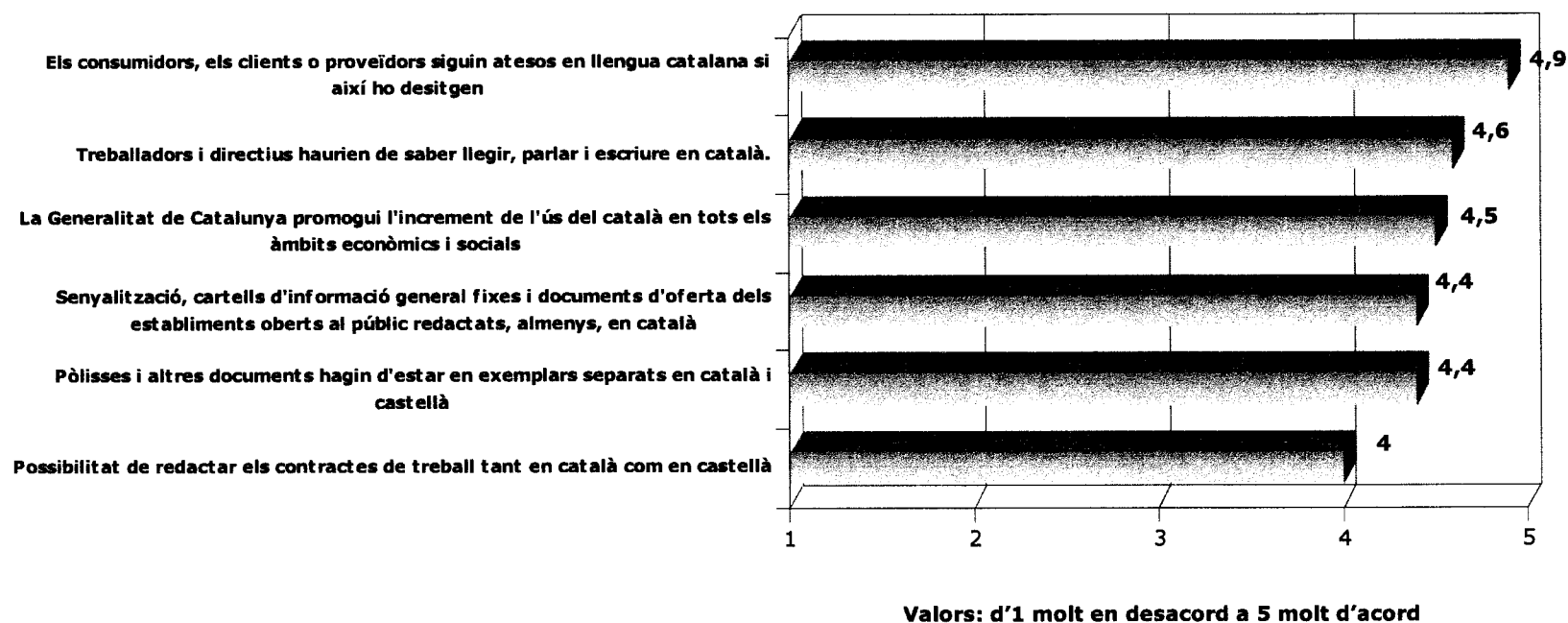
- Tant les grans empreses d'assegurances com les mitjanes i petites manifesten la seva aprovació a la política lingüística de la Generalitat.

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, donat 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.

