



Micro, petita i mitjana  
empresa de Catalunya

## **L'ús habitual del català a les pimes**

Desembre 2023



## Continguts

---

Introducció i metodologia	3
1. Característiques de la mostra	4
2. Resultats generals al conjunt de Catalunya	6
3. Resultats per dimensió d'empresa	13
4. Resultats per ubicació	25
5. Comparativa amb l'enquesta del 2012	37
Annex 1. Qüestionari sobre l'ús del català a les pimes	43
Annex 2. Taula general	45

## Introducció i metodologia

Per a aquest estudi sobre l'ús del català en empreses de Catalunya s'han rebut un total de 773 formularis vàlids emplenats per empreses amb una plantilla d'uns 18.750 treballadors. L'enquesta s'ha portat a terme de forma telemàtica a partir d'un formulari electrònic que s'ha enviat als associats de PIMEC. El període de recepció de respostes ha estat la primera quinzena de març de 2023. En el supòsit que la mostra hagués estat aleatòria, el marge d'error se situaria en el 3,52%, amb un interval de confiança del 95%.

Al primer apartat, els resultats de l'estudi es presenten de forma global per al conjunt de Catalunya. En un segon apartat, els resultats apareixen segmentats per grandària d'empresa, en funció del nombre d'ocupats: sense persones treballadores, microempreses (d'1 a 9 persones treballadores), petites empreses (de 10 a 49 persones treballadores) i mitjanes empreses (de 50 a 249 persones treballadores). En el tercer apartat els resultats es presenten en funció de la seva ubicació geogràfica. Les ubicacions tingudes en compte han estat: Barcelona ciutat, Catalunya Central (comarques de l'Anoia, el Bages, el Berguedà, el Moianès, Osona i el Solsonès), la resta de la província de Barcelona (comarques de l'Alt Penedès, el Baix Llobregat, el Maresme, el Vallès Occidental, el Vallès Oriental, el Garraf i el Barcelonès, llevat de la ciutat de Barcelona), la resta perifèria de la ciutat de Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona.

La diferenciació per grandària empresarial respon a la idea que les característiques i necessitats lingüístiques de les empreses varien en funció de la seva mida. D'altra banda, la classificació territorial permet analitzar les diferències que hi ha entre les diferents zones de Catalunya pel que fa a l'ús de la llengua, a causa de motius històrics, culturals, demogràfics i territorials.

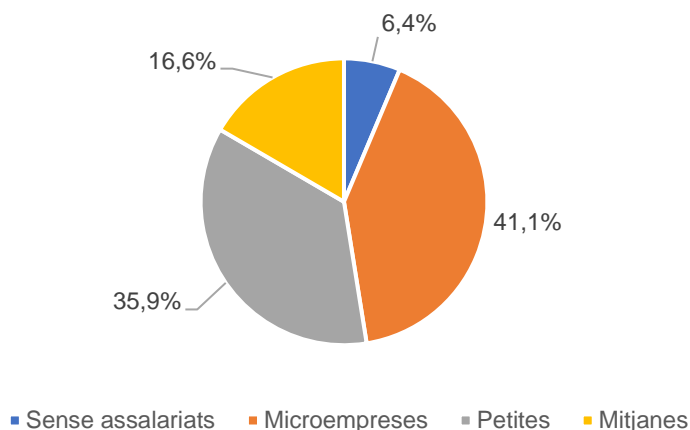
Finalment, en el darrer apartat es comparen els resultats obtinguts enguany amb els obtinguts en una enquesta similar, també portada a terme entre els associats de PIMEC el 2012, és a dir, fa onze anys.

Per garantir la fiabilitat dels resultats, s'han tingut en compte només les respostes efectivament contestades per cada enquestat/ada. En el cas que s'hagin donat respostes excloents, és a dir, que la persona enquestada hagi marcat més d'una opció, s'han considerat totes les respostes per calcular els percentatges. Les respostes incongruents, en canvi, s'han descartat de la mostra.

## 1. Característiques de la mostra

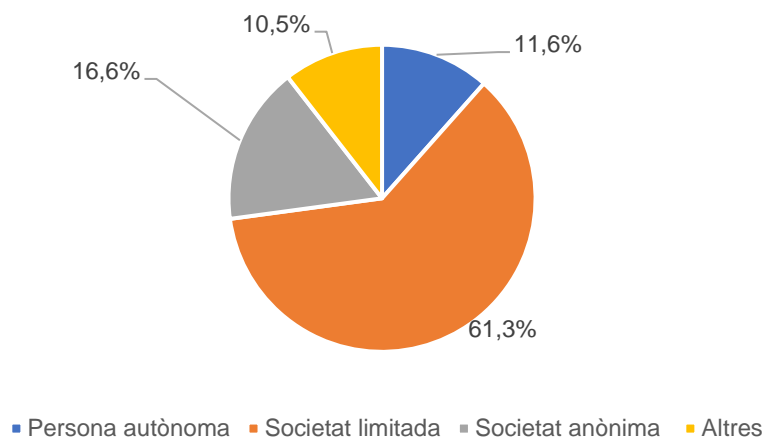
### 1.1 Persones treballadores a l'empresa

De les 773 empreses enquestades, el 41,1% són microempreses, el 35,9% petites empreses, el 16,6% mitjanes empreses i el 6,5%, sense assalariats (autònoms).



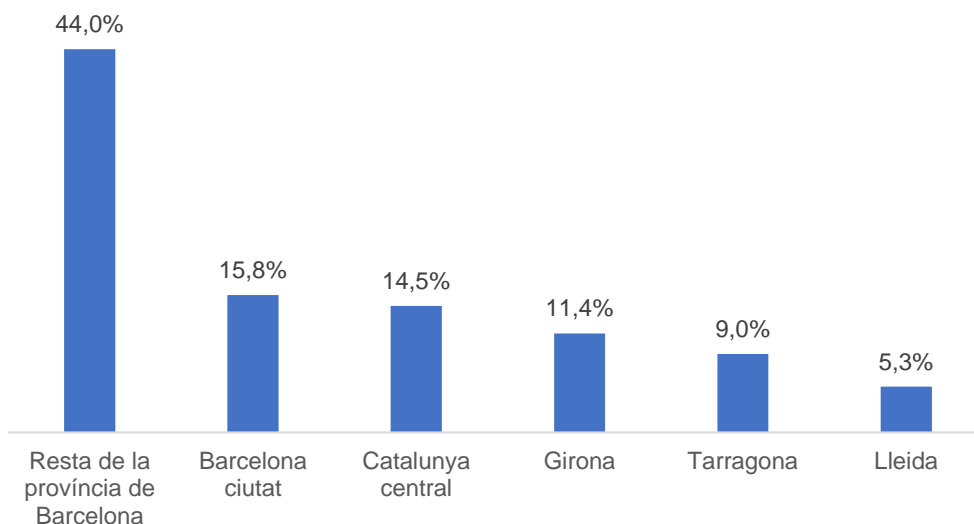
### 1.2 Forma jurídica de l'empresa

Pel que fa a la forma jurídica de les empreses, la majoria, amb un 61,3% de les empreses enquestades, són societats limitades. El 16,6% el conformen les societats anònimes, l'11,6% les persones autònomes i, per últim, un 10,5% de les empreses tenen altres formes jurídiques.



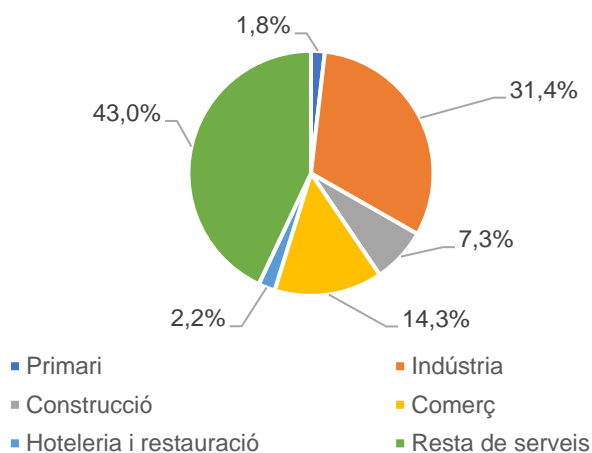
### 1.3 Ubicació de l'empresa

Pel que fa a la localització de les empreses enquestades, el 59,4% formen part de la província de Barcelona, de les quals, el 15,8% respecte al total se situen a la ciutat de Barcelona. El 14,5% són empreses que se situen a la Catalunya Central, l'11,4% a Girona, el 9% a Tarragona, i el 5,3% a Lleida.



#### 1.4 Sector d'activitat de l'empresa

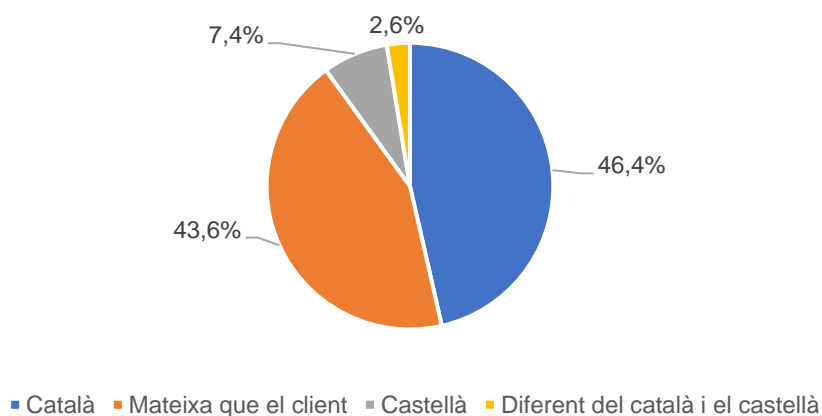
En l'àmbit sectorial, la resta de serveis i la indústria són les activitats amb més participació, 43% i 31,4% respectivament. El sector amb més pes que els segueix és el comerç, amb un 14,3%, seguit per la construcció amb un 7,3%, i l'hoteleria i la restauració amb un 2,2%. Per últim, se situa el sector primari amb un 1,8%.



## 2. Resultats generals al conjunt de Catalunya

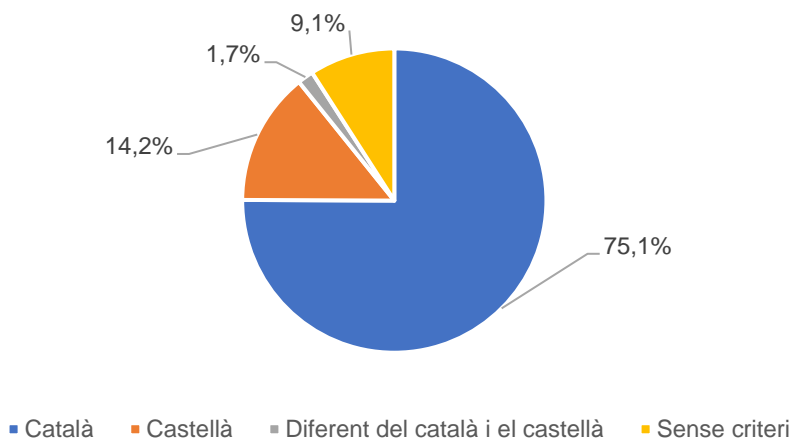
### 2.1 En quina llengua s'atén habitualment els clients?

A l'hora d'atendre els clients, el 46,4% de les empreses han declarat que ho fan en català i el 43,6% s'adapten a la llengua del client. Només el 7,4% utilitza exclusivament el castellà i el 2,6% utilitza una llengua diferent del català i el castellà.



### 2.2 En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor?

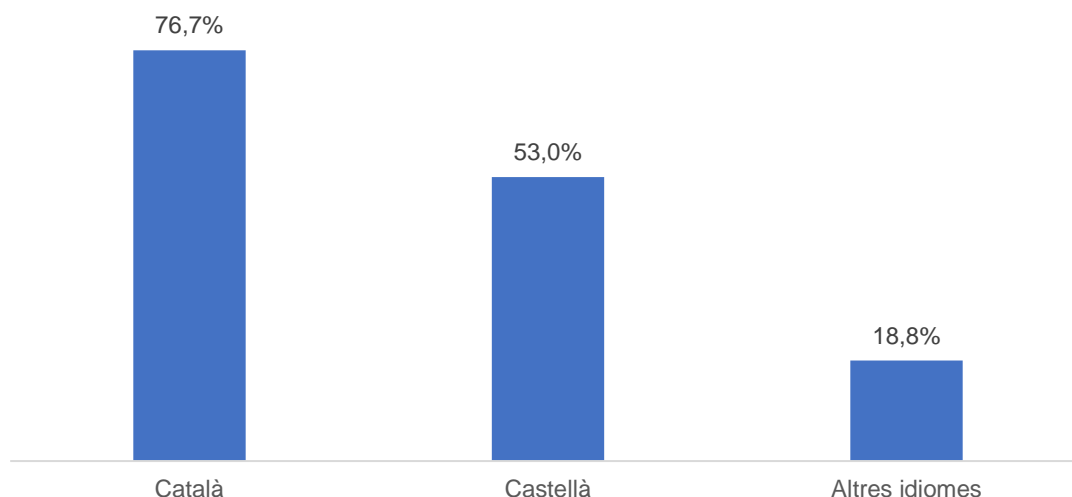
Pel que fa al primer contacte per telèfon, el 75,1% de les empreses declaren que ho fan en català, el 14,2% ho fan en castellà, el 9,1% no tenen un criteri definit i l'1,7% ho fan en una llengua diferent del català i el castellà.



### 2.3 En quina llengua són les comunicacions escrites per als clients i/o proveïdors?<sup>1</sup>

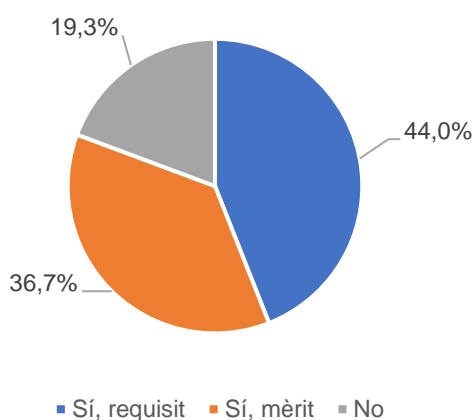
Quant a les comunicacions escrites per als clients/proveïdors, el 76,7% de les empreses ho fan en català, el 53% en castellà i el 18,8% en altres idiomes.

<sup>1</sup> Respostes múltiples



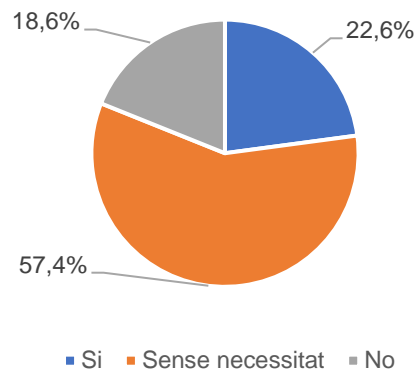
#### 2.4 L'empresa valora el coneixement del català en la incorporació i la promoció del personal que ha d'atendre el públic?

Quan es planteja la valoració que fa l'empresa respecte al coneixement del català en la incorporació de personal, el 44% ho plantegen com un requisit, el 36,7% com a mèrit i el 19,3% no ho valora.



#### 2.5 L'empresa dona facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?

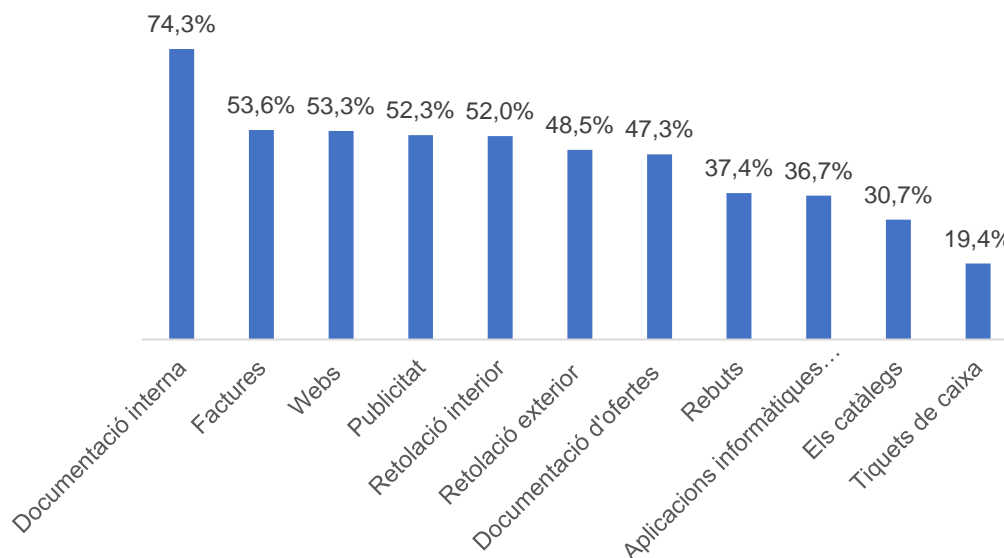
Un 22,6% de les empreses enquestades donen facilitats per a l'aprenentatge i perfeccionament del català. No obstant això, el 57,4% de les empreses no s'han trobat davant la necessitat de fer-ho i un 18,6% directament no ho fan.



