



Euskararen Normalizazio **Kasu Aurreratuak**

►SOZIOLINGUISTIKA
KLUSTERRA

BBK

EUSKARA:
zerbitzua,
kalitatea eta
kultura



© Soziolinguistika Klusterra



Eskerrak: BBK eta iBerba euskara zerbitzuari kasu hau egiteko izandako lankidetzagatik.

Testuak eta irudiak: BBK

Zuzendaria: Joxpi Irastortza (HUHEZI Fakultatea, Mondragon Unibertsitatea).

Idazlea eta koordinatzailea: Soziolinguistika Klusterra.

Aholkularia: Idoia Bidaurreazaga (Innobasque).

Itzulpenak: Hitzurun Hizkuntz Zerbitzuak

Diseinua: Zirrimarra estudio grafikoa /Andoain



SOZIOLINGUISTIKA
KLUSTERRA<

Euskararen Normalizazio **Kasu Aurreratuak**<

BBK

EUSKARA:
zerbitzua,
kalitatea eta
kultura



Laguntzaileak:



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



Egun luzea izan da, hamaika elkarriketa egin dituzte goizean hasi eta gauera arte eta mahaiairen bueltan eseri dira laurak. Ebaluazioa egiteko sasoia da.

“Benetan baliabide ugari jarri du erakundeak euskara planerako, bai pertsonal aldetik, bai euskara ikasteko langileei emandako erraztasunen aldetik, bai itzulpen zerbitzuetarako, baita bertako terminologia lantzeko ere”, dio batek. “Eta nabari da hizkuntza-irizpideen inguruan hartutako erabakiak oso hausnartuak izan direla, bai; egunero praktikan irizpide horiekiko koherente dira, gainera, Euskararen Arautegiaren aplikazioari esker”, dio besteak.

Laurak bat datoz: “Bai, BBK euskararen erabilerari prestigioa ematen dion erreferente sendoa da, ekarpen handia egin dezake Euskal Herriko beste enpresa asko trakzionatzen; segi dezala etorkizunean ere bide horretan gaur bezain sendo”.

BIKAIN Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren ebaluatzaileak dira eta BBK-k urteetan hizkuntzak kudeatzen egindako lanari merezi duen aitortza ematera doaz: Bikain Zilarrezko Ziurtagiria.

The logo consists of the letters 'bbk' in a white, lowercase, sans-serif font, followed by a red equals sign. The entire logo is set against a dark green rectangular background.

AURKEZPENA

Bilbao Bizkaia Kutxa, Aurrezki Kutxa eta Bahitetxea (BBK), Bilboko eta Bizkaiko Aurrezki Kutxek 1990ean bat egin ondoren sortutako kutxa da. Gaur egun, Gipuzkoa Donostia Kutxa eta Caja Vitalekin batera egindako bategite-prozesutik sortutako Kutxabank bankuan dago integratuta.

BBK-ren finantza-jardueran 2400etik gora pertsonak egiten dute lan, horietatik 400 bat lagunek Egoitza Zentralean, eta BBK-ren Gizarte Ekintzan, berriz, gutxi gorabehera 250 lagunek.

BBK-ren bezeroen ia %75 Bizkaikoa da, 800dik gora kutxazain automatiko ditu eta 400dik gora bulego edo sukurtsal. Bulego horien %60 inguru Euskal Herrian dago (ia erabat Bizkaian) eta gainontzekoak Espainiako hainbat erkidegotan barreiatuta (batez ere Madrilan, Andaluzian eta Valentzian).

BBK-k bere diru-irabazien %67 erreserbetara bideratzen du eta gainontzeko %33, berriz, Gizarte Ekintzara. BBK-k 2010ean Gizarte Ekintzara 83 milioi eurotik gora bideratu zituen eta eza-gunak dira Gizarte Ekintzaren bidez euskararen alde sustatu izan dituen ekimenak: euskarazko argitalpenak, Durangoko Azoka...

EUSKARAKO PLANA

BBK-ko euskara planak 80. hamarkadan du jatorria, artean BBK bera ere jaiotzeke zegoela. Izan ere, Bilboko eta Bizkaiko Aurrezki Kutxak lehiakide ziren garaian, Hego Euskal Herriko zortzi aurrezki kutxetarako hitzarmen kolektibo bakarra negoziatu eta adostu zuten erakundeek eta sindikatuek. Hitzarmen kolektibo horrek aurrezki kutxetan euskara zerbitzuak sortzeko erabakia jaso zuen eta, Araba, Nafarroan, Gipuzkoan eta Bizkaian erabaki horren interpretazio desberdinak egin baziren ere, Gipuzkoako Kutxek eta Bilboko eta Bizkaiko Aurrezki Kutxek euskarako kontuetarako langile bana liberatzeko pausoa eman zuten.

BBK-ko euskara planak 80. hamarkadan du jatorria

Horrela bada, Bizkaiko Aurrezki Kutxan Xabier Arebitorre euskarako arduradun gisa hasi zen lanean eta Bilboko Aurrezki Kutxan, berriz, Joserra Bilbao, bere "borondatearen kontra": izan ere, gaur egun ere BBK-ko Elebitasun Zerbitzuko arduradun den Bilbaoren esanetan, "ni finantza arloko langile nintzen bulego baten baina euskararen mundua nire hobbia zen; euskara eskolak ematen ibiltzen nintzen, Anaitasuna aldizkarian idazten... Sindikatuek nigan jo zuten euskarako lanpostuaren ezaugarriak definitzeko eta, lanpostua betetzeko epea



Yolanda Esparta eta Joserra Bilbao, BBK-ko Elebitasun Zerbitzuko langileak

Bizkaiko eta Bilboko Aurrezki Kutxak lehiakide ziren arren, bi Euskara Zerbitzuek baimena zuten koordinatuta lan egiteko

amaitzeaz zegoela-eta, lanpostua beteko ez zelako arriskuaren aurrean, sindikatuek Euskarako Zerbitzuko lanpostura aurkezte-
ra 'behartu' ninduten." Euskaltzaindiako kideak etorri ziren azterketak egitera eta Bilboko Aurrezki Kutxako euskara teknikari izendatu zuten Joserra Bilbao.

Bizkaiko eta Bilboko Aurrezki Kutxak lehiakide ziren arren, bi Euskara Zerbitzuek baimena zuten koordinatuta lan egiteko; horrela, euskara eskoletarako taldeak bateko eta besteko ikasleekin osatzen zituzten, Nafarroa edo Arantzaizuko barnetegiak elkarrekin antolatzen zituzten eta abar.

Bi aurrezki kutxek bat egin zutenerako, beraz, bertako Euskara Zerbitzuek elkarlanaren bidea jada jorratua zuten. BBK-ren bategite-prozesuan euskara zerbitzuetako langileekin aritmetika ariketa sinplea egin zuten: $1+1=2$. Beraz, BBK-ko Elebitasun Zerbitzuak hasieratik bi langile izan zituen bere baitan eta BBK-ko Giza Baliabideen Sailaren barruan kokatu zuten.

BBK-ren hasierako urte haietan Giza Baliabideetako buru zen Juan Luis Ezenarro bultzada handia eman zion euskara planari. Izan ere, Elebitasun Zerbitzuko langile den Yolanda Espar-

Sindikatuen aldarrikapenetakoa eta negoziatioetakoa zen "euskararen gaia" enpresak hartu zuen bere gain eta sindikatuekin negoziatu beharreko gaien artetik aterarazi zuen

Giltzarri izan zen euskararen normalizazioaren gaia BBK-ren lerro estrategiko bihurtzea, Euskararen Arautegiaren bitartez

taren esanetan, “bere babesari esker hartu genituen gerora giltzarri izan diren hainbat erabaki: Elebitasun Batzordea osatzea, Euskararen Arautegia onartzea, Besaide sistema informatiko integrala euskaratzea...” Ezenarroren esku-hartzeak eragin zuen euskararen inguruko ordura arteko ohiko praktika itzulbiratzea; horrela, hasiera baten sindikatuen aldarrikapenetakoa eta negoziazioetakoa zen “euskararen gaia” enpresak hartu zuen bere gain eta sindikatuekin negoziatu beharreko gaien artetik aterarazi zuen. Gogoan ditu garaioak Juan Luis Ezenarrok berak: “euskararen normalizazio-prozesua eskaera sindikal moduan ikusten zen (laneko ordutegian ikasteko eskubidea, selekzio prozesuetan euskara kontuan hartzea, etab.) eta batzuetan hortik zetozen eztabaidak eta iskanbilak. Giltzarri izan zen euskararen normalizazioaren gaia BBK-ren lerro estrategiko bihurtzea, Euskararen Arautegiaren bitartez”. “Hori jauzi kualitatiboa izan zen, euskararena enpresak kudeatu beharreko gaitako bat gehiago izatera pasa zen”, berretsi du Bilbaok.

Garai bertsuan etorri zen hizkuntza-aholkulariekiko harremana. Gogoan du Patxi Alaña aholkulariak (Iberba Euskara Zerbitzua) 1996an jaso zuten enkargua: “euskarak BBKn zuen egoeraren diagnostikoa egiteko eskatu ziguten; hitzarmen kolektiboan jasotakoak aztertu genituen, hainbat elkarriketa egin eta, Joserra Bilbaorekin kontrastea egin eta gero, gogoeta prozesua ireki genuen.”

Ezagutza maila txikia bazen ere (BBK-ko langileen %20k bakarrik zekien euskaraz), “baziren oso ondo egindako gauzak: bazi-tuzten kontratazio berrietarako hizkuntza irizpideak, dokumentazio asko zen elebiduna, langileek euskara ikasteko baldintza onak zituzten, bazegoen irizpiderik BBK-ko bulegoetako euskararen ezagutza zegoen herriko ezagutzarekin parekatzeko... Lan handia zegoen eginda.”

Baina nahasmen puntua ere detektatu zuten: “hitzarmen kolektiboan euskararen inguruan 30 puntu zituzten, maila oso desberdineko alderdi gehiegi ukitzen zituzten (inprimakiak zelakoa izan behar ziren, euskara ikasteko baldintzak...), eta BBK-ren hizkuntza politika definituko zuen Euskararen Arautegia sortzeko proposatu genuen”. Euskararen Arautegiaren zirriborroa Elebitasun Batzordean eztabaidatu eta adostu ondoren, BBK-ko Administrazio Kontseiluak 1997an bere egin zuen Euskararen Arautegia eta ordur geroztiko eguneratzeetan aldaketa oso txikiak izan ditu; “urte hauetan probetxua atera diogu”.

EUSKARAREN ARAUTEGIA

BBK-k hizkuntzen inguruan eta elebitasunerako bidean egiten duen kudeaketa guztian giltzarri da Euskararen Arautegia dokumentua. Arautegiak BBK-k Euskal Herrian dituen egoitza eta pertsona guztiengan du eragina eta, Elebitasun Zerbitzuko Bilbao eta Espartaren esanetan, “gure 'Biblia' da, Zuzendaritzaren babes osoa du eta hizkuntzen kudeaketaren inguruko edozein zalantza edo gatazka argitzeko helduleku sendoa da”. Izan ere, dokumentu horrek makina bat hizkuntza-irizpide jasotzen du bere baitan.

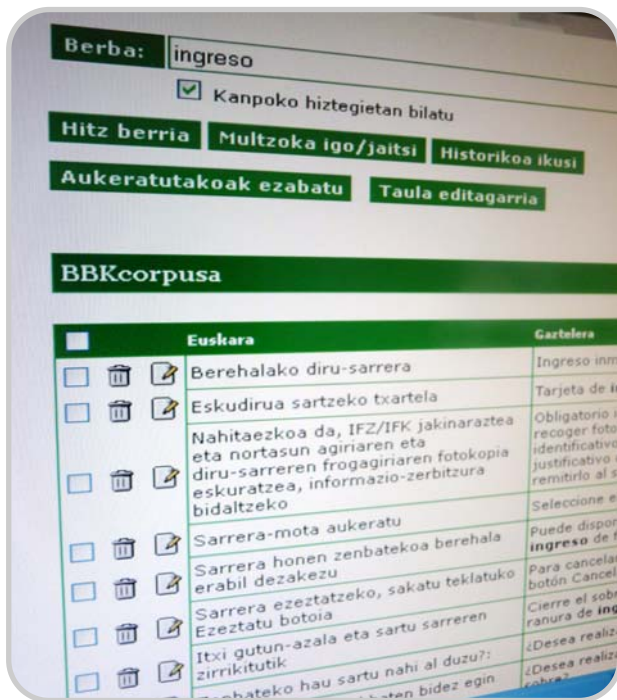
Batetik, erakundeak euskararen normalizaziorako eskaini behar dituen lan-batzorde, giza baliabide eta baliabide materialen berri ematen du eta baliabide materialen artean sartzen du BBK-k bere langileei euskara ikasteko eskaintzen dizkien baldintzak.

Bestetik, BBK-ren Finantza Arloko, Gizarte Ekintzako, Kulturako eta Gaztedi Elkarteko bulego eta langileentzako euskararen ezagutza-irizpideak zehazten ditu Arautegiak eta hor jasotzen ditu *Bulego, Sail eta Zerbitzu Euskaldunen Sarearen* ezaugarriak. Baina Arautegiak BBK-ren arlo guztietarako ahozko, idatzizko eta informatikazko komunikazioetarako euskararen erabilera irizpideak ere xehe-xehe jasotzen ditu. BBK-ko Euskararen Arautegiak bere bezeroek eta langileek euskara gehiago erabil dezaten egin beharreko motibazio ekintzak ere islatzen ditu eta tartean da *bbkbarri* aldizkaria.



