

La terminologia del comerç a Andorra: necessitats, creació d'eines i difusió

Marta PUJOL PALAU
Servei de Política Lingüística del Govern d'Andorra

A mitjan segle passat Andorra experimenta una transformació del model econòmic amb un declivi del sector primari (predominant fins als anys quaranta) i l'esclat del turisme (amb la construcció prèvia de la central hidroelèctrica FHASA i les primeres carreteres) i, paral·lelament, del comerç.¹

La dècada dels cinquanta es considera un període frontissa i els anys seixanta són un moment d'expansió econòmica que es consolida en les dècades següents. A diferència de la majoria de països de l'entorn, es passa d'una economia agrícola i ramadera a un model basat en els serveis sense el pas intermedi pel desenvolupament industrial.

El comerç al detall es desenvolupa amb força a partir dels anys cinquanta i tendeix a concentrar-se a Andorra la Vella i Escaldes, que esdevenen un nucli d'atracció per als consumidors de les regions veïnes: «El nou sector comercial atreu un important corrent turístic, especialment català, mancat dels productes que s'ofereixen en el mercat andorrà, on es troben les darreres novetats a preus competitius».² Aquestes últimes novetats eren màquines d'afaitar, niló, olles de pressió, vaixelles Duralex i articles francesos que arribaven a Catalunya i Espanya a través d'Andorra.

Entre el 1970 i el 1999, el sector comercial creix d'una manera constant: es passa de 1.770 assalariats a 9.132, i de 753 establiments a 2.680.

1. M. Jesús LLUELLES LARROSA i Eva GARCIA LLUELLES (2018), *Història econòmica d'Andorra, segles XX-XXI*, Andorra, Govern d'Andorra, p. 105-114.

2. M. Jesús LLUELLES LARROSA i Eva GARCIA LLUELLES (2018), *Història econòmica d'Andorra, segles XX-XXI*, p. 113.

Aquest augment estructural del sector comporta un creixement demogràfic considerable i Andorra també passa de ser un país d'emigrants a tenir més immigració que població autòctona.

Als anys vuitanta es creen el Servei de Formació d'Adults i el Servei de Política Lingüística, en un primer moment anomenat «Assessorament Lingüístic», per donar resposta a les necessitats de formació de català i revisió de textos de les empreses, i als anys noranta s'obren els primers centres d'autoaprenentatge de català.

El Servei de Política Lingüística fa les primeres campanyes per promoure l'ús del català (figura 1), d'abast general i amb dos objectius bàsics: que les persones no catalanoparlants s'animin a aprendre i parlar la llengua oficial, i que les catalanoparlants no canviïn de llengua en situacions amb poca freqüència d'ús del català.



FIGURA 1. Imatges de les campanyes de promoció del català «No et tallis!» i «Un sol d'idioma. Utilitzem-lo!».

FONT: Govern d'Andorra, Servei de Política Lingüística.

El 1995 s'encarrega la primera enquesta de coneixements i usos lingüístics de la població, que quantifica el nivell de competències en català i en les altres llengües més presents a Andorra (castellà, francès i portuguès); per fer-ho, s'estableixen uns indicadors de coneixements i d'ús de cada llengua. Segons l'enquesta, els àmbits del transport públic, dels bars, dels pubs o de les discoteques i dels grans magatzems són les situacions «més desfavorables» per a l'ús del català, tant pel que fa a l'atenció al públic com a la llengua en què s'hi adrecen els usuaris.³ Des d'aleshores, s'han fet enquestes periòdicament (figures 2 i 3).

Les primeres campanyes sectorials concentren esforços a fomentar l'ús de la llengua oficial en el comerç i, sobretot, en els grans magatzems.

Paral·lelament, el Servei de Política Lingüística edita el primer *Vocabulari bàsic dels grans magatzems* (figura 4) i ofereix classes de català de nivell inicial, que imparteix l'Àrea de Formació d'Adults del Ministeri d'Educació.

3. CENTRE DE RECERCA SOCIOLÒGICA DE L'INSTITUT D'ESTUDIS ANDORRANS, *Coneixements i usos lingüístics de la població d'Andorra* (1996), Andorra la Vella, Govern d'Andorra, Servei de Política Lingüística.



FIGURA 2. Gràfics d'atenció al públic a les botigues (a dalt) i als grans magatzems (a baix). Les columnes de la dreta representen l'any 2018 (el verd fosc, «llengua en què s'hi adreça», i el verd clar, «llengua en què l'atenen». D'esquerra a dreta, en diferents colors es representen les dades dels anys 1995, 1999, 2004, 2009, 2014 i 2018.