## 2.6 Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?

El 74,3% de les empreses enquestades utilitzen el català en la documentació interna, el 53,6 en les factures, el 53,3% en les seves webs, el 52,3% en la publicitat, i el 52,0 en la retolació interior.

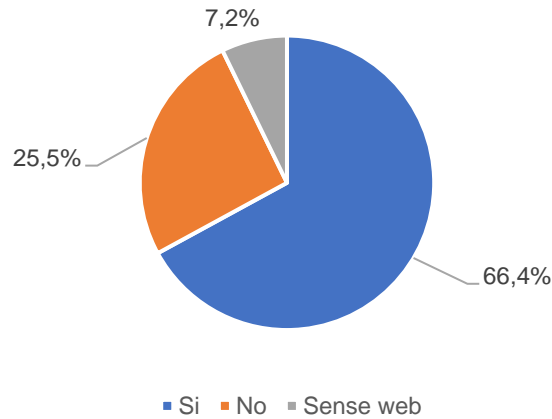
Per sota del 50% se situen les empreses que declaren que utilitzen el català en la retolació exterior (48,5%), en la documentació d'ofertes (47,3%), en els rebuts (37,4%), en aplicacions informàtiques habituals (36,7%), en els catàlegs (30,7%) i en tiquets de caixa (19,4%).



## 2.7 En el cas que tingueu web, inclou el català com a idioma?

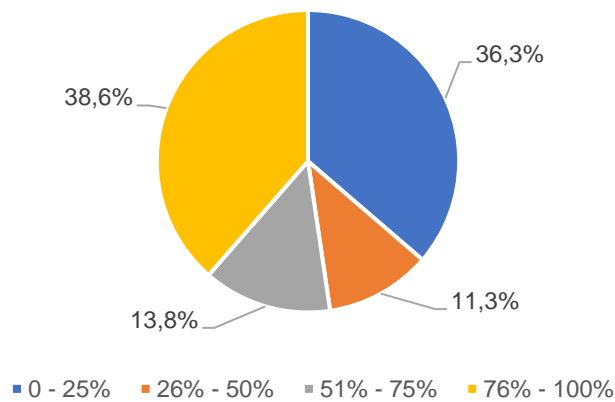
Específicament, en el cas dels portals web, el 66,4% de les empreses han respost que tenen els seus portals en català. El 25,5% de les empreses no tenen disponible els seus portals en català i el 7,2% no tenen web.





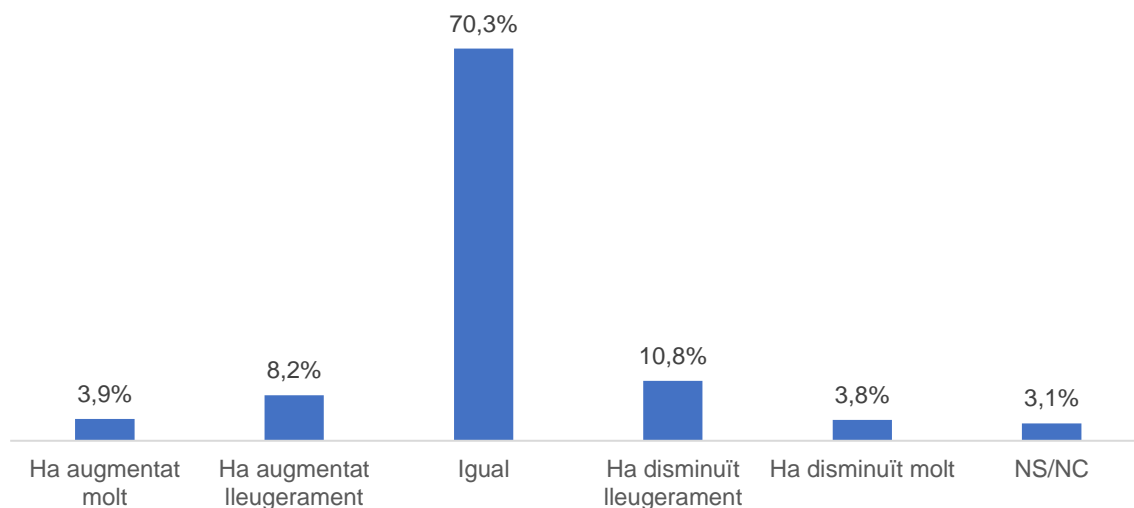
## 2.8 En el cas que utilitzeu les xarxes socials, feu ús del català? En quin percentatge?

El 38,6% de les empreses fan ús del català en les xarxes socials en el 76%-100% de les seves publicacions, fet que contrasta amb el 36,3% d'empreses que només publiquen entre un 0%-25% en català. L'11,3% de les empreses publiquen entre el 51%-75% en català i el 9,7% de les empreses publiquen entre un 26%-50% en català.



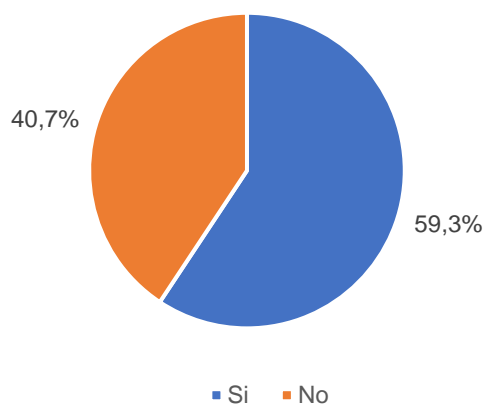
## 2.9 Actualment, i respecte a fa tres o quatre anys, creieu que l'ús de la llengua catalana a la vostra empresa ha augmentat o ha disminuït?

En resposta a si l'ús del català ha augmentat o disminuït, el 70,3% de les empreses enquestades afirmen que es manté igual, en el 10,8% ha disminuït lleugerament, en el 8,2% ha augmentat lleugerament, el 3,8% afirma que ha disminuït molt, en el 3,9% ha augmentat molt i el 3,1% no sap/no contesta.



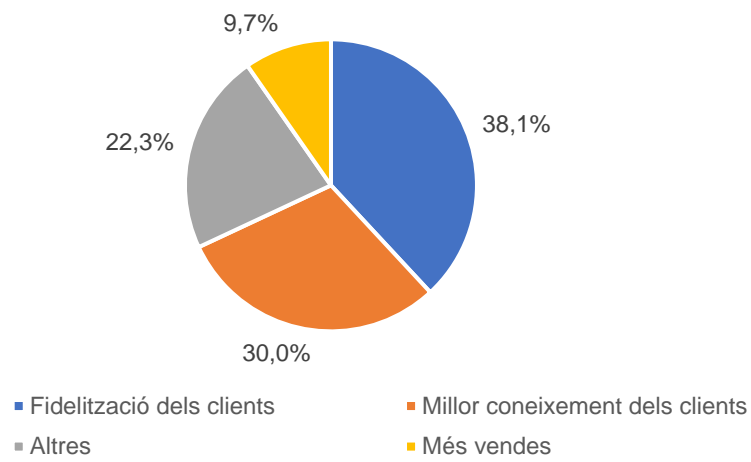
## 2.10 A la vostra empresa, creieu que utilitzar el català té avantatges?

El 59,3% de les empreses enquestades consideren que utilitzar el català té avantatges, mentre que el 40,7% creuen que no.



## 2.11 En cas afirmatiu, quins avantatges són?

El 38,1% creuen que el català és avantatjós per a fidelitzar clients, el 30% per a conèixer millor els clients, el 22,3% ho fa per “altres” raons i el 9,7% per a generar més vendes.



## Conclusions per al conjunt de Catalunya

A Catalunya, la llengua que més s'utilitza a l'hora de comunicar-se amb els clients és el català (46,4%). No obstant això, un gruix important de les empreses (43,6%) adapten la comunicació directament a la llengua que utilitza el client, amb la qual cosa mostren la importància de la flexibilitat lingüística per part del teixit empresarial. En relació amb l'atenció telefònica, el 75,1% de les empreses expliciten que és en català. L'altre quart restant la fa sense criteri, en castellà, o bé en una llengua diferent del català i del castellà.

El mateix succeeix amb les comunicacions escrites amb proveïdors/clientes, en què el 76,7% de les empreses utilitzen almenys el català en alguna de les seves comunicacions.

De forma general, el 80% de les empreses enquestades valoren positivament el català en els processos de selecció (mèrit/requisit). Tanmateix, la majoria de les empreses no veuen necessari donar facilitats i recursos als treballadors (57,4%). En aquest sentit, només un 22% ho fa activament.

D'altra banda, al voltant del 50% de les empreses fan servir el català en els seus materials comunicatius. Amb el percentatge més alt, el 74,3% de les empreses usen el català en la documentació interna, mentre que només el 19,4% ho fa en els tiquets de caixa. Això pot ser conseqüència de la falta de contingut en català en les eines empresarials més estandarditzades, com poden ser les màquines enregistradores.

En matèria de comunicacions digitals, al voltant del 75% de les empreses tenen la web en català i el 65% publiquen algun contingut a les xarxes socials en català, amb el 38,6% que publica entre el 75-100% dels continguts en aquesta llengua.

Respecte a l'ús del català, la majoria d'empreses no han detectat gaire variació si es compara amb els últims anys (70,3%). Per últim, quasi el 60% de les empreses consideren un avantatge l'ús del català, sobretot per a la fidelització i el millor coneixement dels clients (38,1% i 30%).

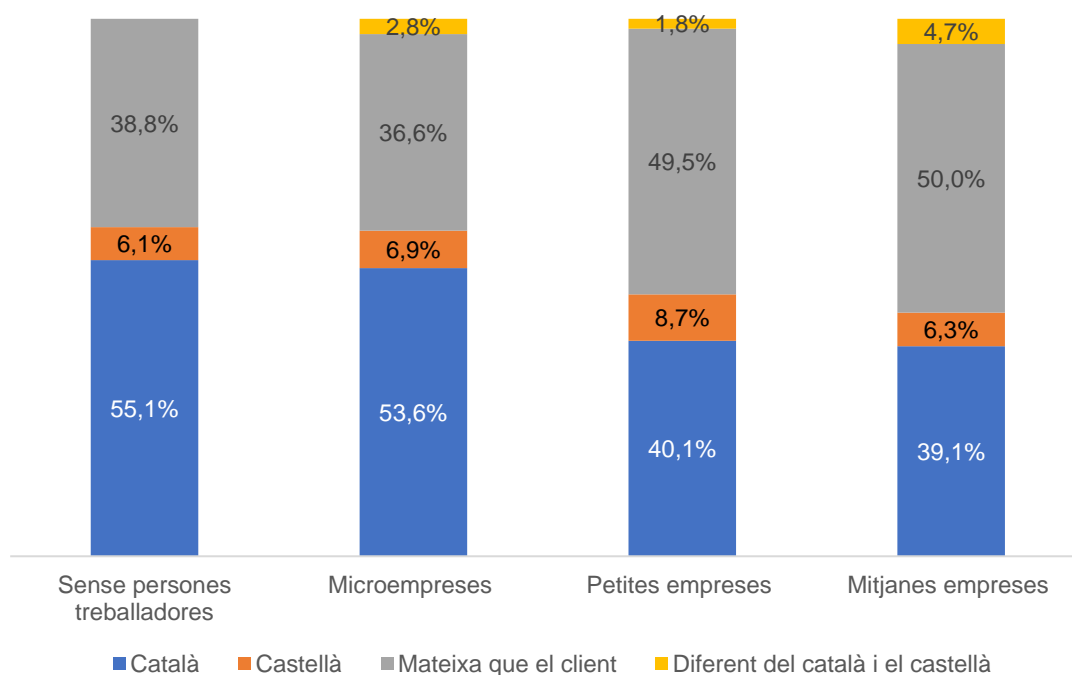
### 3. Resultats per dimensió d'empresa

#### 3.1 En quina llengua s'atén habitualment els clients?

En matèria de l'ús habitual del català, existeix una correlació inversa entre l'ús del català i la grandària empresarial. L'ús del català per atendre els clients decreix en la mesura que augmenta la grandària empresarial.

El 55,1% de les empreses sense persones treballadores atenen habitualment en català, el 38,8% en la mateixa llengua que el client i el 6,1% en castellà. Un 53,6% de les microempreses atenen en català, un 36,6% atenen en la mateixa llengua que el client, un 6,9% ho fan en castellà i un 2,8% ho fan en una llengua diferent del català i el castellà.

Les petites empreses prioritzen la mateixa llengua que el client en un 49,5%, utilitzen el català en un 40,1%, el 8,7% ho fan en castellà i l'1,8% ho fan en una llengua diferent del català i el castellà. Les mitjanes empreses també prioritzen la llengua del client amb un 50%, atenen en català un 39,1%, en castellà un 6,3% i en una llengua diferent del català i el castellà un 4,7%.

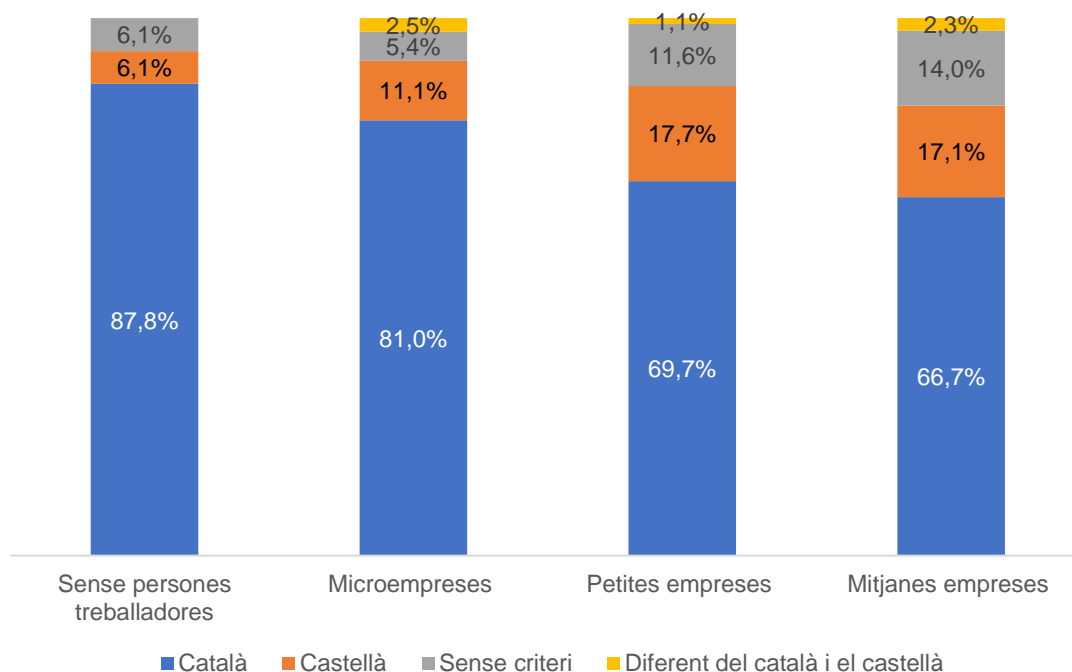


### 3.2 En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor?

Respecte als contactes telefònics, les empreses que més usen el català són les que no tenen assalariats i les microempreses, amb un 87,8% i un 81% respectivament. Les petites empreses emprenen el català en un 69,7% i les mitjanes en un 66,7%.

De manera inversa, com més grans són les empreses, més ús del castellà fan: les petites empreses un 17,7%, les mitjanes un 17,1%, les microempreses un 11,1 i les que no tenen persones treballadores, un 6,1%.