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



VI. Interès pels serveis lingüístics

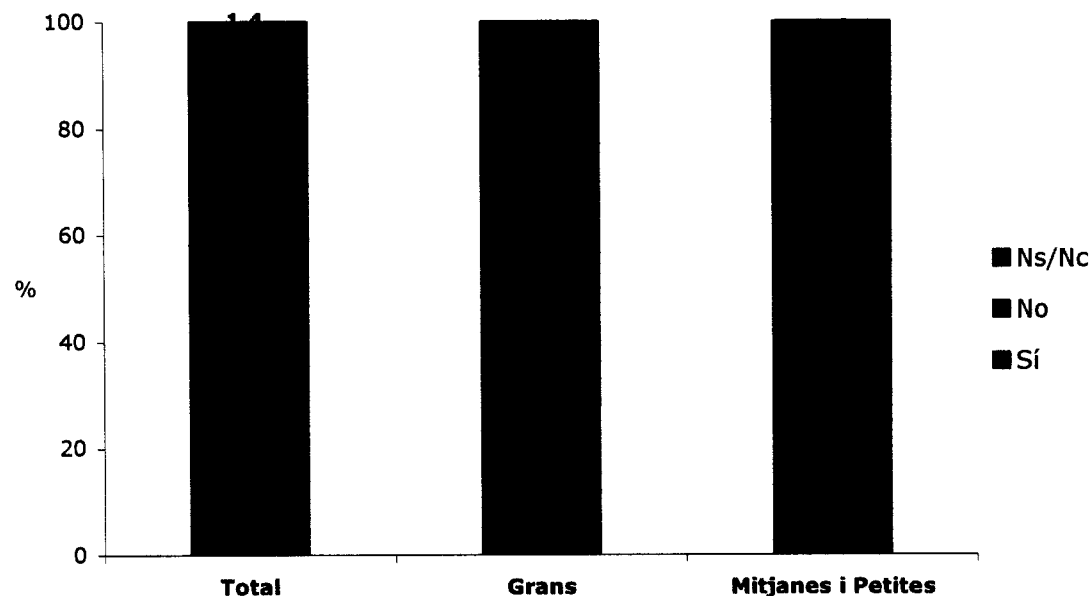
VI.1. Grau d'interès general

- 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 en rebre més informació dels serveis que ofereix el Departament de Cultura.

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

Està interessat en que el Departament de Cultura disposi de les dades que ha respòst a la pregunta anterior per oferir-li els seus serveis



VI.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).

- 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 a 6 de cada 10 empreses associades a la UCEAC.

Malgrat que dos 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 més polèmic són els models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal, donat que del conjunt d'empreses el 36,1% mostra força o molt interès, el 34,7% moderat i e 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 interès	Força interès	Interès moderat	Poc Interès	Cap interès	Ns/Nc	Mitjana*
1. Informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català	58,3	19,4	18,0	2,8	-	1,4	8,3
2. Consultes puntuals sobre terminologia específica	52,8	32,0	8,4	2,8	1,4	2,8	8,2
3. Oferiment dels vocabularis específics disponibles	50,0	29,1	13,9	5,6	-	1,4	8,1
4. Assessorament a mida 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. Oferiment de 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 del català	16,7	26,4	38,8	7,0	7,0	4,2	6,3
8. Informació sobre 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

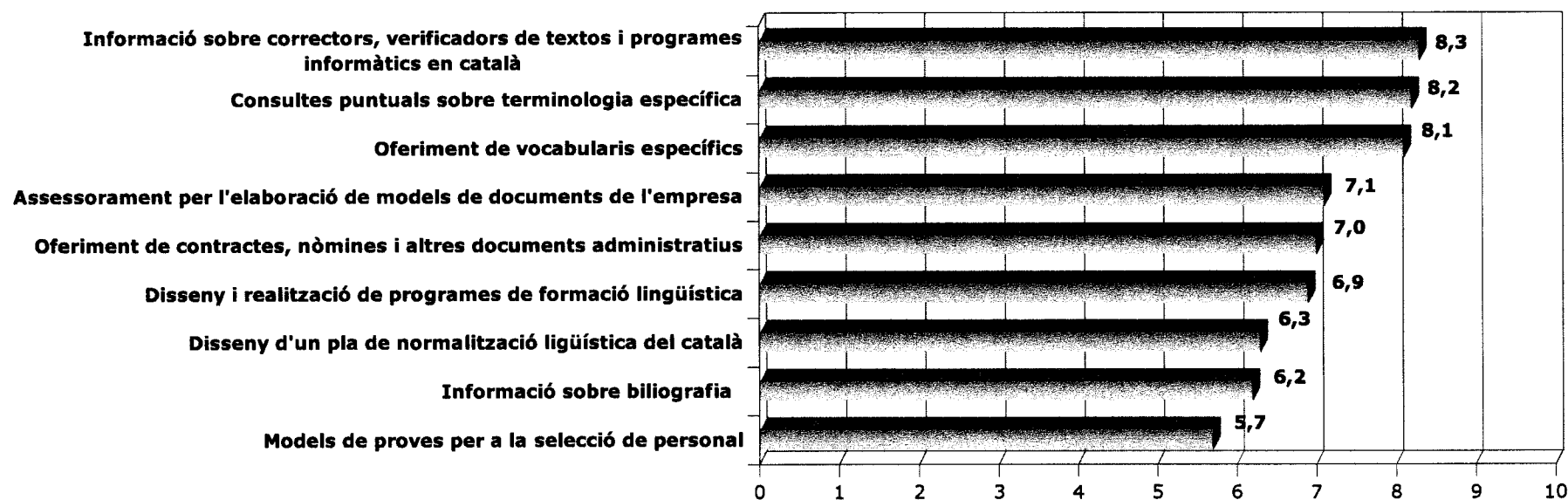
MITJANA: de 0 a 10, on el 0 equival a cap interès i el 10 a molt interès.

