

# XXVIII PREMI CARMÉ SERRALLONGA A LA QUALITAT COMUNICATIVA. EDICIÓ DE 2021.

**Mireia Gómez i Martínez**  
[mgomezma94.alumnes@ub.edu](mailto:mgomezma94.alumnes@ub.edu)  
Universitat de Barcelona (UB)

«Saps on és la fageda d'en Jordà ?  
Si vas pels volts d'Olot, amunt del pla,  
trobaràs un indret verd i pregon  
com mai més n'hagis trobat al món:  
un verd com d'aigua endins, pregon i clar;  
el verd de la fageda d'en Jordà.  
El caminant, quan entra en aquest lloc,  
comença a caminar-hi poc a poc;  
compta els seus passos en la gran quietud  
s'atura, i no sent res, i està perdut.  
Li agafa un dolç oblit de tot el món  
en el silenci d'aquell lloc pregon,  
i no pensa en sortir o hi pensa en va:  
és pres de la fageda d'en Jordà,  
presoner del silenci i la verdor.  
Oh companyia! Oh deslliurant presó!»

*La fageda d'en Jordà*, JOAN MARAGALL (1911).

## INTRODUCCIÓ

Amb motiu del Premi Carmé Serrallonga a la qualitat comunicativa d'enguany, exposaré en aquest dossier la candidatura en favor de l'organització *La Fageda*. Considero que aquesta empresa, reconeguda sobretot per la producció de làctics i derivats, n'és una molt bona candidata pel seu compromís lingüístic, ambiental i social.

*La Fageda*, amb seu al Mas Els Casals de la Garrotxa (Girona), neix l'any 1982 com un projecte social amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida de persones de col·lectius vulnerables, sobretot, a través de la seva inserció en l'entorn laboral. A més a més de ser una entitat que adopta polítiques de no discriminació, de diversitat i inclusió, de prevenció de l'assetjament, de promoció i de conciliació laboral —com veiem al seu *Codi de Conducta (10/2016)*—; és una entitat amb un fort compromís ambiental i lingüístic, com podrem veure a continuació

## ARGUMENTACIÓ

### 1) COMPROMÍS SOCIAL

Com ja he esmentat, un dels motius que m'ha fet decantar per aquesta entitat ha estat el seu fort compromís social; atès que la transmissió de missatges no discriminatoris i accessibles, que permetin la participació de

tots els ciutadans, és part d'aquesta «política comunicativa exemplar» que busquem reconèixer amb aquest certamen.

En aquest sentit, *La Fageda* desenvolupa cinc tipus d'activitats assistencials diferents, coordinades pel Consorci de Benestar Social de la Garrotxa (LA FAGEDA, 2019: 7-8): el Servei de Teràpia Ocupacional (STO), el Servei Ocupacional d'Inserció (SOI), el Servei de Llar Residència, el Servei de Suport a l'Autonomia a la pròpia Llar, el Servei d'Integració a la Comunitat (SIC) i les Activitats d'Oci i Temps Lliure.

El STO està destinat a persones que pateixen «una discapacitat psíquica greu i/o trastorns mentals severos» (LA FAGEDA, 2019: 7). L'objectiu d'aquest servei és l'aplicació de programes individualitzats que contribueixin a l'encaix personal i social de cada persona (a través de l'estimulació cognitiva, la psicomotricitat, l'expressió corporal, etc.). Els beneficiaris d'aquest servei participen dels processos productius de l'entitat només amb finalitats terapèutiques i pedagògiques. D'altra banda, el SOI acull aquelles persones que malgrat haver acabat el període obligatori de formació escolar «necessiten formació en hàbits i tasques laborals».

Pel que fa als serveis relacionats amb l'habitatge, el Servei de Llar Residència ofereix habitatge i assistència a les persones de la Garrotxa que tinguin una discapacitat i que o bé no tenen família, o bé que en tenen però se'n puguin fer càrrec. Altrament, el Servei de Suport a l'Autonomia a la pròpia Llar ofereix suport a persones que —tot i tenir també algun tipus de discapacitat— viuen soles, amb l'objectiu de fomentar el seu desenvolupament i autonomia.