FONT: CENTRE DE RECERCA SOCIOLÒGICA DE L'INSTITUT D'ESTUDIS ANDORRANS (2019), *Coneixements i usos lingüístics de la població d'Andorra: Situació actual i evolució (1995-2018)*, Andorra la Vella, Govern d'Andorra, Servei de Política Lingüística.

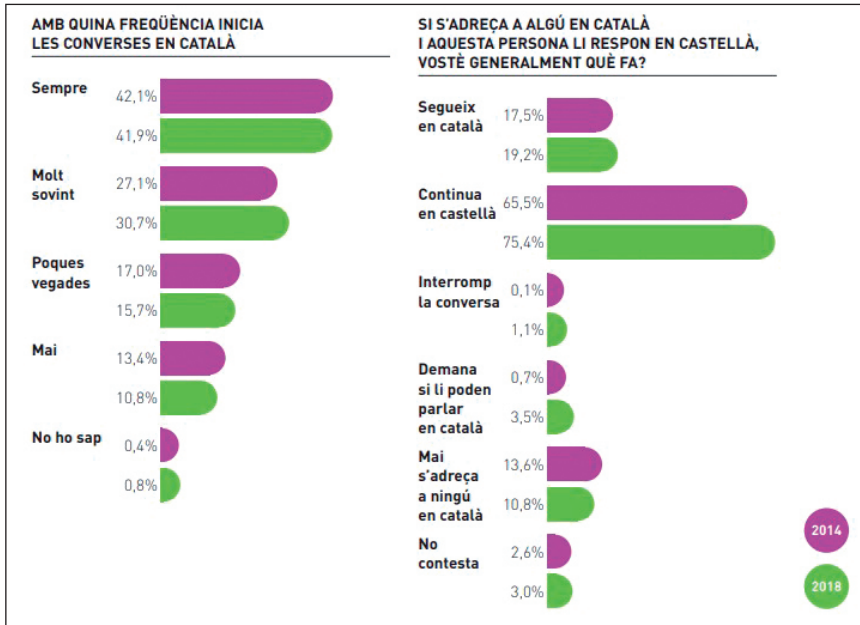


FIGURA 3. Gràfic d'actituds lingüístiques.

FONT: CENTRE DE RECERCA SOCIOLÒGICA DE L'INSTITUT D'ESTUDIS ANDORRANS (2019), *Coneixements i usos lingüístics de la població d'Andorra: Situació actual i evolució (1995-2018)*, Andorra la Vella, Govern d'Andorra, Servei de Política Lingüística.

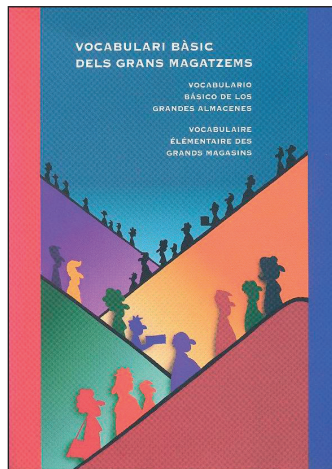


FIGURA 4. Coberta de la primera edició del *Vocabulari bàsic dels grans magatzems*.

FONT: GOVERN D'ANDORRA, SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA (1998), *Vocabulari bàsic dels grans magatzems*, Andorra la Vella, Govern d'Andorra, Servei de Política Lingüística.

En la presentació d'aquest primer vocabulari, el ministre de Cultura del Govern d'Andorra, Pere Canturri Montanya, remarca el següent:

El món del comerç és un dels àmbits que més caracteritzen l'Andorra dels nostres dies, i els grans establiments comercials han estat uns agents fonamentals de l'evolució i la modernització d'aquest món al nostre país. [...] desitjo que el coneixement de moltes llengües ens permeti d'atendre més bé els clients provinents d'altres països que visiten Andorra i ens obri a la realitat enriquidora d'altres cultures, però sobretot espero que la cultura i la personalitat andorrana, representades de manera important per la llengua catalana, sigui capaç d'identificar-nos com a societat, de facilitar la integració de tots aquells que escullen Andorra per viure i treballar, i sigui en definitiva la nostra imatge davant els visitants estrangers.