VI. Interès pels serveis lingüístics

Usos lingüístics

- 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.

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



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

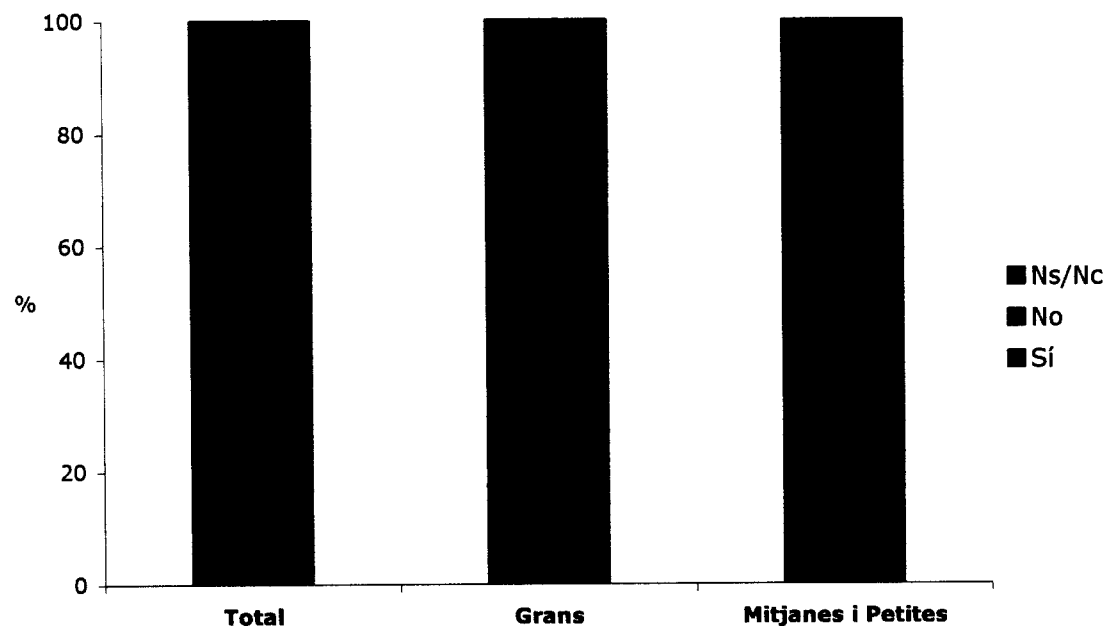
VI.3. Disposició del Diccionari Multiterm Assegurances

- 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 una eina molt 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, donat que gairebé 1 de cada 3 empreses grans disposa del Diccionari Multiterm Assegurances, front al 18,4% que sí que el té entre les petites i mitjanes.

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



VII. Conclusions i recomanacions

- 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 i les que facturen menys de 30.000 milions, tractant-se en la majoria de casos de grans empreses amb més de 50 treballadors que diversifiquen la seva activitat en més d'un ram d'assegurances, destacant per sobre la resta el d'Accidents.