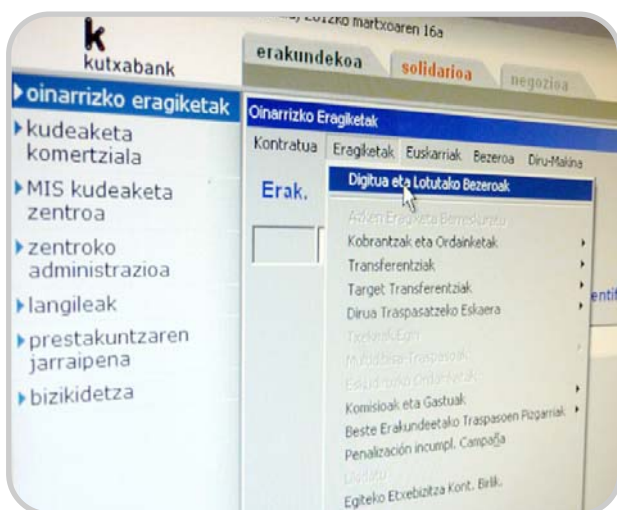
bbkbarri aldizkaria

Arautegiak BBK-ren arlo guztietarako ahozko, idatzizko eta informatikazko komunikazioetarako euskararen erabilera irizpideak ere xehe-xehe jasotzen ditu



BBKcorpusa izeneko hiztegi elektronikoaren interfazea

Langile-kontratazio berrietarako adostutako hizkuntza irizpideak eragin itzela izan du; arau hori aplikatzen hasi zenetik azken 14 urteetako kontratazio berrien %90 euskaldunak izan dira



Besaide sistema informatiko integralaren euskarazko interfazea

Azkenik, “euskararen corpusa” atala du Arautegiak eta bertan ageri dira BBKCORPUS euskararen datu basea eta Euskararen Estilo Liburua. BBK-ko terminologia sortzen eta estandarizatzen egindako lana jasotzen dute biek ala biek eta lan hori BBK-ko langile, itzultzaile eta euskara eskoletako irakasleen artean zabaltzeko bideak eskaintzen ditu Arautegiak.

BBK-ko Euskararen Arautegiko atalak euskararen erabilera normalizatzeko plangintzaren zutabe dira eta oinarri izan dira bidean hartu izan diren hainbat erabaki estrategikotan. Erabaki horien artean sartu du Espartak Besaide sistema informatiko integrala ele bietan jartzearena: “euskarako planean gako izan da, BBK-ko langile guztien lan tresna da, 1.500etik gora pantaila ditu, 15.000tik gora erregistro...”. “Besaide hiztegia” ere sortu behar izan zuten aipatu sistema informatikoaren lokalizazioarako eta sistema informatikoaren itzulpenak laneko ohiko terminologiaren euskarazko bertsioa langile guztien artean zabaltzen lagundu du.

Euskararen Arautegitik eratorritako beste erabaki estrategikoe-tako bat langile-kontratazio berrietarako adostutako hizkuntza irizpideak izan dira: “hautaketa probetan euskararenak %15eko puntuazioa du, xumea dirudi, baina praktikan eragin itzela izan du; arau hori aplikatzen hasi zenetik azken 14 urte-etako kontratazio berrien %90 euskaldunak izan dira eta, Bizkaiko ezagutza %25 ingurukoa dela jakinda, emaitza bikai-na da”, nabarmendu du Bilbaok.

Langile elebidunen kopuruak BBK-ko bulegoetan, eskualdearen arabera

Eskualdea	Lankide elebidunak
Bilbo	%34
Uribe: Uribe Kosta, Mungialdea eta Txorierri	%35
Ezkerraldea	%28
Hego Uribe eta Enkartzakoa	%34
Durangaldea, Lea-Artibai, Busturialdea eta Arratia	%90
Enpresa bulegoak	%47

Besaide sistema informatiko integrala euskarako planean gako izan da, BBK-ko langile guztien lan tresna da

Eragin nabarmena izan duen bestelako erabaki xumerik ere hartu izan da Euskararen Arautegiaren babesean: BBK-ko langile guztien telefono eta e-mail zerrenda luzean euskaraz daki-tenak erronbo berde bat dute alboan. Bilbaok xehetasun horren ondorioak argitu dizkigu: “BBKn 2.400 langile gara, ehunaka egoitza, bulego eta solairutan sakabanatuta, eta BBKn lanean urteetan jardun izan arren, lankide gehienak soilik ahotsez ezagutzen ditugu. Erronbo berde horrek gure arteko milaka elkarrizketa euskaraz izan daitezen lagundu du”. Euskal hiztunak norbere lanpostuan identifikatzeko ohiko mahaigainekoak ere erabiltzen dituzte, “euskaraz, gura baduzu” leloa dutenak eta bezeroekiko harremana euskaraz izatera bultzatzen dutenak.

BBK-ko Euskararen Arautegiaren dohainak dohain, Bilbaok badu lekua autokritikarako ere: “zehatz-mehatz neurtzen dugu euskararen erabileraren BBK-ko bilakaera eta Arautegiak ezartzen duen guztia egitera ez gara iritsi, %70ean garatu dugu. Horrez gain, Arautegiak badu bere adina, gizartea aldatuz doa eta zenbait kontutan eguneratzeko beharra du, adibidez Interneti dagokion guztian”. Erlaxatzeko tarterik ez eta, horra hor, hobekuntzarako aukera.



Langile euskal
hiztunak
identifikatzeko
mahai-gainekoak

BALIABIDEAK

80. hamarkadan Hego Euskal Herriko aurrezki kutxa guztietarako sinatutako hitzarmen kolektiboan “euskararako” lehen baliabideak esleitu zirenetik BBK-k bide luzea egin du euskararen erabilpenaren normalizazio prozesua baliabidez hornitzen.

Horrela, euskarako plangintza guztia kudeatzeko **egitura** guztiz errotuta dago BBK-ren organigrama orokorrean. Aurrez aipatutako Joserra Bilbao eta Yolanda Esparta langile dituen Elebitasun Zerbitzuak praktikara eramaten ditu Elebitasun Batzordeak euskararen erabilpenaren normalkuntzarako hartzen dituen neurriak. Elebitasun Batzordea organo erabakitzailea da eta

**Euskarako
plangintza guztia
kudeatzeko
egitura guztiz
errotuta dago
BBK-ren
organigrama
orokorrean**

kide hauek hartzen ditu bere baitan: Administrazio Kontseiluak izendatutako 2 kide, Zuzendaritzak izendatutako 5 kide, Enpresa Batzordeak izendatutako 5 kide (3 Finantza Arlokoak eta 2 Gizarte Ekintzakoak) eta Elebitasun Zerbitzuko 2 langileak. Batzordeak biltzen duen erre-

presentazio zabal horri esker, Batzordeak hartzen dituen erabakiek normalean gerora Zuzendaritza Orokorraren bedekantzia jaso ohi dute. “BBK-k dituen 8 zuzendariordetik 4 Elebitasun Batzordean daude, pisu oso handiko zuzendariak dira eta Batzordearen bileretan erabakitakoak betearazi egiten dituzte”, argitu du Bilbaok.

Elebitasun Batzordeak Euskararen Arautegia du lanerako oinarri eta Urteko Plana definitzen du oraindik bete ez diren Arautegiko puntuak garatzeko eta proiektu zehatzak egikaritzeko.

Elebitasun Zerbitzuaren funtzio nagusia BBKn euskararen normalizazioa garatea da, Arautegiaren eta Elebitasun Batzordeak erabakitakoaren ildotik baina Zerbitzuak hainbat hornitzaile kontratatzen du martxan dituen egitasmoak garatzeko. Horrela, Iberba enpresak euskarako planaren aholkularitza orokorra eskaintzen dio; Artez Euskara Zerbitzuak, berriz, AKET (Aurrezki Kutxetako Euskara Teknikoa) ikastaroetako trebakuntza eman eta bulego elebidunen jarraipena egiten du; BBKz kanpoko itzultzaileek Elebitasun Zerbitzuaren itzulpenetarako laguntza eskaintzen dute; eta euskaltegiek euskalduntze eskolak ematen dituzte.

Euskara eskoletan egiten du inbertsio handia BBK-k. Bere langileei euskara ikasteko erraztasunak eskaintzen dizkie, bai matrikula ordainduz eta bai ikastorduen erdia lan ordutzat hartuz



AKET ikastaro bateko irakasle eta ikasleak

BBK-k euskara ikasi duen langileari bere lanpostuan euskara erabiltzeko eska dakioke, baita bezeroaren aurrean euskaldun gisa identifikatzeko ere

Hain zuzen ere euskara eskoletan egiten du inbertsio handia BBK-k. Bere langileei euskara ikasteko erraztasunak eskaintzen dizkie, bai matrikula ordainduz eta bai ikastorduen erdia lan ordutzat hartuz, eta euskalduntze prozesuaren burutzea BBK-ko erabilera planarekin lotzen du: BBK-k euskara ikasi duen langileari bere lanpostuan euskara erabiltzeko eska dakioke, baita bezeroaren aurrean euskaldun gisa identifikatzeko ere, eta irakasle ibiltarien bidez laguntza eskaintzen dio eguneroko lanean euskararen erabilera normalizatzeko. BBK-ko Prestakuntza Sailak askotariko euskara eskolak antolatzen ditu: BBKn bertan ematen diren “goizeko ikastaroak”, euskaltegiak “arratsaldeko ikastaroak”, BBKz kanpoko ikastaro trinkoak, barnetegiak, alfabetatze ikastaroak eta Bulego Euskaldunen Sareko langileentzako AKET ikastaro espezifikoak.

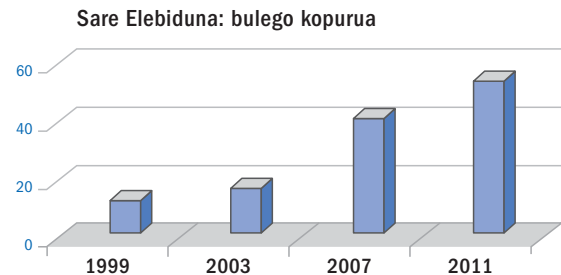
BULEGO ELEBIDUNEN SAREA

Bulego Elebidunen Sarea zerbitzua euskaraz emateko gaitasuna duten bulegoek osatzen dute. Alaiñak gogoan ditu Sarearen hastapenak: “BBKra diagnostikoa egitera etorri ginenean, BBK-ko langileen euskararen ezagutza zein txikia zen ikusita, elebitasuna arlo guztietan garatuko zuten gune naturalak sortzeko proposatu genuen”.

Horrela, hasiera horretan BBK-ko 5 bulegok eratu zuten Bulego Elebidunen Sarea eta gaur egun 50 bulegotik gora daude bere baitan. Baina BBK-ko zein bulego sartzen da Sarean? BBK-ko bulego bat sareratzeko prozesuaren naturaltasuna nabarmendu du Bilbaok: “Elebitasun Zerbitzutik bulego bakoitzeko langileen euskara ezagutza aztertuz, inguru euskaldunetan kokatutako bulego euskaldunak detektatzen ditugu. Gero, bulegoko zuzendariaren aldeotasuna sumatzen badugu, zuzendariari berari eta bere zonaldeko arduradunari proposatzen diegu bulegoa Sarean sartzeko”. Bulegoaren baiezkotza jasota, Elebitasun Zerbitzuak ongi-etorri mezua igortzen die eta Artez Euskara Zerbitzuko teknikaria bidaltzen dute bulegora, “hasiera baten hiruzpalau egunez jarraian, hartu beharreko neurrien inguruko aholkularitza eman diezaien eta gerora behar duten laguntza espezifiko eman diezaien”, dio Bilbaok.

Bulego Elebidunen Sarea zerbitzua euskaraz emateko gaitasuna duten bulegoek osatzen dute. Gaur egun 50 bulegotik gora daude bere baitan

Diagrama: Sare Elebiduneko bulego kopuruen bilakaera



Bulego Elebidunen Sarearen arrakastaren ondoan, baina, badu arantzatzkoa Bilbaok: “antzeko zerbitzua eskaintzen dugu Zentrlean baina ez da hain arrakastatsua: izan ere, batetik, zentralako sail eta langileak lan espezializatuagoetan aritzen dira eta, bestetik, lan prozesuen zirkuitu konplexuetan beti agertzen da erdaldunen bat. Horrek guztiak zaildu egiten du zirkuitu horietan euskaraz aritzea”. Horrela, Artez Euskara Zerbitzuko teknikariak Bulego Elebidunen Sarean ematen duen laguntzaren parekoa ematen du Zentrlean baina modu askoz pertsonalizatuagoan.

HITZARMEN PERTSONALAK

Bulego Elebidunen Sarean kokatutako bulegoarekiko hitzarmena ez da Elebitasun Zerbitzuak BBK-ren izenean eskaintzen duen aukera bakarra. Izan ere, BBK-k euskaraz lan egiteko prest dauden langileei euskararen aldeko jarrera aktiboa izateko proposatzen die. Bi aldeek hartzen dituzte beren konpromi-



BBK euskaraz e! esku-orriak BBK-k euskararekiko dituen konpromisoak eta euskara gehiago erabiltzeko hartu dituen neurriak jasotzen ditu

Euskara BBK-rentzat, zerbitzua, kalitatea eta kultura ere bada

soak. Adibidez, hauek dira langilearenak: lankide zein bezero euskaldunekin euskaraz hitz egitea, telefonozko zein ezezagunentzako lehen hitza euskaraz egitea, lan zirkuitu euskaldunetarako sortzen dituen dokumentuak euskaraz egitea, BBK-ko telefono eta e-mail zerrendan bere izena euskaldun gisa identifikatzea eta aukera dagoen guztietan prestakuntza ikastaroak euskaraz jasotzea. BBK-k, bere aldetik, konpromiso hauek hartzen ditu: langileari igortzen zaizkion komunikazioak euskaraz egitea, ahalik eta euskarazko prestakuntza ikastaro gehien antolatzea, euskarako ikastaroetan hitzarmena sinatu duen langileari lehentasuna ematea eta Elebitasun Zerbitzuaren bidez lana euskaraz egin ahal izateko laguntza pertsonala eskaintzea.