El vocabulari conté un miler d'entrades amb les equivalències en castellà i francès, i s'organitza en un primer apartat d'expressions útils per mantenir una conversa i diverses seccions que segueixen l'estructura dels grans magatzems. A les pàgines finals, hi ha els índexs català, castellà i francès per ordre alfabètic.

Els cursets de la primera campanya en l'àmbit dels grans magatzems es van organitzar de manera que el vocabulari servís de suport.

Les primeres sessions, per exemple, es dedicaven als continguts següents:

— Sessió 1. *Informació personal*: saludar, identificar-se, demanar disculpes i donar les gràcies.

— Sessió 2. *On és?*: demanar i dir on són les diferents seccions i identificar diversos serveis de l'edifici.

— Sessió 3. *Quina hora és?*: demanar i dir l'hora i informar sobre l'horari de l'establiment.

— Sessió 4. *Com ho vol?*: els colors, els materials (plàstic, metall, fusta...), l'estil (modern, antic, clàssic, pràctic, decoratiu...) i el preu (car, barat...).

El 2011 s'actualitza i es reedita el *Vocabulari bàsic dels grans magatzems* (figura 5). El vocabulari passa de 1.008 entrades a 1.585 i s'hi afegeixen els equivalents en portuguès, llengua d'ús creixent a Andorra, i en anglès, llengua de comunicació internacional.

En la presentació també es destaca que s'hi dona entrada preferent a denominacions pròpies d'Andorra respecte d'altres formes sinònimes de la resta del territori: *carreroles* respecte de *cama-secs*, *posella* respecte de *prestatge* i *lleixa*, *viandera* respecte de *safata*, *carrota* respecte de *pastanaga*, *trumfa* respecte de *patata*, *timó* respecte de *farigola*, *tavelles* respecte de *mongetes tendres*, *llentilles* respecte de *llenties* o *tomata* respecte de *tomàquet*.

La tasca de revisió i d'actualització terminològica s'emmarca en els convenis de col·laboració entre el Govern d'Andorra i el TERMCAT.



FIGURA 5. Coberta de la segona edició del *Vocabulari bàsic dels grans magatzems*.

FONT: GOVERN D'ANDORRA, SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA I TERMCAT, CENTRE DE TERMINOLOGIA (2011), *Vocabulari bàsic dels grans magatzems* (en línia), Barcelona, TERMCAT, Centre de Terminologia, (Diccionaris en Línia), <<https://www.termcat.cat/ca/diccionaris-en-linia/129/>>.

>	escorredora	Vasella, cristal·leria, cobertoria, parament de cuina	<
>	escorreplats	Vasella, cristal·leria, cobertoria, parament de cuina	<
>	escot	Roca	<
>	escumadora	Vasella, cristal·leria, cobertoria, parament de cuina	<
>	escuradents	Vasella, cristal·leria, cobertoria, parament de cuina	<
>	escurçar	Paraules i expressions usuals	<
>	eslip	Roca anterior	<
>	esmalt d'angles	Higiene i perfumaria	<
>	esmòquing	Roca	<
>	espaguetis	Quèl·liers	<

FIGURA 6. Alguns termes de la segona edició del *Vocabulari bàsic dels grans magatzems*.

FONT: GOVERN D'ANDORRA, SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA I TERMCAT, CENTRE DE TERMINOLOGIA (2011), *Vocabulari bàsic dels grans magatzems* (en línia), Barcelona, TERMCAT, Centre de Terminologia, (Diccionaris en Línia), <<https://www.termcat.cat/ca/diccionaris-en-linia/129/>>.

Els termes (figura 6) apareixen segons l'ordre seqüencial (*esmalt d'ungles* i no *ungles, esmalt d'*) i, dins de cada àmbit, segueixen l'ordenació alfabètica discontinua, que evita interrupcions en els termes d'una sèrie. Excepcionalment, els nombres, els mesos, les estacions de l'any i els dies de la setmana segueixen l'ordre lògic (*gener, febrer...*).

Els noms dels productes tenen entrada en singular (*braç de gitano, caçadora*), llevat dels casos en què no és possible comprar-ne una sola unitat (*botes, olives*). En els adjectius de doble gènere en què hi ha variacions gràfiques entre l'un i l'altre, es mostra la terminació femenina a continuació de la forma masculina (*barat -a, fermé -ée*).