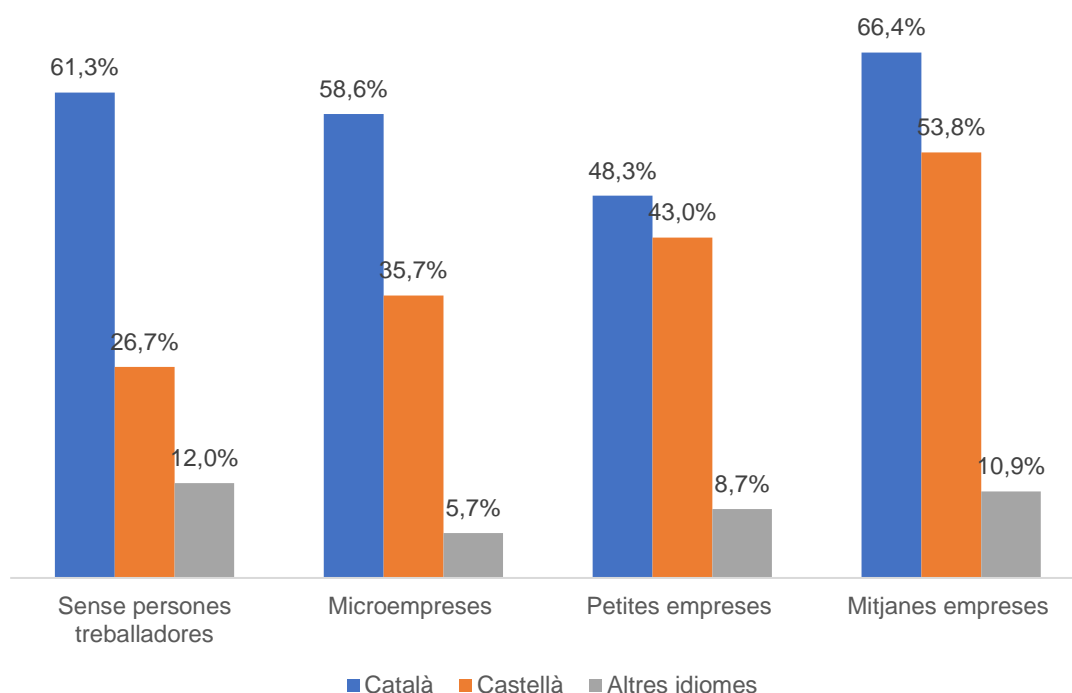
Tanmateix, les empreses mitjanes i microempreses són les que més utilitzen una llengua diferent del català i el castellà (2,3% i 2,5% respectivament). Respecte a la definició d'un criteri, les mitjanes empreses presenten un percentatge del 14%, les petites del 11,6%, les microempreses del 5,4% i el 6,1% no té un criteri definit. Les empreses sense persones treballadores utilitzen el català en un 87,8% del total, el 6,1% fan servir el castellà i el 6,1% no tenen un criteri definit.



### 3.3 En quina llengua són les comunicacions escrites per als clients i/o proveïdors?<sup>2</sup>

Al voltant del 60-65% de les empreses fan les comunicacions en català. Com més gran és l'empresa, més augmenta el nombre d'empreses que també ho fan en castellà i altres idiomes.

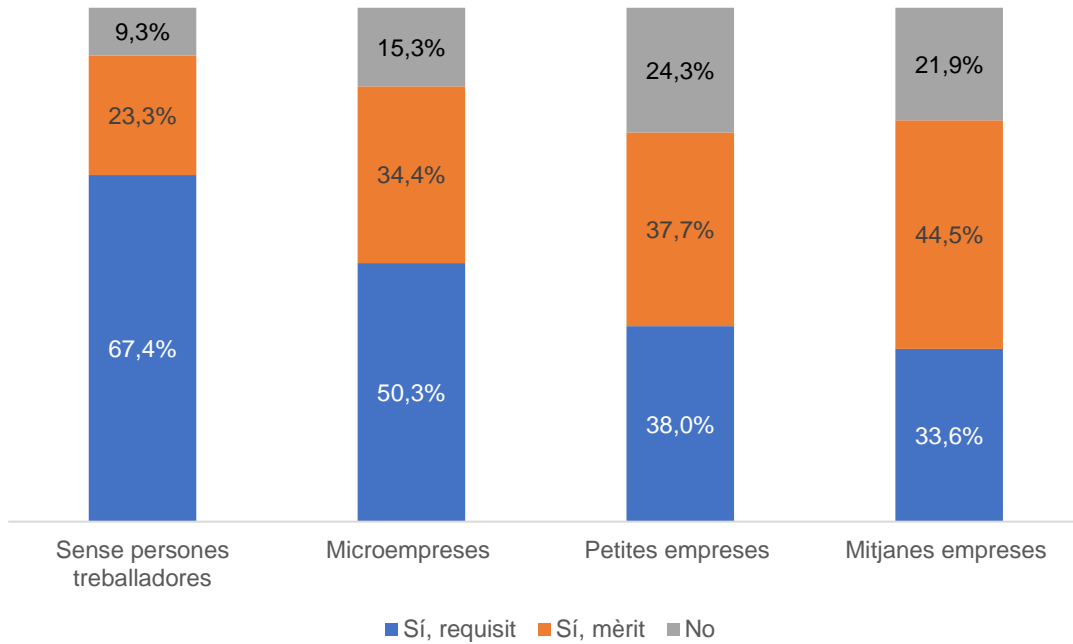
El 61,3% de les empreses sense treballadors fan les comunicacions escrites en català, el 26,7 en castellà i el 12% en altres idiomes. Les microempreses fan les comunicacions en català en un 58,6%, en castellà en un 35,7% i en altres idiomes en un 5,7%. Les petites empreses presenten una distribució del 48,3% que ho fan en català, un 43% en castellà i un 8,7% en altres idiomes. Per últim, el 66,4% de les empreses mitjanes fan les comunicacions en català, el 53,8 les fan en castellà i el 10,9%, en altres idiomes.



<sup>2</sup> Resposta múltiple.

### 3.4 L'empresa valora el coneixement del català en la incorporació i la promoció del personal que ha d'atendre el públic?

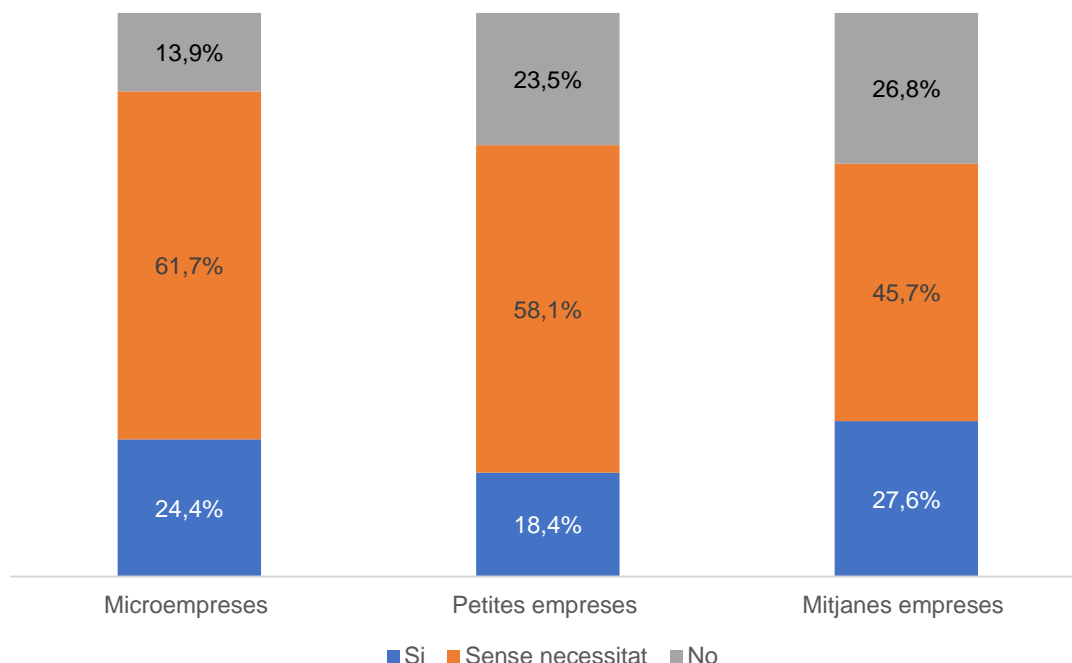
Respecte a si les empreses valoren el coneixement del català en la incorporació de personal, s'observa una tendència creixent clara que correlaciona la grandària de les empreses amb la importància que donen al coneixement del català. Mentre que el 23,3% de les empreses sense persones treballadores ho consideren un mèrit, les mitjanes empreses ho consideren així en un 44,5%. En canvi, el 67,4% de les empreses sense treballadors ho consideren com un requisit, mentre que les mitjanes empreses només ho consideren així un 33,6%.





### 3.5 L'empresa dona facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?

Més del 70% de les empreses, amb independència de la seva grandària, no consideren necessari donar facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català, o no els en donen. Complementàriament, un 24,4% de les microempreses, el 18,4% de les petites empreses i el 27,6% de les mitjanes empreses donen facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català.

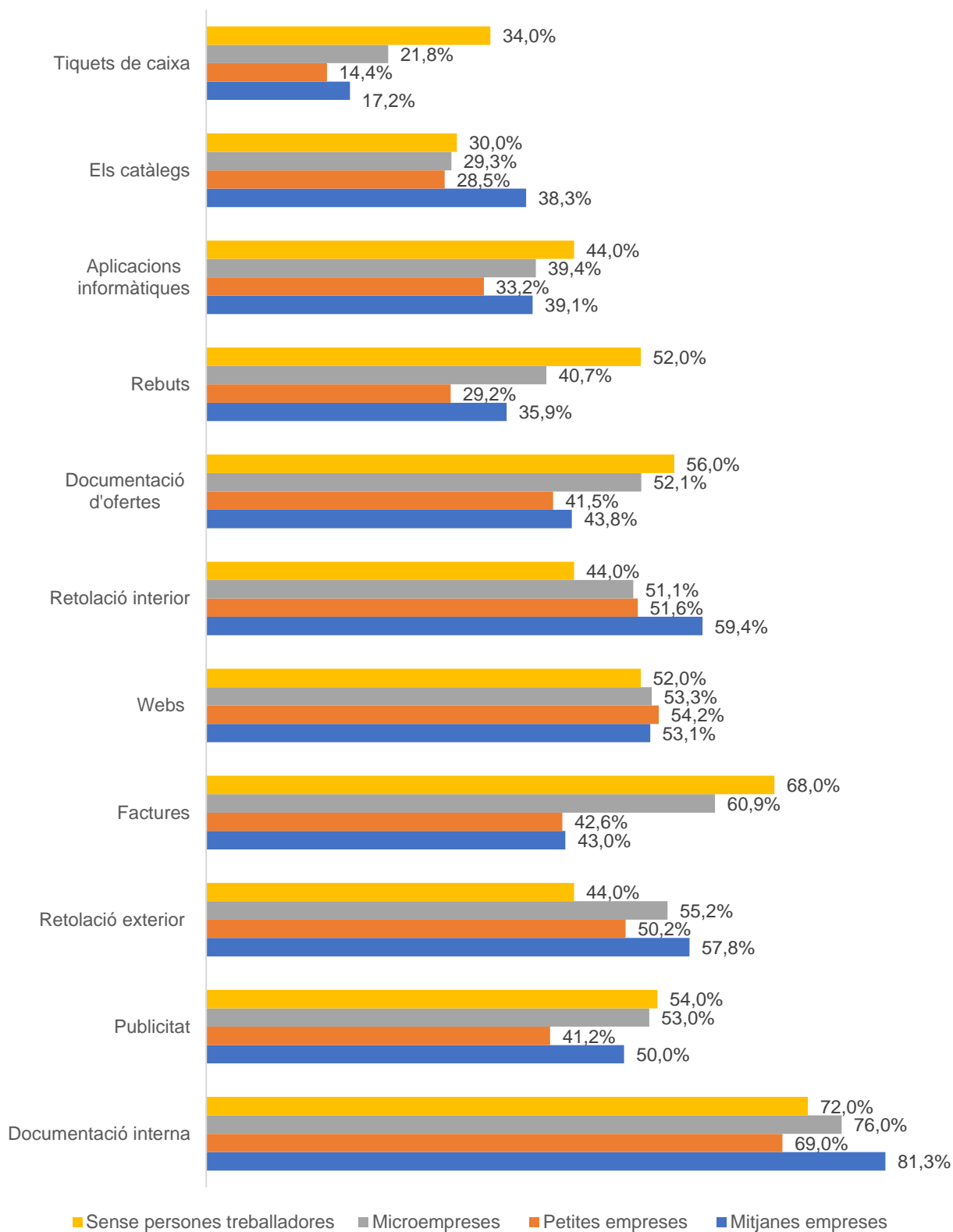


### 3.6 Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?

La documentació interna de les empreses és el material comunicatiu en què més s'utilitza el català amb valors al voltant del 70% i 80%. Per contra, els tiquets de caixa se situen en valors al voltant del 15%-20% (micro, petites i mitjanes empreses) i del 34% en les empreses sense persones treballadores.

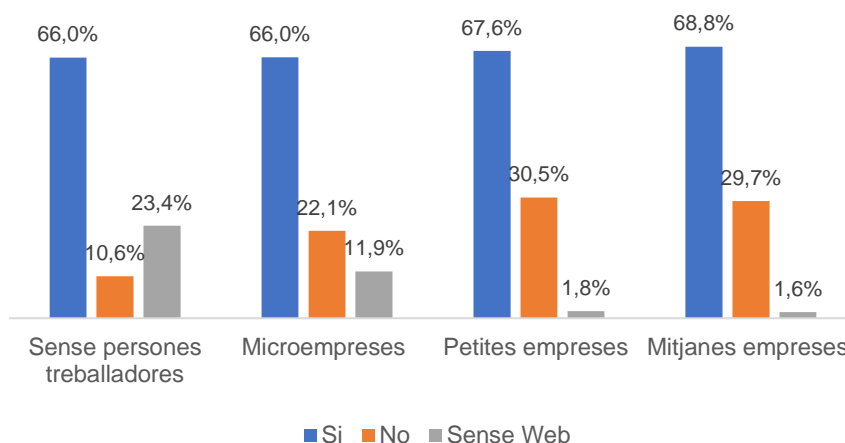
D'altra banda, les empreses sense persones treballadores i les microempreses són les que més ús del català fan en els seus materials comunicatius, especialment en aquells elements que, en termes mitjans entre tipus d'empresa, tenen un ús menor del català (tiquets de caixa, catàlegs, rebuts i documentació d'ofertes i factures).

Així i tot, la documentació d'ofertes, la retolació interior i exterior, les webs, la publicitat i la documentació interna se situen, en termes mitjans, al voltant i per sobre del 50%.

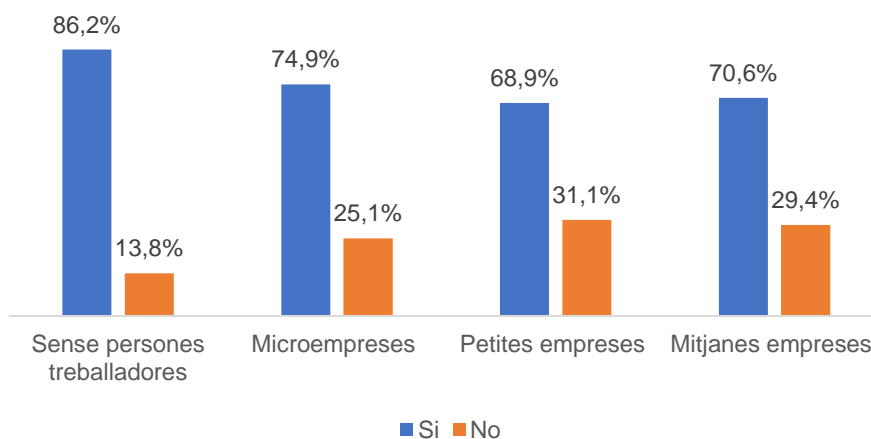


### 3.7 En el cas que tingueu web, inclou el català com a idioma?

Hi ha una relació estreta entre grandària d'empresa i el fet de disposar de pàgina web. Així, el 23,4% d'empreses sense persones treballadores i l'11,9% de les microempreses no tenen pàgina web, a força distància de les petites empreses i de les mitjanes empreses que no disposen d'aquesta eina (1,8% i 1,6%, respectivament). Per esmenar aquest efecte que provoca desviacions tornem a calcular-ho tenint en compte només les empreses que disposen de pàgina web.