Quant al SIC, s'encarrega de formar, donar feina i fer un seguiment dels treballadors —que són persones amb discapacitats psíquiques de la comarca—. Aquest servei, a més a més d'acostar treballadors i empreses, ofereix formació també als empresaris perquè la integració dels treballadors sigui exitosa.

Endemés, trobem les Activitats d'Oci i de Temps Lliure que busquen també la integració social de persones amb alguna discapacitat. A més a més de la participació en aquestes activitats i dels serveis ja esmentats, la fundació intenta donar una resposta global a les problemàtiques que afronten els seus treballadors. Per aquest motiu, quan es jubilen o quan les seves famílies ja no se'n poden fer càrrec també poden seguir rebent atenció i viure en pisos tutelats al centre d'Olot.

Per acabar de comentar aquestes qüestions, m'agradaria esmentar algunes de les magnituds socials<sup>1</sup> que podem trobar dins del *Dossier de premsa 2019*. Les dades que hi figuren ens fan adonar-nos de fins a quin punt es duen a terme les accions relacionades amb l'assistència social. En aquest sentit, podem veure com al 2018 cent

---

<sup>1</sup> Vid. Annex a) Taula 1: «Principals Magnituds (2018)».

cinquanta-dos treballadors de la plantilla tenien el certificat de discapacitat, que més de trenta persones van ser inserides al teixit empresarial de la Garrotxa per part del SIC i que hi havia seixanta-quatre persones al centre ocupacional. A més a més, el setanta-nou per cent dels treballadors de la plantilla, posseïen un contracte indefinit.

En definitiva, l'entitat parteix de la idea que la inserció en el món laboral esdevé «un element clau en el procés rehabilitador de la persona que presenta una discapacitat intel·lectual o una malaltia mental», atès que els atorga un paper actiu a la societat i contribueix positivament al seu desenvolupament i a la seva autoestima.

## 2) COMPROMÍS AMBIENTAL

Un altre dels pilars sobre els quals se sustenta l'empresa i crec que cal ressaltar és el seu ferm compromís ambiental, el qual fins i tot queda reflectit al seu *Codi de Conducta (10/2016)* LA FAGEDA (2017: 10). Com hi deixen clar, aquest compromís implica que han de «minimitzar l'impacte ambiental que es derivi» de totes les seves activitats laborals i productives. A més a més, fan extensiu aquest compromís en les seves relacions amb tercers i amb els seus proveïdors, als quals afirmen «també transmetrem aquests principis i se'ls exigirà un respecte estricte del medi natural que els envolta».

Aquest compromís i aquests principis podem veure que es concreten en diverses accions, com per exemple el fet que el vuitanta-sis per cent de les energies que consumeix *La Fageda* procedeix de fonts d'energia renovables<sup>2</sup>. Concretament, el quaranta-set per cent provenen de la seva planta de biomassa, la qual funciona amb estella procedeix de fusta de boscos gestionats amb criteris de sostenibilitat i estàndards PECF subministrada per una empresa del territori. Altrament, un trenta-nou per cent de l'energia consumida els la subministra una companyia que només comercialitza energia renovable provinent de fonts eòliques, hidroelèctriques o solars.

A més a més, compten amb una política d'accés a les seves instal·lacions que busca «reduir i racionalitzar la intensitat del trànsit a motor en el camí que dona accés a la finca» LA FAGEDA (2017: 10). Aquesta actuació iniciada l'any 2013 rau en el fet que la seva seu física està situada, com ja he esmentat anteriorment, al cor de la fageda d'en Jordà —que és una reserva protegida per la llei de Protecció de la Zona Volcànica de la Garrotxa.

Per acabar, m'agradaria comentar dues magnituds més referents al medi ambient<sup>3</sup> que crec que són força rellevants i que reflecteixen bé com el seu compromís amb l'entorn és real i millora any rere any: en primer

---

<sup>2</sup> Vid. Annex b) Gràfic 1: «Consum d'energia a *La Fageda* l'any 2020».

<sup>3</sup> Vid. Annex a) Taula 1: «Principals Magnituds (2018)».

lloc, la reducció en un tretze per cent de l'ús de cartó i de plàstic (en Kg/tn de producció); i, en segon lloc, la reducció del dinou per cent dels metres cúbics d'aigua per unitat de producció.