“Aspaldikoa da ideia”, dio Bilbaok, “euskaldun zaharra izatea edo euskaraz jakitea ez zen bere horretan aski, euskaraz lan egiteko prest zeudenak behar genituen, ikastaroak euskaraz jasoko zituztenak, BBK-ren izenean zerbitzua euskaraz eta profesionaltasunez emango zuten langileak behar genituen”.

Langile sartu berriak dira konpromisoa duten langile-zerrenda luzearen iturri nagusia. “Langile euskaldun sartu berriarengana neu joaten naiz”, argitu du Bilbaok, “eta Euskararen Arautegiaren ale bat ematen diot, euskaldun gisa identifikatzeko errotulua ere bai, eta BBKn euskararen erabilera normalizatzeko egiten dihardugun lanaren inguruan kontzientziatzen saiatzen naiz. Azken finean, neurri handi baten langile berria euskaraz ere jakiteagatik kontratatatu du BBK-k -hautaketa prozesuan %15eko balioa du euskarako probak- eta euskararen erabilerarekiko duen erantzukizunaren berri eman behar zaio”. Izan ere, BBK-k argitaratzen dituen “BBK Euskaraz e!” bi-orrikoetan ageri den bezala, “euskara BBK-rentzat, zerbitzua, kalitatea eta kultura ere bada”.

BIKAIN ZIURTAGIRIA

BBK-k euskararen erabilera normalizatzeko egin duen eta egiten diharduen ahaleginak jaso ditu hainbat aitortza: batetik, “Euskara Publizitatean” Argia Saria jaso zuen eta, bestetik, Bizkaiko Foru Aldundiak euskararen normalizazioan aurreratu diren enpresentzako “Bai Euskarari Saria” eman zion. Sariez gain, Kontseiluak banatzen zituen “Bidean” eta “Zerbitzua euskaraz” Bai Euskarari Ziurtagiriak lortu zituen ziurtagiri hori jaio ondorengo lehen urtean.



BBK-k tradizio handia du enpresa munduan erreferente diren ziurtagiriak lortzeko bideak urratzen. Espartaren

Ziurtagiria lortzeaz gain, BBK-k euskararen erabilera normalizatzeko egiten diharduen lana kanpoko begiek azter zezaten nahi genuen

arabera, “garrantzia handia ematen diegu ziurtagiriei, EFQMko Urrezko Qa eskuratu genuen baina baditugu ziurtagiri gehiago, BBK-k Kalitate, Ingurumen, Erantzukizun Sozial eta Berdintasunaren arloetan egiten dituen lanak aitortzen dituztenak”. Eta, tradizio hori oinarri izanda, ez zen harritzekoa izan Elebitasun Batzordeko kide batek Bikain Ziurtagiria lortzea proposatu izana.

“Ziurtagiria lortzeaz gain, BBK-k euskararen erabilera normalizatzeko egiten diharduen lana kanpoko begiek azter zezaten nahi genuen”, dio Bilbaok eta zera gehitu du: “Elebitasun Zerbitzuan ezagutzen genituen gure balioak eta gabeziak, baina kanpoko epaile inpartzial batek horiek baieztatzeak indar moral handia ematen du gerora barruan geurea 'saltzen' jarraitzeko”. Espartak, Bilbaok eta Alañak argi dute Bikain Ziurtagiria lortzeko prozesuaren onura: “oso garrantzitsua da kanpotik datorren ebaluatzaile taldearen ikuspuntua jasotzea, ekarpen handia egin dezakete bai arazoak konpontzeko bidean eta bai aurrera begirako helburuak zirriborratzen; enpresetako euskara plan guztietan egin beharko litzateke ebaluazio hori, aberasgarria da oso”.

Zilarrezko Bikain Ziurtagiria jaso zuen BBK-k, Elebitasun Zerbitzuak aurreikusi bezala. “Ebaluatzaileak BBKn ikusitakoa- rekin pozik geratu ziren, 'hemen gauza asko egiten da' esanez,

Oso garrantzitsua da kanpotik datorren ebaluatzaile taldearen ikuspuntua jasotzea, ekarpen handia egin dezakete bai arazoak konpontzeko bidean eta bai aurrera begirako helburuak zirriborratzen



baina nik pena txiki bat ere badut”, aitortu du Bilbaok, “BBK handiegia zela-eta, soilik BBK-ren Egoitza Zentrala ebaluatzea iritsi ziren, Bulego Elebidunen Sarea ere aztertu izan balute agian beste emaitza bat lortuko genukeen”.

Ezenarrok alde baikorra nabarmendu du: “Oso garrantzitsua iruditzen zait Bikain Ziurtagiria lortu izana, BBK-k urte luze hauetan egindako bilakaera ikaragarriaren onarpen bezala. Aurrerapauso ikusgarriak egin ditu BBK-k: langile euskaldunen kopurua bikoiztu baino gehiago egin da (prestakuntza eta hautaketa prozesuen bidez), bezeroen eta langileen artean erabilerarekin ere asko handitu da, euskara sartu dugu gure prozesu, sistema eta dokumentu gehienetan, Finantza Arloan eta Gizarte Ekintzan, mantendu eta handitu egin dugu gure konpromisoa euskal kulturarekin, etab. Eta hori guztia berrestera dator Bikain Ziurtagiria lortzeko egindako ebaluazioa”.

GIZARTE EKINTZA

“BBK herriari eta, batez ere, herritar xumeei zerbitzua emateko sortu zen” diote modu kategorikoan Espartak eta Bilbaok, Bilboko eta Bizkaiko Aurrezki Kutxen garaia gogoratuz. BBK-k diru-irabazien bi heren erreserbetara bideratzen ditu eta beste heren bat, berriz, Gizarte Ekintzara. “Gizarte Ekintzarekin Herri Administrazioak ematen ez zituen zerbitzuak eskaintzen zituen BBK-k, herriak momentu horretan behar zituenak” dio Bilbaok: “adibidez, BBK-ren haur eskolek 100 urte badituzte eta garaiak langileen umeak zaintzeko sortu ziren”. “Udalekuekin gauza bera, ume behartsuentzat sortu ziren, pediatria eta haur eta gurasoentzako hainbat zerbitzu eskaini ditu Gizarte Ekintzak, Herri Administrazioa horiek eskaintzera iristen ez zen garaian”, azpimarratu du Espartak.

BBK herriari eta, batez ere, herritar xumeei zerbitzua emateko sortu zen

Garaiak aldatuz doaz, ordea, eta BBK-ren Gizarte Ekintzaren helburuak ere bai: “hasieran lehentasunak osasun arloa eta haurrak ziren baina administrazio publikoek zerbitzu horiek estali ahal lehentasunak ere aldatuz joan dira eta orain kultura eta hizkuntza arloak dira jomuga”, adierazi du Bilbaok.

Gizarte Ekintzaren bidez euskara sustatzen duten hamaika ekimen laguntzen ditu BBK-k, sustatzaile edo babesle gisa: euskarazko literatur sariketak (Euskaltzaindia-BBK Sariak eta Gazteentzako Azkue Sariketa), argitalpen ugari (Gotzon Garateren Atsotitzak, Pentsamendu Unibertsaleko Klasikoak Euskaraz bilduma, bizkaiera euskalkiaren ingurukoak...) eta erreferente diren hainbat erakunde eta ekitaldi (Durangoko Azoka, Topagunea, Euskal Herriko eta Bizkaiko Bertsolari Txapelketak, Eusko Ikaskuntza, Ibilaldia eta abar). Baina euskararekin zuzen lotutako ekimen horiek guztiak laguntzeaz gain,

Gizarte Ekintzaren bidez euskara sustatzen duten hamaika ekimen laguntzen ditu BBK-k, sustatzaile edo babesle gisa

Bertsolari Gazteen BBK Sariketearen iragarkia



BBK-ren Gizarte Ekintzaren babesa jasotzen duten bestelako ekimenetan euskara erabil dadin sustatzen du BBK-k: horren harira, batetik, Bilboko Santo Tomaseko azokan erakusleek euskara erabil dezaten saiatzen da, Azoka Hiztegia ere argitaratuz eta errotulu elebidunak banatuz, eta, bestetik, haur eta gazteen egotetxeetako udalekueetako ekintza guztiak batez ere euskaraz eginez.

“Baina nire kuttunena Bertsolari Gazteen BBK Sariketa da”, aitortu du Bilbaok, “ekimen horrekin jasotzen dugu esker onena. Gu gara antolatzaileak, 20 urte daramagu horretan eta, txisturik ez, soilik esker ona jasotzen dugu. BBK-ren printzipioekin bat etorritik, lehia gordina beharrean, 'lehialkartasuna' sustatzen dugu: eskualde bereko 6 kidez osatutako taldekako sariketa da eta talde lana saritzen dugu. Gazteak mimatu egiten ditugu eta saio bakoitzerako dietak ordaintzen dizkiegu, horrela prestigioa ematen diegu bai sariketari eta bai sariketan parte hartzen duten bertsolari gazteei, garrantzitsu sentiarazten ditugu”. BBK-ren misioari jarraiki Bizkaiko gizarteari on egiten diolako konbentzimendu osoz hitz egiten du Bilbaok.

ONDORIOAK

BBK-n euskara instituzionalizatzeko prozesua bi etapa nagusitan banatu daiteke. Batetik, lehen etapan 1980ko hamarkadatik aurrera hitzarmen kolektiboetan euskara normalizatzeko puntuak jarri zituzten, hasieran Euskal Herriko zortzi aurrezki-kutxen hitzarmen bateratuan eta gero kutxa bakoitzarenean. Hitzarmen horietan, langileen kontratazioan euskara baloratzea, euskara bezeroentzako eta barruko idazkietan sartzea, gizarte-ekintzako eskaintzan euskarari sarbidea ematea, eta euskara ikasteko modalitate eta baldintzak zehazten ziren, bes-

Gauden lekura heltzeko gakoak honakoak izan direla esan genezake: instituzionalizazio-maila handia eta euskararen erabilera handitzeko zuzendaritzak zein langileen aldetik lortutako konpromisoak

teak beste. Guztira 30 puntu inguru zeuden hitzarmenean. Hau da, hasierako etapa horretan euskararen eskakizuna langileen eskutik etorri zen.

Bestetik, eta jadanik BBK sortuta zegoela, hasitako prozesu horri Zuzendaritzak bultzada handia eman zion Administrazio Kontseiluak Euskararen Arautegia onartu zuenean 1997ko urrian. Arautegi horri esker prozesu berriak abian jarri ahal izan ziren: bezeroei modu integralean euskaraz erantzuteko bulego elebidunen sarea (hasieran 5 bulego baino ez ziren, baina gaur egun 45 dira), informatikan Besaide aplikazioa euskaratzea, 100. alera heldu den BBKbarri aldizkaria, BBKcorpusa hiztegia, euskarazko trebakuntzaren sorrera AKET ikastaroaren bidez, etab. Beraz, nolabait esateko, euskaraz lan egiteko behar ziren tresna nagusiak langileen esku jartzea lortu zuten BBK-n.

Laburbilduz, eta Bilbaoren hitzak hona ekarriz, "gauden lekura heltzeko gakoak honakoak izan direla esan genezake: instituzionalizazio-maila handia eta euskararen erabilera handitzeko zuzendaritzak zein langileen aldetik lortutako konpromisoak".

ERRONKAK

Kutxabank sortzearen ondorioz, orain kutxa bakoitzean egindakoa aztertzen ari dira hizkuntzen kudeaketaren arduradunak. "Astiro egin beharreko lana da, hiru kutxen ezaugarri eta hizkuntza-beharrianetara ondo egokituko den hizkuntza-politika jarri behar dugulako abian", esan du Bilbaok.

"Orain hiru kutxen ezaugarri eta hizkuntza-beharrianetara ondo egokituko den hizkuntza-politika jarri behar dugu abian"

Horrela, Euskararen Arautegiaren funtzioa beteko duen *Hizkuntza Kudeaketarako Planaren* lehenengo harria jarri dute baina bide luzea beharko du, bertan, orain arte egindako euskararen praktika on guztiak jasotzeaz gain, komunikazio-kanal berrietan euskararen presentzia nola bultzatu eta kutxa bakoitzeko ekimenak besteetara nola zabaltzea daitezkeen ondo zehaztu behar dituztelako. Tresna horrek BBK-k datozen 5 urtetan euskararen alorrean lortu nahi dituen praxiak eta helburuak jasoko ditu.

Beste hizkuntza batzuk ere txertatu beharko dituzte beren bezeroekiko harremanetan: katalana, galiziera, frantsesa...

"Horrekin batera baliabideak ere egokitu eta bateratu behar ditugu, hala nola hiztegia, aldizkaria, trebakuntza-ikastaroak, etab.", gaineratu du Bilbaok.

Kutxabanken, orain arte izan dituzten bi hizkuntzez gain, bat-egitearekin irismena handitu

duten neurrian beste hizkuntza batzuk ere txertatu beharko dituzte beren bezeroekiko harremanetan: katalana, galiziera, frantsesa... Bestalde, orain organikoki aparteko erakunde gisa geratu diren hiru Gizarte Ekintzetako euskararen erabilera ere kudeatu beharko dute.

Baina Bilbao baikor da: "hiru kutxetan orain arte egindakoa ikusita, etorkizunean emaitzak hobetuko direla espero dugu, euskara betidanik zerbitzu, kalitate eta kultura izan delako guretzat."





CLUSTER DE
SOCIOLINGÜÍSTICA

► Casos avanzados de Normalización del Euskera

BBK

EUSKERA:
servicio, calidad
y cultura

innobasque
berrikuntzaren euskal agentzia agencia vasca de la innovación

Ha sido un día largo. Han realizado once entrevistas desde la mañana hasta la noche y los cuatro se han sentado alrededor de la mesa. Es el momento de evaluar.