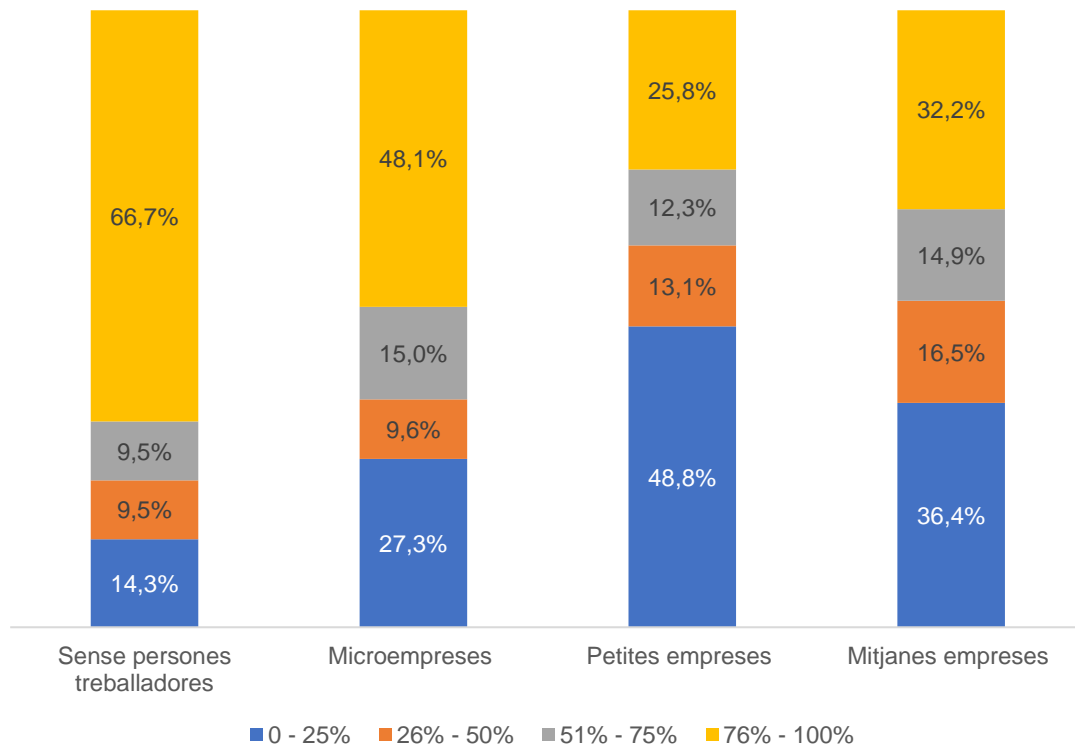
Els resultats mostren que la presència del català és més elevada a les pàgines web de les empreses de més reduïda dimensió, 86,2% en les que no tenen persones treballadores i 74,9% en les microempreses, davant del 68,9% i el 70,6% registrat a les petites empreses i mitjanes empreses.



### 3.8 En el cas que utilitzeu les xarxes socials, feu ús del català? En quin percentatge?

Responent a l'ús del català en les xarxes socials, a mesura que augmenta la grandària empresarial disminueixen els continguts publicats en aquesta llengua.

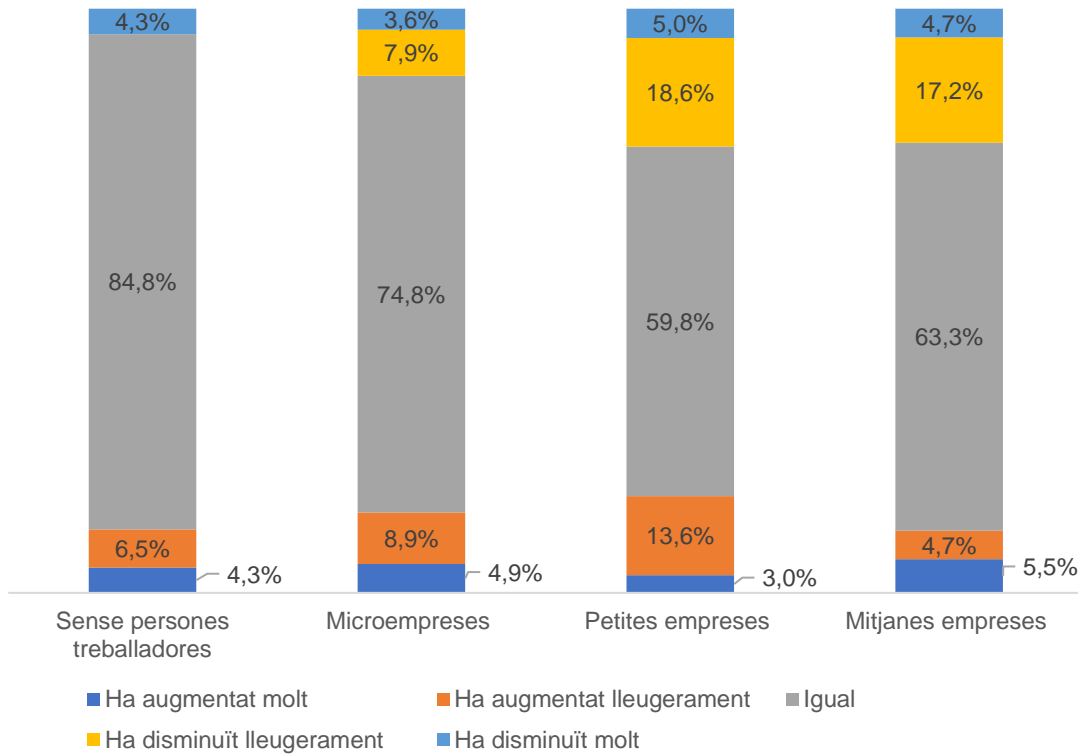
El 66,7% de les empreses sense persones treballadores ho fan en català en un 76-100%, mentre que el 48,8% i el 36,4% de les petites empreses i mitjanes empreses ho fan en un 0%-25%.



### 3.9 Actualment, i respecte a fa tres o quatre anys, creieu que l'ús de la llengua catalana a la vostra empresa ha augmentat o ha disminuït?

Respecte a si ha augmentat l'ús del català en les empreses, la majoria, amb independència de la seva grandària, consideren que es manté igual, amb totals entre el 60% i el 80%.

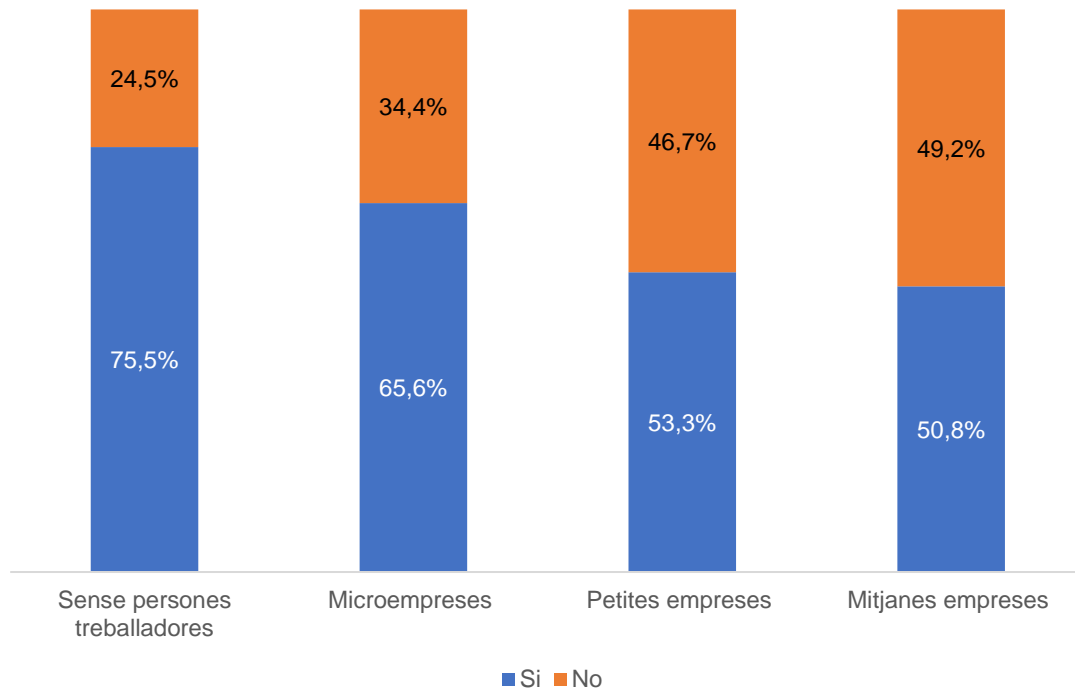
Igualment, a mesura que la grandària de l'empresa augmenta, més gran és la percepció que l'ús del català és més baix ara que fa uns anys; les mitjanes empreses mostren una lleugera disminució pel que fa a l'ús del català en un 17,2%.



### 3.10 A l'empresa, creieu que utilitzar el català té avantatges?

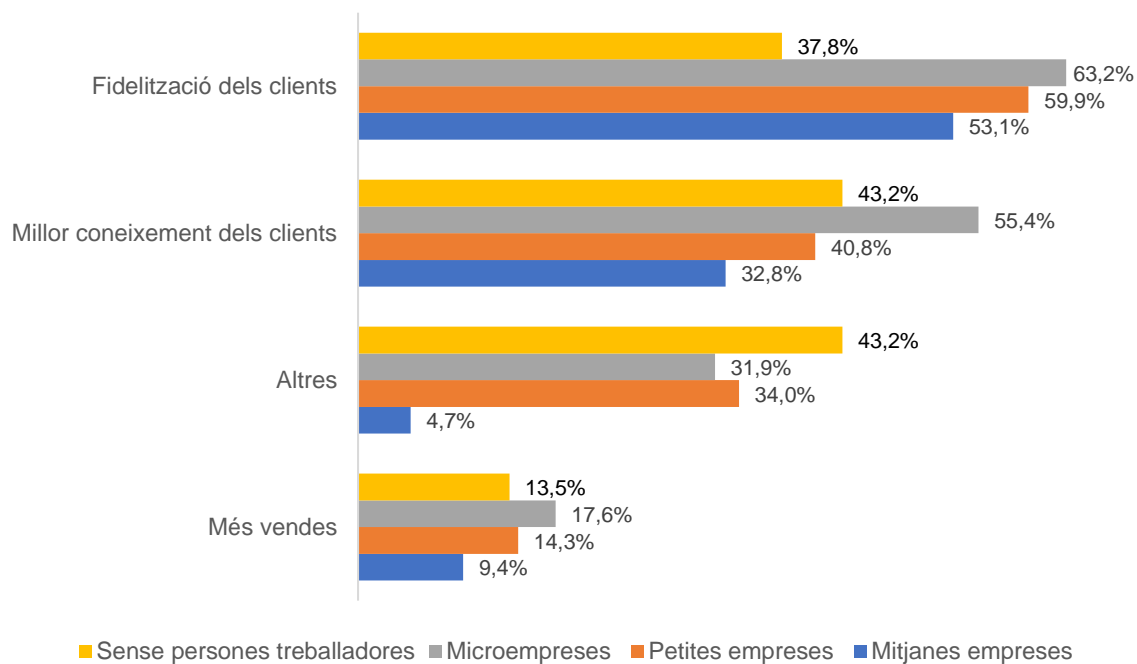
Com més petita és l'empresa, més gran és la percepció que utilitzar el català té avantatges.

El 75,5% de les empreses sense persones treballadores ho consideren avantatjós, en el cas de les microempreses el 65,6%, en les petites el 53,3% i en les mitjanes el 50,8%.



### 3.11 En cas afirmatiu, quins avantatges són?

Per a la majoria d'empreses el principal avantatge és la fidelització dels clients, amb valors al voltant del 50-60% per a les microempreses, petites i mitjanes empreses. El segon més rellevant és el millor coneixement dels clients, amb valors entre el 40-55% per a les empreses sense persones treballadores, microempreses i petites. Al voltant del 10% consideren que els proporciona més vendes i entre el 30% i 40% (exceptuant les mitjanes empreses) hi veuen altres avantatges.



## Conclusions per grandària empresarial

Des de la perspectiva dimensional de les empreses, com més augmenta la grandària de l'empresa, menys ús del català es fa. La comunicació amb els clients passa del 55,15% en les empreses sense assalariats al 37,1% en les grans empreses. El mateix passa amb les comunicacions per telèfon (87,8% i 57,1% respectivament) i amb els proveïdors (del 59,2% al 42,9%).

Respecte a la valoració del català per a la contractació i promoció de personal, la mitjana general, amb independència de la grandària de l'empresa, ho valora positivament (al voltant del 80%). No obstant això, com més gran és l'empresa, menys ho valora com a requisit i més com a mèrit.

En resum, la documentació interna de les empreses és el material comunicatiu en què més s'utilitza el català, al voltant del 70-80%. Les microempreses i les empreses sense treballadors són les que més fan servir el català en els seus materials comunicatius, incloent-hi els elements amb un ús menor (mitjà entre empreses) del català com ara tiquets de caixa, catàlegs, rebuts i documentació d'ofertes i factures. En termes mitjans, la retolació interior i exterior, les webs, la publicitat i la documentació interna se situen al voltant i per sobre del 50% en l'ús del català.

En matèria de digitalització, hi ha un percentatge més elevat de les empreses de menor dimensió que inclouen el català com a idioma a la seva pàgina web. Una tendència similar s'observa en relació amb la publicació de continguts a les xarxes socials. Hi ha un decreixement de l'ús del català a mesura que augmenta la grandària de l'empresa.

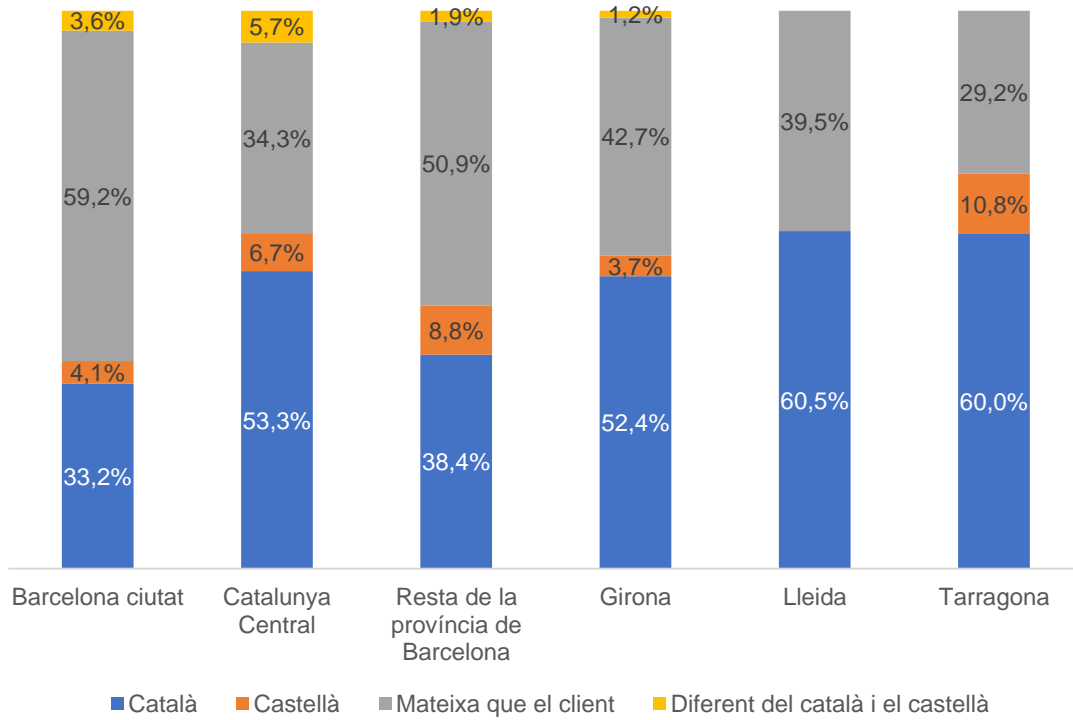
En general, per a la majoria d'empreses, el principal avantatge de l'ús del català en els seus materials comunicatius és la fidelització dels clients, amb percentatges al voltant del 50-60%, especialment per a microempreses, petites i mitjanes empreses. El segon avantatge més rellevant és el millor coneixement dels clients, amb percentatges entre el 40-55%, sobretot per a les empreses sense treballadors, microempreses i petites. Només al voltant del 10% consideren que l'ús del català els representa més vendes, mentre que altres avantatges són considerats per entre el 30% i el 40% de les empreses (excepte les mitjanes empreses).