El vocabulari recull les relacions de sinonímia entre els termes catalans. En aquests casos només un dels termes remesos recull les equivalències, sia el sinònim que s'ha considerat preferent (per exemple, *fermall* respecte de *agulla de pit*) o, en cas de sinonímia absoluta, el que per ordre alfabètic apareix en primer lloc (per exemple, *llevataps* respecte de *obridor*). Els sinònims en les altres llengües es presenten separats per un punt i coma.

La segona edició del *Vocabulari bàsic dels grans magatzems* es pot consultar en línia a les webs del Servei de Política Lingüística (<https://www.cultura.ad/recursos/vocabulari-basic-dels-grans-magatzems>) i del TERMCAT (<https://www.termcat.cat/ca/diccionaris-en-linia/129>).

El vocabulari es fa servir en el marc d'uns plans lingüístics que s'estableixen en algunes empreses mitjançant un conveni de col·laboració amb el Departament de Política Lingüística, que inclou els punts següents:

1. Mòduls gratuïts de català oral bàsic i específic segons el sector per als treballadors que no saben expressar-se en català. Les classes es fan a l'empresa en horari laboral.

2. Distribució d'exemplars del *Vocabulari bàsic dels grans magatzems* per seccions.

3. Oferta dels centres d'autoaprenentatge i de cursos oficials de català.

4. Voluntariat lingüístic intern a la mateixa empresa o el que organitza el Servei de Política Lingüística.

5. El material de català *Veus d'Andorra 1* a un preu reduït (15 euros).

6. El llibret de vocabulari en imatges i de conversa *Viure a Andorra* (gratuït).

7. El *Vocabulari de bars i restaurants* (gratuït).

8. Un certificat per als treballadors que segueixin alguna de les formacions ofertes.

9. Els identificadors «Estic aprenent català», «Pot parlar-me en català» i «Us puc atendre en català», perquè els clients sàpiguen que els treballadors estan aprenent català o que poden ser atesos o adreçar-s'hi en català.

10. Pòsters explicatius de l'actuació que s'està duent a terme, amb el lema «Aquest establiment col·labora amb el Govern per millorar l'atenció als clients en català».

Fins ara s'ha mantingut la continuïtat de formació a Pyrénées i al Centre Comercial Andorrà (la primera empresa ofereix formació de català als treballadors des de fa vint anys i la segona, d'una manera més intermitent). La proporció anual és d'un parell de grups d'entre deu i quinze persones a Pyrénées i un grup d'unes deu persones al Centre Comercial Andorrà. Actualment es treballa més amb el material propi dels cursos dels nivells oficials de català (a càrrec de l'Àrea de Llengua Catalana del Departament de Política Lingüística).

BIBLIOGRAFIA

- BASTIDA, C.; BERTRANA, U.; SISTAC, R.; VILLARÓ, A. (2016). *Llengua i literatura a Andorra i als Pirineus*. Sant Julià de Lòria: Universitat d'Andorra.
- CENTRE DE RECERCA SOCIOLÒGICA DE L'INSTITUT D'ESTUDIS ANDORRANS (1996). *Coneixements i usos lingüístics de la població d'Andorra*. Andorra la Vella: Govern d'Andorra. Servei de Política Lingüística.
- (2019). *Coneixements i usos lingüístics de la població d'Andorra: Situació actual i evolució (1995-2018)*. Andorra la Vella: Govern d'Andorra. Servei de Política Lingüística.
- GOVERN D'ANDORRA. SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA (1998). *Vocabulari bàsic dels grans magatzems*. Andorra la Vella: Govern d'Andorra. Servei de Política Lingüística.
- GOVERN D'ANDORRA. SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA; TERM CAT, CENTRE DE TERMINOLOGIA (2011). *Vocabulari bàsic dels grans magatzems* [en línia]. Barcelona: TERM CAT, Centre de Terminologia. (Diccionaris en Línia) <<https://www.termcat.cat/ca/diccionaris-en-linia/129/>>.
- LLUELLES LARROSA, M. J.; GARCIA LLUELLES, E. (2018). *Història econòmica d'Andorra, segles XX-XXI*. Andorra la Vella: Govern d'Andorra.
- Memòries del Servei de Política Lingüística del Govern d'Andorra (1998-2021). [Documents interns]
- PUJOL, M.; BADIA, M. (2002). «Els estudis impulsats per l'Administració andorrana com a punt de referència per a la planificació lingüística». *Noves SL: Revista de Sociolingüística* [en línia], núm. 4. <https://www.gencat.cat/llengua/noves/noves/hm02hivern/catalana/pujol4_4.htm> [Consulta: 15 abril 2022].