En general, es produeix una dicotomia clara entre les empreses associades a la UCEAC pel que fa a la seva relació amb Catalunya:

1. Per una banda, és major el nombre d'empreses que ubiquen la seva plantilla així com la seva activitat comercial fora de Catalunya que no les que ho fan al Principat.
 2. No obstant això, les seues espanyoles de les empreses d'assegurances vinculades amb la UCEAC estan situades en major mesura al territori català que a l'Estat espanyol.
 3. Atenent a l'origen del capital, es tracta de negocis de base catalana o en segon terme d'origen estranger, i en darrer lloc de la resta de l'Estat espanyol.
 4. Finalment, són empreses amb presència a l'estranger, però també a la resta de l'Estat.
- El català i el castellà conviuen com a llengües de treball en les empreses associades a la UCEAC, molt en funció del tipus de tasca que es realitza i a l'àmbit al qual es dirigeixen, ja que **la utilització del català de manera generalitzada és produeix en dos àmbits de comunicació oral, com són l'atenció directa al públic i telefònica i la comunicació interna oral.**

En menor mesura tot i que encara considerable, aquestes empreses fan publicitat en català i lliguen la seva imatge de marca i la retolació exterior al català.

En canvi, els aspectes de relació amb el client on intervé la comunicació escrita ja sigui a nivell de pòlisses, o de la documentació que se li tramet, o bé en els opuscles i informatius, el català decreix, malgrat que les edicions bilingües i sovint els exemplars per separat en català i castellà reflecteixen l'esforç que estan duent a terme, aquestes empreses, per adequar-se a la llei.

Aquests esforços es tradueixen de moment en l'edició de pòlisses d'assegurances en català, malgrat que el seu grau d'utilització sigui baix.

En els àmbits de comunicació escrita de caràcter intern, ja sigui qualsevol documentació, incloses les nòmines i els contractes de treball, la utilització del català tendeix a ser més baixa.

- En concordança, **la majoria de les empreses associades a la UCEAC fan una valoració moderada de l'ús del català a les seves organitzacions** donat que reconeixen que s'utilitza en major mesura el català que el castellà, però no de forma suficient.

El seu ús és moderat, perquè freqüentment s'alterna amb el castellà a nivell intern i extern i, perquè bona part de la documentació es redacta principalment en castellà degut al fet que es tracta d'organitzacions dependents d'una seu central ubicada fora de Catalunya.

- Aquesta valoració moderada de l'ús del català s'emmarca en el fet que **menys de la meitat de les empreses associades a la UCEAC opten per directrius pròpies per afavorir l'ús del català.**

A nivell comercial, hi ha la norma preestablerta d'adaptar-se a la llengua del client en totes les comunicacions que se li dirigeixen, mentre que a nivell intern 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 com a 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 a formar part de la plantilla ocupant aquest tipus de lloc de treball que com a mèrit.

- ❑ **Les empreses de la UCEAC reconeixen l'augment del català en aquests darrers tres o quatre anys** degut, principalment, al fet que les noves incorporacions a nivell de personal estan més habituades i formades en llengua catalana, i al fet 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 degut a les incorporacions de personal estranger desconexedor d'aquesta llengua i a 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 no considerar-ho necessari pel normal desenvolupament 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 amb les tradicions i el tarannà de la societat on es desenvolupa l'activitat empresarial.

Els empresaris de la UCEAC, en concordança amb aquest fet, no veuen inconvenients en 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 per a tot l'Estat 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 degut al 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.

- ❑ **Hi ha un alt coneixement dels acords als que 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 tot i ser elevat, en menor mesura estan 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 a 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.**

Recomanacions

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 endegat un procés de major utilització d'aquesta llengua fruit de les característiques del mercat català que demanda 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.

Ajudar a consolidar i reforçar el procés endegat 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 la resta d'empreses.

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.

Aprofitar la predisposició com a oportunitat per a fer campanyes favorables a la normalització del català en tots els àmbits de la seva activitat, ja siguin externs o interns.