“La verdad es que la entidad ha puesto una gran cantidad de recursos para el plan de euskera, tanto en lo que respecta al personal como en lo que respecta a las facilidades dadas a los trabajadores para aprender euskera, para los servicios de traducción, o para trabajar la terminología interna”, dice uno. “Y se nota que las decisiones que se han tomado en torno a los criterios lingüísticos han sido muy reflexionados; además, son coherentes respecto a dichos criterios en la práctica diaria gracias a la aplicación de la Normativa del Euskera”, dice otro.

Los cuatro están de acuerdo: “BBK es un referente sólido que puede dar prestigio al uso del euskera y puede hacer una gran aportación para traccionar otras muchas empresas de Euskal Herria; esperamos que en el futuro siga por ese mismo camino, tan fuerte como hasta ahora”.

BIKAIN son los evaluadores del Certificado de Calidad del Euskera y van a dar el reconocimiento que merece BBK por el trabajo que ha realizado durante años gestionando el euskera: el Certificado de Plata Bikain.

The logo for BBK, consisting of the letters 'bbk' in a white, lowercase, sans-serif font, followed by a red equals sign, all on a dark green rectangular background.

PRESENTACIÓN //

Bilbao Bizkaia Kutxa, Caja de Ahorros y Monte de Piedad (BBK), es la caja de ahorros surgida tras la fusión en 1990 de las Cajas de Ahorro de Bilbao y Bizkaia. Actualmente está integrada en el banco Kutxabank creado a consecuencia del proceso de unificación con las cajas de ahorro Gipuzkoa Donostia Kutxa y Caja Vital.

En la actividad financiera de BBK trabajan más de 2.400 personas, de las cuales unas 400 personas lo hacen en la Sede Central y unas 250 personas en la Acción Social de BBK.

Casi el 75 % de los clientes de BBK son vizcaínos, dispone de más de 800 cajeros automáticos y más de 400 oficinas o sucursales. Aproximadamente el 60 % de esas oficinas está en la CAPV (casi todas en Bizkaia) y el resto repartido en varias CC.AA. de España (sobre todo en Madrid, Andalucía y Valencia).

BBK destina el 67 % de sus beneficios a reservas y el 33 % restante a Acción Social. Durante el año 2010 BBK destinó más de 83 millones de euros a Acción Social y son conocidas las iniciativas que ha promovido a favor del euskera mediante la Acción Social: publicaciones en euskera, Feria de Durango...

PLAN DE EUSKERA //

El plan de euskera de BBK tiene su origen en la década de los 80, cuando aún no se había creado la propia BBK. Cuando las Cajas de Ahorros de Bilbao y Bizkaia eran aún competencia, las instituciones y los sindicatos negociaron y acordaron un único convenio colectivo para las ocho cajas de ahorros del País Vasco. Dicho convenio colectivo recogía también la decisión de crear servicios de euskera en las cajas de ahorros y aunque en Araba, Nafarroa, Gipuzkoa y Bizkaia se hicieran distintas interpretaciones respecto a esa decisión, las Cajas de Ahorros de Gipuzkoa y las Cajas de Ahorros de Bilbao y Bizkaia dieron el paso de liberar un trabajador para los temas relacionados con el euskera.

El plan de euskera de BBK tiene su origen en la década de los 80

De ese modo, en la Caja de Ahorros de Bizkaia comenzó a trabajar Xabier Arebitorre como responsable de euskera y en la Caja de Ahorros de Bilbao Joserra Bilbao, "contra su voluntad": y es que, tal y como dice el que a día de hoy sigue siendo responsable del Servicio de Bilingüismo de BBK, "yo era un trabajador del departamento de finanzas pero el mundo del euskera era mi hobby; daba clases de euskera, escribía en la revista



Yolanda Esparta y Joserra Bilbao, trabajadores del Servicio de Bilingüismo de BBK

A pesar de que las Cajas de Ahorros de Bizkaia y Bilbao eran competidoras, ambos Servicios de Euskera tenían permiso para trabajar de forma coordinada

Anaitasuna... Los sindicatos acudieron a mí para definir las características del puesto de trabajo de euskera, y cuando el plazo para cubrir el puesto estaba a punto de agotarse, los sindicatos me 'obligaron' a presentarme al puesto de Servicio de Euskera." Vinieron los miembros de Euskaltzaindia a hacer los exámenes y nombraron a Joserra Bilbao técnico de euskera de la Caja de Ahorros de Bilbao.

A pesar de que las Cajas de Ahorros de Bizkaia y Bilbao eran competidoras, ambos Servicios de Euskera tenían permiso para trabajar de forma coordinada; de ese modo, completaban las clases de euskera con alumnos de ambas cajas de ahorros, organizaban conjuntamente los internados de Nafarroa y Arantzazu, etc.

Por tanto, para cuando las dos cajas de ahorros se fusionaron, los Servicios de Euskera de las mismas ya habían trabajado conjuntamente. En el proceso de unificación de BBK, con los trabajadores de los servicios de euskera hicieron una operación matemática muy simple: 1+1=2. Por tanto, el Servicio de Bilingüismo de BBK tuvo desde su inicio dos trabajadores, que fueron incluidos en el Departamento de Recursos Humanos de BBK.

En aquellos primeros años de BBK, Juan Luis Ezenarro jefe de Recursos Humanos dio un gran impulso al plan de euskera. Según Yolanda Esparta, trabajadora del Servicio de Bilingüismo, "gracias a su apoyo tomamos varias decisiones que más

Al principio el "tema del euskera" era una de las reivindicaciones y una de las negociaciones de los sindicatos. Lo asumió la empresa y lo sacó de entre los temas a negociar con los sindicatos

Para la normalización del euskera fue clave el hecho de que el tema se convirtiera en línea estratégica de BBK por medio de la Normativa de Euskera

tarde han sido la clave: formar una Comisión de Bilingüismo, aprobar una Normativa del Euskera, traducir el sistema informático integral Besaide...” La intervención de Ezenarro provocó que la práctica habitual llevada a cabo hasta entonces en torno al euskera diese una vuelta de 180°; de esa manera, lo que en un principio era una de las reivindicaciones y una de las negociaciones de los sindicatos, “el tema del euskera”, lo asumió la empresa y lo sacó de entre los temas a negociar con los sindicatos. El propio Juan Luis Ezenarro recuerda: “el proceso de normalización del euskera se veía como una petición sindical (derecho a aprender en horario laboral, tomar en cuenta el euskera en los procesos de selección, etc.), y, a veces, de ahí surgían las discusiones y los alborotos. Para la normalización del euskera fue clave el hecho de que el tema se convirtiera en línea estratégica de BBK por medio de la Normativa de Euskera”. “Eso fue un salto cualitativo, puesto que el tema del euskera pasó a ser uno más de los que tenía que gestionar la empresa”, ha ratificado Bilbao.

La relación con los asesores lingüísticos llegó en la misma época. El asesor Patxi Alaña (Iberba Euskera Zerbitzua) aún recuerda el encargo que recibió en el año 1996: “nos pidieron que hiciéramos el diagnóstico de la situación del euskera en BBK; estudiamos lo que se había recogido en el convenio colectivo, realizamos varias entrevistas y tras contrastarlo todo con Joserra Bilbao, iniciamos el proceso de reflexión.”

Si bien el nivel de conocimiento era bajo (tan sólo el 20% de los trabajadores de BBK sabía euskera), “también había cosas muy bien hechas: habían establecido criterios lingüísticos para nuevas contrataciones, había mucha documentación bilingüe, los trabajadores disponían de buenas condiciones para aprender euskera, había criterios para equiparar el conocimiento del euskera de las oficinas de BBK con el conocimiento del pueblo correspondiente... Había mucho trabajo ya hecho.”

Pero también detectó un punto de confusión: “en el convenio colectivo tenían 30 puntos sobre el euskera, se tocaban demasiados aspectos de muy distinto nivel (cómo tenían que ser los impresos, condiciones para aprender euskera...) y propusimos que se creara una Normativa del Euskera que definiera la política lingüística de BBK. Tras discutir y acordar el borrador de la Normativa del Euskera en la Comisión de Bilingüismo, el Consejo de Administración de BBK hizo suyo la Normativa del Euskera y en las posteriores actualizaciones ha tenido muy pequeñas modificaciones; “durante estos años le hemos sacado provecho”.

NORMATIVA DEL EUSKERA //////////////

El documento de la Normativa del Euskera es clave en toda la gestión que lleva a cabo BBK en el ámbito de los idiomas y en el camino del bilingüismo, La Normativa tiene influencia en todas las sedes y personas que tiene BBK en el País Vasco, y según los miembros del Servicio de Bilingüismo Bilbao y Esparta, “es nuestra 'Biblia', tiene todo el apoyo de la Dirección y es un soporte sólido para aclarar todo tipo de dudas y conflictos referentes a la gestión lingüística”. La verdad es que ese documento recoge una gran cantidad de criterios lingüísticos.

Por una parte, informa acerca de las comisiones de trabajo y de los recursos humanos y materiales que la entidad tiene que ofrecer para la normalización del euskera, incluyendo entre los recursos materiales las condiciones que BBK da a sus trabajadores para aprender euskera.

Por otro lado, la Normativa define los criterios de conocimiento de euskera para las oficinas y trabajadores de la Sección de Finanzas, Acción Social, Cultura y la Asociación Gaztedi, donde recoge las características de la *Red de Oficinas, Departamentos y Servicios en Euskera*. Pero la Normativa también recoge detalladamente los criterios de uso del euskera para todas las comunicaciones orales, escritas e informáticas de todos los ámbitos de BBK. La Normativa de Euskera de BBK también refleja las acciones de motivación a llevar a cabo para que tanto sus clientes como sus trabajadores utilicen más el euskera, entre las que se encuentra la revista *bbkbarri*.



revista *bbkbarri*

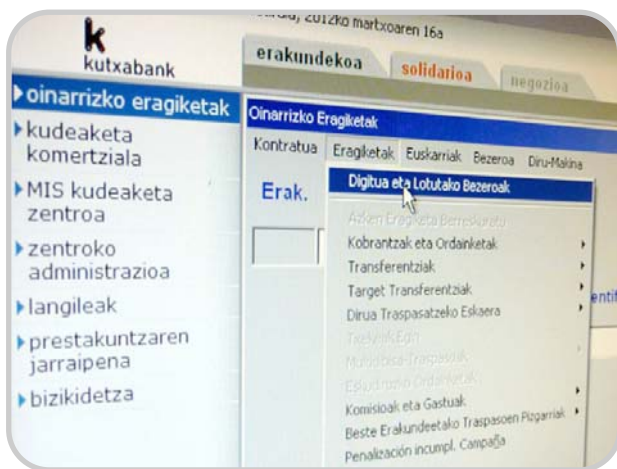
La Normativa también recoge detalladamente los criterios de uso del euskera para todas las comunicaciones orales, escritas e informáticas de todos los ámbitos de BBK

Por último, la Normativa incluye “el corpus del euskera”, en el que se recogen la base de datos de euskera BBKCORPUS y el Libro de Estilo del Euskera. Tanto uno como otro recogen el trabajo realizado en el campo de la creación y estandarización de la terminología de BBK, y la Normativa ofrece modos de difundir dicho trabajo entre los trabajadores, traductores y profesores de euskera de BBK.



Interface del diccionario electrónico BBK corpus

Desde que se comenzaron a aplicar los criterios lingüísticos hace 14 años, el 90 % de las nuevas contrataciones han sido de personas vascoparlantes



Interface en euskera del sistema informático integral Besaide

Los capítulos de la Normativa de Euskera de BBK son el pilar del plan para la normalización del uso del euskera y han sido la base en varias decisiones estratégicas que se han tomado durante el camino. Esparta ha incluido entre esas decisiones el hecho de poner en bilingüe el sistema informático integral Besaide: “ha sido básico en el plan de euskera, es la herramienta de todos los trabajadores de BBK, dispone de más de 1.500 pantallas, más de 15.000 registros...”. También tuvieron que crear “el diccionario Besaide” para la localización del mencionado sistema informático y las traducciones del sistema informático han ayudado a difundir la versión en euskera de la terminología habitual de trabajo entre todos los trabajadores.

Otra decisión estratégica derivada de la Normativa de Euskera ha sido la tomada respecto a los criterios lingüísticos adoptados para las nuevas contrataciones de trabajadores: “en las pruebas de selección, el euskera ha tenido una puntuación del 15 %, que parece pobre pero que en la práctica ha tenido una gran repercusión; desde que se comenzó a aplicar dicha norma hace 14 años, el 90 % de las nuevas contrataciones han sido de personas vascoparlantes, y teniendo en cuenta que en Bizkaia el nivel de conocimiento es de, aproximadamente, un 25 %, el resultado es excelente”, ha destacado Bilbao.

Número de trabajadores bilingües en las oficinas de BBK, por comarcas

Comarca	Trabajadores bilingües
Bilbao	34 %
Uribe: Uribe Costa, Mungialdea y Txorierrri	35 %
Margen Izquierda	28 %
Uribe Sur y Encartaciones	34 %
Duranguesado, Lea-Artibai, Busturialdea y Arratia	90 %
Oficinas de empresa	47 %

También se han tomado bajo la tutela de la Normativa de Euskera otras decisiones de menor importancia que no han tenido una influencia capital: en la larga lista de teléfonos y correos electrónicos de todos los trabajadores de BBK, los que saben euskera tienen un rombo verde al lado. Bilbao nos ha explicado las consecuencias de dicho detalle: “En BBK somos 2.400 trabajadores y cientos de sedes, repartidas en oficinas

El sistema informático integral Besaide: “ha sido básico en el plan de euskera, es la herramienta de todos los trabajadores de BBK”

y pisos, y aunque llevemos varios años trabajando en BBK, conocemos a la mayoría de los compañeros de trabajo sólo por su voz. Ese rombo verde ha ayudado a que miles de conversaciones que hemos mantenido hayan sido en euskera". También utilizan las habituales placas de sobremesa para identificar a los vascoparlantes en su puesto de trabajo, que llevan escrito el texto "si lo deseas, en euskera" y ayudan a que la relación con el cliente sea en euskera.

