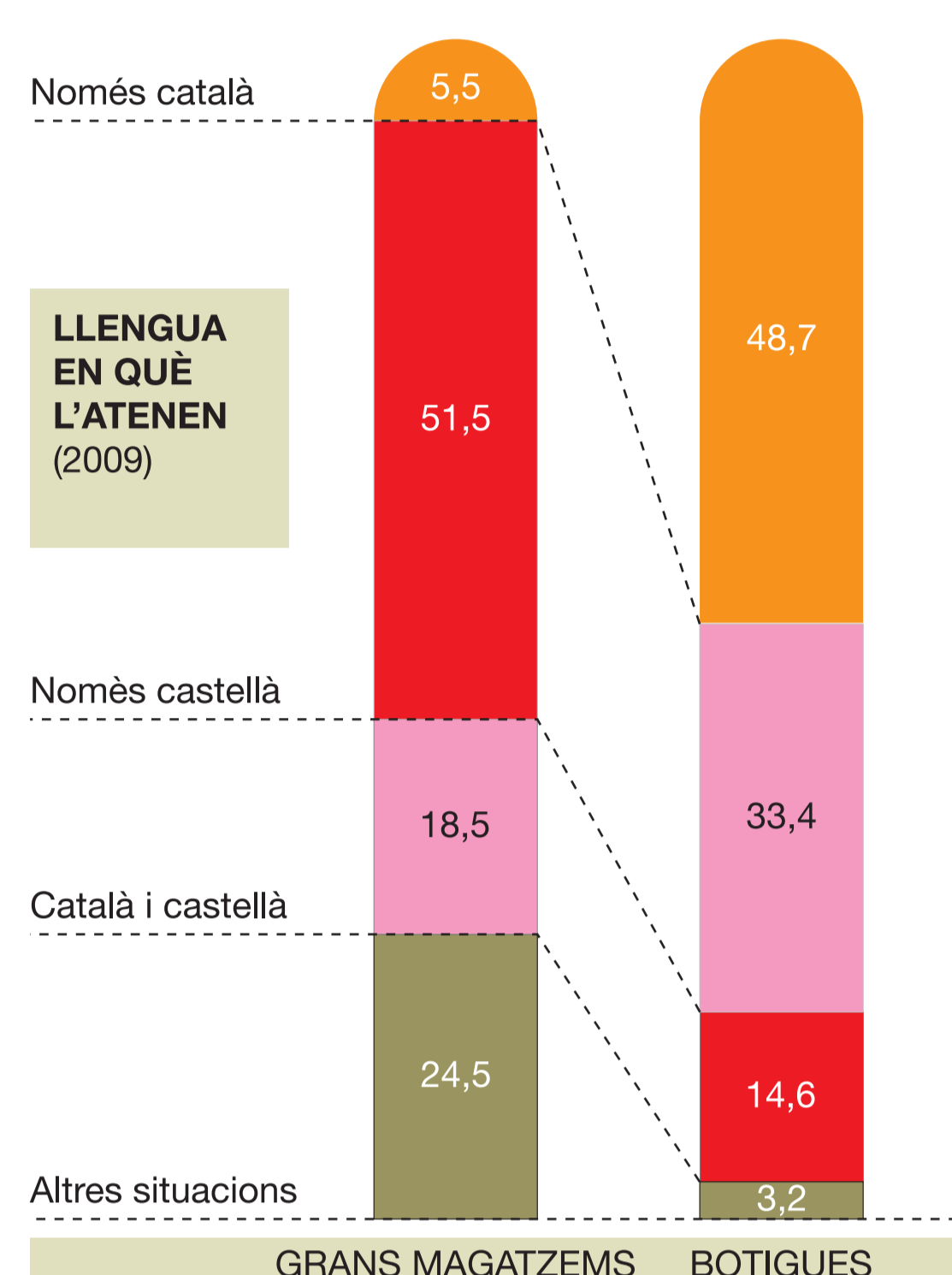


# Convenis per millorar l'atenció en català als grans magatzems d'Andorra

## Per què?

Segons l'enquesta sociolingüística del 2009, l'atenció en català als grans magatzems cau 4 punts, mentre que el percentatge de clients que fan servir el català augmenta. És el sector en què l'ús del català és més baix. En canvi, a les botigues puja considerablement.



## Objectiu

L'article 20 de la Llei d'ordenació de l'ús de la llengua oficial estableix que "totes les empreses establertes a Andorra han de posar els mitjans per garantir l'atenció al públic en català".