Mantenir i intensificar els contactes entre el Departament de Cultura i les empreses associades a la UCEAC en l'ofertament de serveis.

Difondre i facilitar el diccionari Multiterm d'Assegurances elaborat pel Departament de Cultura juntament amb la UCEAC per tal d'incrementar el seu baix nivell d'implantació actual.

VIII. Annex

VIII.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 pròpia 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 en la seva majoria multinacionals, donat 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 pròpia 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, per la seva part, treballen bàsicament a Espanya (60,5%), tot i que 1 de cada 4 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 pròpia companyia	16,7	20,6	13,2
No	41,7	20,6	60,5
Base	72	34	38

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.
- 8 De cada 10 empreses grans treballa en el ram d'accidents (82,4%) i 3 de cada 4 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
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

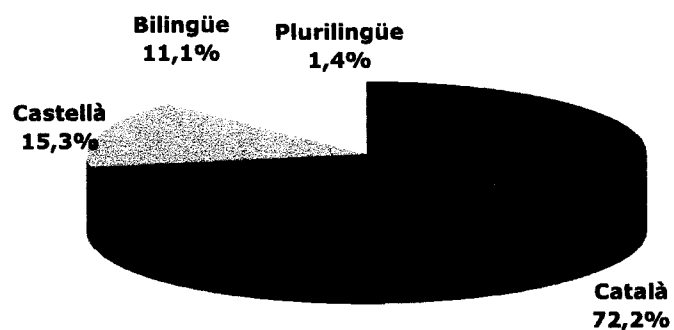
VIII.2. Perfil dels seus responsables

A. Perfil lingüístic

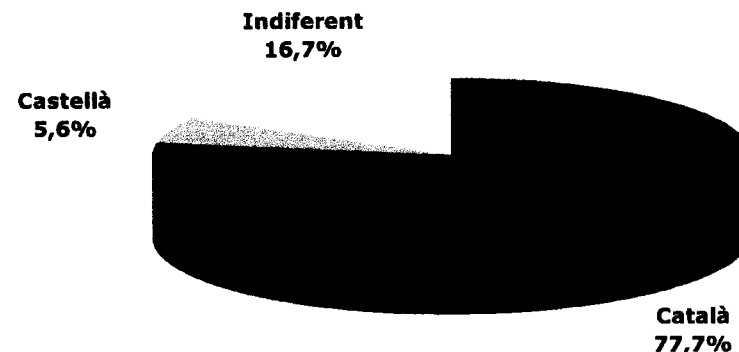
- Pràcticament 3 de cada 4 responsables de les empreses associades a la UCEAC tenen com a llengua habitual el català i només un 15,3% el castellà. Hi ha un 11,1% que es declara bilingüe i, fins i tot, 1,4% plurilingüe ja que són nascuts a l'estranger.

68 entrevistes de les 72 totals s'han fet en català, tant per què els entrevistats manifestaven aquesta preferència (56) com per què els hi era indiferent (12), les 4 restants s'han fet en castellà.

Quina és la seva llengua habitual?



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?

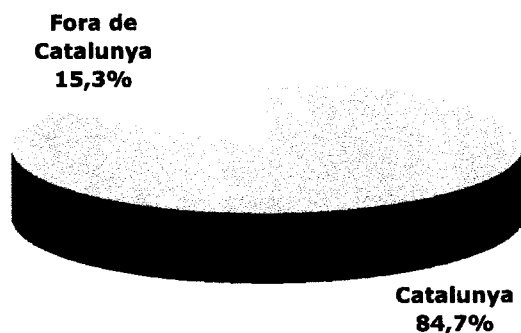
Grau de Coneixement	Comprensió (l'entén)	Parla (el sap parlar)	Lectura (el sap llegir)	Espectura (el sap escriure)
Perfectament	93,1	63,9	73,6	22,2
Bastant bé	6,9	29,2	23,6	33,3
Regular	-	4,2	-	23,6
Poc	-	1,4	2,8	15,3
Gens	-	1,4	-	5,6
MITJANA	4,9	4,5	4,7	3,5
Base	72	72	72	72