A pesar de las virtudes de la Normativa de Euskera de BBK, Bilbao también deja sitio para la autocrítica: "medimos con exactitud la evolución que tiene en BBK el uso del euskera y vemos que aún no hemos llegado a realizar todo lo que establece la Normativa, puesto que lo hemos desarrollado en un 70 %. Aparte de todo eso, la Normativa ya tiene sus años, la sociedad va cambiando y en algunos aspectos tiene que actualizarse, sobre todo en todo lo referente a Internet". Sin tiempo para la relajación, ahí esta la posibilidad de mejorar.



Placas de sobremesa para identificar a los trabajadores vascoparlantes

LOS RECURSOS

En la década de los 80, desde que se asignaran los primeros recursos "para el euskera" en el convenio colectivo firmado para todas las cajas de ahorros del País Vasco, BBK ha completado un largo recorrido abasteciendo de recursos el proceso de normalización del uso del euskera.

De ese modo, la estructura para gestionar todo el plan de euskera está totalmente enraizado en el organigrama general de BBK. El Servicio de Bilingüismo del que forman parte los mencionados Joserra Bilbao y Yolanda Esparta lleva a la práctica las medidas que la Comisión de Bilingüismo toma para la normalización del uso del euskera. La Comisión de Bilingüismo es un órgano decisorio y está formado por los siguientes miembros: 2 miembros nombrados por el Consejo de Administración, 5 miembros nombrados por la Dirección, 5 miembros nombrados por los Comités de Empresa (3 de la Sección de

La estructura para gestionar todo el plan de euskera está totalmente enraizado en el organigrama general de BBK

Finanzas y 2 de Acción Social) y 2 trabajadores del Servicio de Bilingüismo. Gracias a esa amplia representación incluida en la Comisión, las decisiones que adopta dicha Comisión normalmente reciben el visto bueno de la Dirección General. "De los 8 subdirectores que tiene BBK, 4 están en la Comisión de Bilingüismo, son directivos de gran peso que hacen cumplir las decisiones que se toman en las reuniones de la comisión", ha añadido Bilbao.

La base de trabajo de la Comisión de Bilingüismo es la Normativa de Euskera y define el Plan Anual para desarrollar la Normativa que aún no se han cumplido, y para ejecutar proyectos concretos.

La función principal del Servicio de Bilingüismo es desarrollar la normalización del euskera en BBK, siguiendo la línea marcada por la Normativa y por las decisiones tomadas por la Comisión de bilingüismo, si bien el Servicio contrata varios proveedores para desarrollar las iniciativas puestas en marcha. De esa forma, la empresa Iberba le ofrece la asesoría general sobre el plan de euskera; por otro lado, el Servicio de Euskera Artea, se encarga de los cursos de formación AKET (Euskera Técnico de las Cajas de Ahorros) y del seguimiento de las oficinas bilingües; los traductores externos a BBK ofrecen ayuda para las traducciones del Servicio de Bilingüismo; y los euskaltegis dan clases de euskaldunización.

BBK realiza una gran inversión en las clases de euskera. Da grandes facilidades a los trabajadores para aprender euskera,

BBK realiza una gran inversión dando grandes facilidades a los trabajadores para aprender euskera, pagándoles la matrícula o contando la mitad del tiempo de los cursos como horas de trabajo



Profesor y alumnos de un curso AKET

BBK puede pedir al trabajador que haya aprendido euskera que lo utilice en su puesto de trabajo, y también que se identifique como vascoparlante ante el cliente

pagándoles la matrícula o contando la mitad del tiempo de los cursos como horas de trabajo. Además, unifica el proceso de euskaldunización con el plan de uso: BBK puede pedir al trabajador que haya aprendido euskera que lo utilice en su puesto de trabajo, y también que se identifique como vascoparlante ante el cliente. También le ofrece ayuda para la normalización del uso del euskera en el quehacer diario mediante el profesor itinerante. El Departamento de Formación de BBK organiza diversos tipos de clases de euskera: “los cursos de mañana” que se imparten en BBK, “los cursos de tarde” que se imparten en el euskaltegi, los cursos intensivos, internados, cursos de alfabetización y los cursos específicos AKET para los trabajadores de la Red de Oficinas Euskaldunes que se imparten fuera de BBK.

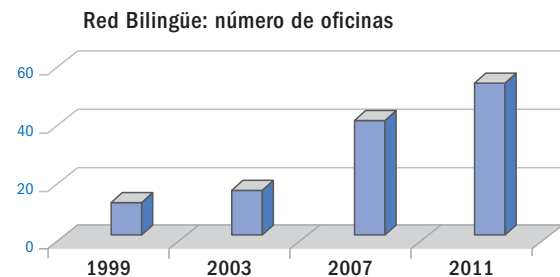
RED DE OFICINAS BILINGÜES

La Red de Oficinas Bilingües la componen las oficinas capaces de ofrecer el servicio en euskera. Alaña recuerda los inicios de la Red: “Cuando vinimos a BBK a hacer el diagnóstico, viendo el poco conocimiento del euskera que tenían los trabajadores, propusimos que se crearan zonas naturales que fuesen capaces de desarrollar el bilingüismo en todos los ámbitos”.

Así, al principio 5 oficinas de BBK formaron la Red de Oficinas Bilingües y actualmente hay más de 50 oficinas en la misma. ¿Pero qué oficinas de BBK entran en la Red? Bilbao ha destacado la naturalidad del proceso de incluir en la Red una oficina de BBK: “Examinando el conocimiento del euskera de los trabajadores de cada oficina desde el Servicio de Bilingüismo, detectamos oficinas euskaldunes localizadas en zonas euskaldunes. Después, si percibimos la actitud favorable del director de oficina, les proponemos al propio director y al responsable de zona que incluyan la oficina en la Red”. Una vez recibida la conformidad de la oficina, el Servicio de Bilingüismo le envía un mensaje de bienvenida y envían al técnico del Servicio de Euskera Artez, “al principio para que les asesore sobre las medidas a tomar y después para que les de la ayuda específica que necesitan”, asegura Bilbao.

La Red de Oficinas Bilingües la componen las oficinas capaces de ofrecer el servicio en euskera. Actualmente hay más de 50 oficinas en la misma

Diagrama: evolución del número de oficinas de la Red Bilingüe



A pesar del éxito de la Red de Oficinas Bilingües, Bilbao tiene su espina clavada: “en la Central ofrecemos un servicio parecido, pero no tiene tanto éxito: por un lado, los departamentos y trabajadores de la Central tienen tareas más especializadas y, por otro lado, en los complejos circuitos de los procesos de trabajo siempre aparece algún castellanoparlante. Todo ello dificulta hablar en euskera en dichos circuitos”. De ese modo, el técnico del Servicio de Euskera Artez ofrece en la Central un servicio parecido al que ofrece en la Red de Oficinas Bilingües, pero de un modo mucho más personalizado.

CONVENIOS PERSONALES

El convenio respecto a las oficinas incluidas en la Red de Oficinas Bilingües no es la única posibilidad que el Servicio de Bilingüismo ofrece en nombre de BBK. BBK propone a los trabajadores que están dispuestos a trabajar en euskera que tengan una postura activa a favor del euskera. Las dos partes toman sus compromisos. Por ejemplo, estos son los compromisos de los trabajadores: hablar en euskera con los compa-



El folleto BBK euskera e! recoge los compromisos que BBK ha adoptado respecto al euskera y las medidas para hacer un mayor uso del euskera

El euskera, para BBK, también es servicio, calidad y cultura

ñeros y clientes vasco-parlantes, que al hablar por teléfono o con desconocidos la primera palabra sea en euskera, que los documentos que cree para los circuitos de trabajo vasco-parlantes los haga en euskera, que su nombre se identifique como vasco-parlante en el listado de teléfonos y correos electrónicos de BBK y que siempre que sea posible reciba los cursos de formación en euskera. BBK, por su parte, asume estos compromisos: que las comunicaciones que se le envían al trabajador sean en euskera, organizar el máximo posible de cursos de formación en euskera, dar prioridad al trabajador que ha firmado el convenio en los cursos de euskera y ofrecer ayuda personal para poder trabajar en euskera por medio del Servicio de Bilingüismo.

“La idea es de hace mucho tiempo”, dice Bilbao, “ser vasco-parlante de toda la vida o saber hablar euskera no era suficiente, precisábamos de gente que estuviera dispuesta a trabajar en euskera, gente que recibiera los cursos en euskera, trabajadores que ofrecieran servicio en euskera y con profesionalidad en nombre de BBK”.

Los trabajadores más recientes son la fuente principal de la larga lista de trabajadores comprometidos. “Voy personalmente donde los trabajadores vasco-parlantes recién llegados”, ha explicado Bilbao, “les doy una Normativa de Euskera, un rótulo que les identifica como trabajadores vasco-parlantes y trato de concienciarles sobre el trabajo que en BBK estamos llevando a cabo para la normalización del uso del euskera. Al fin y al cabo, BBK ha contratado al nuevo trabajador, en una gran medida, por saber también euskera -el euskera tiene un valor del 15 % en el proceso de selección- y hay que darle a conocer la responsabilidad que tiene con respecto al uso del euskera”. Tal y como aparece en los dípticos “BBK Euskaraz e!” que publica BBK, “el euskera, para BBK, también es servicio, calidad y cultura”.

CERTIFICADO BIKAIN

El esfuerzo que ha realizado y está realizando para normalizar el uso del euskera ha recibido varios reconocimientos: por una parte, recibió el Premio Argia “El euskera en la publicidad”, y por otra, la Diputación Foral de Bizkaia le concedió el “Premio Bai Euskarari” para las empresas que se han adelantado en la normalización del euskera. Aparte de los premios, consiguió los Certificados Bai Euskarari “Bidean” y “Zerbitzua euskaraz” al año siguiente de haberse creado dicho certificado.



BBK tiene una gran tradición en abrir caminos para lograr

Además de conseguir el certificado, queríamos que el trabajo que está llevando a cabo BBK para normalizar el uso del euskera fuese examinado por ojos ajenos a la entidad

certificados que son referentes en el mundo de la empresa. Según Esparta, “damos una gran importancia a los certificados. Tenemos el certificado Q de Oro de EFQM pero también tenemos más certificados que reconocen los trabajos que BBK lleva a cabo en los ámbitos de la Calidad, el Medio Ambiente, la Responsabilidad Social y la Igualdad”. Y teniendo en cuenta esa tradición, no es de extrañar que uno de los miembros de la Comisión de Bilingüismo haya propuesto conseguir el Certificado Bikain.

“Además de conseguir el certificado, queríamos que el trabajo que está llevando a cabo BBK para normalizar el uso del euskera fuese examinado por ojos ajenos a la entidad”, dice Bilbao, que luego añade: “En el Servicio de Bilingüismo conocíamos nuestros valores y nuestras carencias, pero el hecho de que un juez externo imparcial los ratifique aporta una gran dosis de moral para seguir 'vendiendo' lo nuestro internamente”. Esparta, Bilbao y Alaña no tienen dudas con respecto al beneficio del proceso para conseguir el Certificado Bikain: “es muy importante recibir el punto de vista del grupo evaluador externo, puesto que pueden realizar un gran trabajo tanto a la hora de resolver problemas como a la hora de marcar los objetivos para el futuro; esa evaluación debería de hacerse en todos los planes de euskera, porque es muy enriquecedor”.

Tal y como había previsto el Servicio de Bilingüismo, BBK recibió el Certificado de Plata Bikain. “Los evaluadores quedaron satisfechos con lo que vieron en BBK, diciendo 'aquí se hacen muchas cosas', pero yo tengo una pena”, ha reconocido Bilbao, “debido a que BBK era demasiado grande, tan sólo

Es muy importante recibir el punto de vista del grupo evaluador externo, puesto que pueden realizar un gran trabajo tanto a la hora de resolver problemas como a la hora de marcar los objetivos para el futuro



podieron evaluar la Sede Central de BBK. Si también hubieran examinado la Red de Oficinas Bilingües, hubiésemos conseguido otro resultado”.

Ezenarro ha destacado el lado positivo: “Me parece muy importante el hecho de haber conseguido el Certificado Bikain, como reconocimiento de la evolución que ha tenido BBK durante estos años. BBK ha hecho unos avances increíbles: el número de trabajadores vascoparlantes ha crecido más del doble (gracias a la formación y al proceso de selección), el uso del euskera entre clientes y trabajadores también ha crecido mucho, hemos incluido el euskera en la mayor parte de nuestros procesos, sistemas y documentos, en la Sección de Finanzas y en la Acción Social, hemos mantenido o incluso aumentado el compromiso con la cultura vasca, etc. Y la evaluación llevada a cabo para conseguir el Certificado Bikain ratifica todo eso”.

ACCIÓN SOCIAL

“BBK fue creado para dar servicio al pueblo y, sobre todo, a los ciudadanos humildes” aseguran Esparta y Bilbao de forma categórica, recordando los tiempos de las Cajas de Ahorros de Bilbao y Bizkaia. BBK destina dos tercios de sus beneficios a reservas y el otro tercio a Acción Social. “Mediante la Acción Social BBK ofrecía servicios que no daba la Administración Pública y que el pueblo necesitaba en esos momentos”. Según Bilbao: “por ejemplo, las guarderías de BBK ya tienen 100 años y fueron creadas para cuidar a los hijos/as de los trabajadores de aquella época”. “Lo mismo ocurrió con las Colonias de Verano, que fueron creadas para niños pobres. La Acción Social ha ofrecido servicios de pediatría y otros servicios para niños y mayores en tiempos que la Administración Pública no podía hacerlo.