### 3) COMPROMÍS LINGÜÍSTIC

El tercer pilar que he volgut destacar és el del compromís de l'entitat amb la llengua catalana. Aquest compromís el podem veure d'una forma molt evident en l'etiquetatge de tots els seus productes (no només dels iogurts), els quals estan disponibles en català (incloent-hi les informacions secundàries i els valors nutricionals)<sup>4</sup>.

El Codi de consum —refrendat pel Tribunal Constitucional a la sentència 88/2017 i a la sentència 7/2018— és la llei que regula l'etiquetatge a Catalunya. En aquest sentit, s'hi estableix que tots els productes que es distribueixin al mercat català han d'icloure (com a mínim) aquesta llengua. Tanmateix, el Parlament i el Govern espanyol han aprovat moltes disposicions que fan imperatiu l'etiquetatge en castellà, però en cap cas han fet passes en la mateixa direcció en benefici de l'etiquetatge en català. Per això, davant d'aquesta dualitat de normatives, moltes empreses opten per etiquetar només en castellà. A diferència de multinacionals com *Danone*, que només etiqueta en castellà els productes distribuïts a Catalunya —malgrat que sí que etiqueta en francès, alemany i neerlandès a Bèlgica—, *La Fageda* sí que té disponibles tots els seus productes en català i, per tant, respecta el Codi de consum —a més de respectar la legalitat espanyola, ja que també hi apareix el castellà.

No obstant això, no només trobem el català present en l'etiquetatge. La pàgina web de l'entitat també presenta tots els nivells de la seva interfície en català<sup>5</sup>, incloent-hi tots els documents que hi anem trobant enllaçats així com els dossiers de premsa o els codis de conducta. A més a més, a diferència de moltes webs estatals, respecta la unitat lingüística de la llengua catalana i no distingeix entre català i valencià<sup>6</sup>. Així mateix, a la mateixa pàgina web, hi ha una secció d'atenció al client on poden resoldre'ls els dubtes a través d'un formulari, el qual també està disponible en català.

El seu compromís lingüístic també el trobem reflectit en tots els seus continguts presents a les xarxes socials, un entorn on, sovint, amb la pretensió d'arribar a un nombre d'audiència major, les institucions i les empreses acaben passant-se al castellà. Aquest no és el cas de *La Fageda*, que fa totes les seves publicacions tant a *YouTube*, com a *Instagram* i *Twitter*, com a mínim, en català<sup>7</sup>.

---

<sup>4</sup> Vid. Annexos c) – g): Fotografies 1-5, on hi trobem mostres de l'etiquetatge en català de diversos productes de *La Fageda*.

<sup>5</sup> Vid. Annex h): Fotografia 6: Pàgina web de *La Fageda*.

<sup>6</sup> Vid. Annex i) Fotografia 6: Detall de la selecció de l'idioma a la pàgina web de *La Fageda*.

<sup>7</sup> Vid. Annexos k) – m): Fotografies 8-10, on hi trobem mostres de la presència del català a les xarxes socials de *La Fageda*.



Per acabar, m'agradaria destacar que aquesta mateixa entitat va rebre l'any 2006 el reconeixement de l'ACCID i d'Òmnium Cultural precisament per la potenciació i l'ús del català en l'àmbit empresarial; un compromís que, com he destacat, segueix sent ferm.

## CONCLUSIONS

Com podem veure al *Dossier de premsa 2019*, l'entitat va aparèixer durant el 2018 «més de 107 vegades en els mitjans de comunicació escrits (en diferents àmbits i territoris), 250 en mitjans digitals, així com 19 aparicions a la TV i a la ràdio. Va aparèixer 14 vegades a blogs externs, una vegada a un fòrum, 19 vegades en diferents webs temàtiques i va rebre 6.452 mencions a *Twitter*». Si a això li afegim la seva presència als llocs web i a les xarxes socials, l'emissió del reportatge *Utopia Iogurt* (dirigit per Anna Thomson i David Baksh) i les més de 40.000 persones que van visitar les seves instal·lacions, podem fer-nos una idea del gran aparador mediàtic del qual disposa. En aquest considero que és de vital importància reconèixer la tasca que fan empreses i entitats com aquesta, que disposen d'aquest gran aparador mediàtic, envers la societat, el nostre entorn i la nostra llengua.