## Compromisos

El setembre del 2010, el Govern i els centres comercials Escala, Mr. Bricolage, Monoprix, Monop, Pyrénées, Pyrénées Híper Centre, Punt de Trobada, Híper Andorra i Andorra 2000 firmen un acord de col·laboració, de tres anys de durada, amb els compromisos següents:

### GOVERN:

Oferir recursos perquè tots els empleats tinguin un nivell suficient de català oral.

### EMPRESA:

Al cap d'un any, tots els empleats que treballen de cara al públic i que han seguit la formació proposada mantindran el primer contacte amb els clients en català (salutació de cortesia) i continuaran adreçant-s'hi en català si els clients parlen en aquesta llengua.

## Recursos que ofereix el Govern

**1. Mòduls gratuïts de català oral bàsic i específic** segons el sector. Cada mòdul és de 20 hores (quan s'acaben les 20 hores es decideix si el grup, o una part, continua 20 hores més). Classes a l'empresa, en horari laboral. Grups de 10-12 persones. Sessions teòriques i pràctiques al mateix lloc de treball.

**2. Vocabulari bàsic dels grans magatzems**, editat pel Servei de Política Lingüística.

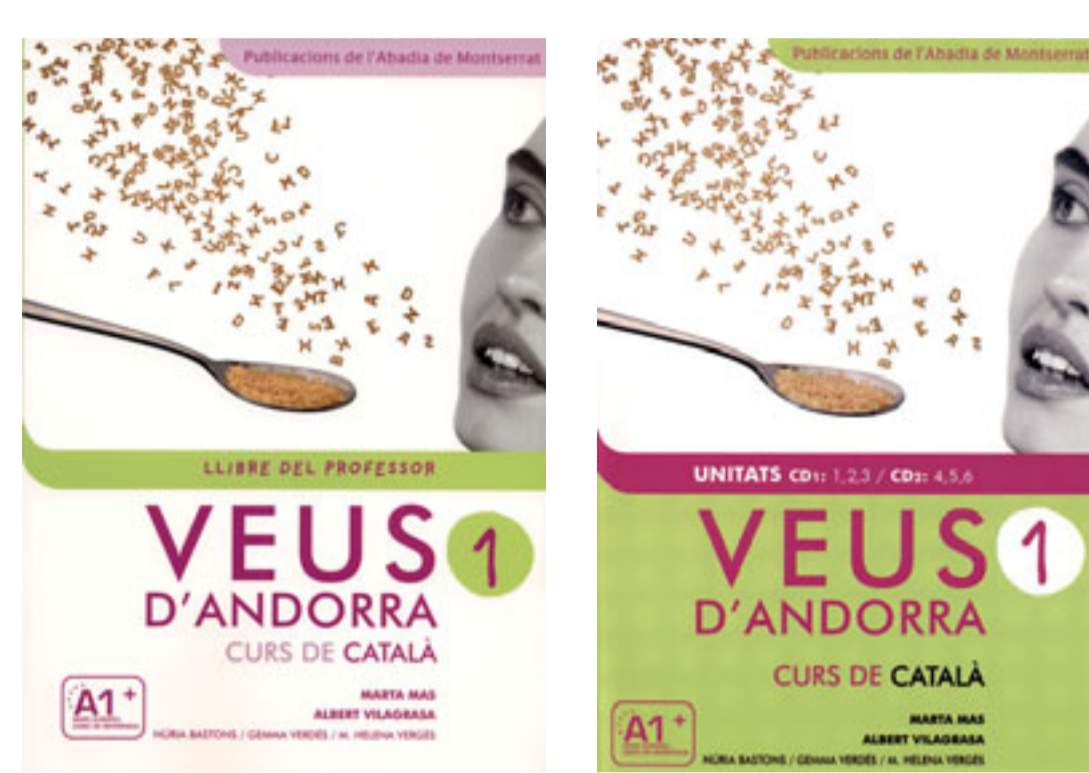


**3. Sessions informatives** sobre els recursos gratuïts que ofereix el Govern:

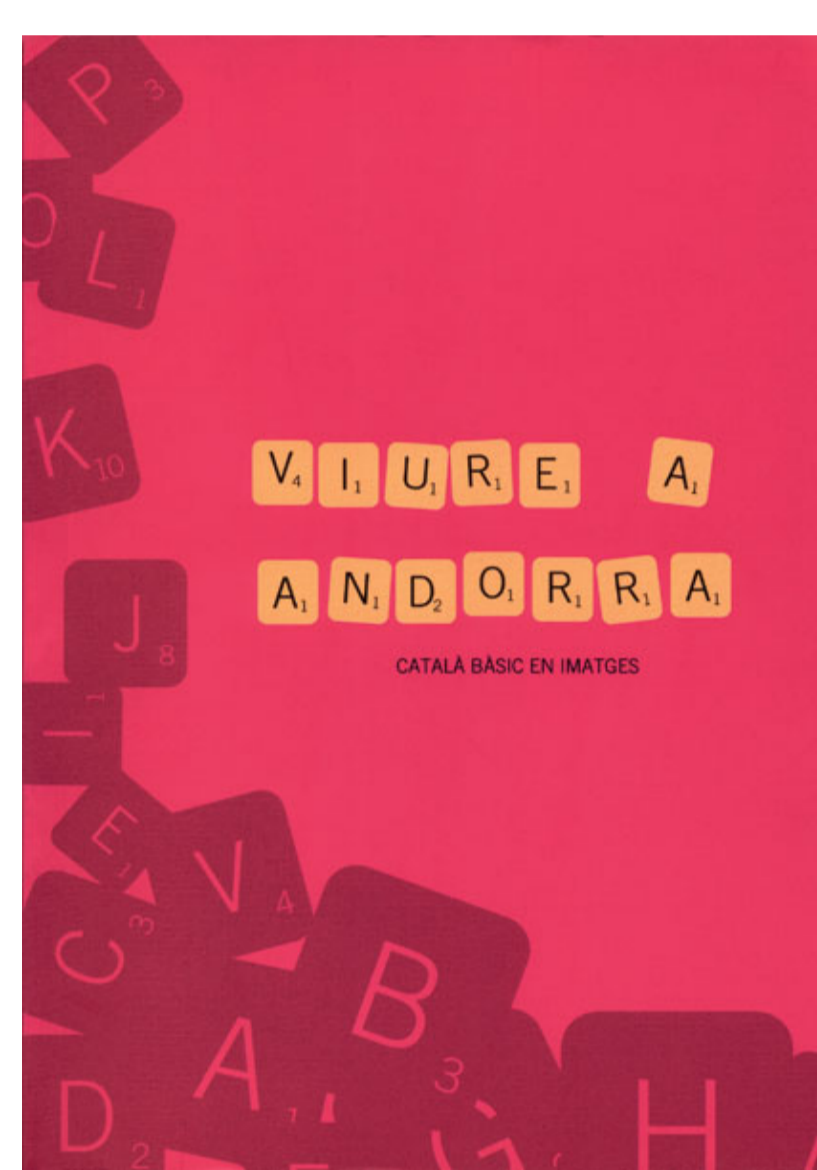
- Centres d'autoaprenentatge
- Cursos de català de Formació d'Adults
- Voluntaris per la llengua



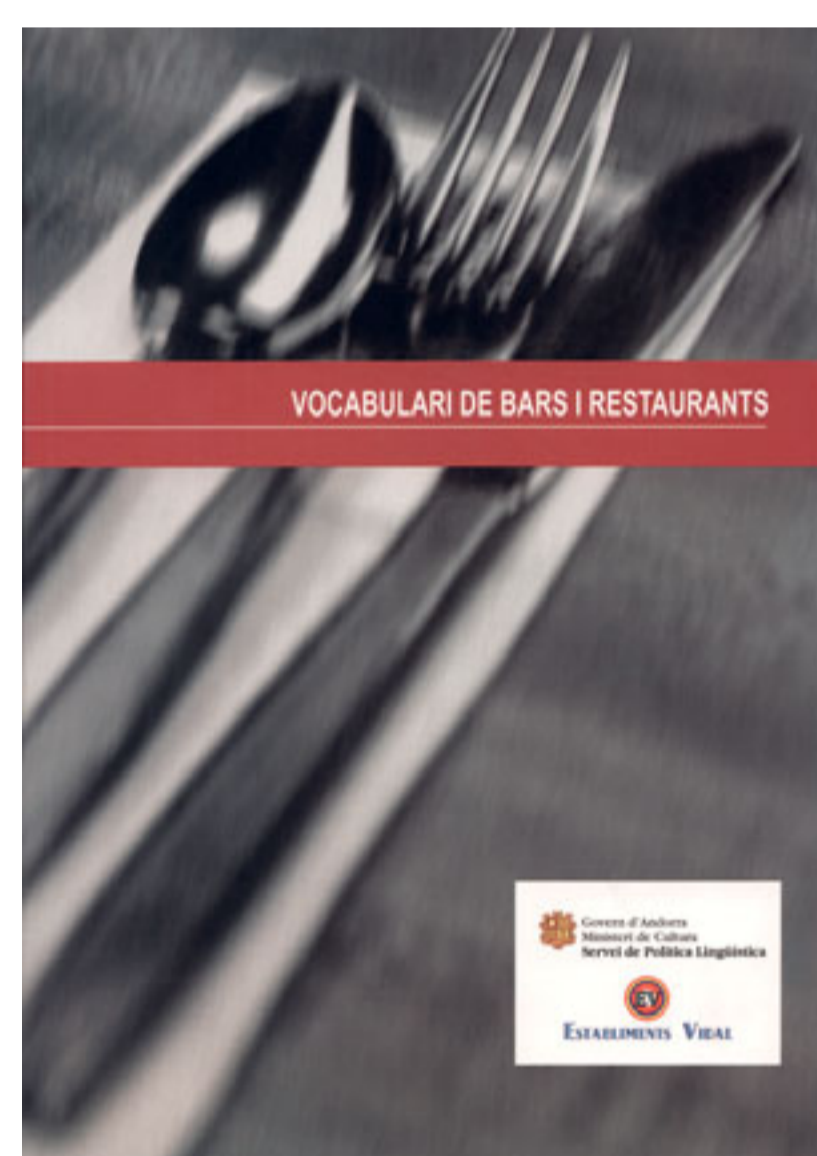
**4. Veus d'Andorra 1.** Curs de català a un preu reduït (15 euros).