BBK fue creado para dar servicio al pueblo y, sobre todo, a los ciudadanos humildes

Pero los tiempos cambian, y también los objetivos de la Acción Social de BBK: “al principio, las prioridades eran la salud y los niños, pero a medida que las administraciones públicas han ido cubriendo dichos servicios, las prioridades también han cambiado, y ahora, el objetivo son los ámbitos culturales y lingüísticos”, ha declarado Bilbao.

Como promotor o como patrocinador, BBK apoya varias iniciativas que impulsan el euskera mediante la Acción Social: concursos literarios en euskera (Premios Euskaltzaindia-BBK y Concurso para Jóvenes Azkue), cantidad de publicaciones (Refranes de Gotzon Garate, la colección Clásicos del Pensamiento Universal en Euskera, los relacionados con el dialecto de Bizkaia...) y también muchas instituciones y actos de referencia (Feria de Durango, Topagunea, Campeonato de

Como promotor o como patrocinador, BBK apoya varias iniciativas que impulsan el euskera mediante la Acción Social



Anuncio del Concurso BBK de Bertsolaris Jóvenes

Bertsolaris de Euskal Herria y Bizkaia, Eusko Ikaskuntza, Ibilaldia, etc.). Pero además de apoyar todas esas iniciativas relacionadas directamente con el euskera, BBK también impulsa la utilización del euskera en otras iniciativas que reciben el

apoyo de la Acción Social de BBK: por una parte, en la Feria de Santo Tomás de Bilbao trata de que los expositores utilicen el euskera, publicando el Diccionario de la Feria y repartiendo rótulos bilingües, y por otra, realizando en euskera las actividades de las colonias de los niños.

“Pero mi actividad favorita es el Concurso BBK de Bertsolaris Jóvenes”, ha declarado Bilbao, “con dicha iniciativa recibimos el mayor de los agradecimientos. Nosotros somos los organizadores, llevamos 20 años organizándolo, y nunca escuchamos silbidos, tan sólo palabras de agradecimiento. De acuerdo con los principios de BBK, en lugar de impulsar una competencia pura y dura, impulsamos una 'competencia solidaria': se trata de un concurso por equipos formados por 6 miembros de la misma comarca en la que se premia el trabajo en equipo. Mimamos a los jóvenes y les pagamos dietas por cada sesión, de forma que damos prestigio al concurso y también a los bertsolaris jóvenes que toman parte en el concurso, haciéndoles sentir importantes”. Bilbao habla con todo convencimiento de que cumpliendo la misión de BBK beneficia a la sociedad vizcaína.

CONSECUENCIAS

En BBK, el proceso para institucionalizar el euskera se puede dividir en dos etapas. Por una parte, en la primera etapa a partir de la década de los 80 establecieron los puntos para la normalización del euskera en los convenios colectivos, al principio en el convenio unificado de las ocho cajas de ahorros de Euskal Herria y más tarde en el de cada caja de ahorros. En dichos convenios se concretaban, entre otras cosas, la valoración del euskera en la contratación de los trabajadores, la introducción del euskera en los escritos para clientes y en los escritos internos, la introducción del euskera en la oferta de

Podemos decir que las claves para llegar hasta aquí han sido las siguientes: un gran nivel de institucionalización y el compromiso por parte de la dirección y de los trabajadores de aumentar el uso del euskera

acción social y las modalidades y condiciones para el aprendizaje del euskera. En el convenio había aproximadamente 30 puntos. En esa etapa inicial, la petición del euskera vino de la mano de los trabajadores.

Por otro lado, cuando BBK ya había sido creada, la Dirección dio un gran empuje al proceso iniciado cuando el Consejo de Administración aprobó en octubre de 1997 la Normativa del Euskera. Gracias a la Normativa fue posible la puesta en marcha de nuevos procesos: red de oficinas bilingües para responder a los clientes en euskera de una forma integral (al principio eran sólo 5 oficinas pero actualmente son 45), a nivel informático traducir al euskera la aplicación Besaide, la revista BBKbarri que ya ha llegado al número 100, el diccionario BBK corpus, creación de la formación en euskera mediante el curso AKET, etc. Por decirlo de alguna forma, en BBK consiguieron poner en manos de los trabajadores todas las herramientas precisas para trabajar en euskera.

Resumiendo, y recordando las palabras de Bilbao, “podemos decir que las claves para llegar hasta aquí han sido las siguientes: un gran nivel de institucionalización y el compromiso por parte de la dirección y de los trabajadores de aumentar el uso del euskera”.

RETOS

Como consecuencia de la creación de Kutxabank, los responsables de la gestión lingüística están examinando lo realizado en cada caja de ahorros. “Es un trabajo que hay que realizar

Desde Kutxabank, tenemos que poner en marcha una política lingüística que se adapte bien a las características y a las necesidades lingüísticas de las tres cajas

con calma, porque tenemos que poner en marcha una política lingüística que se adapte bien a las características y a las necesidades lingüísticas de las tres cajas”, ha dicho Bilbao.

De esa forma, han puesto la primera piedra del *Plan de Gestión Lingüística* que cumplirá la función de Normativa del Euskera, pero será un camino largo, porque aparte de recoger todas las buenas prácticas realizadas hasta ahora, tienen que concretar como impulsar la presencia del euskera en los nuevos canales de comunicación y como difundir las iniciativas de cada caja a las demás. Esa herramienta recogerá las praxis y los objetivos que BBK quiere conseguir en los próximos 5 años en el ámbito del euskera.

“Al mismo tiempo, también queremos adaptar y unificar los recursos, como por ejemplo el diccionario, la revista y los cursos de formación”, ha añadido Bilbao.

En Kutxabank, además de los dos idiomas que han tenido hasta ahora, a medida que han aumentado su alcance con la unificación, también tendrán que introducir otros idiomas en su relación con los clientes: el catalán, el gallego, el francés... Por otra parte, también deberán gestionar el uso de euskera de los tres departamentos de Acción Social que ahora han quedado como entidades separadas orgánicamente.

Pero Bilbao se muestra optimista: “teniendo en cuenta lo que se ha hecho hasta ahora en las tres cajas, esperamos que en el futuro mejorarán los resultados, porque para nosotros el euskera ha sido sinónimo de servicio, calidad y cultura.”

También tendrán que introducir otros idiomas en su relación con los clientes: el catalán, el gallego, el francés...





CLUSTER DE
SOCIOLINGUISTIQUE

► **Cas avancés** de normalisation de l'euskara

BBK

EUSKARA :
service, qualité
et culture

innobasque
berrikuntzaren euskal agentzia agencia vasca de la innovación

La journée a été longue. Onze entretiens, du matin au soir, et bilan à quatre autour de la table, pour l'évaluation.

« La vérité est que l'entité a investi pas mal de ressources dans le Plan d'Euskara, tant en termes de personnel qu'en facilités accordées aux employés pour apprendre l'euskara, en services de traduction et pour travailler la terminologie en interne », affirme l'un des évaluateurs. « Et on constate que les décisions prises sur les critères linguistiques ont été bien réfléchies, qu'elles sont cohérentes avec les critères établis dans la pratique quotidienne, grâce à la mise en œuvre de la Norme de l'Euskara », ajoute un autre.

Les quatre sont d'accord : « La BBK est une référence solide, qui peut donner du prestige à l'utilisation de l'euskara et contribuer à encourager d'autres entreprises d'Euskal Herria à promouvoir l'euskara. Espérons qu'elle poursuive ses efforts à l'avenir, avec la même énergie ».

Les techniciens de BIKAIN sont les évaluateurs du Certificat de Qualité de l'Euskara, chargés de reconnaître le travail réalisé par la BBK durant des années en matière de gestion de l'euskara et de lui décerner le Certificat d'Argent Bikain, bien mérité.

The logo for BBK, featuring the letters 'bbk' in white lowercase on a dark green rectangular background, followed by a small red equals sign.

PRÉSENTATION

La Bilbao Bizkaia Kutxa, Caja de Ahorros y Monte de Piedad (BBK), est une caisse d'épargne résultant de la fusion, en 1990, de la Caja de Ahorros de Bilbao et de la Caja de Ahorros de Bizkaia, aujourd'hui intégrée au sein de Kutxabank, banque créée à la suite du processus d'unification avec la Caja Gipuzkoa Donostia Kutxa et Caja Vital.

Les effectifs de la BBK, dans son activité financière, s'élèvent à plus de 2.400 personnes, dont environ 400 travaillent au siège et 250 sont dédiées à l'Action Sociale de la BBK.

Près de 75% des clients de la BBK sont du Bizkaia, l'entité dispose de plus de 800 distributeurs automatiques et de plus de 400 agences ou succursales. Environ 60% de ces agences se trouvent dans la Communauté Autonome du Pays Basque (la quasi-totalité au Bizkaia) et le reste est réparti dans plusieurs communautés autonomes d'Espagne (notamment Madrid, Andalousie et Valence).

La BBK alloue 67% de ses bénéfices aux réserves et les 33% restants à l'action sociale. En 2010, la BBK a destiné plus de 83 millions d'euros à l'action sociale et, notamment, à des initiatives de promotion de l'euskara : publications en euskara, Foire de Durango...

PLAN D'EUSKARA

L'origine du Plan d'Euskara de la BBK remonte aux années 1980, avant même la création de la BBK. Lorsque la Caja de Ahorros de Bilbao et la Caja de Ahorros de Bizkaia étaient encore concurrentielles, les institutions et les syndicats, après négociation, se sont mis d'accord sur une convention collective unique pour les huit caisses d'épargne du Pays Basque. Cette convention collective reprenait également la décision de créer des services d'euskara au sein des caisses d'épargne. Avec toutefois différentes interprétations en Alava, Navarre, Gipuzkoa et Bizkaia, la Caja de Ahorros de Gipuzkoa, la Caja de Ahorros de Bilbao et la Caja de Ahorros de Bizkaia, conviennent de libérer

un employé pour les questions liées à l'euskara.

L'origine du Plan d'Euskara de la BBK remonte aux années 1980

Et c'est ainsi que Xabier Arebiotore commence à travailler à la Caja de Ahorros de Bizkaia comme responsable d'euskara et Joserra Bilbao, « contre sa volonté », à la Caja de Ahorros de Bilbao. Car, comme déclare ce responsable du Service de Bilinguisme de la BBK : « J'étais un employé du département financier, mais le monde de l'euskara était mon passe-temps favori ; j'enseignais l'euskara, je



Yolanda Esparta et Joserra Bilbao,
du Service de Bilinguisme de la BBK.

Bien que la Caja de Ahorros de Bizkaia et la Caja de Ahorros de Bilbao étaient concurrentielles, leurs Services d'Euskara étaient autorisés à travailler de manière coordonnée

rédigeais des articles pour le magazine Anaitasuna... Les syndicats ont fait appel à moi pour définir les caractéristiques du poste de responsable d'euskara. Et quand le délai de présentation des candidatures arrivait à son terme, les syndicats m'ont « forcé » à me présenter au poste de responsable du Service d'Euskara ». Les membres d'Euskaltzaindia ont procédé aux examens techniques et ont nommé Joserra Bilbao technicien en euskara de la Caja de Ahorros de Bilbao.

Bien que la Caja de Ahorros de Bizkaia et la Caja de Ahorros de Bilbao étaient concurrentielles, leurs Services d'Euskara étaient autorisés à travailler de manière coordonnée, afin de compléter les cours d'euskara avec des employés des deux établissements et d'organiser conjointement les séjours de perfectionnement à Nafarroa, Arantzazu, etc.

Par conséquent, lors de la fusion des deux entités, les Services d'Euskara avaient déjà travaillé ensemble. Lors de l'unification de la BBK, l'opération mathématique avec les employés des services d'euskara s'est avérée très simple : $1 + 1 = 2$. Le Service de Bilinguisme de la BBK a ainsi compté, depuis sa création, sur deux personnes, qui ont rejoint le Département des Ressources Humaines de la BBK.

Au début, Juan Luis Ezenarro, Directeur des Ressources Humaines, a donné une grande impulsion au Plan d'Euskara. Selon Yolanda Esparta, qui travaille au Service de Bilinguisme,

Était l'une des revendications et des négociations avec les syndicats, « le thème de l'euskara », devient une question assumée par l'entreprise

Pour la normalisation de l'euskara, il s'avérait essentiel de le transformer en ligne stratégique de la BBK, grâce à la Norme de l'Euskara

« grâce à son soutien, nous avons pris plusieurs décisions qui se sont révélées cruciales : former une Commission de Bilinguisme, adopter la Norme de l'Euskara, traduire le système informatique intégral Besaide... ». L'intervention d'Ezenarro a fait que la pratique habituelle en euskara à l'époque connaisse un tournant de 180° et ce qui, au départ, était l'une des revendications et des négociations avec les syndicats, « le thème de l'euskara », devient une question assumée par l'entreprise. Juan Luis Ezenarro lui-même rappelle que « le processus de normalisation de l'euskara était, au début, considéré comme une demande du syndicat (droit d'apprendre pendant les heures de travail, tenir compte de l'euskara dans les processus de sélection, etc.), ce qui entraînait, parfois, des discussions et des controverses. Pour la normalisation de l'euskara, il s'avérait essentiel de le transformer en ligne stratégique de la BBK, grâce à la Norme de l'Euskara ». « Et nous avons ainsi fait un bond en avant, puisque l'euskara est devenu l'un des thèmes à gérer par l'entreprise », explique Bilbao.

