

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER REALITZAR ELS TREBALLS DE DINAMITZACIÓ DEL PROGRAMA “COMERÇOS APRENENTS” A ESTABLIMENTS COMERCIALS DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

EXPEDIENT CPNL-2026-160

1. Contingut

2. Introducció
3. Objecte del contracte
4. Abast de l'objecte
5. Tasques i requeriments
6. Protocols per a l'actuació
7. Secret estadístic
8. Propietat de la informació
9. Termini d'execució i de lliurament del treball
10. Adscripció de mitjans personals

2. Introducció

El Centre de Normalització Lingüística de l'Hospitalet preveu, en el marc del Pla d'Impuls al Català impulsat en col·laboració amb l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, una actuació específica del programa Comerços aprenents a establiments comercials situats a la ciutat. Aquest Pla va ser aprovat per Resolució núm. 7923, de 5 de juny de 2026.

Aquest Plec de prescripcions tècniques descriu els serveis objecte de contractació, que haurà de prestar l'empresa adjudicatària, per a la realització de sessions de formació específiques del programa Comerços aprenents a establiments de la zona comercial Centre i Sant Josep de l'Hospitalet.

Actualment molts comerços que formen part del paisatge urbà i de les rutines de consum quotidià de la ciutadania són regentats o tenen personal sense o amb molt poc coneixement de català.

Comerços aprenents és un programa creat l'any 2020 adreçat al comerç local per oferir una formació bàsica en llengua catalana a les persones que fan atenció al públic i parlen molt poc o gens el català però tenen certa capacitat d'entendre'l. A causa dels seus horaris laborals, aquestes persones no poden assistir a un curs de català i, per això, cal oferir-los sessions formatives a la botiga. El programa combina formació i sensibilització per assegurar que l'augment de coneixement repercuteix en l'augment d'ús del català. Per al bon desenvolupament de les sessions, la formació s'ofereix a d'1 a 3 treballadors alhora com a màxim a cada establiment.

El projecte té l'objectiu que els aprenents assolixin almenys la mínima competència oral en català que els permeti atendre els clients en aquesta llengua en les qüestions més bàsiques, tenint en compte que les interaccions orals en aquest context són relativament limitades i pautades. Al final de l'aprenentatge, els usuaris haurien de ser capaços no tan sols de mantenir una petita interacció en català, sinó també de començar la conversa amb els clients

directament en català, cosa que facilita que una part del públic també se'ls adreci i continuï en aquesta llengua.

Els principals destinataris són persones amb competència molt bàsica del català. A banda del nivell lingüístic, els comerços aprenents són seleccionats d'acord amb altres factors, com ara la motivació dels treballadors, la disponibilitat l'estona que duri la sessió i l'entorn sociolingüístic, és a dir, que l'establiment sigui en zones amb clientela catalanoparlant, perquè això augmenta les possibilitats que els aprenents posin en pràctica els continguts apresos.

3. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la realització de tasques de dinamització del programa Comerços aprenents a establiments comercials de l'Hospitalet de Llobregat.

Objectius

L'objectiu principal del contracte és executar una actuació adreçada al teixit comercial de l'Hospitalet de Llobregat, consistent en la visita a establiments comercials regentats per persones sense o amb molt poc coneixement de català per sensibilitzar-los sobre la importància d'emprar-lo en l'atenció al públic, i recollir-ne el compromís de participació en el programa de Comerços aprenents. L'actuació inclou també la realització de les sessions formatives del programa Comerços aprenents als establiments participants, d'acord amb la metodologia oficial del programa.

El programa es proposa la formació en llengua catalana i la sensibilització lingüística per estimular canvis i propiciar l'augment de l'ús del català als establiments.

4. Abast de l'objecte

L'abast de l'objecte d'actuació d'aquest plec és la zona comercial Centre i Sant Josep de l'Hospitalet de Llobregat.

5. Tasques i requeriments

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme les tasques següents:

- a) Realitzar visites a establiments comercials regentats per persones sense o amb molt poc coneixement de català. En cada visita caldrà:
 - Recollir la llengua d'atenció al públic, observant la salutació inicial i l'adequació lingüística del personal quan l'interlocutor s'hi adreça en català.
 - Recollir dades bàsiques de l'establiment (nom, adreça, tipologia, sector, contacte, etc.).
 - Sensibilitzar el responsable de l'establiment sobre la importància d'emprar el català en l'atenció al públic.
 - Valorar la idoneïtat de l'establiment per participar en el programa Comerços aprenents, tenint en compte el nivell lingüístic del personal, la motivació, la disponibilitat horària i l'entorn sociolingüístic.
- b) Promoure l'adhesió al programa Comerços aprenents dels establiments que compleixin els criteris d'idoneïtat. Aquesta adhesió es formalitzarà mitjançant un document d'acceptació de l'activitat signat pel responsable de l'establiment, segons el model proporcionat pel CNL de l'Hospitalet. Aquest document anirà acompanyat d'una fitxa

d'inscripció per cada participant, que inclourà la informació sobre el tractament de dades i l'autorització d'ús de la imatge.