MITJANA (D'1 Gens a 5 Perfectament)

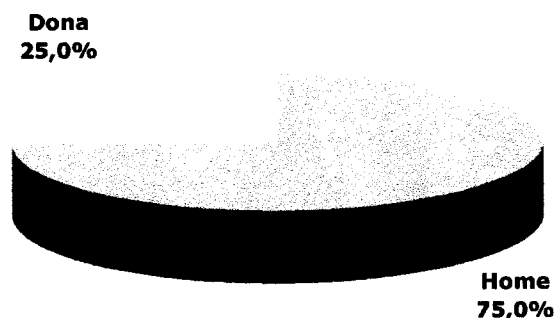
B. Perfil sociodemogràfic dels responsables entrevistats

- 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.

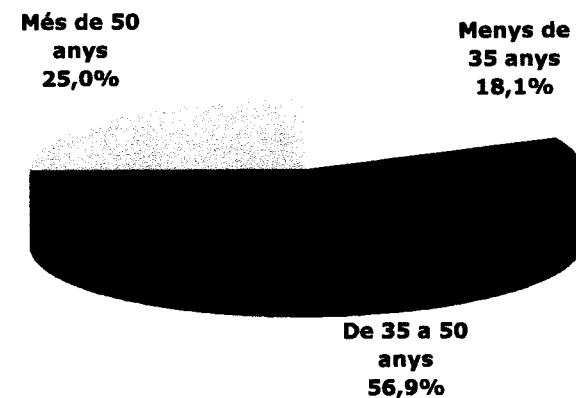
Lloc de naixement



Sexe



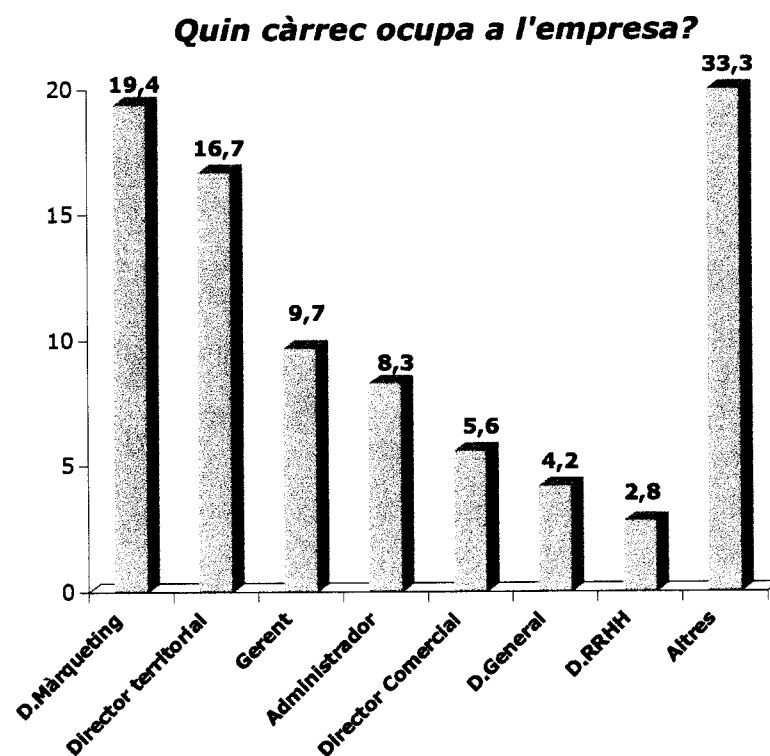
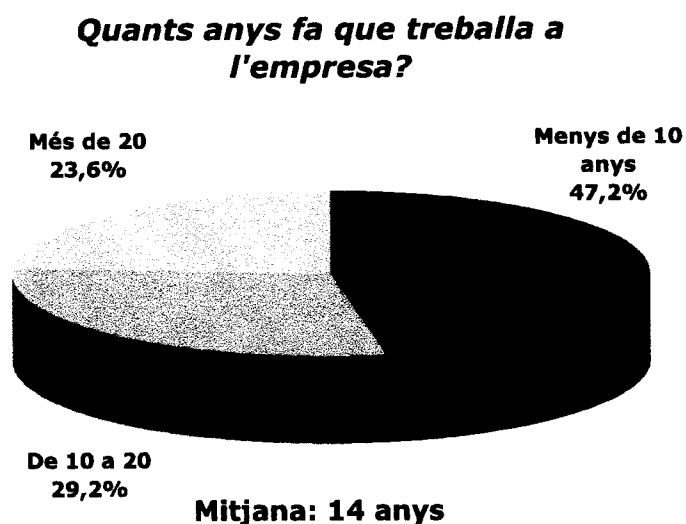
Quina és la seva edat?