Mitjançant la seva manera d'actuar estan comunicant de manera excel·lent tres missatges que, segons el meu punt de vista, són de vital importància. El primer missatge que comunica és el de demostrar que la inclusió de persones vulnerables en tots els àmbits de la vida social i laboral és, no només necessari, sinó que també és viable econòmicament pels grans empresaris. En segon lloc, transmet, a la ciutadania i la resta d'entitats, la necessitat d'un compromís ferm envers el medi ambient —en general— i envers la cura i la protecció del nostre entorn més immediat —la fageda d'en Jordà, en particular. En tercer i darrer lloc, l'aposta per l'ús i la normalització del català dins del teixit empresarial, trasllada un missatge un clar la resta d'empreses: la viabilitat i la necessitat de generar productes que siguin lingüísticament responsables, uns productes que els siguin propers i que garanteixin els drets lingüístics dels consumidors.

En definitiva, considero que *La Fageda* destaca sens dubte per tenir una política comunicativa exemplar. Penso que cal valorar el fet que aquesta comunicació vagi molt més enllà de fer negoci amb uns determinats productes i que transmeti uns valors que vagin en la línia d'assolir un millor benestar social, garantint els drets i fent partícips als col·lectius —i les llengües— més vulnerables o desamparades, en moltes ocasions, per les institucions.

## REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- DEPARTAMENT DE LA PRESIDÈNCIA (2010). *LLEI 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya*.  
Núm de control: 1019604. Diari oficial: DOGC. Núm del diari: 5677. Data de publicació del diari:  
23/07/2010. Vigència: 25/01/2019 – Actualitat. Recuperat de: <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/1/2010/07/20/22>. [Darrera consulta: 09.04.2021].
- LA FAGEDA (2017) *Codi de Conducta (10/2016)* [Arxiu PDF]. Recuperat de: <http://www.fageda.com/wp-content/uploads/2017/07/Codi-de-conducta-La-Fageda.pdf> [Darrera consulta: 10.04.2021].
- LA FAGEDA (2019) *Dossier de premsa 2019*. [Arxiu PDF]. Recuperat de: [http://www.fageda.com/wp-content/uploads/2019/06/dossier\\_premsa\\_2019%20CAT.pdf](http://www.fageda.com/wp-content/uploads/2019/06/dossier_premsa_2019%20CAT.pdf) [Darrera consulta: 10.04.2021].
- MARAGALL, J. (1911). «La fageda d'en Jordà», dins MARAGALL, J., CASALS, G., & QUINTANA, L. (2010). *Poesia completa*. Edicions 62.

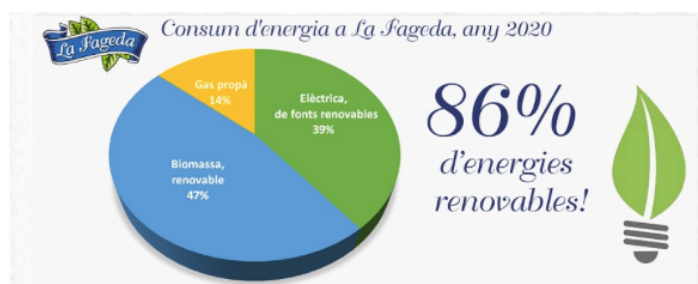
ANNEX

- a) Taula 1: «Principals Magnituds (2018)». Dins LA FAGEDA (2019) *Dossier de premsa 2019*. [Arxiu PDF].