La relation avec les conseillers linguistiques date de la même époque. Patxi Alana (Iberba Euskara Zerbitzua) se souvient encore de la commande reçue en 1996 : « On nous a demandé de faire le diagnostic de la situation de l'euskara à la BBK. Nous avons analysé ce qui figurait dans la convention collective, procédé à plusieurs entretiens et, après avoir évalué le tout avec Joserra Bilbao, nous avons amorcé un processus de réflexion ». Alors que le niveau de connaissance était faible (seulement 20% des travailleurs de la BBK savaient parler euskara), "a également rendu les choses très bien: des critères linguistiques ont été établies pour les nouvelles embauches, il y avait beaucoup de documentation travailleurs bilingues disponibles en bon état pour apprendre l'euskara, avait des critères pour correspondre à la connaissance de bureaux BBK Euskara avec la connaissance des personnes concernées ... Il y avait beaucoup de travail déjà fait. "

S'il est vrai que le niveau de connaissances était faible (seulement 20% des employés de la BBK savaient parler euskara), « on constatait déjà certains progrès : les critères linguistiques établis pour les nouvelles embauches, beaucoup de documentation bilingue, les bonnes conditions offertes aux employés pour apprendre l'euskara, les critères existants pour adapter les connaissances en euskara dans les agences de la BBK au niveau de la ville ou du village... Il y avait pas mal de travail déjà fait ».

Mais on constatait également une certaine confusion : « la convention collective contenait 30 points sur l'euskara, elle repre-

nait trop d'aspects de niveaux très différents (sur les documents imprimés, les conditions pour apprendre l'euskara...). Nous avons donc proposé la création d'une Norme de l'Euskara définissant la politique linguistique de la BBK ». Après avoir débattu et accepté le projet de Norme de l'Euskara au sein de la Commission de Bilinguisme, le Conseil d'Administration de la BBK a adopté la Norme de l'Euskara, qui n'a subi que de légères modifications lors des mises à jour postérieures. « Nous sommes très satisfaits du travail réalisé ».

NORME DE L'EUSKARA

La Norme de l'Euskara est un document clé pour la gestion menée par la BBK en matière de langues et pour le bilinguisme. Cette norme concerne toutes les agences et tout le personnel de la BBK au Pays Basque et, selon Bilbao et Esparta, responsables du Service de Bilinguisme, « il s'agit, en quelque sorte, de notre Bible, qui compte sur le plein soutien de la Direction et constitue un support solide pour clarifier tous les doutes et les conflits concernant la gestion des langues ». Un document qui contient, certes, un grand nombre de critères linguistiques.

Il informe, d'une part, sur les commissions de travail et les ressources humaines et matérielles que l'entité se doit de fournir pour la normalisation de l'euskara, y compris, parmi les ressources matérielles, les conditions offertes au personnel de la BBK pour apprendre l'euskara.

En outre, la norme définit les critères de connaissance de l'euskara dans les agences et pour le personnel de la Section Financière, d'Action Sociale, de Culture et de l'Association Gaztedi, et notamment les caractéristiques du Réseau d'Agences, des Départements et Services en euskara. Mais la norme comprend également les critères détaillés pour l'utilisation de l'euskara dans toutes les communications orales, écrite

La norme comprend également les critères détaillés pour l'utilisation de l'euskara dans toutes les communications orales, écrites et informatiques, dans tous les domaines au sein de la BBK



Magazine
bbkbarri

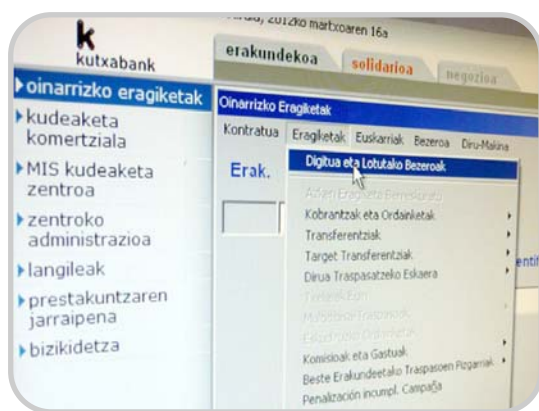
tes et informatiques, dans tous les domaines au sein de la BBK. La Norme de l'Euskara de la BBK reprend également les actions de motivation à mener pour que les clients et le personnel utilisent davantage l'euskara, telle que, notamment, le magazine *bbkbarri*.

Enfin, la norme comprend « le corpus de l'euskara », contenant la base de données de l'euskara, le BBKCORPUS, et le Livre de Style de l'Euskara. Tous deux reprennent le travail réalisé dans le domaine de la création et de la standardisation de la terminologie de la BBK, ainsi que les moyens de diffuser ce travail



Interface du dictionnaire électronique BBKCORPUS

Le système informatique intégral Besaide : « fondamental pour le Plan de l'Euskara, car il s'agit de l'outil utilisé par tout le personnel de la BBK »



Interface en euskara du système informatique intégral Besaide

auprès du personnel, des traducteurs et des enseignants d'euskara au sein de la BBK.

Les différents chapitres de la Norme de l'Euskara de la BBK sont les piliers du Plan pour la Normalisation de l'Usage de l'Euskara et ils ont servi de base à la prise de plusieurs décisions stratégiques. Esparta mentionne, parmi ces décisions stratégiques, le système informatique intégral Besaide : « *fondamental pour le Plan de l'Euskara, car il s'agit de l'outil utilisé par tout le personnel de la BBK, avec ses plus de 1.500 écrans, plus de 15.000 registres...* ». Il a fallu également créer le « Dictionnaire Besaide », qui vient compléter le système informatique, et les traductions de ce système ont contribué à répandre la version en euskara de la terminologie habituelle de travail auprès du personnel.

Une autre décision stratégique résultant de la Norme de l'Euskara est celle relative aux critères linguistiques adoptés pour les nouvelles embauches : « *Dans les épreuves de sélection, l'euskara représentait 15%, ce qui semble pauvre a priori, mais dans la pratique, son impact s'avérait majeur. Dès l'application de la norme, il y a 14 ans, 90% du personnel embauché est bascopphone. Et puisqu'au Bizkaia le niveau de connaissances est d'environ 25%, le résultat est excellent* », se réjouit Bilbao.

Nombre d'employés bilingues dans les agences de la BBK, par territoires

Territoire	Trabajadores bilingües
Bilbao	34 %
Uribe : Uribe Costa, Mungialdea, Txorierri.	35 %
Rive gauche	28 %
Uribe Sur, Encartaciones.	34 %
Duranguesado, Lea-Artibai, Busturialdea, Arratia.	90 %
Bureaux de la BBK	47 %

D'autres décisions mineures, découlant également de la Norme de l'Euskara, sont moins impactantes mais tout aussi utiles. Comme, par exemple, le losange vert apposé à côté du n° de téléphone et de l'adresse email des employés de la BBK

Critères linguistiques adoptés pour les nouvelles embauches son impact s'avérait majeur. Dès l'application de la norme, il y a 14 ans, 90% du personnel embauché est bascopphone

qui savent parler euskara. Bilbao en explique la raison : « Les effectifs de la BBK s'élèvent à 2.400 personnes, réparties sur des centaines de sites, bureaux et agences. Et on a beau travailler, comme moi, depuis des années à la BBK, on ne connaît la plupart de nos collègues que par leur voix. Ce losange vert nous a permis de maintenir des milliers de conversations en euskara ». Les plaques de table permettent également d'identifier les locuteurs basques ; le texte « en euskara, si vous voulez » facilite la relation avec le client bascophone.

Malgré les vertus de la Norme de l'Euskara mise en place à la BBK, Bilbao tient aussi à faire une autocritique : « Après avoir analysé à fond l'évolution de l'usage de l'euskara au sein de la BBK, nous constatons que nous n'avons pas encore réalisé tous les objectifs, puisque nous n'avons développé que 70% des critères fixés par la norme. Sans oublier que la norme date d'il y a quelques années, que la société change et qu'il convient de la mettre à jour, copte tenu, notamment, de l'importance accrue d'Internet ». Pas question de baisser la garde et, donc, l'occasion de nous améliorer.



Plaques de table pour identifier les employés bascophones

LES RESSOURCES

Depuis l'allocation des premières ressources à l'euskara, prévue dans les années 1980 dans la convention collective applicable à toutes les caisses d'épargne du Pays Basque, la BBK a complété un long parcours et doté de ressources le processus de normalisation de l'usage de l'euskara.

Ainsi, la structure pour gérer le Plan de l'Euskara est parfaitement enracinée dans l'organigramme général de la BBK. Le Service de Bilinguisme, dont font partie Joserra Bilbao et Yolanda Esparta, met en pratique les mesures prises par la Commission de Bilinguisme pour la normalisation de l'usage de l'euskara. La Commission de Bilinguisme est un organe de décision, qui comprend les membres suivants : 2 membres nommés par le Conseil d'Administration, 5 membres nommés par la Direction, 5 membres nommés par les Comités

La structure pour gérer le Plan de l'Euskara est parfaitement enracinée dans l'organigramme général de la BBK

d'Entreprise (3 du Département Financier et 2 d'Action Sociale) et 2 employés du Service de Bilinguisme. Grâce à cette large représentation, les décisions adoptées par la Commission reçoivent généralement l'approbation de la Direction Générale.

« Sur les 8 Directeurs Adjointes de la BBK, 4 font partie de la Commission de Bilinguisme. Il s'agit de responsables de grand poids, qui veillent à l'application des décisions prises lors des réunions de la commission », explique Bilbao.

Le travail de la Commission de Bilinguisme est, fondamentalement, l'application de la Norme de l'Euskara et l'élaboration du Plan Annuel pour le développement de la totalité de son contenu, ainsi que la mise en œuvre de projets spécifiques.

La fonction principale du Service de Bilinguisme est de développer la normalisation de l'euskara au sein de la BBK, conformément à la norme et aux décisions prises par la Commission de Bilinguisme, ce service faisant appel à plusieurs fournisseurs pour la mise en place des initiatives accordées. Ainsi, l'entreprise Iberba offre des conseils généraux sur le Plan d'Euskara, le Service d'Euskara Artez est responsable des cours de formation AKET (euskara technique des caisses d'épargne) et du suivi des agences bilingues, les traducteurs externes aident le Service de Bilinguisme pour la traduction des textes, et les « euskaltegis » dispensent les cours d'euskaldunisation.



Les élèves suivent les indications du professeur durant un cours AKET

Les cours d'euskara représentent un investissement important pour la BBK, qui facilite l'accès du personnel à l'apprentissage de l'euskara, en prenant en charge les frais d'inscription ou en comptant la moitié du temps consacré à la formation comme heures de travail

BBK peut demander à l'employé ayant appris l'euskara de l'utiliser au poste de travail et de s'identifier comme bascophone auprès des clients

Les cours d'euskara représentent un investissement important pour la BBK, qui facilite l'accès du personnel à l'apprentissage de l'euskara, en prenant en charge les frais d'inscription ou en comptant la moitié du temps consacré à la formation comme heures de travail. En outre, elle favorise la basquisation en encourageant l'usage de l'euskara : la BBK peut demander à l'employé ayant appris l'euskara de l'utiliser au poste de travail et de s'identifier comme bascophone auprès des clients. Elle offre également un soutien pour la normalisation de l'euskara dans la réalisation des tâches quotidiennes, grâce au professeur itinérant. Le Département de Formation de la BBK organise différents types de cours d'euskara : les « cours du matin », dispensés à la BBK, et les « cours du soir », dispensés à l'« *euskaltegi* », ainsi que des cours intensifs, des stages, des cours d'alphabétisation et les cours spécifiques AKET, pour le personnel du réseau d'agences bascophones, qui sont dispensés en dehors de la BBK.

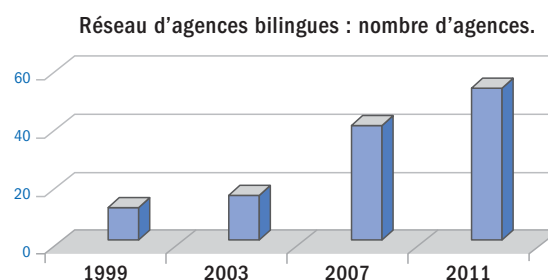
RÉSEAU D'AGENCES BILINGUES

Les agences en mesure d'offrir un service en euskara forment le réseau d'agences bilingues. Alaña se souvient des débuts du réseau : « *Quand nous sommes arrivés à la BBK pour faire le diagnostic, en constatant la faible connaissance d'euskara des employés, nous avons proposé de créer des zones naturelles en mesure de développer le bilinguisme dans tous les domaines* ».

Ainsi, au début, le réseau des agences bilingues comptait 5 agences de la BBK ; elles sont aujourd'hui plus de 50. Mais, comment une agence rejoint-elle le réseau ? Bilbao souligne la naturalité du processus : « *Le Service de Bilinguisme examine les connaissances en euskara du personnel de l'agence, qui est généralement plus élevé dans les agences situées dans les zones bascophones. Ensuite, si nous percevons une attitude favorable de la part du Directeur de l'agence, nous lui proposons, ainsi qu'au responsable de la zone, d'inclure l'agence dans le réseau* ». Une fois l'accord obtenu, le Service de Bilinguisme adresse un message de bienvenue à l'agence et envoie sur place un technicien du Service d'Euskara Artez, « *pour les aider, au début, et pour les conseiller, ensuite* », déclare Bilbao.

Les agences en mesure d'offrir un service en euskara forment le réseau d'agences bilingues. Elles sont aujourd'hui plus de 50

Diagramme : évolution du nombre d'agences du réseau bilingue



Malgré le succès du réseau d'agences bilingues, Bilbao n'est pas tout à fait satisfait : « *Au siège, nous offrons un service similaire, mais il n'a pas autant de succès : d'une part, les départements et le personnel exercent des tâches plus spécialisées et, d'autre part, dans les circuits complexes des processus de travail, il y a toujours l'un ou l'autre hispanophone. Ce qui complique parfois l'usage de l'euskara* ». Ainsi, le technicien du Service d'Euskara Artez offre au siège un service similaire à celui prévu pour le réseau d'agences bilingues, mais beaucoup plus personnalisé.