## 4. Resultats per ubicació

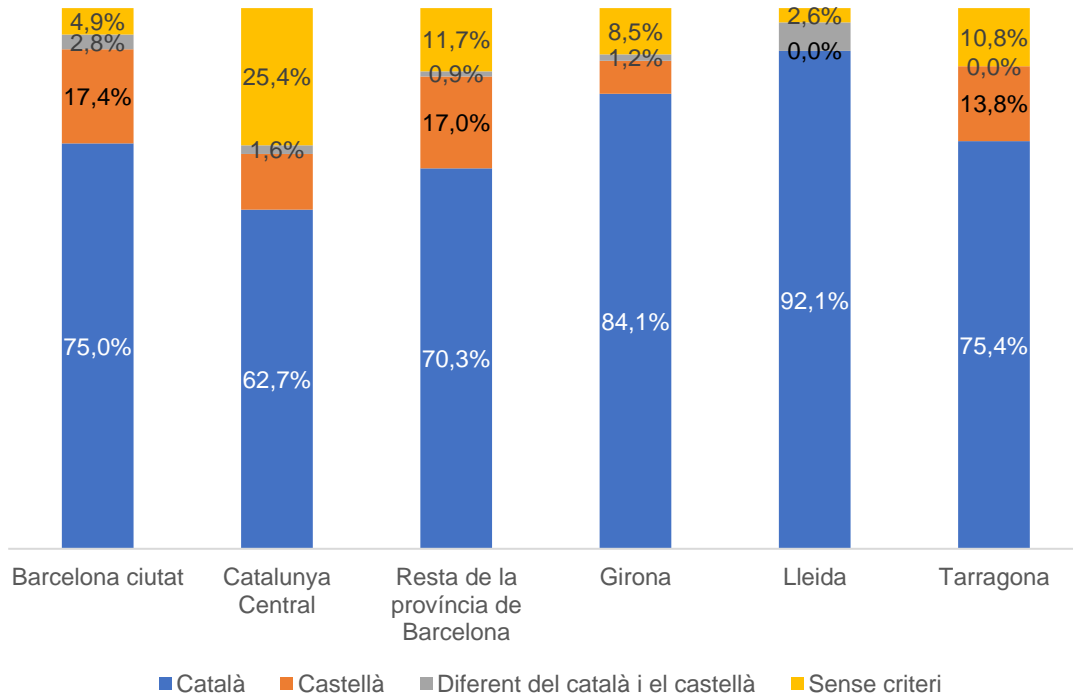
### 4.1 En quina llengua s'atén habitualment els clients?

En l'atenció als clients, les diferents demarcacions mostren distribucions similars amb predominança de l'ús del català (50%-60%). La província i la ciutat de Barcelona destaquen per tenir un percentatge més alt d'empreses que adapten la llengua de comunicació a la del seu client, amb percentatges del 50,9% i el 59,2% respectivament.



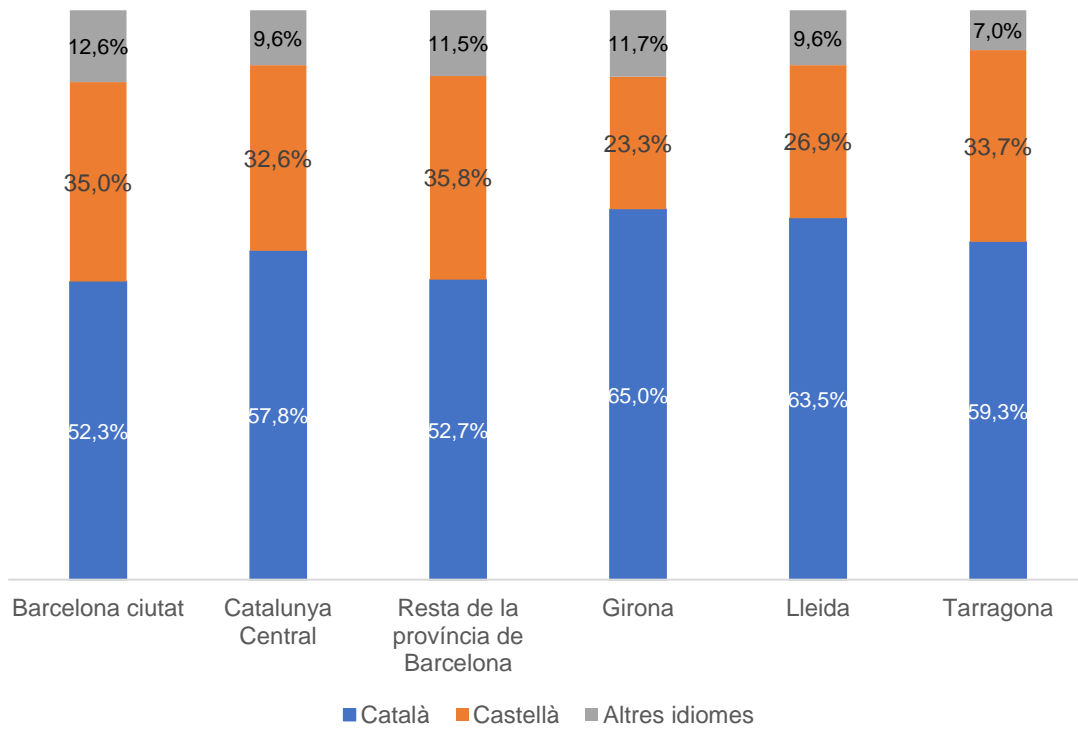
## 4.2 En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor?

Respecte a la distribució territorial de les empreses i l'ús del català per telèfon, totes les demarcacions mostren uns percentatges similars. Lleida és la demarcació amb més ús del català (92,1%) i la Catalunya Central, la que més empreses té sense aplicar un criteri definit (25,4%).



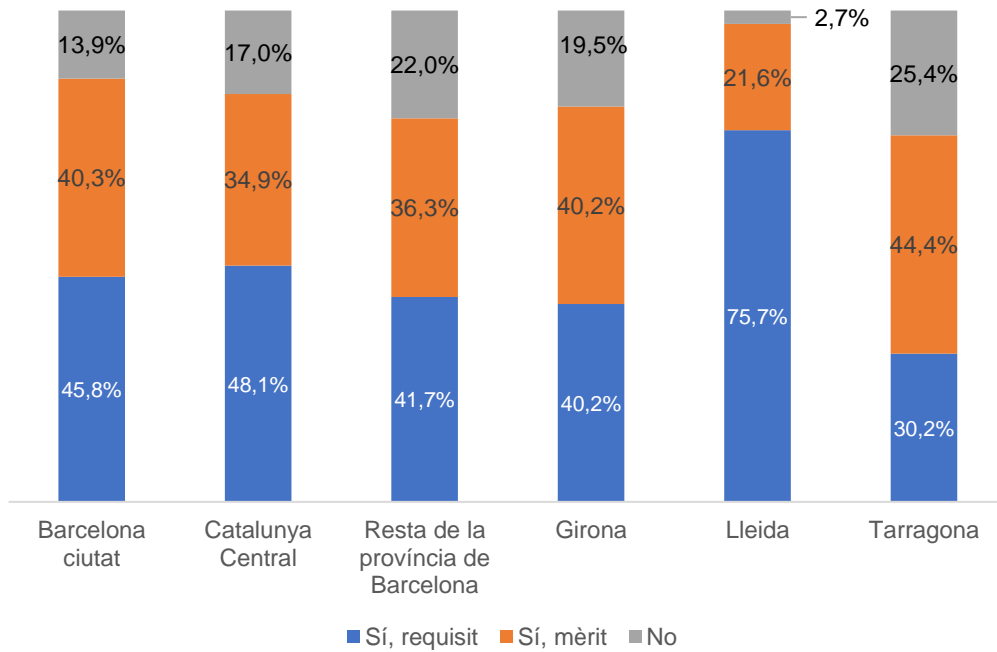
### 4.3 En quina llengua són les comunicacions escrites per als clients i/o proveïdors?

Respecte a les comunicacions escrites, el català predomina a la majoria de les demarcacions. Girona i Lleida tenen els percentatges més alts amb un 65% i un 63,5% respectivament. La resta de la província de Barcelona és la zona amb més ús del castellà (35,8%). Barcelona ciutat és la demarcació on més diversitat lingüística hi ha, amb el 12,6% d'altres idiomes.



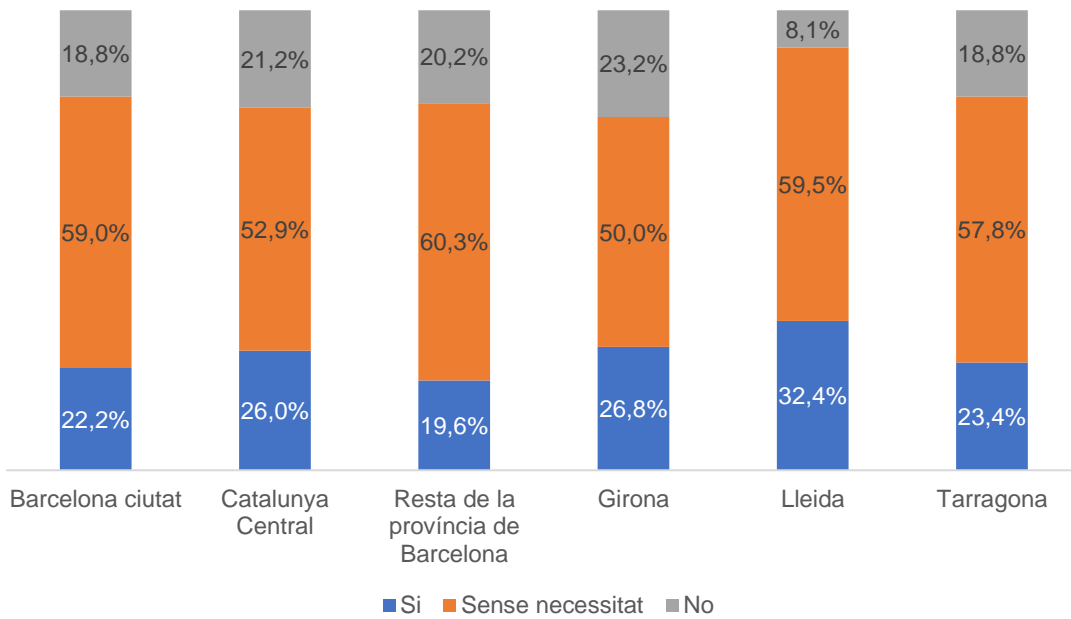
#### 4.4 L'empresa valora el coneixement del català en la incorporació i la promoció del personal que ha d'atendre el públic?

Lleida és la demarcació que més valora com a mèrit el coneixement del català amb un 75,7% de les seves empreses. Així i tot, a la majoria de les demarcacions, al voltant del 80% de les empreses valoren d'alguna manera el coneixement del català (mèrit i requisit).



#### 4.5 L'empresa dona facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?

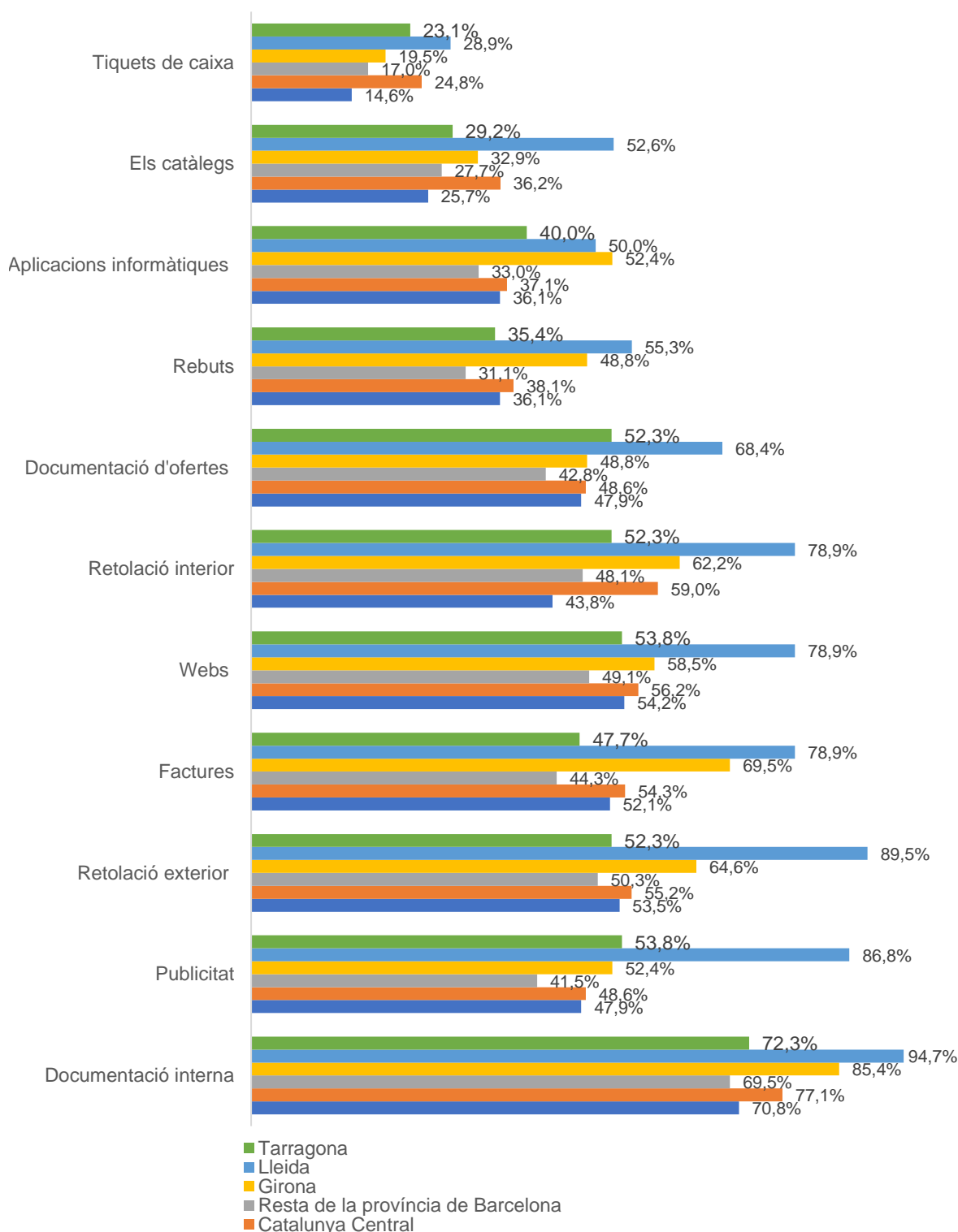
Tanmateix, la majoria de les empreses de totes les demarcacions no s'han trobat en la necessitat d'oferir facilitats per aprendre el català (entre un 50%-60%). La demarcació que més facilitats dona per a l'aprenentatge del català és Lleida, amb un 32,4% de les empreses.



#### 4.6 Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?

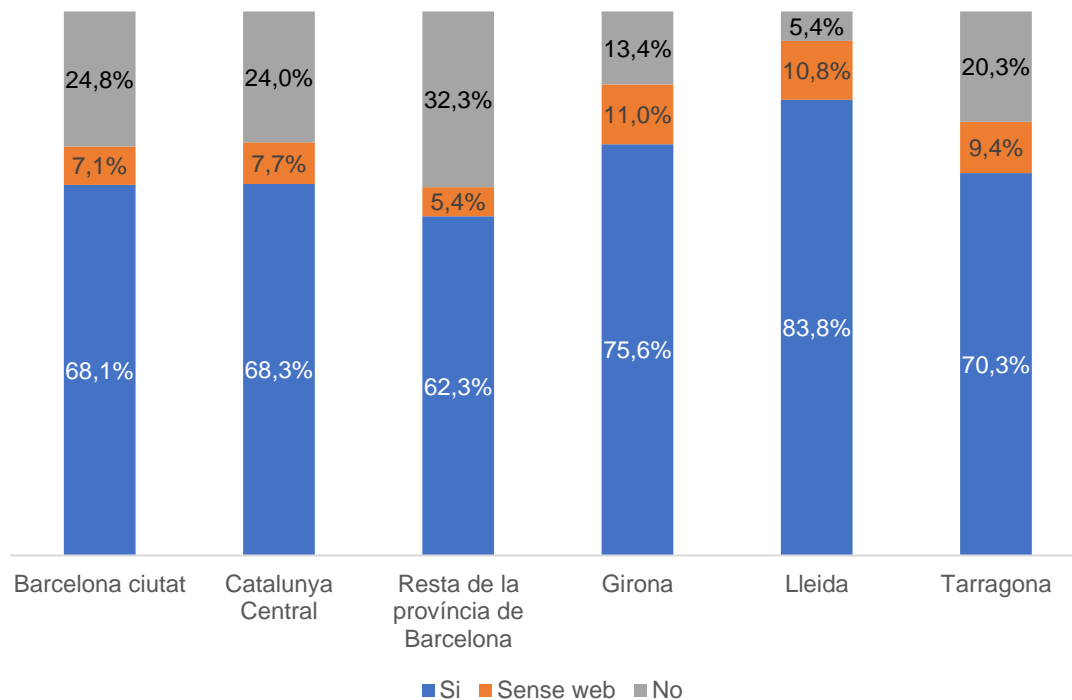
Quan es comparen els usos del català en els materials comunicatius entre les diferents demarcacions s'observen tendències similars, amb els percentatges més alts pel que fa a la documentació interna (70%-90%) i els més baixos en els tiquets de caixa (15%-25%).