PRINCIPALS MAGNITUDS (2018)

Magnituds Socials	
152	Treballadors amb certificat de discapacitat
79%	Dels treballadors tenen contracte indefinit
Més de 30	Persones amb certificat inserides en altres empreses de la Garrotxa (Servei d'Inserció a la Comunitat)
64	Persones al Centre Ocupacional
56	Usuaris dels serveis de llars i habitatge
756.000	Iogurts donats a entitats d'atenció a la pobresa
100	Entitats del territori beneficiades per accions de patrocini amb làctics
41.000	Visitants a les nostres instal·lacions
320	Participants a les jornades sobre Model Fageda iniciades el 2012
Magnituds econòmiques	
83.000.000	Vasos de iogurts i postres fabricats
80.000	Kg de gelats produïts
30.600	Kg de melmelades fabricades
250	Vaques a la finca Els Casals, més les provinents de 5 granges de la Cooperativa Lletera de l'Empordà.
2.315.954	Consumidors (dades Kantar)
21.085.630	Vendes netes (€)
4.700.000	Inversions (€)
12.000.000	En compres a les comarques de Girona (€)
Magnituds medi ambient	
-13%	Reducció de cartró i plàstic (Kg/tn de producció)
-11%	Increment de tona de biomassa degut a l'impacte de la nova caldera de gas.
-19%	Reducció metres cúbics d'aigua/unitat de producció

- b) Gràfic 1: «Consum d'energia a La Fageda l'any 2020». Blog de La Fageda [05-03-21].

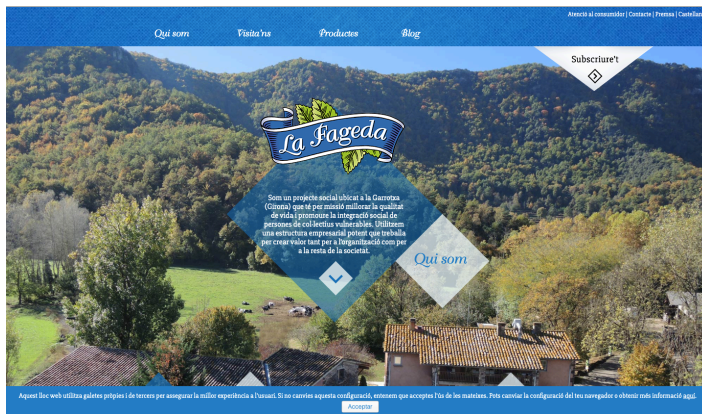




g) Fotografia 5: Varietat de iogurts de *La Fageda*. [31.03.2021].



h) Fotografia 6: Pàgina web de *La Fageda*. [01.04.2021].



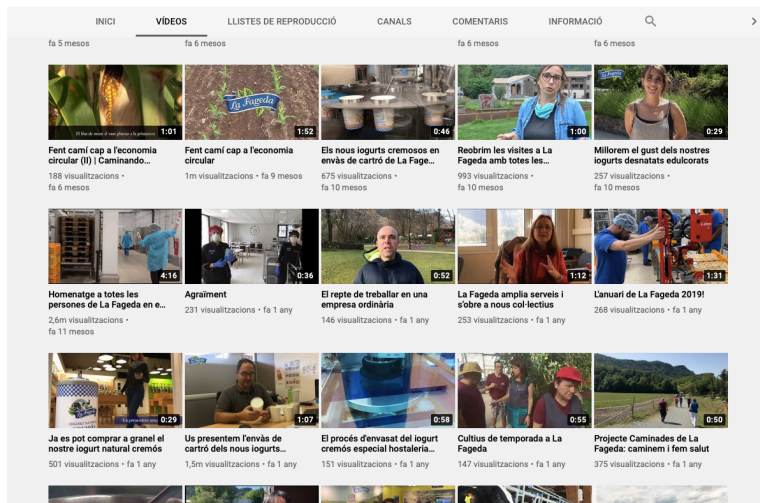
i) Fotografia 6: Detall de la selecció de l'idioma a la pàgina web de *La Fageda*. [01.04.2021].

Atención al consumidor | Contacto | Prensa | Catalán

Atenció al consumidor | Contacte | Premsa | Castellano

j) Fotografia 7: Atenció al client. [01.04.2021].

- k) Fotografia 8: Xarxes Socials. Canal de *YouTube*. [03.04.2021]. <https://www.youtube.com/channel/UCD04vq-Ph7g3svGJJrKEMNA>



- l) Fotografia 9: Xarxes Socials. Perfil de *Twitter* [03.04.2021]. <https://twitter.com/fageda>





m) Fotografia 10: Xarxes Socials. Perfil d'Instagram. [03.04.2021].  
<https://www.instagram.com/fageda/>