- c) Realitzar les sessions formatives, d'acord amb la metodologia del programa [Comerços aprenents](#) als establiments que es determinin.

A cada establiment es recomana un mínim de 10 sessions i un màxim de 15 d'uns 15 minuts cadascuna. Les sessions consten de continguts gramaticals (lèxic de l'establiment, fórmules de salutació i comiat, numerals, etc.), així com de sensibilització i legislació lingüística.

Partint del coneixement de català dels aprenents, les sessions adaptaran els continguts a les necessitats comunicatives de cada situació. Així, el vocabulari, la fraseologia i les situacions comunicatives responen a les seves necessitats pràctiques. El personal que duu a terme la formació té a disposició una graella amb l'estructura de cada sessió, així com un fullet de lèxic adaptat a cada tipus d'establiment. Aquest material és proporcionat pel CNL de l'Hospitalet.

A cada sessió s'ha d'oferir un missatge o eslògan, que es treballa amb els aprenents a partir d'un argumentari i recursos gràfics. Cal treballar la sensibilització amb els usuaris de la formació, i posar a disposició del comerç un material específic adreçat als clients, per donar a conèixer la iniciativa i demanar-ne la complicitat lingüística quan entrin a l'establiment. Aquest material és proporcionat pel CNL de l'Hospitalet.

Altres tasques de l'empresa adjudicatària:

- d) Redactar, com a mínim, un informe de seguiment sobre les sessions realitzades amb les dades identificatives de cada establiment, el material lliurat, dades sobre usos lingüístics, el resum d'actuació i les observacions.

Dades identificatives	Nom comercial Retolació exterior Adreça postal Tipologia de comerç (botiga a peu de carrer, gran superfície o parada de mercat) Sector d'activitat Telèfon de contacte Adreça electrònica Adreça web Adreça de xarxes socials
Material lliurat	
Resum d'actuació a l'establiment	Logística i organització de les sessions Rebuda i resultats
Observacions	

- e) Redactar un informe final per al CNL de l'Hospitalet amb les dades i observacions generals de l'actuació, incloent-hi el funcionament de l'equip i les incidències esdevingudes.

6. Protocols per a l'actuació

- En una sessió preparatòria, es treballarà el procediment global amb el personal de l'empresa adjudicatària. Es mantindrà com a mínim 1 reunió de seguiment durant el contracte.

- El CNL de l'Hospitalet designarà un tècnic de seguiment del programa que es coordinarà amb l'empresa adjudicatària per a la consecució dels objectius del Plec.
- Les persones que, per part de l'empresa adjudicatària, faran les sessions han de tenir un bon coneixement de la llengua catalana oral i escrita, i adreçar-se sempre en català als responsables i als treballadors dels comerços, llevat d'incomprensió manifesta.
- El personal de l'empresa adjudicatària ha de mantenir en tot moment una bona relació amb l'empresa visitada i amb els seus treballadors.
- L'empresa adjudicatària realitzarà el seguiment de les visites mitjançant els mecanismes adequats.

7. Secret estadístic

L'empresa adjudicatària s'obliga a establir les mesures tècniques i administratives necessàries per tal de garantir el manteniment del secret estadístic en els termes establerts en la Llei 23/1998, de 30 de desembre, d'estadística de Catalunya.

L'empresa que resulti adjudicatària i els seus treballadors queden obligats a guardar estricte secret de tota aquella informació a la qual tinguin accés, subsistint aquestes obligacions fins i tot després de finalitzar i extingir-se el corresponent contracte. D'altra banda, un cop acabades les observacions, tractada la informació i lliurats els materials i resultats finals al CNL de l'Hospitalet, l'empresa adjudicatària no conservarà cap còpia dels treballs en els seus arxius, en cap suport possible.

8. Propietat de la informació

La informació recollida és propietat exclusiva del Consorci per a la Normalització Lingüística. L'empresa adjudicatària es compromet, una vegada finalitzada la totalitat de les tasques fixades en el contracte, a destruir els fitxers de microdades resultants i qualsevol altra reproducció parcial o total d'aquest fitxers, sigui quin sigui el seu suport, comunicant per escrit aquest fet al CNL de l'Hospitalet.

9. Termini d'execució i de lliurament del treball

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar l'informe final d'execució del contracte abans del 20 de desembre de 2026, a fi de permetre la revisió i conformitat del CNL de l'Hospitalet abans del tancament de l'exercici i la presentació de la factura corresponent.

10. Adscripció de mitjans personals

El personal que l'empresa adjudicatària destinarà a l'execució del contracte ha d'estar integrat com a mínim per dos professionals, que han d'acreditar els requisits següents:

- Coneixement de català oral i escrit de nivell C1 del MECR (suficiència) o superior, acreditat mitjançant certificat oficial o títol reconegut equivalent.
- Experiència mínima d'1 any en formació presencial d'adults o en dinamització en l'àmbit comercial.
- Capacitat de desplaçament als establiments en horari d'atenció al públic.