No obstant això, Lleida destaca per tenir percentatges en l'ús del català amb valors per sobre de la mitjana que oscil·len entre un 10% i el 20% més que la resta.



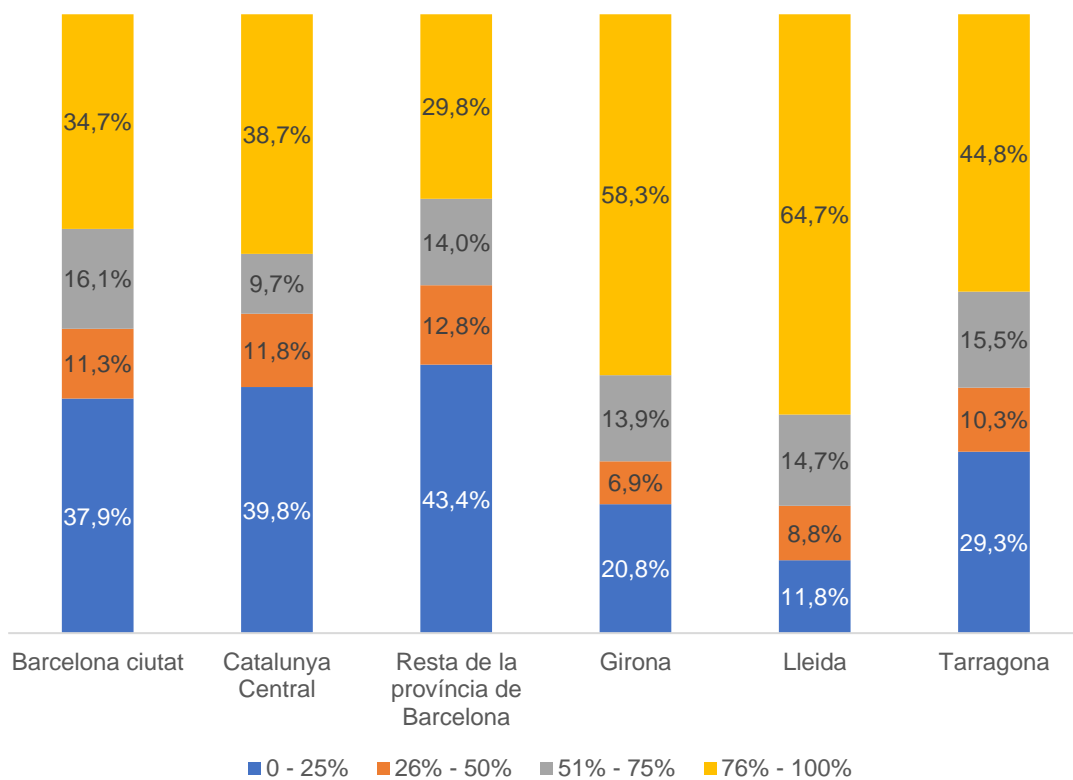
#### 4.7 En el cas que tingueu web, inclou el català com a idioma?

La demarcació que, relativament, té més empreses amb webs en català és Lleida (83,8%). Barcelona ciutat i la resta de la província de Barcelona són les demarcacions amb major percentatge d'empreses que no disposen de català a la seva web.



#### 4.8 En el cas que utilitzeu les xarxes socials, feu ús del català? En quin percentatge?

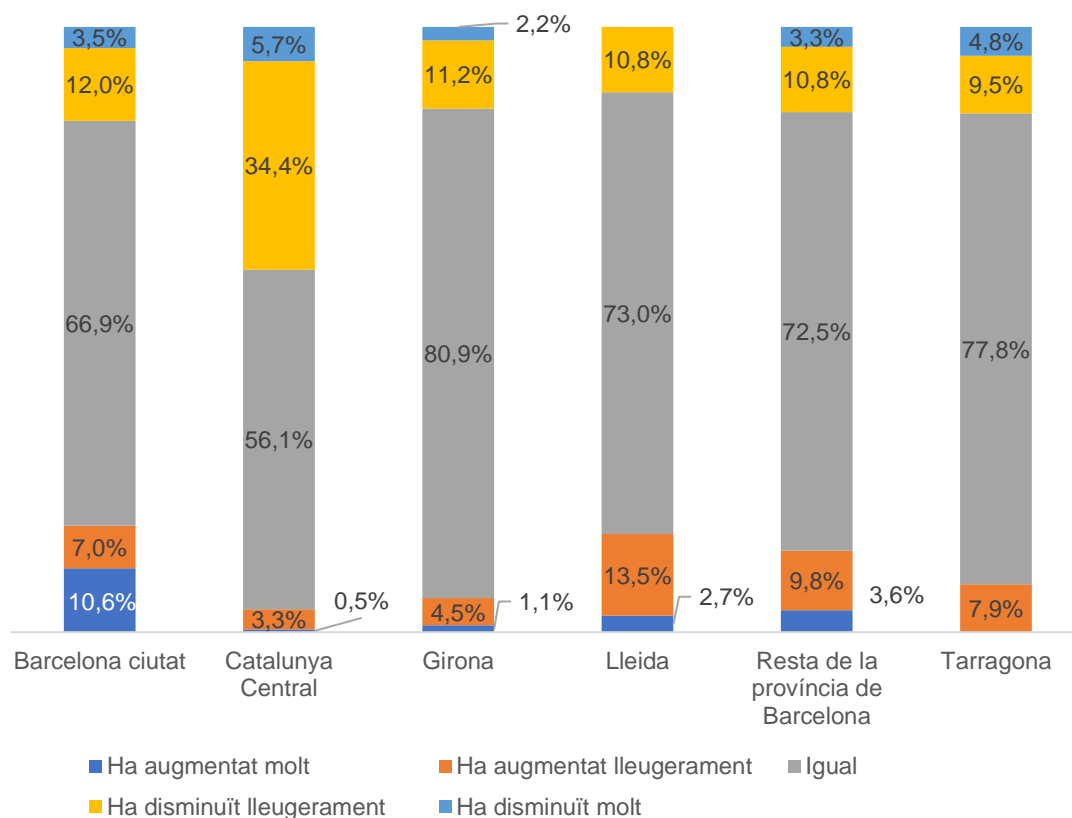
En les xarxes socials, les empreses de Lleida són les més actives en l'ús del català, amb un 64,7% de les empreses. Les demarcacions que menys usen el català a les xarxes (entre un 0 i 20% dels continguts) són la província de Barcelona, Barcelona i Catalunya Central (29,8%, 34,7% i 38,7% respectivament).





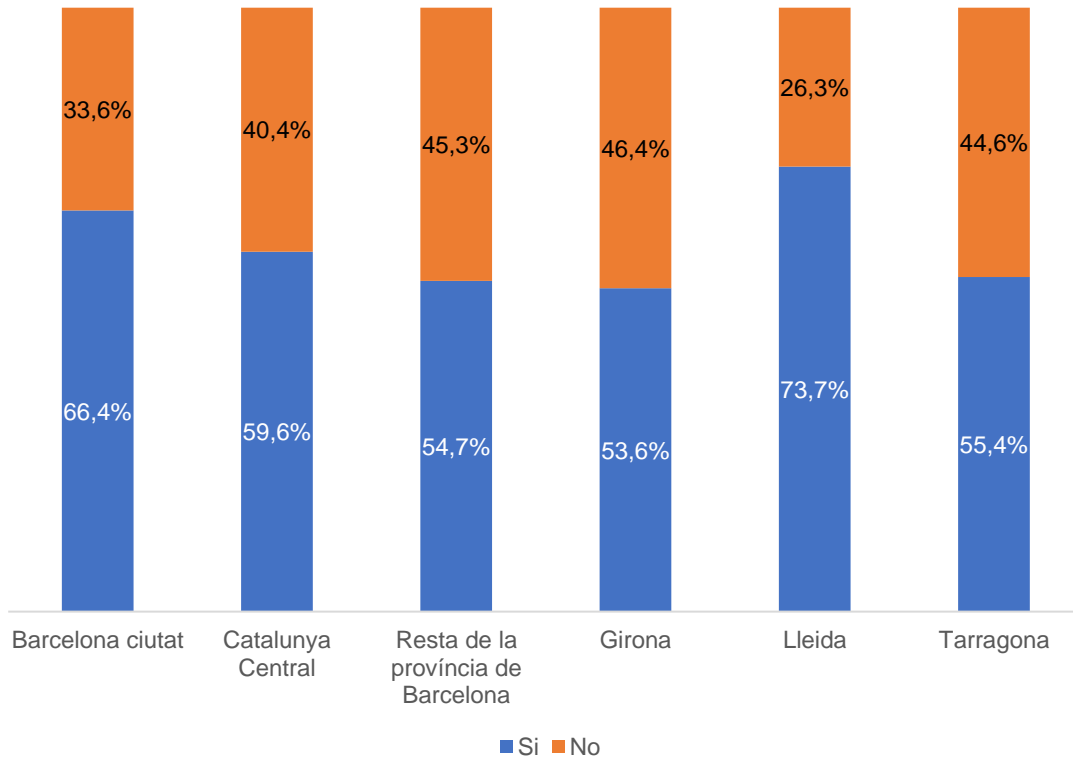
#### 4.9 Actualment, i respecte a fa tres o quatre anys, creieu que l'ús de la llengua catalana a la vostra empresa ha augmentat o ha disminuït?

La majoria de les demarcacions presenten valors similars respecte a l'ús de la llengua catalana: al voltant del 60-80% de les empreses tenen la percepció que s'ha mantingut igual. No obstant això, la Catalunya Central té un 34,4% de les empreses enquestades que consideren que ha disminuït lleugerament. Per contra, a la ciutat de Barcelona un 10,6% de les empreses consideren que ha augmentat molt.



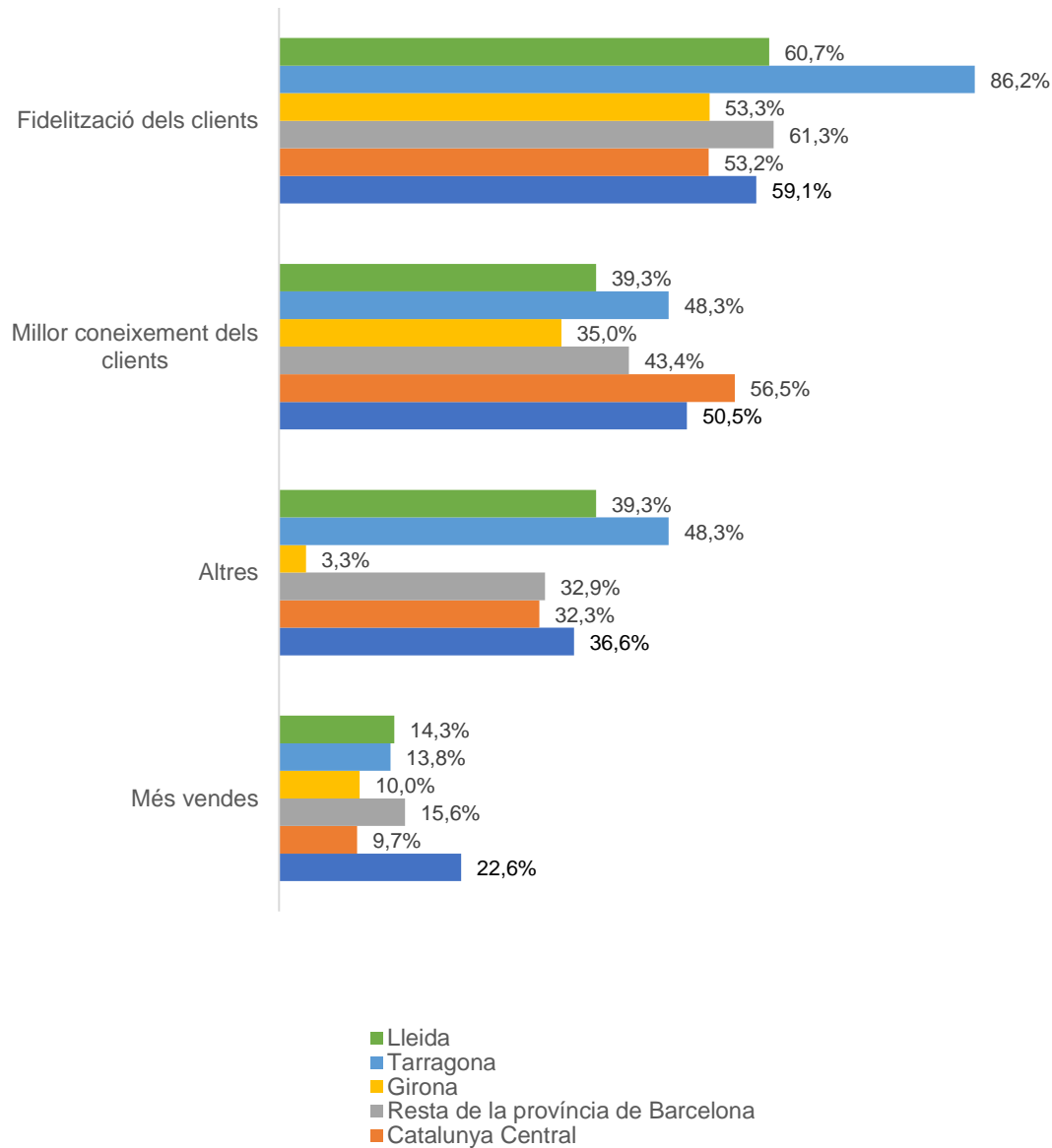
#### 4.10 A la vostra empresa, creieu que utilitzar el català té avantatges?

A totes les demarcacions analitzades, la majoria de les empreses consideren que utilitzar el català té avantatges. Destaca Lleida, amb un 73,7% de les empreses que consideren que el català és avantatjós per al desenvolupament empresarial.



#### 4.11 En cas afirmatiu, quins avantatges són?

Les empreses que han contestat afirmativament no mostren tendències amb grans diferències. Destaca Tarragona, amb el 86,2% de les empreses que ho fan per fidelitzar clients (al voltant d'un 20% per sobre de la mitjana). La segona raó principal és per conèixer millor els clients (al voltant del 40-50% de mitjana).



## Conclusions per localització

En resum, les dades mostren que la majoria de les demarcacions tenen un ús predominant del català en les comunicacions amb clients i en les comunicacions escrites. Girona i Lleida destaquen per tenir percentatges més alts d'ús del català (65% i 63,5% ). Les empreses de la província i la ciutat de Barcelona són les que tenen un major percentatge d'empreses que adapten la llengua de comunicació a la del seu client (entre el 50% i 60%).

En general, la majoria de les empreses valoren d'alguna manera el coneixement del català, com a mèrit o requisit, i això fa que no hagin trobat la necessitat d'oferir facilitats per aprendre'l. Lleida és la demarcació que més facilitats ofereix per a l'aprenentatge del català (32,9%) i la que més en valora el coneixement com a mèrit (75,7%).

En general, els materials comunicatius en català mostren tendències similars en diferents demarcacions; la documentació interna té els percentatges més alts (70%-90%) i els tiquets de caixa, els percentatges més baixos (15%-25%). No obstant això, Lleida presenta uns percentatges més alts que la mitjana, que oscil·len entre un 10% i un 20% més que les altres demarcacions.