Mitjana: 44 anys

- 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, essent el més freqüent el de la Direcció de Màrqueting (19,4%), següidament del Director Territorial (16,7%).



VIII.2. Empreses que conformen la mostra de l'estudi

Empreses Grans	Empreses Mitjanes i Petites
ADESLAS, S.A.	ALICO
AEGON UNION ASEGURADORA	ATLÀNTIDA M.E.S.A
AGRUPACIÓ MÚTUA DEL COMERÇ I LA INDÚSTRIA	ATLANTIS
ALLIANZ SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	BARCELONA ASSEGURADORA
ARAG	BILBAO CIA. ANMA SEGUROS
ARESA, SEGUROS GENERALES	BOREAL MÈDICA, S.A.
ASCAT VIDA	CAIXA DE BARCELONA SEGUROS VIDA
AXA AURORA IBÉRICA	CAIXA MANRESA VIDA, S. A.
BANSABADELL VIDA	CAIXA TERRASSA VIDA
CATALANA OCCIDENTE	CAJA MADRID SEG., S.A.
CIA. ESP. SEG. CRÉDITO Y CAUCIÓN	CIA. ESP. SEG. CRÉDITO EXPORTACIÓN
DKV SEGUROS	CLINICUM SEGUROS
ESTRELLA SEGUROS	DAS INTERNACIONAL, S.A.
FIATC	DB VIDA COMPAÑIA DE SEGUROS Y RESEGUROS
FINISTERRE SA CIA DE SEG.	EL PENSAMENT, CIA, D'ASSEGURANCES, S.A.
IMPERIO S.A.	EUROP ASSISTANCE ESPAÑA
QUINTA DE SALUD, L'ALIANÇA	GERUNDENSE DE SEGUROS, S.A.
MAAF SEGUROS, S.A.	GES SEGUROS, S.A.
MAPFRE	GROUPAMA IBERIA SEGUROS Y RESEG.
MULTINACIONAL ASSEGURADORA SA	INSTITUTO SANITARIO, S.A.
MUSSAP MUTUA D'ASSEGURANCES	INTERPARTNER ASSIST. ESP DE SEG.
MUTUA DE PROPIETARIOS	MUNAT SEGUROS Y RESEGUROS
MUTUA GENERAL DE SEGUROS	MUSINI S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS
OCASO, S.A.	MÚTUA GENERAL DE CATALUNYA DE P.S.
PELAYO MÚTUA D'ASSEGURANCES	MUTUAM M.P.S.
PROSPERITY	NACIONAL SUIZA DE SEGUROS

Empreses Grans	Empreses Mitjanes i Petites
ROYAL & SUN ALLIANCE	NORTE HISPANA
SABADELL GRUP ASSEGUADOR	PREVENTIVA, S.A.
SANITAS S.A de SEGUROS	PREVISIÓN ESPAÑOLA
SANTA LUCIA, S.A.	PREVISORA ESPAÑOLA DE ESPECIALIDADES Y SEGUROS, S.A.
SEGUROS GENESIS	REGAL INSURANCE CLUB
SWISS LIFE (Espanya)	SEGUROS EL CORTÉ INGLÉS
WINTERTHUR	SEGUROS LATINA
ZURICH ESPAÑA	SEGUROS PONIENTE
	UNIVERSAL ASISTENCIA
	VICTORIA MERIDIONAL
	VITAL SEGURO, S.A.
	VITALICIO SEGUROS