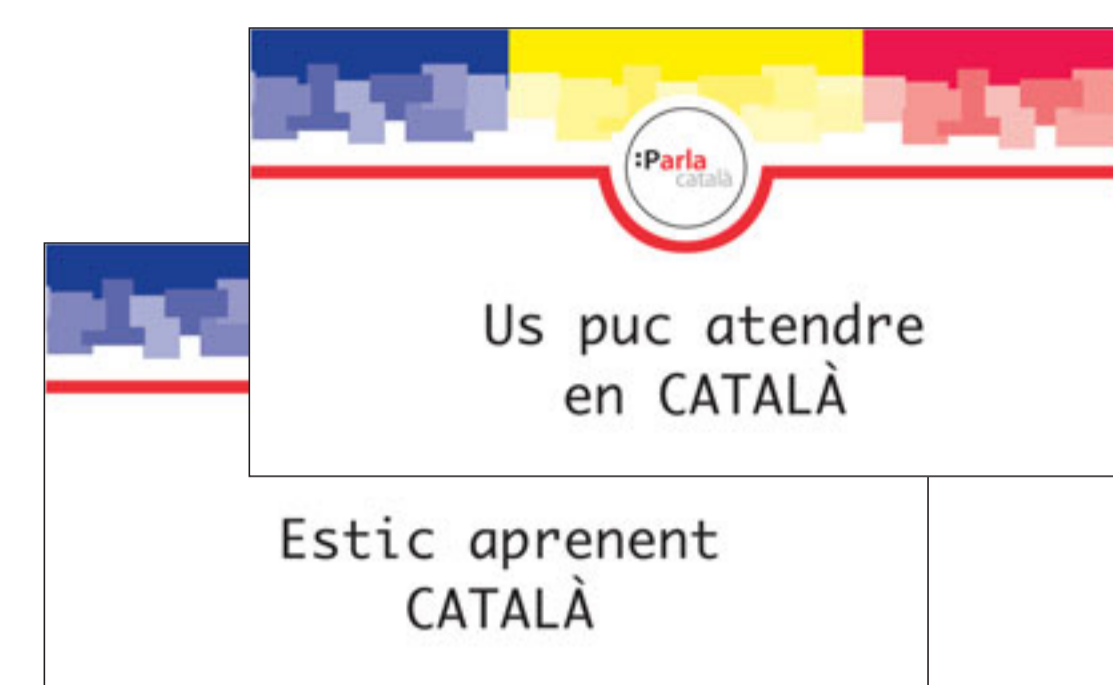
**5. Viure a Andorra.** Llibret de vocabulari en imatges i de conversa (gratuït).



**6. Vocabulari de bars i restaurants** (gratuït).



**7. Estic aprenent català i Us puc atendre en català.** Identificadors amb aquests lemes.



**8. Certificat** per als treballadors que hagin seguit la formació.

**9. Aquest establiment col·labora amb el Govern per millorar l'atenció als clients en català.** Pòster amb aquest lema.



## Seguiment

Govern i empreses es comprometen a avaluar la consecució dels objectius establerts una vegada a l'any. Les parts corregiran les possibles mancances i organitzaran noves formacions per als treballadors que necessiten reforçar l'aprenentatge i per als que no tinguin prou coneixements de la llengua oficial.

## Mòduls

Des de l'octubre fins ara s'han organitzat 14 mòduls per als diversos establiments.