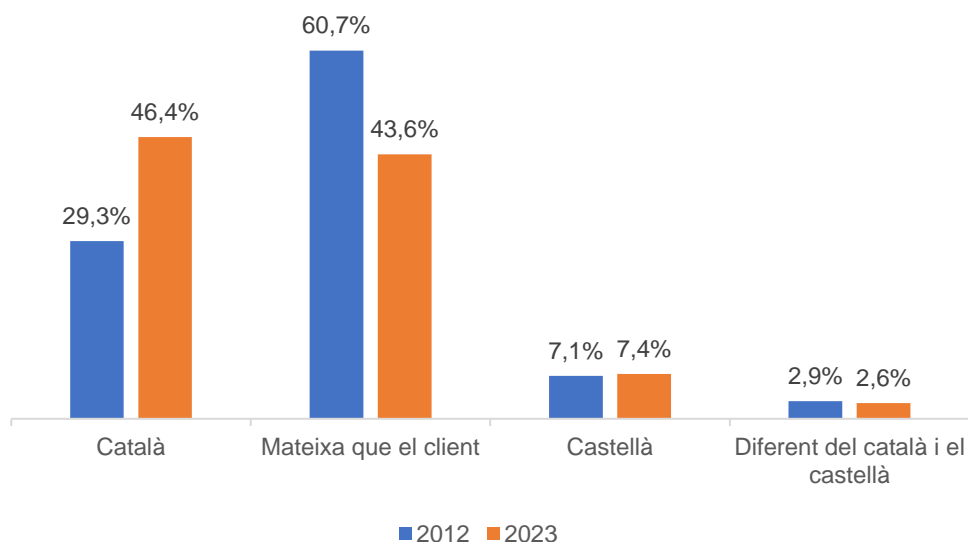
Pel que fa a les xarxes socials, Lleida és la demarcació més activa en l'ús del català, mentre que la província de Barcelona, Barcelona ciutat i la Catalunya Central són les que menys l'utilitzen en les seves publicacions a les xarxes.

Les empreses que han afirmat que utilitzen el català en els seus materials comunicatius per a fins comercials no mostren tendències diferenciades. No obstant això, Tarragona destaca amb el 86,2% de les empreses que ho fan per fidelitzar clients (un 20% per sobre de la mitjana). La segona raó principal és per conèixer millor els clients, amb un percentatge al voltant del 40-50% de mitjana.

## 5. Comparativa amb l'enquesta del 2012

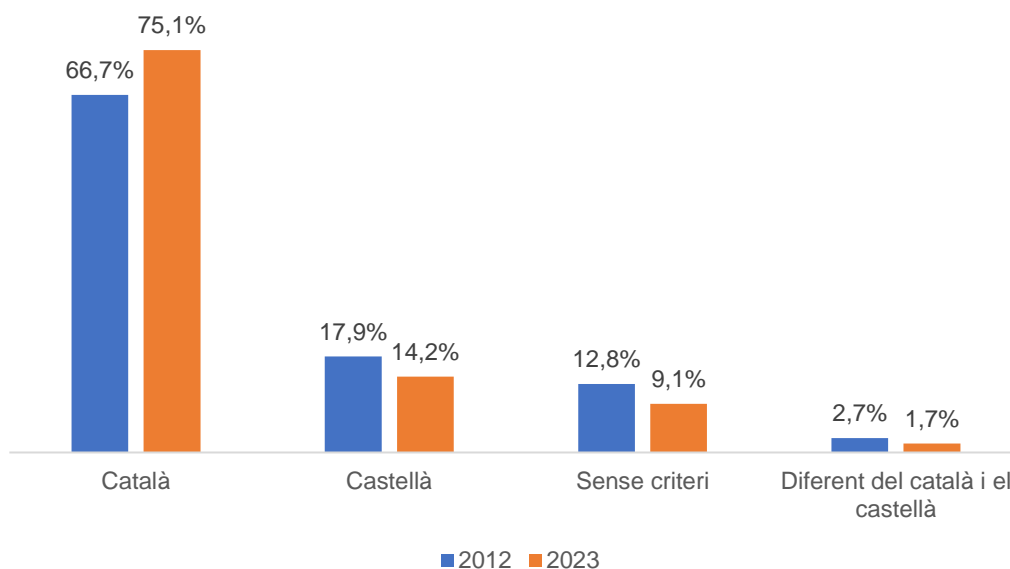
### 5.1 En quina llengua s'atén habitualment els clients?

Comparativament, l'ús del català ha augmentat un 17,1% respecte a l'any 2012. Especialment, el canvi s'ha generat pel fet de no adaptar tant la llengua segons el client sinó mantenint el criteri de l'empresa.



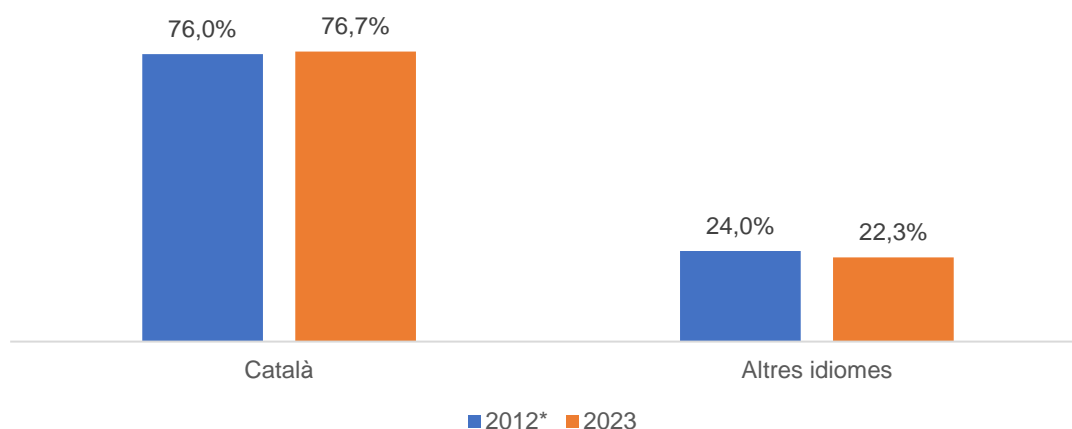
### 5.2 En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor?

Pel que fa als contactes telefònics, l'ús del català ha augmentat un 8,4% respecte al 2012. Per contra, l'ús del castellà i la no aplicabilitat d'un criteri s'han vist reduïts un 5,7% i un 3,7% respectivament.



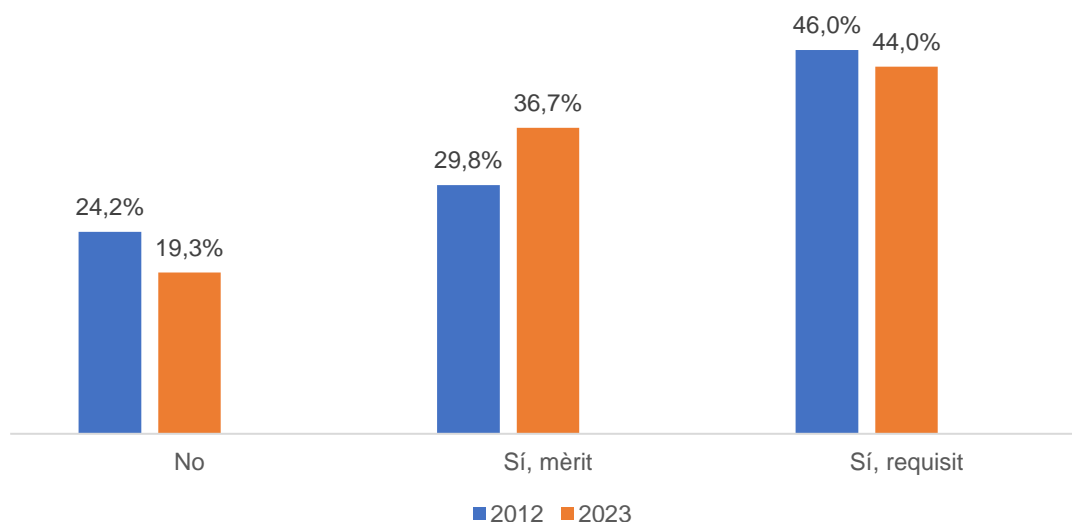
### 5.3 En quina llengua són les comunicacions escrites per als clients i/o proveïdors?

Les comunicacions escrites per als clients en català s'han mantingut estables des del 2012<sup>3</sup>.



### 5.4 L'empresa valora el coneixement del català en la incorporació i la promoció del personal que ha d'atendre el públic?

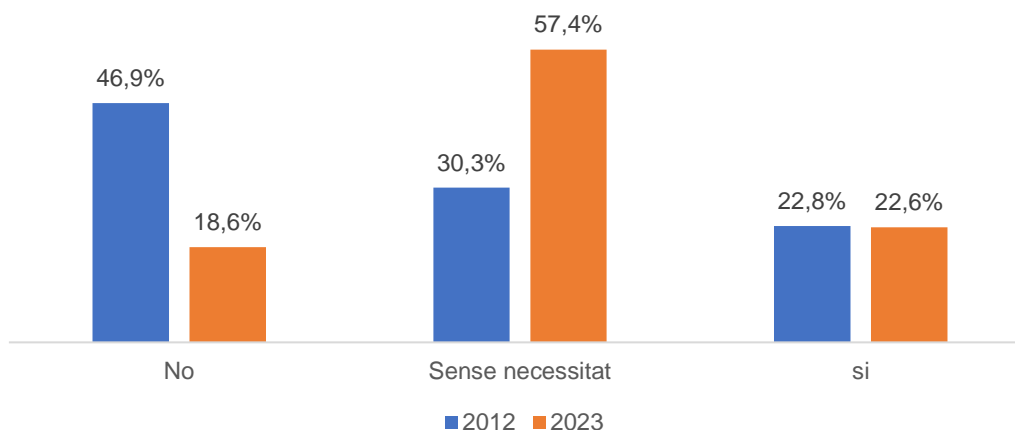
Respecte a la valoració del coneixement del català en la incorporació de personal, hi ha hagut un increment, sobretot en termes genèrics (la no valoració s'ha reduït un 4,9%) i ha augmentat el seu reconeixement com a mèrit en un 6,9%. En canvi, el reconeixement com a requisit s'ha reduït un 2%.



<sup>3</sup> El plantejament de l'enquesta el 2012 només permetia respondre si "almenys" les comunicacions estaven escrites en català. Per fer-ne la comparació amb l'enquesta del 2023 s'han agrupat les respostes negatives en "altres idiomes".

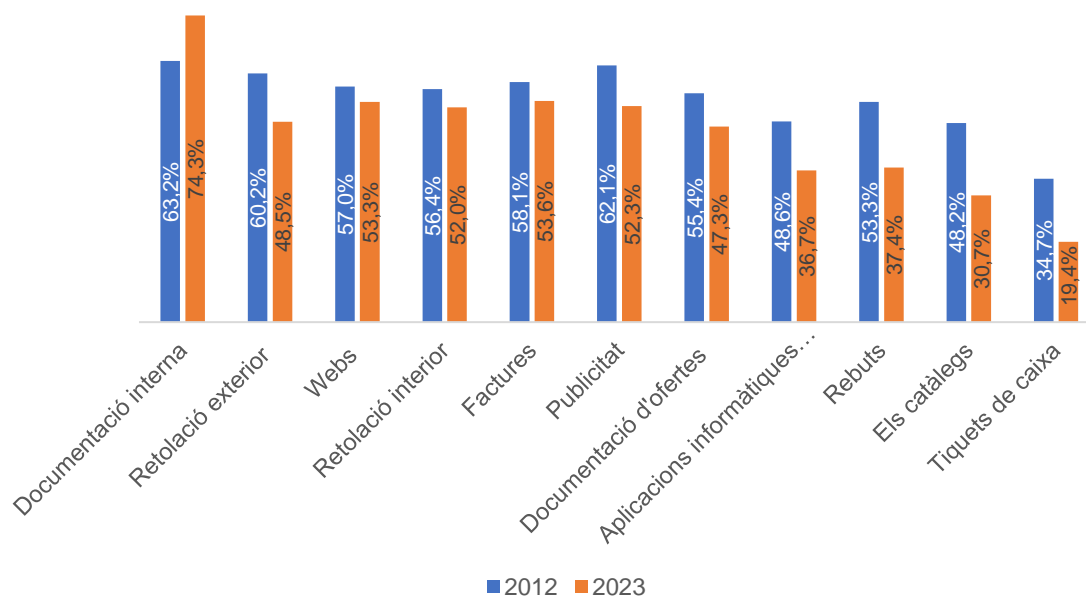
## 5.5 L'empresa dona facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?

El principal canvi significatiu respecte al 2012 en matèria de facilitats per aprendre el català es troba en la falta de necessitat per fer-ho. Un 27,1% més d'empreses no ho consideren necessari.



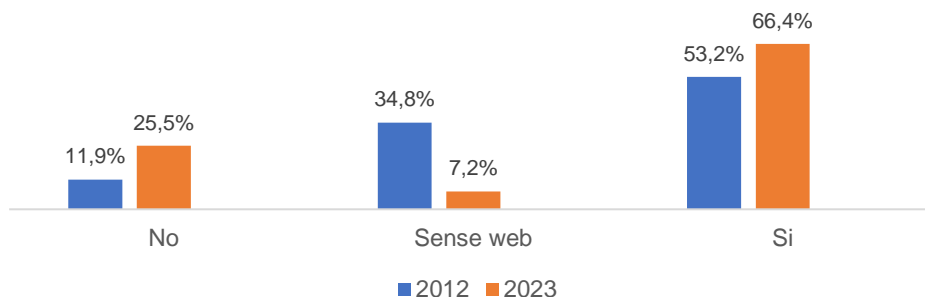
## 5.6 Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?

Respecte als continguts comunicatius de les empreses, hi ha un descens en l'ús del català en la majoria dels elements excepte en la documentació interna, que ha augmentat un 11,3%.



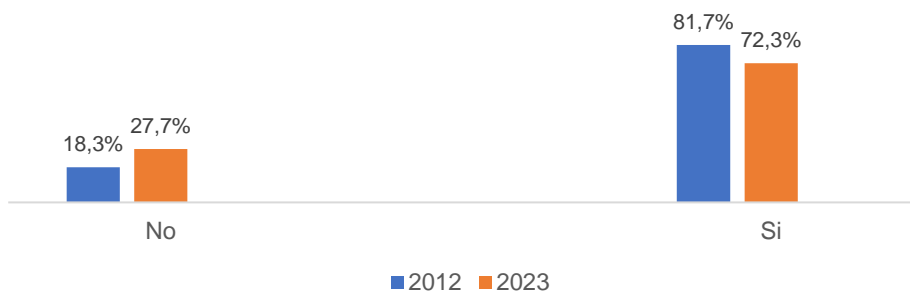
## 5.7 En el cas que tingueu web, inclou el català com a idioma?

El 2012, un 34,8% de les empreses enquestades no tenien pàgina web, un 53,2% incloïen el català a la seva pàgina web i l'11,9% no ho feia. Actualment, l'escenari és molt diferent en el sentit que només un 7,25 d'empreses enquestades no té pàgina web, un 66,4% inclou el català a la seva pàgina web i un 25,5% no.



### Canvi gràfic anterior: Sí (accent)

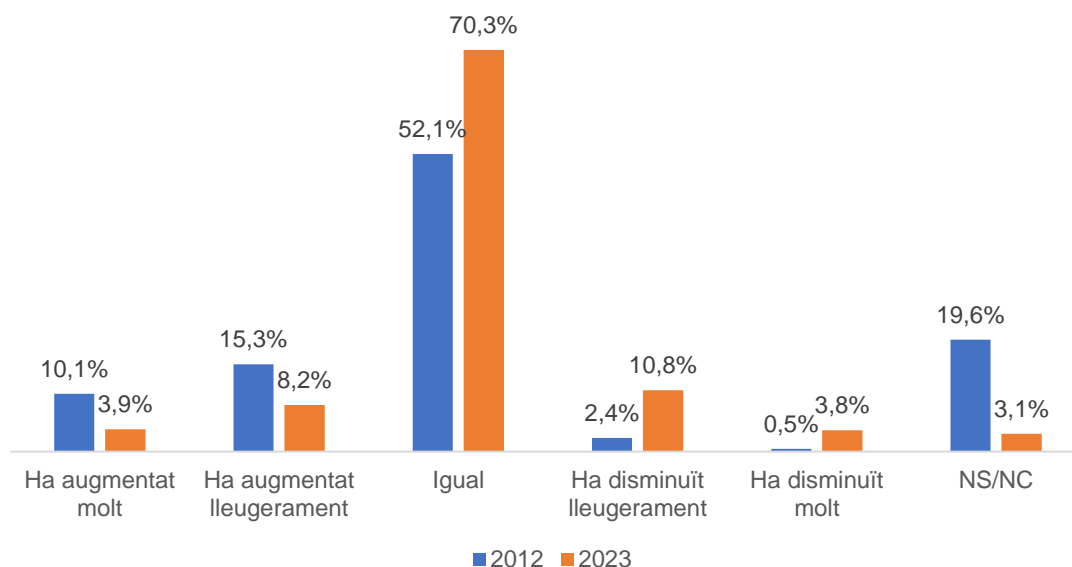
Per a poder comparar l'ús del català en els dos escenaris, descomptem les empreses sense pàgina web i observem que el nombre d'empreses la pàgina web de les quals inclou el català passa del 81,7% al 72,3%. Hi ha una disminució de 9,5 punts percentuals d'empreses amb pàgina web que inclouen el català.