CONVENTIONS PERSONNELLES

Outre la convention relative au réseau d'agences bilingues, le Service de Bilinguisme de la BBK encourage les employés qui sont prêts à travailler en euskara à avoir une attitude active en faveur de l'euskara, en souscrivant certains engagements. Ainsi, par exemple, les employés s'engagent à parler euskara avec les collègues et clients bascophones, à décrocher le téléphone en euskara, à rédiger les documents de travail inter-



La brochure BBK euskaraz e! reprend les engagements souscrits par la BBK envers l'euskara et les mesures prises pour favoriser l'usage de l'euskara.

L'euskara, pour la BBK, est également service, qualité et culture

nes pour les circuits bascopphones en euskara, à identifier leur nom comme bascopphone sur la liste des téléphones et des courriels de la BBK et à recevoir, dans la mesure du possible, la formation en euskara. La BBK, quant à elle, s'engage à : envoyer les communications au personnel en euskara, organiser la plupart des cours de formation en euskara, donner la priorité aux cours d'euskara aux employés ayant signé la convention et fournir un soutien personnel pour travailler en euskara à travers le Service de Bilinguisme. « Et ce dès le début », affirme Bilbao, « car être bascopphone ou savoir parler euskara n'est pas suffisant ; il faut que le personnel soit disposé à travailler en euskara, à recevoir la formation en euskara, que les employés de la BBK offrent les services en euskara et avec professionnalisme ».

Les employés incorporés plus récemment à l'entreprise sont venus compléter la longue liste du personnel engagé. « Je rencontre personnellement les employés bascopphones qui viennent d'être embauchés », explique Bilbao, « je leur remets un exemplaire de la Norme de l'Euskara, une plaque de table qui les identifie comme employés bascopphones et je m'efforce de les sensibiliser au travail que nous menons au sein de la BBK pour la normalisation de l'euskara. En fin de compte, la BBK a également embauché ce nouvel employé pour ses connaissances d'euskara – l'euskara représente 15% dans le processus de sélection -, et il faut lui faire prendre conscience de sa responsabilité à l'égard de l'usage de l'euskara ». Comme le montrent les diptyques « BBK Euskaraz e! », publiés par la BBK, « l'euskara, pour la BBK, est également service, qualité et culture ».

CERTIFICAT BIKAIN

L'effort réalisé pour normaliser l'usage de l'euskara s'est vu récompensé par plusieurs prix : d'une part, le Prix Argia d' « Euskara dans la publicité », et, d'autre part, le « Prix Bai Euskarari », décerné par le Conseil Provincial du Bizkaia aux entreprises qui se sont distinguées en matière de normalisation de l'euskara. Outre ces prix, la BBK a obtenu les Certificats Bai Euskarari « Bidean » et « Zerbitzua euskaraz », dès la deuxième année de création de ce certificat.

La BBK a une longue tradition comme pionnière dans l'obtention de certificats, qui sont devenus des références dans le monde des affaires. Selon Esparta, « nous attachons une grande importance aux certificats. Nous possédons la Q d'Or de



l'EFQM, mais aussi d'autres certificats reconnaissant le travail réalisé par la BBK en matière de qualité, d'environnement, de responsabilité

Outre l'obtention du certificat, nous tenions à ce que le travail effectué par la BBK pour la normalisation de l'usage de l'euskara soit analysé par des yeux externes à l'entité

sociale et d'égalité ». Et compte tenu de cette tradition, il n'est donc pas surprenant que l'un des membres de la Commission de Bilinguisme ait proposé d'obtenir le Certificat Bikain.

« Outre l'obtention du certificat, nous tenions à ce que le travail effectué par la BBK pour la normalisation de l'usage de l'euskara soit analysé par des yeux externes à l'entité », affirme Bilbao, qui ajoute : « Le Service de Bilinguisme était conscient de nos valeurs et de nos lacunes, mais le fait qu'un juge externe impartial les ratifie pouvait nous aider à nous remonter le moral et nous aider à poursuivre nos efforts en interne ». Esparta, Bilbao et Alaña n'ont aucun doute quant à l'avantage de cette démarche pour obtenir le certificat Bikain : « L'avis d'un groupe d'évaluateurs externe est très important, car ils peuvent nous aider énormément à la fois pour résoudre certains problèmes et pour fixer les objectifs futurs. Une évaluation qu'il conviendrait de faire à tous les niveaux du Plan d'Euskara, car elle est très stimulante ».

Comme prévu par le Service de Bilinguisme, la BBK a obtenu le Certificat d'Argent Bikain. « Les évaluateurs se sont montrés satisfaits de ce qu'ils ont vu à la BBK et ils ont reconnu que l'on fait pas mal de choses ». Bilbao déclare, cependant : « Je ne regrette qu'une chose : comme la BBK est trop grande, ils n'ont pu évaluer que le siège. S'ils avaient examiné également le réseau d'agences bilingues, le résultat aurait été différent ».

Ezenarro souligne le côté positif : « Il est très important d'avoir obtenu le Certificat Bikain, en reconnaissance de l'évolution de

L'avis d'un groupe d'évaluateurs externe est très important, car ils peuvent nous aider énormément à la fois pour résoudre certains problèmes et pour fixer les objectifs futurs



la BBK au fil des années. Les progrès sont incroyables : le nombre d'employés bascophones a plus que doublé (grâce à la formation et au processus de sélection), l'usage de l'euskara auprès des clients et en interne a également augmenté considérablement, nous avons inclus l'euskara dans la plupart de nos processus, systèmes et documents, dans les Départements des Finances et d'Action Sociale, nous avons maintenu, voire renforcé, l'engagement en faveur de la culture basque, etc. Et l'obtention du Certificat Bikain ne fait que le confirmer ».

ACTION SOCIALE

« La BBK fut créée pour servir les gens, mais et surtout, les humbles citoyens », affirment catégoriquement Esparta et Bilbao, rappelant l'époque de la Caja de Ahorros de Bilbao et de la Caja de Ahorros de Bizkaia. La BBK destine, en effet, les deux tiers de ses bénéfices aux réserves et un tiers à l'action sociale. « À travers l'Action Sociale, la BBK offrait des services que l'administration publique ne fournissait pas et que la population nécessitait à l'époque ». Selon Bilbao : « Par exemple, les garderies de la BBK, qui ont déjà 100 ans, furent créées pour s'occuper des enfants des employés de l'époque ». Et il en est de même des colonies d'été, créées pour les enfants défavorisés. L'Action Sociale a fourni des services pédiatriques et d'autres services pour les enfants et les adultes, que l'Administration Publique n'assumait pas.

Mais les temps changent, de même que les objectifs de l'Action Sociale de la BBK : « Au début, la santé et les enfants étaient prioritaires, mais au fur et à mesure que ces services étaient couverts par les administrations publiques, les priorités changeaient, et maintenant ce sont les domaines culturels et linguistiques qui sont devenus les principaux objectifs », déclare Bilbao.

La BBK fut créée pour servir les gens, mais et surtout, les humbles citoyens

En tant que promoteur ou sponsor, la BBK soutient plusieurs initiatives visant la promotion de l'euskara à travers l'Action Sociale : concours littéraires en euskara (Prix Euskaltzaindia-BBK et Concours pour Jeunes Azkue), publications (Refrains de Gotzon Garate, collection de Classiques de la Pensée Universelle en euskara, ouvrages sur le dialecte du Bizkaia...), ainsi que de nombreuses initiatives et événements (Foire de Durango, Topagunea, Championnat de Bertsolaris d'Euskal Herria et du Bizkaia, Eusko Ikaskuntza, Ibilaldia, etc.). Et, outre toutes ces initiatives directement liées à l'euskara, la BBK favorise également l'usage de l'euskara, en soutenant d'autres initiatives par le biais de l'Action Sociale : la Foire de la Saint-Thomas de Bilbao, qui encourage l'usage de l'euskara auprès des exposants par la publication du

En tant que promoteur ou sponsor, la BBK soutient plusieurs initiatives visant la promotion de l'euskara à travers l'Action Sociale

Affiche du Concours BBK de Jeunes Bertsolaris



Dictionnaire de la Foire et la distribution d'enseignes bilingues ; ou encore, l'organisation d'activités en euskara dans les colonies de vacances pour enfants.

« Mais mon activité préférée est le Concours BBK de Jeunes Bertsolaris », avoue Bilbao : « Il s'agit d'une initiative

très bien accueillie. Cela fait maintenant 20 que nous nous occupons de son organisation et nous n'avons reçu aucune critique, rien que des remerciements. Selon les principes de la BBK, plutôt que de promouvoir une concurrence pure et dure, nous impulsions une « concurrence solidaire ». Il s'agit d'un concours par équipes de 6 membres d'une même région. Et c'est le travail d'équipe qui est récompensé. Nous tenons à promouvoir les jeunes et nous leur payons des indemnités de déplacement, ce qui donne du prestige à la compétition et aussi aux jeunes bertsolaris participants, qui se sentent ainsi importants ». Bilbao parle avec conviction de cette mission sociale de la BBK en faveur de la communauté.

CONSÉQUENCES

Le processus d'institutionnalisation de l'euskara à la BBK peut être divisé en deux étapes. La première, à partir des années 1980, qui permis d'établir les points fondamentaux pour la normalisation de l'euskara dans les conventions collectives, au départ dans la convention unifiée des huit caisses d'épargne d'Euskal Herria et plus tard dans celles des différentes entités. Ces conventions définissaient, notamment, les critères d'évaluation de l'euskara lors du recrutement des employés, d'introduction de l'euskara dans les documents internes et ceux destinés aux clients, ainsi que dans les initiatives sociales, et les termes et conditions pour l'apprentissage de l'euskara. La convention comprenait environ 30 points et c'est le personnel lui-même qui a demandé d'y introduire l'euskara.

La deuxième étape a lieu après la création de la BBK. La Direction donne une grande impulsion au processus avec l'ap-

Nous pouvons affirmer que les clés qui nous ont permis d'en arriver là sont les suivantes : un grand niveau d'institutionnalisation et l'engagement de la Direction et du personnel d'étendre l'usage de l'euskara

probation par le Conseil d'Administration, en octobre 1997, de la Norme de l'Euskara, grâce à laquelle de nouveaux processus sont mis en place : réseau des agences bilingues, afin d'offrir progressivement aux clients un service en euskara (dans un premier temps, 5 agences seulement, mais elles sont actuellement 45) ; traduction en euskara de l'application informatique Besaide, magazine *bbkbarri*, dont 100 numéros sont d'ores et déjà sortis ; dictionnaire BBKCORPUS ; formation en euskara - cours AKET ; etc. Autrement dit, la BBK a su mettre dans les mains du personnel tous les outils nécessaires pour travailler en euskara.

Les propos de Bilbao résument bien la situation : « *Nous pouvons affirmer que les clés qui nous ont permis d'en arriver là sont les suivantes : un grand niveau d'institutionnalisation et l'engagement de la Direction et du personnel d'étendre l'usage de l'euskara* ».

ENJEUX

Après la création de Kutxabank, les responsables de la gestion linguistique sont chargés d'examiner le travail réalisé dans chaque caisse d'épargne. « *Il s'agit d'un travail qui doit être effectué avec calme, car nous devons mettre en oeuvre une politique linguistique adaptée aux caractéristiques et aux besoins linguistiques des trois caisses* », déclare Bilbao.

Kutxabank doit introduire d'autres langues dans ses relations avec les clients: catalan, galicien, français...

"Nous devons mettre en oeuvre une politique linguistique adaptée aux caractéristiques et aux besoins linguistiques des trois caisses"

La première pierre du Plan de Gestion Linguistique, qui vient exercer la fonction de la Norme de l'Euskara, a déjà été posée, mais il reste encore un long chemin à parcourir. Car, outre le recueil de toutes les bonnes pratiques réalisées jusqu'à présent, il faut définir comment promouvoir la présence de l'euskara dans les nouveaux canaux de communication et comment diffuser toutes les initiatives menées. Cet outil reprendra la pratique et des objectifs de la BBK pour les 5 prochaines années dans le domaine de l'euskara.

« *Et nous tenons également à adapter et unifier les ressources, comme par exemple le dictionnaire, le magazine et la formation* », ajoute Bilbao.

Sans oublier que la Kutxabank, outre les deux langues utilisées à ce jour, doit, comme conséquence de l'unification, introduire d'autres langues dans ses relations avec les clients : catalan, galicien, français... Et gérer l'usage de l'euskara dans les trois Départements d'Action Sociale, qui sont désormais des entités organiquement distinctes.

Mais Bilbao est optimiste : « *Compte tenu de ce qui a été fait jusqu'à présent dans les trois caisses, nous espérons que les résultats s'améliorent à l'avenir, car pour nous l'euskara est synonyme de service, qualité et culture* ». ◀



2004ko martxoan, euskararen kudeaketaren alorreko hainbat erakundek bultzatuta, Soziolinguistika Klusterra izeneko elkarte sortu genuen. Bere zeregin nagusia, soziolinguistika ezagutza sortzea eta kudeatzea da. Soziolinguistika Klusterrak, gaur egun, 20 erakunde eta 100 norbanako ditu bazkide. Erakunde horien artean daude unibertsitateak, administrazioak, formazio eta ikerketa erakundeak, aholkularitza enpresak, gizarte eragileak eta finantza erakundeak.

Euskararen Normalizazio Kasu Aurreratuak proiektuaren helburu nagusia euskara planekin abiatu diren erakundeen esperientzia ezagutzera ematea da. Erakunde hauek lortutako arrakastaren gakoei buruz gogoeta suspertu eta euskararen normalizazioan baliagarriak diren ikuspegi eta praktikak hedatu nahi dira enpresa, unibertsitate eta administrazio arloan. Kasuek, azken batean, ikasketa bultzatu nahi dute, esperientzia eta hausnarketaren bidez.

www.soziolinguistika.org/kasuak



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



SOZIOLINGUISTIKA
KLUSTERRA