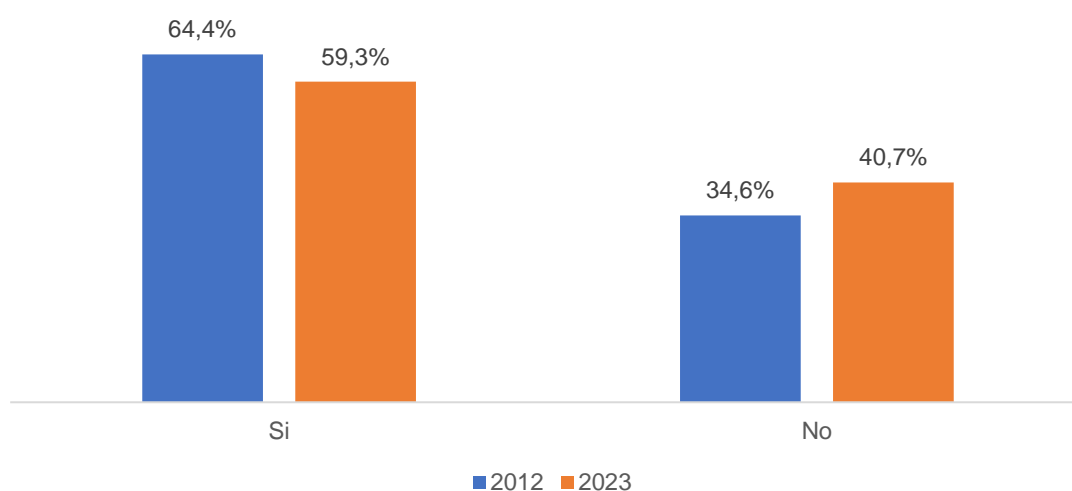
### 5.8 Actualment, i respecte a fa tres o quatre anys, creieu que l'ús de la llengua catalana a la vostra empresa ha augmentat o ha disminuït?

El 70,3% de les empreses enquestades el 2023 consideren que el català s'ha mantingut igual respecte als últims anys. No obstant això, hi ha un repunt comparant la situació actual amb el 2012: en el nombre d'empreses que consideren que l'ús del català ha disminuït lleugerament o ha disminuït molt, i que passen del 2,4% al 10,8% i del 0,5% al 3,8% respectivament.



### 5.9 A l'empresa, creieu que utilitzar el català té avantatges?

Tot i haver-hi petites disminucions (5,1%) en la percepció dels avantatges relacionats amb l'ús del català, el gruix d'empreses que perceben un benefici es manté estable al voltant del 60%.



## Conclusions comparativa 2012-2023

L'ús del català ha augmentat un 17,1% respecte a l'any 2012, sobretot pel fet de mantenir el criteri de l'empresa en lloc d'adaptar la llengua al client.

El català s'utilitza més en els contactes telefònics, amb un augment del 8,4%, mentre que l'ús del castellà i la no aplicació d'un criteri han disminuït en un 5,7% i un 3,7%, respectivament.

Les comunicacions escrites en català per als clients no han experimentat canvis significatius des del 2012. En la incorporació de personal, s'ha produït un increment en la valoració del coneixement del català, amb una reducció de la no valoració en un 4,9%, un augment del reconeixement com a mèrit en un 6,9% i una disminució del 2% com a requisit.

El principal canvi en la facilitació de l'aprenentatge del català és la falta de necessitat de fer-ho, amb un 27,1% més d'empreses que no ho consideren necessari en comparació amb el 2012. També hi ha un descens en l'ús del català en la majoria dels continguts comunicatius, excepte en la documentació interna, que ha augmentat un 11,3%.

El nombre d'empreses que tenen web ha augmentat significativament del 2012 al 2023, de manera que les empreses que no en tenen han passat del 34,8% al 7,2%. Descomptant aquest efecte de l'increment d'empreses amb pàgina web, el nombre d'empreses la pàgina web de les quals inclou el català passa del 81,7% al 72,3%. Hi ha una disminució de 9,5 punts percentuals d'empreses amb pàgina web que inclouen el català.

Entre les noves webs, el 13,6% no inclouen el català, mentre que el 13,2% sí que ho fan, xifres que coincideixen amb el percentatge total d'empreses amb web (26,8%).

La majoria (70,3%) de les empreses enquestades el 2023 consideren que l'ús del català s'ha mantingut igual als últims anys, enfront del 52,1% del 2012. No obstant això, hi ha hagut un augment en el nombre d'empreses que consideren que l'ús del català ha disminuït lleugerament o molt (del 2,4% al 10,8% i del 0,5% al 3,8%, respectivament) en comparació amb el 2012. Tot i això, el 59,3% d'empreses enquestades perceben beneficis en l'ús del català, encara que la percepció dels avantatges ha disminuït lleugerament (5,1%).

## **Annex 1. Qüestionari sobre l'ús del català a les pimes**

### **1. Persones treballadores a la teva empresa**

- Sense persones treballadores
- Microempreses (d'1 a 9 persones treballadores)
- Petites empreses (de 10 a 49 persones treballadores)
- Mitjanes empreses (de 50 a 249 persones treballadores)
- Grans empreses (250 persones treballadores i més)

### **2. Forma jurídica de la teva empresa**

- Persona autònoma
- Societat limitada (SL)
- Societat anònima (SA)
- Altres

### **3. Ubicació de la teva empresa**

- Barcelona ciutat
- Catalunya Central
- Resta de la província de Barcelona
- Girona
- Lleida
- Tarragona
- Altres

## **Sobre l'ús del català a la teva empresa**

### **5. En quina llengua s'atén habitualment els clients?**

- Català
- Castellà
- Mateixa que el client
- Diferent del català o castellà

### **6. En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor?**

- Català
- Castellà
- Sense criteri
- Diferent del català o castellà

### **7. En quina llengua són les comunicacions escrites per als clients i/o proveïdors?**

- Català
- Castellà
- Altres idiomes

### **8. L'empresa valora el coneixement del català en la incorporació i la promoció del personal que ha d'atendre el públic?**

- Sí, requisit
- Sí, mèrit
- No

### **9. L'empresa dona facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?**

- Sí

- No
  - Sense necessitat
10. Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?
- Documentació interna
  - Publicitat
  - Retolació exterior
  - Factures
  - Webs
  - Retolació interior
  - Documentació d'ofertes
  - Rebuts
  - Aplicacions informàtiques habituals
  - Els catàlegs
  - Tiquets de caixa
11. En el cas que tingueu web, inclou el català com a idioma?
- Sí
  - No
  - Sense web
12. En el cas que utilitzeu les xarxes socials, feu ús del català? En quin percentatge?
- 0-25%
  - 26% - 50%
  - 51% - 75%
  - 76% - 100%
13. Actualment, i respecte a fa tres o quatre anys, creieu que l'ús de la llengua catalana a la vostra empresa ha augmentat o ha disminuït?
- Ha augmentat molt
  - Ha augmentat lleugerament
  - Igual
  - Ha disminuït lleugerament
  - Ha disminuït molt
  - NS/NC
14. A la vostra empresa, creieu que utilitzar el català té avantatges?
- Sí
  - No
15. En cas afirmatiu, quins avantatges són?
- Millor coneixement dels clients
  - Més vendes
  - Fidelització dels clients
  - Altres

## Annex 2. Taula general

1/3	Total	Ubicació						Dimensió			
	Catalunya	Barcelona ciutat	Catalunya Central	Resta província Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Sense persones treballadores	Microempreses	Petites empreses	Mitjanes empreses
En quina llengua s'atén habitualment els clients?											
Català	46,4%	4,1%	6,7%	8,8%	3,7%	0,0%	10,8%	55,1%	53,6%	40,1%	39,1%
Mateixa que el client	43,6%	33,2%	53,3%	38,4%	52,4%	60,5%	60,0%	38,8%	36,6%	49,5%	50,0%
Castellà	7,4%	3,6%	5,7%	1,9%	1,2%	0,0%	0,0%	6,1%	6,9%	8,7%	6,3%
Diferent del català i el castellà	2,6%	59,2%	34,3%	50,9%	42,7%	39,5%	29,2%	0,0%	2,8%	1,8%	4,7%
En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor?											
Català	75,1%	75,0%	62,7%	70,3%	84,1%	92,1%	75,4%	87,8%	81,0%	69,7%	66,7%
Castellà	14,2%	17,4%	10,3%	17,0%	6,1%	0,0%	13,8%	6,1%	11,1%	17,7%	17,1%
Sense criteri	9,1%	4,9%	25,4%	11,7%	8,5%	2,6%	10,8%	6,1%	5,4%	11,6%	14,0%
Diferent del català i el castellà	1,7%	2,8%	1,6%	0,9%	1,2%	5,3%	0,0%	0,0%	2,5%	1,1%	2,3%
En quina llengua són les comunicacions escrites per als clients i/o proveïdors?											
Català	76,7%	52,3%	57,8%	52,7%	65,0%	63,5%	59,3%	61,3%	58,6%	48,3%	66,4%
Castellà	53,0%	35,0%	32,6%	35,8%	23,3%	26,9%	33,7%	26,7%	35,7%	43,0%	53,8%
Altres idiomes	18,8%	12,6%	9,6%	11,5%	11,7%	9,6%	7,0%	12,0%	5,7%	8,7%	10,9%
L'empresa valora el coneixement del català en la incorporació i la promoció del personal que ha d'atendre el públic?											
Sí, requisit	44,0%	45,8%	48,1%	41,7%	40,2%	75,7%	30,2%	67,4%	50,3%	38,0%	33,6%
Sí, mèrit	36,7%	40,3%	34,9%	36,3%	40,2%	21,6%	44,4%	23,3%	34,4%	37,7%	44,5%
No	19,3%	13,9%	17,0%	22,0%	19,5%	2,7%	25,4%	9,3%	15,3%	24,3%	21,9%

2/3	Total	Ubicació						Dimensió			
	Catalunya	Barcelona ciutat	Catalunya Central	Resta província Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Sense persones treballadores	Microempreses	Petites empreses	Mitjanes empreses
L'empresa dona facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?											
No	18,9%	18,8%	21,2%	20,2%	23,2%	8,1%	18,8%	12,2%	13,9%	23,5%	26,8%
Sense necessitat	58,2%	59,0%	52,9%	60,3%	50,0%	59,5%	57,8%	63,4%	61,7%	58,1%	45,7%
Sí	22,9%	22,2%	26,0%	19,6%	26,8%	32,4%	23,4%	24,4%	24,4%	18,4%	27,6%
Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?											
Documentació interna	74,3%	70,8%	77,1%	69,5%	85,4%	94,7%	72,3%	72,0%	76,0%	69,0%	81,3%
Webs	53,6%	54,2%	56,2%	49,1%	58,5%	78,9%	53,8%	52,0%	53,3%	54,2%	53,1%
Retolació exterior	53,3%	53,5%	55,2%	50,3%	64,6%	89,5%	52,3%	44,0%	55,2%	50,2%	57,8%
Retolació interior	52,3%	43,8%	59,0%	48,1%	62,2%	78,9%	52,3%	44,0%	51,1%	51,6%	59,4%
Factures	52,0%	52,1%	54,3%	44,3%	69,5%	78,9%	47,7%	68,0%	60,9%	42,6%	43,0%
Publicitat	48,5%	47,9%	48,6%	41,5%	52,4%	86,8%	53,8%	54,0%	53,0%	41,2%	50,0%
Documentació d'ofertes	47,3%	47,9%	48,6%	42,8%	48,8%	68,4%	52,3%	56,0%	52,1%	41,5%	43,8%
Aplicacions informàtiques habituals	37,4%	36,1%	37,1%	33,0%	52,4%	50,0%	40,0%	44,0%	39,4%	33,2%	39,1%
Rebut	36,7%	36,1%	38,1%	31,1%	48,8%	55,3%	35,4%	52,0%	40,7%	29,2%	35,9%
Els catàlegs	30,7%	25,7%	36,2%	27,7%	32,9%	52,6%	29,2%	30,0%	29,3%	28,5%	38,3%
Tiquets de caixa	19,4%	14,6%	24,8%	17,0%	19,5%	28,9%	23,1%	34,0%	21,8%	14,4%	17,2%
En el cas que tingueu web, inclou el català com a idioma?											
Sí	66,4%	68,1%	68,3%	62,3%	75,6%	83,8%	70,3%	66,0%	66,0%	67,6%	68,8%
No	25,5%	24,8%	24,0%	32,3%	13,4%	5,4%	20,3%	10,6%	22,1%	30,5%	29,7%
Sense web	7,2%	7,1%	7,7%	5,4%	11,0%	10,8%	9,4%	23,4%	11,9%	1,8%	1,6%

3/3	Total	Ubicació						Dimensió			
	Catalunya	Barcelona ciutat	Catalunya Central	Resta província Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Sense persones treballadores	Microempreses	Petites empreses	Mitjanes empreses
En el cas que utilitzeu les xarxes socials, feu ús del català? En quin percentatge?											
0 - 25%	36,3%	37,9%	39,8%	43,4%	20,8%	11,8%	29,3%	14,3%	27,3%	48,8%	36,4%
26% - 50%	11,3%	11,3%	11,8%	12,8%	6,9%	8,8%	10,3%	9,5%	9,6%	13,1%	16,5%
51% - 75%	13,8%	16,1%	9,7%	14,0%	13,9%	14,7%	15,5%	9,5%	15,0%	12,3%	14,9%
76% - 100%	38,6%	34,7%	38,7%	29,8%	58,3%	64,7%	44,8%	66,7%	48,1%	25,8%	32,2%
Actualment, i respecte a fa tres o quatre anys, creieu que l'ús de la llengua catalana a la vostra empresa ha augmentat o ha disminuït?											
Ha augmentat molt	3,9%	10,6%	0,5%	3,6%	1,1%	2,7%	0,0%	4,3%	4,9%	3,0%	5,5%
Ha augmentat lleugerament	8,2%	7,0%	3,3%	9,8%	4,5%	13,5%	7,9%	6,5%	8,9%	13,6%	4,7%
Igual	70,3%	66,9%	56,1%	72,5%	80,9%	73,0%	77,8%	84,8%	74,8%	59,8%	63,3%
Ha disminuït lleugerament	10,8%	12,0%	34,4%	10,8%	11,2%	10,8%	9,5%	0,0%	7,9%	18,6%	17,2%
Ha disminuït molt	3,8%	3,5%	5,7%	3,3%	2,2%	0,0%	4,8%	4,3%	3,6%	5,0%	4,7%
A la vostra empresa, creieu que utilitzar el català té avantatges?											
Sí	59,3%	66,4%	59,6%	54,7%	53,6%	73,7%	100,0%	75,5%	65,6%	53,3%	50,8%
No	40,7%	33,6%	40,4%	45,3%	46,4%	26,3%	0,0%	24,5%	34,4%	46,7%	49,2%
En cas afirmatiu, quins avantatges són?											
Fidelització dels clients	38,1%	59,1%	53,2%	61,3%	53,3%	60,7%	86,2%	37,8%	63,2%	59,9%	53,1%
Millor coneixement dels clients	30,0%	50,5%	56,5%	43,4%	35,0%	39,3%	48,3%	43,2%	55,4%	40,8%	32,8%
Altres	22,3%	36,6%	32,3%	32,9%	3,3%	39,3%	48,3%	43,2%	31,9%	34,0%	4,7%
Més vendes	9,7%	22,6%	9,7%	15,6%	10,0%	14,3%	13,8%	13,5%	17,6%	14,3%	9,4%